

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE e-CARTE BLEUE

**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 réseau « 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 Cartes de paiement « 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 (l'« **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 et d'authentification pour accéder au Service, notamment en communiquant un code à usage unique par sms adressé au Client sur son numéro de téléphone portable qu'il a préalablement communiqué à l'Emetteur ou en saisissant sur l'application mobile de l'Emetteur dont il est équipé, son code de validation lié à son dispositif d'authentification forte (sous réserve de disponibilité).

Le code d'authentification s'ajoute aux Identifiant et Mot de passe du Client.

**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, MOT DE PASSE ET CODE D'AUTHENTIFICATION

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, ainsi que du code d'authentification nécessaire à l'accès au Service. 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 - DELIVRANCE DU NUMERO

**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 portant la marque du schéma de Cartes de paiement « 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 - MODALITES D'UTILISATION DU NUMERO POUR LE REGLEMENT 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 de l'article 5 de la Partie 1 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 - RESPONSABILITE DE L'EMETTEUR**

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

**6.2** Toutefois, l'Emetteur 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'Emetteur 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 de la Partie 1 des conditions générales de fonctionnement des cartes.

**6.4** L'Emetteur 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 et/ou de son code d'authentification.

L'Emetteur 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 - MODALITES DE BLOCAGE DU SERVICE, D'UN NUMERO, D'UN IDENTIFIANT OU DU MOT DE PASSE EN CAS DE PERTE, DE VOL OU D'UTILISATION FRAUDULEUSE**

**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 et/ou de son code d'authentification, il doit en informer sans tarder l'Emetteur aux fins de blocage du Numéro, de l'Identifiant et/ou du Mot de passe et/ou du code d'authentification et, le cas échéant, du dispositif d'authentification forte, en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage selon les modalités indiquées à l'article 10 de la Partie 1 des conditions générales de fonctionnement des cartes.

Cette déclaration doit être faite auprès de l'Emetteur 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, du Mot de Passe ou du code d'authentification et le cas échéant du dispositif d'authentification forte consécutivement à une déclaration de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse n'entraîne pas une mise en opposition de la Carte.

#### **ARTICLE 8 - RESPONSABILITE 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, de son code d'authentification et, le cas échéant, de son dispositif d'authentification forte. Le Client assume les conséquences de l'utilisation du Numéro tant qu'il n'a pas demandé le blocage auprès de l'Emetteur, du Service, d'un Numéro, de son Identifiant, de son Mot de Passe, de son

code d'authentification et, le cas échéant, de son dispositif d'authentification forte 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'Emetteur, du Service, d'un Numéro, de son Identifiant ou de son Mot de Passe, sont fixées à l'article 10 de la Partie 1 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 de la Partie 1 des conditions générales de fonctionnement des cartes.

#### **ARTICLE 9 - DUREE DE VALIDITE 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'Emetteur. 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'Emetteur avec un préavis de deux mois. Cette disposition ne remet pas en cause le droit de l'Emetteur 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 de la Partie 1 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 de la Partie 1 des conditions générales de fonctionnement des cartes.

#### **ARTICLE 11 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

**11.1** Dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent contrat, l'Emetteur recueille et traite des données à caractère personnel concernant le Client.

**11.2** Le Client bénéficie à tout moment pour les données à caractère personnel le concernant et dans les conditions prévues par la loi, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, d'effacement, à la portabilité, à communiquer des instructions sur leur sort en cas de décès, de retrait de leur consentement (si donné) et du droit de former une réclamation auprès de l'autorité compétente.

**11.3** Les modalités d'exercice de ces droits sont détaillées sur la notice d'information sur la protection des données personnelles de l'Emetteur consultable à tout moment sur son site internet ou sur simple demande auprès de l'agence du Client.

#### **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'Emetteur 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 PRESENTES CONDITIONS**

L'Emetteur se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, au présent contrat qui seront communiquées par écrit au Client et/ou au titulaire du 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'Emetteur 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'Emetteur relative à la survenance de tout événement prévu par les présentes conditions, s'effectuera par lettre recommandée avec accusé de réception adressé à l'Emetteur.

#### **ARTICLE 16 - RECLAMATIONS - MEDIATION**

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 en charge des réclamations » de la Banque qui s'efforce de trouver avec lui une solution.

Les modalités et coordonnées du "Service en charge des réclamations" sont mentionnées aux conditions particulières du contrat porteur carte.

