



Notice d'information du contrat « **Assurance des achats effectués sur Internet** » n° 3805183504 souscrit par la SAS Carte Bleue, auprès d'AXA France IARD régie par le code des assurances, inscrite sous le numéro RCS de Paris sous le numéro 722057460 par l'intermédiaire de SPB SA à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 251 700 euros, inscrite au RCS du Havre sous le numéro B 305 109 779 (entreprises régies par le Code des Assurances et soumises au contrôle l'Autorité de Contrôle des Assurances).

ARTICLE 1 : INFORMATION DES ASSURÉS

La Banque qui distribue le *Service e-Carte Bleue* s'engage à remettre à l'Assuré la présente Notice d'Information définissant les garanties du *Service e-Carte Bleue* et ses modalités d'entrée en vigueur ainsi que les formalités à accomplir en cas de *Sinistre*.

La Banque qui distribue le *Service e-Carte Bleue* a mandaté SAS CARTE BLEUE pour souscrire et signer le présent contrat en son nom et pour son compte. La preuve de la remise de la présente Notice d'Information à l'Assuré et de l'information relative aux modifications contractuelles incombe à la Banque qui distribue le *Service e-Carte Bleue*.

En cas de modification des conditions, ou en cas de résiliation du présent contrat, la Banque qui distribue le *Service e-Carte Bleue* informera par tout moyen à sa convenance l'Assuré dans les conditions prévues dans les conditions générales du contrat *Service e-Carte Bleue* conclu avec la Banque qui distribue le *Service e-Carte Bleue*.

SPB est le Courtier Gestionnaire, immatriculé auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 002 642 (www.orias.fr), mandaté par l'Assureur pour réaliser la gestion de ce contrat.

SPB est l'interlocuteur privilégié de l'Assuré pour toute information relative au présent contrat ou aux événements qui en découlent. En cas de désaccord et si un litige ne peut trouver de solution auprès de SPB, l'Assuré aura toujours la faculté de faire appel au médiateur dont l'identité lui sera communiquée par l'Assureur. Son avis n'engage ni l'Assureur ni l'Assuré qui conserve le droit de saisir le tribunal compétent.

ARTICLE 2 : CONTRÔLE DE L'ASSUREUR

L'Assureur est une entreprise régie par le Code des Assurances et soumise à ce titre à l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles (ACAM) sise 61 rue Taitbout – 75436 Paris cedex 09.

ARTICLE 3 : PRISE D'EFFET ET DURÉE DE LA GARANTIE

La garantie prend effet à l'égard de l'Assuré dès son adhésion au contrat *Service e-Carte Bleue* distribué par la Banque et prend fin automatiquement en cas de non-renouvellement de la carte bancaire de l'Assuré ou en tout état de cause à la fin de la validité du présent contrat.

ARTICLE 4 : DATE DE FIN D'EFFET DE LA GARANTIE

Les garanties prennent fin, pour chaque Assuré :

- à la date de fin de validité du *Service e-Carte Bleue*,
- à la date d'effet de la résiliation lorsque le présent contrat n'est pas reconduit,
- à la date de fin de l'adhésion au contrat *Service e-Carte Bleue* par l'Assuré.

L'Assureur est cependant tenu au règlement des *Sinistres* survenus pendant la période de validité du contrat, même si la déclaration des *Sinistres* est postérieure pour toutes les réclamations dont il a connaissance dans les douze mois suivant la prise d'effet de la résiliation.

ARTICLE 5 : RÈGLEMENT DES SINISTRES

SPB, s'engage à régler les indemnités dues à l'Assuré, sous 5 jours à partir de la date à laquelle il est en possession de tous les éléments nécessaires au règlement du dossier.

Lorsque les biens détériorés font partie d'un ensemble et s'avèrent à la fois inutilisables séparément et irremplaçables, l'indemnité est versée à concurrence du prix d'achat de l'ensemble au complet.

L'indemnité est versée en euros et toutes taxes comprises. En cas d'achats effectués à l'étranger, il sera tenu compte du montant débité sur le relevé bancaire ou relevé compte carte de l'Assuré.

Règlement proportionnel

En cas de règlement d'un acompte au moyen du *Service e-Carte Bleue*, l'indemnité versée ne pourra pas excéder le montant de cet acompte.

ARTICLE 6 : DISPOSITIONS DIVERSES

6.1. Subrogation

Conformément à l'article L.121.12 du Code des Assurances, l'Assureur est subrogé automatiquement dans tous les droits et actions de l'Assuré, à concurrence du montant des indemnités réglées.

6.2. Pluralité d'assurance

Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude pour les mêmes garanties, chacune d'elles produit ses effets dans le respect des dispositions de l'article L. 121-4 du Code des Assurances.

6.3 Prescription

Toute action relative à l'application du contrat se prescrit par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance conformément aux articles L.114.1 et L.114.2 du Code des Assurances.

6.4 Informatique et Libertés

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, l'Assuré dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute donnée personnelle le concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage de l'Assureur de ses mandataires et organisations professionnelles concernées.

