

# UTILISATION DU SERVICE e-CARTE BLEUE

## CONDITIONS GÉNÉRALES

Les présentes conditions générales ont pour objet de fixer les règles d'utilisation du Service e-Carte Bleue mis à la disposition du titulaire d'une carte de paiement portant la marque du schéma de paiement « Visa » émise par l'Emetteur et à laquelle le Service est rattaché.

### ARTICLE 1 - OBJET DU SERVICE E-CARTE BLEUE

Le service e-Carte Bleue (ci-après "le Service") a pour objet la mise à disposition du titulaire d'une carte de paiement portant la marque du schéma de paiement par cartes « Visa » délivrée par l'Emetteur (ci-après "le Client" et "la Carte"), d'un ou plusieurs e-numéros (ci-après "le Numéro"), exclusivement destiné(s) au règlement d'achats à distance sur Internet de biens ou de prestations de services auprès de commerçants ou prestataires de services (ci-après "le ou les Commerçant(s)") affichant la marque "Visa".

Le Service permet au Client de réaliser des achats à distance sans utiliser le numéro figurant sur sa carte matérialisée par son support plastique.

**Le Service et le Numéro ne permettent pas :**

- d'obtenir des espèces auprès des établissements de crédit,
- de régler des achats de biens ou des prestations de services aux Commerçants autrement que lors d'achats à distance avec l'utilisation d'Internet,
- de régler des achats de biens ou des prestations de services aux Commerçants dont les conditions de vente indiquées sur leur site Internet requièrent la présentation de la Carte pour effectuer le retrait des biens ou services achetés.
- de donner un ordre de transfert de fonds.
- de charger ou de recharger un porte-monnaie électronique.

### ARTICLE 2 - FONCTIONNEMENT DU SERVICE

**2.1** - Le Service ne peut être souscrit que par les clients de l'Emetteur titulaires d'un compte de dépôt et d'une Carte ou par leurs mandataires dûment habilités. Pour bénéficier du Service, le Client peut soit télécharger le logiciel e-Carte Bleue (le "Logiciel") à partir du site Internet de l'Emetteur, soit se connecter à partir de l'adresse indiquée sur le site Internet de l'Emetteur pour un accès nomade.

**2.2** - Lors de l'adhésion au Service, l'Emetteur attribuera au Client un identifiant ("Identifiant") et un mot de passe (le "Mot de Passe") pour lui permettre d'utiliser le Service via un logiciel sécurisé.

Le Client utilisera le Logiciel grâce à l'Identifiant et au Mot de Passe qui lui auront été communiqués par l'Emetteur après souscription au Service par le Client.

**2.3** - L'Emetteur peut mettre à la disposition du Client d'autres dispositifs de sécurité personnalisés pour accéder au Service, notamment en communiquant un code à usage unique (ci-après "code d'authentification") par sms adressé au Client sur son numéro de téléphone portable qu'il a préalablement communiqué à l'Emetteur. Cette authentification s'ajoute à de l'identification du Client par ses identifiant et mot de passe.

**2.4** - Pour chaque opération, un Numéro sera attribué de façon sécurisée par l'Emetteur au Client par le biais du Logiciel. Le Numéro ainsi obtenu est attaché à la Carte du Client à laquelle le Service est rattaché. Le Client communiquera le Numéro au Commerçant afin de réaliser l'opération de paiement. Chaque demande de Numéro génère un Numéro différent qui ne peut être utilisé que pour une seule opération de paiement, les règles spécifiques relatives à ce Numéro sont exposées à l'article 4 des présentes conditions

### ARTICLE 3 - IDENTIFIANT ET MOT DE PASSE

L'Identifiant et le Mot de Passe permettant d'accéder au Service sont communiqués confidentiellement par l'Emetteur au Client du Service et uniquement à celui-ci. Dès réception, le Client doit impérativement modifier le Mot de Passe en utilisant le Logiciel. Cette modification est indispensable avant la première utilisation du Service. Le Client s'engage à prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité et la confidentialité de l'Identifiant et du Mot de Passe. Il doit donc, dans son intérêt, les tenir secrets et ne pas les communiquer à qui que ce soit et sous quelque forme que ce soit. Le Client ne doit pas notamment les inscrire sur un quelconque document. Il doit veiller à les utiliser à l'abri des regards indiscrets.