La Banque s'engage à répondre au Client sous dix (10) jours ouvrables. Toutefois si une analyse plus approfondie de son dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, la Banque s'engage à lui communiquer le nouveau délai qui, sauf cas très particulier ne devrait pas dépasser deux (2) mois (à compter de la date de réception de sa réclamation). Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée au Client dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui répondre, la Banque lui adressera une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de sa réponse. En tout état de cause, le Client recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq (35) jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation.

A défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans ces délais, le Client peut saisir gratuitement le médiateur de la Banque sur son site internet ou par voie postale, dans le délai d'un (1) an à compter de sa réclamation auprès de la Banque, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

L'adresse postale du médiateur et les coordonnées du site internet du médiateur figurent sur les brochures tarifaires et sur le site internet de la Banque.

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 la Banque jusqu'à l'ouverture du site internet du médiateur puis sur le site de la Banque et/ou sur le site internet du médiateur.

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/>.

#### **ARTICLE 17 - LOI APPLICABLE ET COMPETENCE DES TRIBUNAUX**

Les présentes conditions sont soumises à la loi Française.

Tout litige découlant des présentes conditions ou qui en serait la suite ou la conséquence, sera de la compétence exclusive des tribunaux du lieu où est tenu le compte sur lequel fonctionne la Carte et le Service qui lui est rattaché, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

**Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest CS92459, 75436 Paris Cedex 09**

**SERVICE "E-CARTE BLEUE"  
- NOTICE D'INFORMATION -  
LIVRAISON NON CONFORME ET NON LIVRAISON D'UN BIEN**

NOTICE D'INFORMATION CONTRAT n° 5073502104  
AXA FRANCE IARD  
26, rue DROUOT - 75009 PARIS,  
SA régie par le Code des Assurances,  
capital de 214 799 030 €  
immatriculée au RCS de Paris sous le n° 722 057 460

VISA EUROPE LIMITED

Société de droit anglais dont le siège social est situé 1 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,  
RCS Paris n°509 930 699

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 à l'Article 3 Définitions

**ARTICLE 1 : INFORMATION DE L'ASSURE**

La Banque Emettrice de la *Carte Assurée* 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 le présent contrat en son nom et pour son compte. 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 de la *Carte Assurée*.

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 de la *Carte Assurée* 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*.

**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 1er Janvier 2012 à 0H00 et ce pour une durée de 3 ans. Les présentes dispositions s'appliquent aux *Sinistres* dont la date de survenance est postérieure au 1er janvier 2012 à 0H00.

**Courtier Gestionnaire**

CWI Distribution, immatriculé auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 002 871 ([www.oriass.fr](http://www.oriass.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 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).

**En cas de désaccord de l'Assuré**

En cas de désaccord et si un litige ne peut trouver de solution auprès de CWI Distribution, celui-ci transmettra la demande à l'Assureur pour étude. Si le désaccord persiste, 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.

**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**

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 CWI Distribution - *Service e-Carte Bleue* - Département Gestion, CS 60569 - 13594 Aix en Provence Cedex 3.

CWI Distribution 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 Visa Europe France.

Par ailleurs, les Assurés sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec CWI Distribution 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 exprimer son consentement ou s'opposer à l'enregistrement en manifestant son refus auprès de son interlocuteur.

#### **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 (ACP) – Secteur Assurance sise 61 rue Taitbout – 75436 Paris cedex 09

#### **ARTICLE 3 : DEFINITIONS**

**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*.

**Adhérent** : Banque Membre de Visa Europe France 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*.

**Assureur** : AXA FRANCE IARD.

**Bien Garanti** : 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 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** : A 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.

#### **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 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, 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 :

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

##### **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 Evénements 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.

#### **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. Demande de renseignement : [www.visa-assurances.fr](http://www.visa-assurances.fr)

### **5.2 : 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 Distribution

Service e-Carte Bleue

CS 60569

13594 Aix en Provence Cedex 3

Tel (depuis la France\*) : 04 86 91 01 24

Tél (depuis l'Etranger) : + 33 4 86 91 01 24

Fax : + 33 (0) 4 86 91 01 37

(7j/7, 24H/24)

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

### **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 : l'attestation de la Banque Emettrice dûment complétée adressée à l'Assuré par CWI Distribution ou à défaut le relevé de compte bancaire ou la facture du 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.**