Ces droits peuvent être exercés auprès de **SPB – Département Gestion, 76095 LE HAVRE CEDEX.**

SPB et l'Assureur s'interdisent de divulguer les informations susvisées directement ou indirectement à des tiers non autorisés.

Cependant, dans le respect de la loi Informatique et Libertés et des dispositions du Code Pénal sur le secret professionnel, en cas de litige et/ou de procédure judiciaire, les informations strictement nécessaires pourront être transmises à la SAS CARTE BLEUE.

6.5 Sanctions en cas de fausse déclaration

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle, omission ou inexactitude est sanctionnée même si elle a été sans influence sur le Sinistre, dans les conditions prévues par les articles L.113-8 et L.113-9 du Code des Assurances.

6.6 Tribunaux compétents

Les parties contractantes déclarent se soumettre à la juridiction des tribunaux français et renoncent à toute procédure dans tout autre pays.

6.7 Territorialité

La garantie est acquise pour tous les biens achetés via un mode de vente à distance dans le monde entier

ARTICLE 7 : INFORMATIONS ET DÉCLARATIONS DE SINISTRE

SPB est le Courtier Gestionnaire mandaté pour réaliser la gestion de ce contrat. Toute demande de renseignements, précisions complémentaires, déclarations de Sinistre devra dans un premier temps être adressée exclusivement à :

S P B

Service e-Carte Bleue

76095 LE HAVRE CEDEX

Tél. depuis la France: 0 820 900 326

Tél. depuis l'étranger: + 33 2 32 74 21 05

Mail: bienassureCVD@spb.fr

Télécopie: +33 (0) 2 32 74 22 80

7j/7, 24H/24

ARTICLE 8 : DÉFINITIONS

Achat garanti: *Bien Garanti* acheté par l'Assuré via un mode de vente à distance au moyen du *Service e-Carte Bleue*.

Adhérent: Banque Membre de la SAS Carte Bleue ayant adhéré par avenant au présent contrat.

Assuré: Toute personne physique titulaire d'une carte bancaire équipée du *Service e-Carte Bleue* et délivrée par un Adhérent et ayant souscrit au *Service e-Carte Bleue*.

Bien Garantit: Tout bien matériel mobilier à usage privé d'une valeur unitaire supérieure à 15 €.

Commerçant: Tout marchand proposant la vente de *Biens Garantis* via un mode de vente à distance.

Livraison défectueuse: Les *Biens Garantis* sont livrés endommagés, cassés ou incomplets.

Livraison non conforme: Les *Biens Garantis* réceptionnés ne correspondent pas à la référence du constructeur ou du distributeur indiquée sur le bon de commande

Non-livraison: Non-réception du *Bien Garantit* constatée par l'Assuré au plus tôt 30 jours calendaires après le débit de la commande apparaissant sur son relevé bancaire ou son compte carte.

Service e-Carte Bleue: Service proposant un système de paiement intégré réservé aux transactions par un mode de vente à distance et lié à la possession et l'utilisation de sa carte bancaire par l'Assuré.

Sinistre: Toutes les conséquences dommageables d'un événement prévu dans la présente Notice d'Information. Constitue un seul et même Sinistre l'ensemble des réclamations provenant d'une même cause initiale.

Vente à distance: Vente de biens par l'utilisation d'une technique de communication à distance: Internet, courrier, minitel, téléphone.

ARTICLE 9: OBJETS DES GARANTIES

9.1 Biens garantis couverts

Les biens matériels mobiliers à usage privé, à l'exclusion des biens visés à l'Article 9.3.1, d'une valeur supérieure à 15 Euros dont le règlement a été effectué par l'Assuré au moyen du *Service e-Carte Bleue* sont garantis sous condition d'envoi postal ou par transporteur privé pour les risques décrits à l'Article 9.2,

9.2 Événements garantis

9.2.1 Livraison non conforme et/ou défectueuse constatée dans les 30 jours à compter de la réception de la marchandise:

- Si le *Commerçant* accepte le retour de la marchandise pour, ensuite, expédier un produit de remplacement ou effectuer un remboursement auprès de l'Assuré, la garantie couvre les frais de renvoi avec AR des *Biens Garantis* au *Commerçant*.
- Si le *Commerçant* accepte le retour de la marchandise mais n'expédie pas de produit de remplacement ou n'effectue pas de remboursement auprès de l'Assuré dans un délai maximum de 90 jours, la garantie couvre les frais de renvoi avec AR et le remboursement des *Biens Garantis* à concurrence du montant de la garantie (cf. Article 10).
- Si le *Commerçant* n'accepte pas le retour de la marchandise, la garantie couvre les frais d'envoi avec AR des *Biens Garantis* envoyés à la SPB et le remboursement des *Biens Garantis* à concurrence du montant de la garantie (cf. Article 10). Dans ce dernier cas, les *Biens Garantis* doivent être réexpédiés par l'Assuré à:

S.P.B
Service e-Carte Bleue
71 Quai Colbert – 76 095 LE HAVRE CEDEX

9.2.2 Non-livraison constatée (après relance écrite auprès du Commerçant par courrier papier ou électronique), au plus tôt, 30 jours après le débit constaté sur le relevé bancaire ou avis de débit de l'Assuré de la commande en ligne et, au plus tard, 90 jours après ledit paiement:

- L'Assureur remboursera un montant correspondant au prix d'achat TTC des *Biens Garantis* dans la limite des sommes effectivement réglées au *Commerçant* au moyen du *Service e-Carte Bleue* et à concurrence de 2000 € par *Sinistre*.