### ARTICLE 4 - DÉLIVRANCE DU NUMÉRO

**4.1** - Le Client s'engage à utiliser le Numéro exclusivement pour donner des ordres de paiement pour régler des achats à distance sur Internet de biens ou des prestations de services auprès de Commerçants acceptant les cartes "CB" et portant la marque du réseau mondial "Visa".

**4.2** - Le Numéro est communiqué confidentiellement par l'Emetteur au Client et uniquement à celui-ci.

Le Numéro est strictement personnel au Client. Ce dernier est responsable de l'usage et de la confidentialité du Numéro ainsi que des conséquences de sa divulgation à quiconque. Le Client s'engage à prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité et la confidentialité du Numéro. Il doit donc, dans son intérêt,

le tenir absolument secret et ne pas le communiquer à qui que ce soit et sous quelque forme que ce soit, à l'exception du Commerçant chez qui il effectue un achat. Le Client ne doit pas notamment l'inscrire sur un quelconque document.

**4.3** - Le Client ne doit demander un Numéro qu'au moment de réaliser une opération de paiement auprès d'un Commerçant.

**4.4** - Lorsque le Numéro a été attribué, s'il n'a pas été utilisé, il reste valable jusqu'à sa date d'expiration fournie au Client en même temps que le Numéro. Si à l'expiration de la période de validité précitée, le Numéro n'a pas été utilisé par le Client, il est invalidé par l'Emetteur et ne peut donc être utilisé par le Client dans le cadre d'une autre opération de paiement, y compris avec le même Commerçant.

**4.5** - Une fois l'ordre de paiement validé par le Client et accepté par le Commerçant, le Numéro est désactivé et ne peut donc être réutilisé par le Client dans le cadre d'une autre opération de paiement, y compris avec le même Commerçant.

**4.6** - Le nombre maximum de Numéros en possession du Client et non utilisés ne peut en aucun cas être supérieur à vingt (20).

Cette limite atteinte, l'Emetteur refusera la délivrance d'un nouveau Numéro jusqu'à ce que le nombre de Numéros non utilisés redevienne inférieur à vingt (20).

### ARTICLE 5 - MODALITÉS D'UTILISATION DU NUMÉRO POUR LE RÈGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES SUR INTERNET CHEZ DES COMMERÇANTS AFFICHANT LA MARQUE "VISA"

**5.1** - Les paiements effectués au moyen du Numéro ne sont possibles que dans les limites fixées et notifiées par l'Emetteur au Client dans les conditions particulières et générales de fonctionnement de la Carte. Le montant des opérations de paiement effectuées au moyen du Numéro se cumulent avec le montant des opérations réalisées avec la Carte à laquelle le Service est rattaché.

**5.2** - Les ordres de paiement donnés en utilisant le Service sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Commerçants.

**5.3** - Le Client donne son consentement à l'exécution de l'ordre de paiement en saisissant puis validant à l'écran du dispositif technique du Commerçant le Numéro, sa date de fin de validité, son cryptogramme visuel.

Dès que le Client a donné son consentement sous la forme ci-dessus prévue, son ordre de paiement est irrévocable.

Lorsque le montant de l'opération de paiement est débité en plusieurs fois (ex.: achat de deux livres mais un seul est en stock, le prix du second est débité ultérieurement lors de son envoi), le Client doit indiquer le montant total de l'ordre de paiement et la durée de validité nécessaire à l'exécution de cet ordre.

Pour couvrir des variations de taux de change ou des frais (ex : frais de port) fixé par le Commerçant, le montant de l'opération de paiement peut être majoré au maximum de 20%. Le moment de réception de l'ordre de paiement, les délais d'exécution de cet ordre par l'Emetteur, et le cas échéant, les modalités de sa contestation sont identiques à ceux indiqués dans les conditions générales de fonctionnement des cartes notifiées par l'Emetteur au Client.

**5.4** - Le montant des opérations de paiement réglées au moyen d'un Numéro est imputé selon les dispositions notifiées par l'Emetteur au Client dans les conditions particulières et générales de fonctionnement des cartes, et notamment des articles 6 et 7 des conditions générales précitées.

**5.5** - Le Client et, le cas échéant, le titulaire du compte de dépôt auquel sont attachés la Carte et le Service doivent s'assurer que le jour du débit des règlements ledit compte présente un solde suffisant et disponible.

**5.6** - Sauf exception, le montant détaillé des paiements effectués au moyen du Numéro passés au débit du compte figure sur le même relevé des opérations que les opérations réalisées par le Client avec sa Carte. Sur le relevé des opérations, le montant détaillé des paiements effectués au moyen du Numéro et/ou de la Carte à laquelle le Service est rattaché, est mentionné comme résultant d'opérations de paiement réalisées au moyen de la Carte détenue par le Client.

