

Notice d'information du contrat d'Assurance des achats effectués sur Internet : « **Livraison non conforme et Non livraison d'un bien** » n° **5862329604** souscrit par SOCIÉTÉ GÉNÉRALE auprès d'AXA France IARD SA au capital de 214 799 030 € immatriculée au RCS Paris sous le numéro 722 057 460, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 313 Terrasses de l'Arche 92717 Nanterre Cedex, par l'intermédiaire de CWI CORPORATE SAS au capital de 392 250 € immatriculée au RCS Aix-en-Provence sous le numéro 493 481 881 et à l'ORIAS sous le numéro 07030561 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), sise 45 rue Denis Papin 13100 Aix-en-Provence. Ces entreprises sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 61, rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.

Le présent contrat, régi par le Code des Assurances, permet à l'Assuré de bénéficier de la garantie d'assurance décrite ci-après. Les mots en italique sont définis au chapitre 3 Définitions.

## CHAPITRE 1 – INFORMATION DE L'ASSURÉ

Cette notice d'information est établie conformément à l'article L112-2 du code des assurances. Elle décrit les garanties, les exclusions et les obligations de l'Assuré au titre du Contrat d'assurance n° 5862329604 souscrit :

- par **Société Générale**, tant pour son compte que pour le compte de ses clients détenteurs d'une carte Mastercard équipée du service e-Carte Bleue, **agissant en qualité de Souscripteur**,
- auprès de **AXA France IARD**, **agissant en qualité d'Assureur**,
- par l'intermédiaire de **CWI CORPORATE** – Courtier en Assurance (conformément à l'article L520-1 II 1° b du code des assurances) **agissant en qualité de Courtier Gestionnaire**.

Le contrat fixe l'étendue des garanties ainsi que les droits et les obligations de l'Assuré et de l'Assureur. Il est régi par le droit français et notamment par le Code des Assurances français, conformément à la législation en vigueur. La langue française s'applique.

Société Générale s'engage à vous remettre la présente Notice d'Information définissant la garantie et ses modalités d'entrée en vigueur ainsi que les formalités à accomplir en cas de *Sinistre*.

La preuve de la remise de la présente Notice d'Information au titulaire de la *Carte Assurée* et de l'information relative aux modifications contractuelles incombe à Société Générale.

En cas de modification des conditions, ou en cas de résiliation du présent contrat, Société Générale informera par tout moyen à sa convenance le titulaire de la *Carte Assurée* dans les conditions prévues dans les conditions générales du contrat *Service e-Carte Bleue* conclu avec Société Générale.

## CHAPITRE 2 – DISPOSITIONS DIVERSES

Prise d'effet et cessation de la garantie du présent contrat d'assurance. La garantie de ce contrat est acquise à l'Assuré à compter de son adhésion au contrat *Service e-Carte Bleue* distribué par la Banque et pendant sa durée de validité.

La garantie de ce contrat prend fin, pour l'Assuré :

- en cas de retrait total d'agrément de l'Assureur, conformément à l'Article L 326-12, alinéa 1 du Code des Assurances,
- à la date de fin de validité du *Service e-Carte Bleue*,
- à la date de fin de l'adhésion au contrat *Service e-Carte Bleue* par l'Assuré,
- en tout état de cause, à la date d'effet de la résiliation de ce contrat lorsqu'il n'est pas reconduit.

Le non renouvellement de ce contrat entraîne la cessation de la garantie pour l'Assuré à partir de la date d'effet de cette résiliation. Le présent contrat d'assurance prend effet à compter du 1<sup>er</sup> août 2013 à 0H00 et ce jusqu'au 31/12/2014.

### Courtier Gestionnaire

CWI Corporate est le Courtier Gestionnaire mandaté par l'Assureur pour réaliser la gestion de ce contrat. Il est l'interlocuteur privilégié de l'Assuré pour toutes informations relatives à son contrat d'assurance ou aux événements qui en découlent.

### Expertise

Les dommages sont évalués de gré à gré ou à défaut par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties. Chacune des parties, le titulaire de la *Carte Assurée* et l'Assureur, choisit un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert. Les trois experts opèrent d'un commun accord et à la majorité des voix. Faute par l'une des parties de nommer son expert, ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par le tribunal de commerce de Paris. Cette nomination a lieu sur simple requête de la partie la plus diligente faite au plus tôt 15 jours après l'envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée de mise en demeure avec avis de réception. Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et s'il y a lieu, la moitié des honoraires du tiers expert et des frais de sa nomination.