Ou,

- l'Assuré (après accord express de l'Assureur) pourra effectuer un achat d'un *Bien Garantit* identique chez un autre commerçant physique de son choix. Si la valeur du *Bien Garantit* de remplacement dépasse le prix du *Bien Garantit* de la commande originale, la somme remboursée par l'Assureur sera plafonnée à un dépassement de 30 % du prix initial dans la limite de 2000 € par *Sinistre*.

SPB se charge, dans le délai de 90 jours, d'obtenir l'exécution de la prestation (échange du bien livré ou remboursement)

9.3 Exclusions

9.3.1 Biens exclus

- les animaux, plantes ou fleurs,
- les biens et denrées périssables, les boissons,
- les véhicules à moteur,
- les biens dont l'achat, la possession ou l'utilisation sont interdits en France,

- les espèces, actions, obligations, coupons, titres et papiers, valeurs de toute espèce,
- la qualité de la prestation incluse dans le bien livré (voyage, transport, billetterie...)
- les bijoux ou objets de valeur,
- les données numériques à visualiser ou à télécharger en ligne (fichiers MP3, Photos, logiciels...),
- les prestations de service consommées en ligne,
- les biens à usage professionnel, industriel,
- les marchandises achetées pour être revendues,
- Les marchandises achetées sur un site de vente aux enchères.

9.3.2 Événements exclus

Sont seuls exclus de la présente assurance, les sinistres survenus suite:

- la non-livraison résultant d'une grève du service postal ou chez le transporteur,
- les conséquences de guerre civile ou étrangère ou d'insurrections ou de confiscation par les autorités,
- la faute intentionnelle de l'Assuré,
- les conséquences de la désintégration du noyau de l'atome,
- le vice propre de la chose (relevant de garanties légales ou commerciales du constructeur),
- les retards de livraison.

ARTICLE 10: MONTANT DE LA GARANTIE

La garantie est acquise à concurrence de 2000 € par *Sinistre* et 6000 € par année civile d'assurance.

ARTICLE 11: DÉCLARATIONS DES SINISTRES - PIÈCES JUSTIFICATIVES

11.1 Déclaration

Sauf cas fortuit ou de force majeure, tout *Sinistre* devra être déclaré directement par l'Assuré à SPB, Service e-Carte Bleue, 71 Quai Colbert, 76600 LE HAVRE, dans les CINQ JOURS ouvrés qui suivent la date de survenance du dommage ou à la date à laquelle l'Assuré en a eu connaissance.

Cette déclaration devra être faite par écrit (Courrier, Fax 02.32.74.22.80) ou par e-Mail: bienassuranceCVD@spb.fr, ou par téléphone (0820 900 326).

Suite à cette déclaration, l'Assuré recevra un formulaire de demande d'indemnisation qu'il devra retourner accompagné des documents justificatifs, dans les TRENTE JOURS qui suivent la date d'envoi du questionnaire, le délai étant porté à SOIXANTE JOURS en cas d'achats effectués à l'étranger.

Les délais ci-dessus doivent impérativement être respectés par l'Assuré sous peine de déchéance de tout droit à indemnité, à condition que l'Assureur apporte la preuve que le retard dans la déclaration lui a causé un préjudice.

11.2 Pièces Justificatives

Les pièces justificatives réclamées seront:

- le justificatif de la commande ou du mail de confirmation d'acceptation de commande en provenance du *Commerçant*,
- en cas de non-réception au plus tôt dans les 30 jours, une déclaration sur l'honneur de non-livraison des marchandises commandées et payées,
- en cas de livraison par un transporteur privé, le bon de livraison remis à l'Assuré,
- en cas d'envoi postal recommandé, le récépissé de réception,
- en cas de renvoi de la marchandise chez le *Commerçant* ou à la SPB, le justificatif du montant des frais d'expédition avec AR,
- dans le cas d'un achat effectué chez un autre commerçant, sous réserve d'acceptation par l'Assureur, la facture présentant les libellés et le montant de l'article,
- le justificatif du paiement par le *Service e-Carte Bleue* (relevé bancaire, relevé compte carte...),
- un Relevé d'Identité Bancaire,
- la correspondance prouvant l'existence d'un litige avec le *Commerçant* et des témoignages.

Et plus généralement, toutes pièces que l'Assureur estimera nécessaire pour évaluer la matérialité du *Sinistre*.