**5.7** - L'Emetteur reste étranger à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que relatif à l'opération de paiement qui pourrait intervenir entre le Client et le Commerçant.

L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du Client et/ou, le cas échéant, du titulaire du compte de dépôt auquel sont attachés la Carte et le Service d'honorer les règlements des opérations de paiement réalisées au moyen d'un Numéro.

## ARTICLE 6 - RESPONSABILITÉ DE L'ÉMETTEUR

**6.1** - L'Émetteur est responsable des pertes directes encourues par le Client consécutivement au mauvais fonctionnement du Service.

**6.2** - Toutefois, l'Émetteur n'est pas tenu pour responsable d'une perte due à une panne technique du Service si celle-ci est signalée au Client par un message apparaissant sur l'écran de son ordinateur lors de la demande d'un Numéro.

**6.3** - L'Émetteur est responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement, une fois que l'ordre de paiement lui a été transmis par la banque du Commerçant, selon les termes prévus par les articles 8, 9 et 11 des conditions générales de fonctionnement des cartes.

**6.4** - L'Émetteur ne saurait être tenu pour responsable :

- en cas de non respect des procédures d'utilisation du Service,
- lorsque les informations communiquées par le Client lors de l'adhésion ou de l'utilisation du Service s'avèrent inexactes ou incomplètes,
- en cas d'interruption du Service pour des raisons résultant de la force majeure, du cas fortuit ou du fait d'un tiers,
- en cas de divulgation par le Client du Numéro, et/ou de l'Identifiant, et/ou du Mot de Passe.

L'Émetteur n'est pas responsable des litiges nés du contrat passé entre le Client et son fournisseur d'accès à Internet. De manière générale, il ne peut être tenu responsable que pour des dommages ayant pour cause unique son propre fait

## ARTICLE 7 - MODALITÉS DE BLOCAGE DU SERVICE, D'UN NUMÉRO, D'UN IDENTIFIANT OU DU MOT DE PASSE EN CAS DE PERTE, DE VOL OU D'UTILISATION FRAUDEUSE.

**7.1** - Dès que le Client a connaissance de la perte, du vol ou de l'utilisation frauduleuse du Numéro, de l'Identifiant et/ou du Mot de Passe, il doit en informer sans tarder l'Émetteur aux fins de blocage du Numéro, de l'Identifiant et/ou du Mot de passe, en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage selon les modalités indiquées à l'article 10 des conditions générales de fonctionnement des cartes. Cette déclaration doit être faite auprès de l'Émetteur notamment par téléphone, télécopie ou déclaration écrite. Toute demande de blocage qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration écrite et signée par le Client doit être confirmée sans délai, par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, au guichet tenant le compte auquel sont attachés la Carte et le Service.

**7.2** - Toute opposition sur la Carte à laquelle le Service est rattaché entraîne la suspension du Service jusqu'au renouvellement de la Carte.

Toutefois, un blocage du Service, d'un Numéro, de l'Identifiant ou du Mot de Passe consécutivement à une déclaration de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse n'entraîne pas une mise en opposition de la Carte.

## ARTICLE 8 - RESPONSABILITÉ DU CLIENT ET DU TITULAIRE DU COMPTE

Le Client est responsable de l'utilisation et de la conservation de tout Numéro en sa possession. Il est également responsable dans les mêmes conditions de l'utilisation et de la conservation dans des conditions de sécurité et de confidentialité de l'Identifiant et du Mot de Passe.

Le Client assume les conséquences de l'utilisation du Numéro tant qu'il n'a pas demandé le blocage auprès de l'Émetteur, du Service, d'un Numéro, de son Identifiant, ou de son Mot de Passe dans les conditions prévues à l'article 7 des présentes conditions.

Les dispositions relatives à la responsabilité du Client avant et après une demande de blocage auprès de l'Émetteur, du Service, d'un Numéro, de son Identifiant ou de son Mot de Passe, sont fixées à l'article 10 des conditions générales de fonctionnement de la Carte.