### Subrogation

L'Assureur est substitué pour la garantie dans tous les droits et actions à concurrence des indemnités réglées contre tout responsable du dommage.

### Pluralité d'assurances

L'Assuré est tenu de déclarer l'existence d'autres assurances couvrant les mêmes risques que le présent contrat lors de la déclaration d'un *Sinistre*. Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties et dans le respect des dispositions du Code des Assurances.

### Prescription

Conformément aux Articles L.114-1, L.114-2 et L.114-3 du Code des Assurances, toutes les actions sont prescrites par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance, sauf lorsque les Bénéficiaires sont les ayants droit de la victime, le délai étant dans ce cas porté à 10 ans. Les parties au contrat ne peuvent, même d'un commun accord, modifier la durée et les causes d'interruption de la prescription.

La prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption ci-après : désignation d'expert à la suite d'un *Sinistre*, envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception concernant le règlement de l'indemnité, citation en justice (même en référé).

### Réclamation – Médiation

Pour toute réclamation relative à la gestion des *Sinistres*, l'Assuré devra s'adresser en priorité au Service Réclamation de CWI Corporate qui sera en mesure de lui apporter une réponse :

CWI Corporate  
Service Réclamation e-Carte Bleue Société Générale  
CS 20530 - 13593 Aix-en-Provence Cedex 3  
Tél. (depuis la France\*) : 04 88 05 54 14  
Tél. (depuis l'Étranger) : + 33 4 88 05 54 14.

\*Numéro facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque opérateur.

En cas de réclamation écrite, l'Assuré recevra un accusé réception sous 10 jours ouvrables maximum et, sauf exception, une réponse au plus tard dans les deux mois qui suivent la réception de sa réclamation.

Si l'Assuré estime que la réponse apportée à sa réclamation, par CWI Corporate, n'est pas satisfaisante, il pourra faire appel à la Direction Relations Clientèle de l'Assureur (en mentionnant les références du dossier concerné et accompagnée d'une copie des éventuelles pièces justificatives), à l'adresse suivante : AXA France – Direction Relations Clientèle – 313, Terrasses de l'Arche 92727 Nanterre Cedex.

L'Assuré recevra, de la Direction Relations Clientèle de l'Assureur, un accusé réception sous 10 jours ouvrables maximum et, sauf exception, une réponse au plus tard dans les deux mois qui suivent la réception de sa réclamation.

Si le désaccord persiste, l'Assuré a 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.

### Tribunaux compétents

Le contrat est régi exclusivement par la loi Française. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du présent contrat sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

### 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.

### Informatique et Libertés

Dans le cadre de l'exercice du présent contrat, l'Assureur et CWI Corporate sont amenés à collecter auprès de l'Assuré des données à caractère personnel protégées par 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 est donc informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute donnée à caractère personnel le concernant qui figurerait sur tout fichier à l'usage de l'Assureur, de ses mandataires et organisations professionnelles

concernées. Il dispose en outre de la faculté de s'opposer à leur utilisation à des fins de prospection.

Ces droits peuvent être exercés auprès de CWI Corporate en écrivant à l'adresse suivante: CWI, À l'attention du CIL, CS 60569 – 13594 Aix-en-Provence Cedex 3.

CWI Corporate 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 Société Générale. Par ailleurs, les Assurés sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec CWI Corporate pourront faire l'objet d'un enregistrement à des fins probatoires, mais également dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. L'Assuré pourra s'opposer à l'enregistrement en manifestant son refus auprès de son interlocuteur.

## CHAPITRE 3 – DÉFINITIONS

Pour une meilleure compréhension de la garantie d'assurance, vous trouverez ci-dessous les définitions des termes repris en italique dans le texte de cette Notice d'Information, applicables à la garantie.

### *Achat garanti*

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

### *Assuré*

Toute personne physique titulaire d'une *Carte Assurée* et ayant souscrit au *Service e-Carte Bleue*.

### *Assureur*

AXA FRANCE IARD.

### *Bien garanti*

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

### *Carte Assurée*

Carte Mastercard équipée du *Service e-Carte Bleue* et distribuée par Société Générale.

### *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 Garanti 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.