Le(s) titulaire(s) du compte de dépôt auquel sont attachés la Carte et le Service, lorsqu'il(s) n'est (ne sont) pas le Client, est (sont) solidairement et indivisiblement tenu(s) des conséquences financières résultant de la responsabilité du Client au titre de la conservation du Numéro, de l'Identifiant et du Mot de Passe, ainsi que de leur utilisation jusqu'à la révocation du mandat consenti au Client dans les conditions prévues à l'article 12 des conditions générales de fonctionnement des cartes.

## ARTICLE 9 - DURÉE DEVALIDITÉ DU SERVICE

**9.1** - L'adhésion au Service est conclue pour une durée équivalente à la durée de validité de la Carte à laquelle il est rattaché, sauf cas de demande de restitution anticipée de la Carte par l'Émetteur. Le Service sera renouvelé automatiquement lors du renouvellement de la Carte à laquelle il est rattaché. Il peut y être mis fin à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception par le Client ou par l'Émetteur avec un préavis de deux mois.

Cette disposition ne remet pas en cause le droit de l'Émetteur de mettre fin immédiatement au Service, notamment en cas de comportement répréhensible du Client ou d'anomalie grave de fonctionnement du compte sur lequel fonctionne la Carte à laquelle le Service est rattaché.

**9.2** - Tout retrait ou non renouvellement de la Carte à laquelle le Service est rattaché entraîne la résiliation automatique du Service.

**9.3** - La clôture du compte sur lequel fonctionne la Carte et le Service qui lui est rattaché entraîne la résiliation automatique de celui-ci. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif.

## ARTICLE 10 - REMBOURSEMENT

Le Client est remboursé du montant des débits contestés de bonne foi dans les délais indiqués à l'article 15 des conditions générales de fonctionnement des cartes, y compris ceux réalisés au moyen d'un Numéro attaché à la Carte, par

une autre personne que le Client dans le cas où le Numéro a été utilisé de façon frauduleuse.

Le Client est remboursé dans les conditions indiquées à l'article 16 des conditions générales de fonctionnement des cartes.

## ARTICLE 11 - COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS À DES TIERS

**11.1** - De convention expresse, l'Émetteur est autorisé à diffuser les informations recueillies dans le cadre des présentes conditions ainsi que les informations relatives aux opérations de paiement effectuées au moyen d'un Numéro pour permettre la gestion du fonctionnement du Service et d'assurer la sécurité des paiements.

**11.2** - Les informations recueillies à l'occasion des présentes conditions ne seront utilisées que pour les seules nécessités de la gestion interne du Service et pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires.

**11.3** - Le Client peut exercer son droit d'accès et de modification des données le concernant auprès de l'Émetteur.

## ARTICLE 12 - CONDITIONS FINANCIERES

Le Service est délivré moyennant le paiement d'une cotisation annuelle dont le montant est fixé dans la brochure tarifaire en vigueur de l'Émetteur relative à la clientèle des Particuliers ou dans tout document approuvé par le Client.

Cette cotisation est prélevée d'office sur le compte de dépôt sur lequel fonctionne la Carte et le Service qui lui est rattaché, sauf avis contraire du Client

## ARTICLE 13 - SANCTIONS

Tout usage abusif ou frauduleux du Service ou d'un Numéro est passible des sanctions prévues par la loi.

## ARTICLE 14 - MODIFICATIONS DES PRÉSENTES CONDITIONS

L'Émetteur se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, au présent contrat qui seront communiquées par écrit au Client et/ou au titulaire u compte sur lequel fonctionne la Carte à laquelle le Service est rattaché, deux mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à l'Émetteur avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le Client et/ou le titulaire du compte sur lequel fonctionne la Carte à laquelle le Service est rattaché n'accepterait pas les modifications, ils ont le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent contrat avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

## ARTICLE 15 - NOTIFICATIONS

Hormis les cas où les présentes conditions en stipulent autrement, toute notification à l'Émetteur relative à la survenance de tout événement prévu par les présentes conditions, s'effectuera par lettre recommandée avec accusé de réception adressé à l'Émetteur.

## ARTICLE 16 - RÉCLAMATIONS - MÉDIATION

En cas de difficultés concernant ces produits et services, le Client peut obtenir de son agence toutes les informations souhaitées, formuler auprès d'elle toute réclamation et, en cas de difficultés persistantes, saisir par écrit le « Service Clients » de la Banque qui s'efforce de trouver avec lui une solution.

La saisine du « Service Clients » de la Banque est effectuée par lettre envoyée à l'adresse suivante :

BRED Banque Populaire, Service Relations Clientèle  
18 quai de la Rapée, 75604 Paris Cedex 12

Tout renseignement relatif à une contestation peut être obtenu en téléphonant au numéro suivant : 01 40 04 71 15 (Numéro non surtaxé).

A défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans le délai de deux mois, le Client a la faculté de saisir le médiateur de la Banque sur son site Internet ou par voie postale, dans le délai d'un an à compter de sa réclamation auprès de la Banque Populaire, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

Les coordonnées du site Internet du médiateur (dès son ouverture au public) et son adresse postale figurent sur les relevés de compte.

Les informations nécessaires à la saisine du médiateur, son périmètre et le déroulé de la procédure de médiation figurent sur la charte de médiation disponible sur le site de votre Banque Populaire jusqu'à l'ouverture du site Internet du médiateur puis sur le site du médiateur dès son ouverture au public.

Le médiateur, indépendant, statue dans les 90 jours de sa saisine, sauf prolongation de ce délai en cas de litige complexe. La saisine du médiateur suspend la prescription pendant le délai qui lui est imparti pour formuler ses recommandations. La procédure est gratuite pour le Client qui conserve cependant la charge de ses propres frais, notamment ses frais de déplacement ou ceux liés à la rémunération du conseil qu'il choisirait de s'adjointer.

Si les parties décident de suivre l'avis exprimé par le médiateur, elles le formalisent, entre elles, par la signature d'un accord amiable mettant fin au litige. Cet accord pourra revêtir la forme d'une transaction au sens de l'article 2044 du Code civil.

Ni la Banque, ni le Client ne sont tenus de proposer ou demander la saisine du médiateur avant toute action judiciaire. Par ailleurs, la Banque ou le Client, que la décision du médiateur ne satisfait pas, peut saisir la juridiction compétente à l'issue de la procédure de médiation.

En cas de souscription par Internet, le Client peut également déposer sa réclamation sur la plateforme européenne de règlement par voie extrajudiciaire des litiges en ligne qui orientera sa demande : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## SERVICE « E-CARTE BLEUE » - NOTICE D'INFORMATION LIVRAISON NON CONFORME ET NON LIVRAISON D'UN BIEN

Cette notice ne concerne pas la carte Visa Business, Visa Gold Business et Visa Platinum Business.

NOTICE D'INFORMATION Contrat n° 7219279404

**AXA FRANCE IARD** - 313, Terrasses de l'Arche 92727 NANTERRE, SA régie par le Code des Assurances, capital de 214 799 030 € immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 722 057 460

**VISA EUROPE LIMITED** - Société de droit anglais dont le siège social est situé | Sheldon Square, Londres W2 6TT, Royaume-Uni, immatriculée sous le numéro 5139966 - Agissant au travers de sa succursale française ci-après désignée.

Visa Europe France - 21 boulevard de la Madeleine, 75001 Paris, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 509 930 699

Cette notice d'information valant Conditions Générales est régie par le Code des Assurances, et établie conformément à l'article L112-2 du Code des assurances.

Elle décrit les garanties, les exclusions et les obligations de l'Assureur et des bénéficiaires (ci-après désignés « l'Assuré ») au titre du contrat d'assurance ci-dessus référencé souscrit par Visa Europe Limited, mandaté par la Banque Emettrice de la Carte Assurée, conformément à l'article L112-1 du Code des assurances pour le compte de l'Assuré ci-après défini.

Les mots en italique font l'objet d'une définition dans le présent document.

### ARTICLE 1 - INFORMATION DE L'ASSURÉ

La Banque Emettrice du service e-Carte Bleue 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 Banque Emettrice de la Carte Assurée a mandaté Visa Europe Limited pour souscrire et signer un contrat d'assurance, objet de la présente Notice d'Information, au bénéfice des titulaires de la Carte Assurée, conformément aux dispositions de l'article L112-1 du Code des assurances. 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 la Banque Emettrice du service e-Carte Bleue. En cas de modification des conditions, ou en cas de résiliation du présent contrat, la Banque Emettrice de la Carte Assurée informera par tout moyen à sa convenance le titulaire du service e-Carte Bleue dans les conditions prévues dans les conditions générales du contrat Service e-Carte Bleue conclu avec la Banque Emettrice qui distribue le Service e-Carte Bleue.

Lorsqu'un Assuré souhaite obtenir des précisions sur les conditions et modalités d'application des garanties, il peut contacter :

Service e-Carte Bleue

Site Internet : [www.visa.fr](http://www.visa.fr) (rubrique assurance)

Un numéro de téléphone unique vous est réservé (24h/24 et 7j/7 en France et l'étranger).