### *Paiement par carte*

À l'occasion d'un *Sinistre*, il appartient à l'Assuré d'apporter le justificatif de ce règlement, l'Assureur se réservant le droit de demander tout autre élément constituant la preuve du paiement par la *Carte Assurée*.

### *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*

Survenance d'un événement de nature à entraîner l'application de la garantie du présent contrat d'assurance. La date du *Sinistre* est celle à laquelle survient le fait dommageable, c'est-à-dire celui qui constitue le fait générateur du dommage.

### *Vente à distance*

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

## CHAPITRE 4 – DESCRIPTIF DE LA GARANTIE

### ARTICLE 1: OBJET DE LA GARANTIE

#### 1.1 Biens garantis couverts

Les biens matériels mobiliers à usage privé, à l'exclusion des biens visés à l'Article 4, d'une valeur supérieure à 15 euros dont le *Paiement par carte* 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 1.2.

#### 1.2 Événements garantis

1.2.1 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 2).

– 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 CWI Corporate et le remboursement des Biens Garantis à concurrence du montant de la garantie (cf. Article 2). Dans ce dernier cas, les Biens Garantis doivent être réexpédiés par l'Assuré à:

CWI Corporate  
Service e-Carte Bleue Société Générale  
CS 20530

13593 Aix-en-Provence Cedex 3.

1.2.2 *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 2 000 € par *Sinistre*.

Ou,

– L'Assuré (après accord express de l'Assureur) pourra effectuer un achat d'un *Bien garanti* identique chez un autre *Commerçant* physique de son choix. Si la valeur du *Bien garanti* de remplacement dépasse le prix du *Bien garanti* de la commande originale, la somme remboursée par l'Assureur sera plafonnée à un dépassement de 30 % du prix initial dans la limite de 2 000 € par *Sinistre*.

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

### ARTICLE 2: MONTANT DE LA GARANTIE

La garantie est acquise à concurrence de 2 000 € par *Sinistre* et 6 000 € par année civile d'assurance.

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 3: TERRITORIALITÉ DE LA GARANTIE

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

### ARTICLE 4: EXCLUSIONS APPLICABLES À CETTE GARANTIE

#### 4.1 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.

#### 4.2 Événements exclus

Sont seuls exclus les *Sinistres* survenus suite:

- à 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.

## CHAPITRE 5 – COMMENT METTRE EN JEU LA GARANTIE ?

### ARTICLE 1: DÉLAI DE RÈGLEMENT DES SINISTRES

CWI Corporate ou l'Assureur s'engage à régler les indemnités dues à l'Assuré, sous cinq jours à partir de la date suivant la réception de tous les éléments nécessaires au règlement.

### ARTICLE 2: DÉCLARATION DE SINISTRES

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.

L'Assuré doit déclarer tout Sinistre de nature à entraîner la mise en jeu de la garantie prévue par le présent contrat, dans les CINQ JOURS ouvrés qui suivent la date à laquelle l'Assuré en a eu connaissance.

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.

Le non respect de ce délai entraîne la perte de tout droit à garantie pour le Sinistre en cause si l'Assureur établit que le retard à la déclaration lui a causé un préjudice, cette disposition ne s'appliquant pas si le retard est dû à un cas fortuit ou de force majeure. Toute déclaration de Sinistre devra être adressée par l'Assuré à :

CWI Corporate  
Service e-Carte Bleue Société Générale  
CS 20530  
13593 Aix-en-Provence Cedex 3.  
Tél. (depuis la France\*) : 04 88 05 54 14  
Tél. (depuis l'Étranger) : + 33 4 88 05 54 14  
(Du lundi au vendredi de 8h30 à 19h)

\*Numéro facturé au prix d'une communication locale, régionale ou nationale, selon les offres de chaque opérateur.

### ARTICLE 3: DOCUMENTS ET PIÈCES JUSTIFICATIVES

L'Assuré doit communiquer les éléments et documents nécessaires au règlement du Sinistre.

- le justificatif de la commande ou du Courriel 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 CWI Corporate, 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 carte par le Service e-Carte Bleue des prestations garanties : l'attestation de la Banque Emettrice dûment complétée adressée à l'Assuré par CWI Corporate ou à défaut le relevé de compte bancaire ou la facture de paiement,
- un Relevé d'Identité Bancaire,
- la correspondance prouvant l'existence d'un litige avec le Commerçant et des témoignages.

Et plus généralement tout document que l'Assureur jugera nécessaire à l'instruction du dossier.