Votre conseiller bancaire ne manquera pas de vous le communiquer.

### ARTICLE 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> janvier 2019 à 0H00 et ce pour une durée de 1 an. Les présentes dispositions s'appliquent aux Sinistres dont la date de survenance est postérieure au 1<sup>er</sup> janvier 2019 à 0H00.

#### Courtier Gestionnaire

CWI Distribution, immatriculé auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 002 871 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), 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 matériels 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 dispositions prévues par l'article L.114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance,
- en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'Assuré décédé.

Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription constituées par :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;
- toute reconnaissance par l'Assureur du droit à garantie de l'Assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'Assuré envers l'Assureur.

Elle est également interrompue par :

- la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par :
  - l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;
  - l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

#### En cas de réclamation

Sans préjudice du droit d'engager une action en justice, si, après avoir contacté son interlocuteur privilégié CWI Distribution, un désaccord subsiste, l'Assuré peut faire appel au service réclamation de CWI dédié au traitement des réclamations : CWI Distribution, Service Réclamation Service e-Carte Bleue, CS 60569, 13594 Aix-en-Provence Cedex 3

Si le litige ne peut trouver de solution auprès de CWI Distribution, l'Assuré pourra s'adresser à la Direction Relation Clientèle de l'Assureur : AXA France – Direction Relations Clientèle DAA – 313 Terrasses de l'Arche – 92727 Nanterre Cedex.

Votre situation sera étudiée avec le plus grand soin.

Les délais de traitement de votre réclamation sont les suivants : un accusé réception vous sera adressé dans un délai de 10 jours et vous recevrez une réponse dans un délai de 60 jours (sauf survenance de circonstances particulières induisant un délai de traitement plus long, ce dont l'Assuré sera informé).

Si le désaccord persiste, l'Assuré pourra faire appel au Médiateur de l'Assurance, personnalité indépendante, en s'adressant à l'association :

Par mail : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

Par courrier : La Médiation de l'Assurance TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09.

Ce recours est gratuit.

Le Médiateur formulera un avis dans les 90 jours à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et laisse à l'Assuré toute liberté pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent. Les modalités de traitement des réclamations sont décrites sur le site Internet [www.visa-assurances.fr](http://www.visa-assurances.fr).

#### 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.

## **Lutte contre le Blanchiment d'argent et le financement du Terrorisme**

En leur qualité d'organisme financier, l'Assureur et le Courtier Gestionnaire sont soumis aux obligations légales issues principalement du Code Monétaire et Financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme.

À ce titre, ils mettent en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à l'application d'une mesure de gel des avoirs conformément à l'autorisation unique donnée par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) le 16 juin 2011.

## **Données à caractère personnel**

Dans le cadre du contrat d'assurance, le Courtier Gestionnaire et l'Assureur seront responsables conjoints du traitement des données de l'Assuré(e).

La Banque Émettrice de la Carte Assurée est responsable du traitement (I) des données à caractère personnel relatives à la souscription de la Carte Assurée qui permet aux Assurés de bénéficier des prestations d'assurance ainsi que (II) de certaines données relatives aux prestations de veille qualitative pour lesquelles Visa Europe Limited agit en tant que sous-traitant au sens de la réglementation applicable en matière de protection des données.

Le Courtier Gestionnaire, l'Assureur et la Banque Émettrice s'engagent à respecter les obligations légales concernant le traitement de données personnelles, conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 ainsi qu'au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à tout règlement ou instrument associé, ainsi que toute autre loi, réglementation, exigences réglementaires et codes de conduite applicables en matière de protection des données ou toute autre législation, réglementation, règles et codes de conduite qui transposent ou remplacent ce qui précède.

Les informations fournies par l'Assuré(e) sont obligatoires et en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité du contrat (article L. 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L. 113-9 du Code des Assurances).

Les données personnelles seront utilisées par le Courtier Gestionnaire pour la gestion quotidienne du contrat d'assurance et ses garanties tandis que l'Assureur n'y accèdera que de manière ponctuelle pour assister l'Assuré(e) sur certains sinistres spécifiques.

En plus de la gestion quotidienne du contrat, les données personnelles peuvent être utilisées pour les finalités suivantes :

(I) Gérer les risques d'assurance complémentaire santé, retraite supplémentaire, responsabilité civile et pour la gestion des rentes

(II) Remplir les obligations réglementaires conformément à l'article L. 561-I et suivants du Code monétaire et financier et dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance

(III) Gérer un contentieux

(IV) Améliorer le suivi de la qualité des services et de la formation des personnels (notamment par l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les services du Courtier Gestionnaire)

(V) Mener la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de leurs futurs produits d'assurance et offres de services (y compris l'analyse et croisement avec celles de partenaires choisis, afin d'améliorer les produits proposés, évaluer la situation de l'Assuré(e) ou la prédire, ou personnaliser son parcours client).

(VI) Mener une veille qualitative (questionnaires, sondages et enquêtes relatifs aux prestations d'assurance).

Les données personnelles de l'Assuré(e) seront conservées le temps nécessaire à ces finalités, ou pour la durée spécifiquement prévue par les lignes directrices de l'autorité réglementaire ou la loi (prescriptions légales).

Pour la réalisation de veille qualitative, les données de l'Assuré(e) seront uniquement communiquées à la Banque Émettrice de la Carte Assurée, via son sous-traitant Visa Europe Limited. Pour les autres finalités, les données de l'Assuré(e) seront uniquement communiquées aux sociétés du groupe de l'Assureur, du Courtier Gestionnaire, des réassureurs, des organismes professionnels habilités, qui ont besoin d'y avoir accès pour la réalisation de ces finalités. Le Courtier Gestionnaire, l'Assureur et la Banque Émettrice peuvent faire appel aux sous-traitants pour mener des activités de traitement spécifiques.

Pour ceux de ces destinataires situés en-dehors de l'Union Européenne, le transfert est limité (I) aux pays listés par la Commission Européenne comme protégeant suffisamment les données (II) aux destinataires respectant soit les clauses contractuelles types proposées par la Commission Européenne soit les règles d'entreprise contraignantes (BCR) ou (III) aux sociétés adhérentes à l'accord « Privacy Shield » (États-Unis).

Le Courtier Gestionnaire, l'Assureur et la Banque Émettrice s'engagent à respecter les obligations de mesures de sécurité conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données.

Le Courtier Gestionnaire et l'Assureur sont légalement tenus de vérifier que les données de l'Assuré(e) sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. Ils pourront ainsi le/la solliciter pour vérifier ou être amenés à compléter son dossier (par exemple en enregistrant l'adresse mail d'un courrier électronique de l'Assuré(e)).

L'Assuré(e) pourra demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de ses données, définir des directives relatives à leur sort après son décès, choisir d'en limiter l'usage ou s'opposer à leur traitement. S'il a donné une autorisation spéciale et expresse pour l'utilisation de certaines de ses données, il pourra la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations

qui conditionnent l'application du contrat ou qu'il n'existe pas d'obligations réglementaires de les conserver.

Pour exercer ses droits, l'Assuré(e) doit écrire au Courtier Gestionnaire : CWI Distribution - à l'attention du Délégué à la Protection des Données - Service Visa - Département Gestion, CS 60569 - 13594 Aix en Provence Cedex 3.

Pour exercer ses droits relatifs au traitement des données lié à la souscription de la Carte Assurée et à la veille qualitative, l'Assuré doit écrire à la Banque Émettrice dont les coordonnées sont détaillées dans les conditions générales du contrat de la Carte Assurée conclu avec la Banque Émettrice.

En cas de réclamation, l'Assuré(e) pourra choisir de saisir la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

## **Commission de Contrôle**

L'Assureur est une entreprise régie par le Code des Assurances et soumise à ce titre à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - Secteur Assurance sise 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

## **ARTICLE 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 bancaire équipée du Service e-Carte Bleue et délivrée par une banque ayant adhéré 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 € réglé intégralement par la Carte Assurée au moyen du service e-Carte Bleue.

**Carte Assurée** : Carte bancaire Visa équipée du Service e-Carte Bleue.

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

**Guerre Civile** : On entend par Guerre Civile l'opposition déclarée ou non ou toute autre activité guerrière ou armée, de deux ou plusieurs parties appartenant à un même État dont les opposants sont d'ethnie, de confession ou d'idéologie différente. Sont notamment assimilés à la Guerre Civile : une rébellion armée, une révolution, une sédition, une insurrection, un coup d'État, les conséquences d'une loi martiale, de fermeture de frontière commandée par un gouvernement ou par des autorités locales.

**Guerre Étrangère** : On entend par Guerre Étrangère la guerre déclarée ou non ou toute autre activité guerrière, y compris l'utilisation de la force militaire par une quelconque nation souveraine à des fins économiques, géographiques, nationalistes, politiques, raciales, religieuses ou autres. Sont aussi considérées comme Guerre Étrangère : une invasion, insurrection, révolution, l'utilisation de pouvoir militaire ou l'usurpation de pouvoir gouvernemental ou militaire.

**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.

**Objets de Valeur** : Les objets dont la valeur d'achat unitaire est supérieure ou égale à 250 € TTC tels que les bijoux, objets façonnés avec du matériel précieux, pierres précieuses, perles, montres, fourrures, matériels cinématographiques, photographiques, informatiques ou téléphoniques portables, d'enregistrement ou de production de son ou d'image ainsi que leurs accessoires.

**Paiement par carte** : À l'occasion d'un Sinistre, il appartient à l'Assuré d'apporter le justificatif prouvant le règlement intégral au moyen du Service e-Carte Bleue.

**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 Assurée 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, téléphone.

## **ARTICLE 4 - DESCRIPTIF DE LA GARANTIE**

### **4.1 - Objet de la garantie**

#### **4.1.1 - Biens garantis couverts.**

Les biens matériels mobiliers à usage privé, à l'exclusion des biens visés à l'Article 4.4, d'une valeur unitaire 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 4.1.2

#### **4.1.2 - Evénements garantis.**

4.1.2.1 - 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** à compter de la date de réception indiquée sur l'accusé de réception, la garantie couvre les frais de renvoi avec AR et le remboursement des *Biens Garantis* à concurrence du montant de la garantie (cf. Article 4.2).
- 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 Distribution et le remboursement des *Biens Garantis* à concurrence du montant de la garantie (cf. Article 4.2). Dans ce dernier cas, les *Biens Garantis* doivent être réexpédiés par l'*Assuré* à :

CWI Distribution  
Service e-Carte Bleue  
CS 60569  
13594 Aix en Provence Cedex 3

4.1.2.2 - *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 :

- CWI Distribution se charge, dans le délai de 30 jours à compter de la déclaration du sinistre, de faire les démarches pour obtenir l'exécution de la prestation (échange du bien livré ou remboursement). Si ces démarches sont infructueuses, 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 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 2 000 € par Sinistre**.

#### 4.2 - 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.

#### 4.3 - Territorialité de la garantie.

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

#### 4.4 - Exclusions applicables à cette garantie

##### 4.4.1 - 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.

##### 4.4.2 - 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 de *guerre étrangère* ou d'*insurrections* ou de confiscation par les autorités,
- à une faute intentionnelle ou dolosive de l'*Assuré*,
- les conséquences de la désintégration du noyau de l'atome,
- le vice propre du *Bien Garantit* (relevant de garanties légales ou commerciales du constructeur),
- les retards de livraison.

## ARTICLE 5 : COMMENT METTRE EN JEU LA GARANTIE ?

### 5.1 - Délai de règlement des Sinistres

CWI Distribution 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. La complétude du dossier est validée par CWI Distribution.

### 5.2 - Déclaration de Sinistres

Les délais ci-dessous 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 Distribution  
Service e-Carte Bleue  
CS 60569  
13594 Aix en Provence Cedex 3  
Tél (depuis la France\*) : 04 86 91 01 25  
Tél (depuis l'Etranger) : + 33 4 86 91 01 25  
Du lundi au samedi de 8h à 20h

Service Internet : [www.visa-assurances.fr](http://www.visa-assurances.fr)

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

**Conformément à l'article 1353 du Code Civil, il appartient à l'Assuré de démontrer qu'il remplit les conditions de validité de la garantie. Toute demande non étayée par les éléments et informations suffisants pour prouver la matérialité des faits, pourra être rejetée.**

### 5.3 - 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 Distribution, 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 : le relevé de compte bancaire ou à défaut l'attestation de la Banque Émettrice dûment complétée adressée à l'*Assuré* par CWI Distribution,
- un Relevé d'Identité Bancaire au nom du souscripteur du service e-Carte Bleue,,
- les correspondances prouvant l'existence d'un litige avec le *Commerçant* et des témoignages.
- une lettre circonstanciée de l'*Assuré* précisant les circonstances du *Sinistre*.
- le formulaire de déclaration sur l'honneur dûment complété adressé par CWI Distribution, attestant l'existence ou non d'autres contrats garantissant le même risque (Article L121-4 du Code des Assurances sur les assurances cumulatives).