

ASSUREUR**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

SOUSCRIPTEUR**SOCIETE GENERALE**

29 BD Haussmann – 75009 Paris
SA au capital de 998 320 373,75 EUR. Immatriculée au RCS de Paris
sous le n° 552 120 222

GARANTIE LIVRAISON NON CONFORME ET NON LIVRAISON D'UN BIEN - NOTICE N° 5862329604**NOTICE D'INFORMATION ASSURANCES**

Cette Notice d'Information valant Conditions Générales est régie par le Code des assurances, et établie conformément à l'article L.112-2 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 pour compte n°5862329604 établi conformément à l'article L.112-1 du Code des assurances et souscrit par SOCIETE GENERALE, S.A. au capital de 1 066 714 367,50, siège social à Paris, 29 bd Haussmann, 75009 PARIS - 552 120 222 R.C.S. Paris, pour le compte de ses clients détenteurs d'une carte Mastercard équipée du service e-carte bleue, auprès d'AXA France IARD (S A au capital de 214 799 030 € - RCS Nanterre : 722 057 460 - Siège social : 313, Terrasses de l'Arche 92727 NANTERRE CEDEX). Il est régi par le droit français et notamment le Code des assurances.

La gestion du Contrat d'assurance ci-dessus référencé est confiée au *Courtier Gestionnaire* :

Assurant France - SAS au capital de 392.250 €, dont le siège social se situe 45 rue Denis Papin, 13100 Aix-en-Provence, dont le numéro unique d'identification est le B 493 481 881 RCS Aix en Provence, et inscrite à l'ORIAS en qualité de courtier en assurance sous le numéro 07 030 561 (www.orias.fr). N° T.V.A. FR33 493 481 881. (Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L.512-7 et L.512-6 du Code des assurances). Entreprise soumise au contrôle de l'ACPR - 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

Pour une meilleure compréhension des prestations d'assurance, les mots en italique font l'objet d'une définition dans le présent document.

CHAPITRE 1 - INFORMATION DE L'ASSURÉ

Société Générale s'engage à remettre au titulaire de la *Carte Assurée* 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 contrat d'assurance, Société Générale informera par tout moyen, à sa convenance, le bénéficiaire du *Service e-Carte Bleue* dans les conditions prévues aux 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 contrat d'assurance**

La garantie de ce contrat est acquise à l'Assuré à compter de son adhésion au *Service e-Carte Bleue* distribué par Société Générale 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.

La cessation de ce contrat entraîne la cessation de la garantie pour l'Assuré à partir de la date d'effet de cette résiliation.

Courtier Gestionnaire

Assurant France, immatriculé à l'ORIAS en qualité de courtier en assurance sous le numéro 07 030 561 (www.orias.fr), est le *Courtier Gestionnaire* mandaté par l'Assureur pour réaliser la gestion de ce contrat. Il est l'interlocuteur

privilegié de l'Assuré pour toutes informations relatives au 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 subrogé 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 ou d'un envoi recommandé électronique, 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 Assurant France, un désaccord subsiste, **l'Assuré peut faire appel** :

1. Au service réclamation de Assurant France :

Par courrier à **Assurant France – e-Carte Bleue MasterCard - CS 20530 - 13593 AIX EN PROVENCE CEDEX 3**

ou

Par courriel à l'adresse : reclamation.mastercard@assurant.com

2. Si le litige ne peut trouver de solution auprès du Service Réclamation de Assurant France :

L'Assuré pourra s'adresser à la Direction Relation Clientèle de l'Assureur : AXA - Direction des Partenariats IARD – Service Réclamations - 313 Terrasses de l'Arche - 92727 NANTERRE CEDEX.

Sa situation sera étudiée avec le plus grand soin.

Les délais de traitement de sa réclamation sont les suivants : un accusé réception lui sera adressé dans un délai de 10 jours et il recevra 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).

3. 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.

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.

Afin d'optimiser le délai de traitement des réclamations, nous attirons l'attention de l'Assuré sur la nécessité de respecter la chronologie de chacune des étapes de traitement des réclamations ci-dessus indiquée.

Tribunaux compétents

Le contrat est régi exclusivement par la loi française. La langue utilisée pendant la durée du contrat est le français. 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.

A 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).

Société Générale est responsable du traitement des données à caractère personnel relatives à la souscription de la Carte Assurée qui permet aux Assurés de bénéficier des prestations d'assurance.

Le Courtier Gestionnaire, l'Assureur et Société Générale 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. 561-1 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).

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.

Pour ceux de ces destinataires, en ce compris les sous-traitants, situés en-dehors de l'Union Européenne, le transfert est limité aux cas où il est légalement autorisé, notamment (i) les pays listés par la Commission Européenne comme protégeant suffisamment les données et (ii) les destinataires respectant soit les clauses contractuelles types proposées par la Commission Européenne soit des règles d'entreprise contraignantes (BCR).

Il est entendu entre les Parties que - si requis par la réglementation - des mesures complémentaires aux clauses contractuelles types devront être imposées par le responsable de traitement concerné.

Le Courtier Gestionnaire, l'Assureur et Société Générale 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 : Assurant France - à l'attention du Délégué à la Protection des Données - E-Carte Bleue Mastercard Société Générale 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 l'Assuré doit écrire à Société Générale dont les coordonnées sont détaillées dans les conditions générales du contrat de la Carte Assurée conclu avec Société Générale.

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

CHAPITRE 3 - DÉFINITIONS

Pour une meilleure compréhension de la présente Notice d'Information, vous trouverez ci-dessous les définitions des termes repris en italique dans le texte de celle-ci, 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 adhéré 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 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*.

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**.

Paiement par Carte

A 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 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.

CHAPITRE 4 - DESCRIPTIF DE LA GARANTIE

Article 1 : Objet de la garantie.

1.1 Biens Garantis couverts.

Dans le cadre d'un *Achat Garanti*, les biens matériels mobiliers à usage privé, **à l'exclusion des biens visés à l'Article 4 de la présente Notice d'Information**, 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 pour les risques décrits à l'Article 1.2, sous condition d'envoi postal ou par transporteur.

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 accusé de réception 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 accusé de réception et le remboursement des *Biens Garantis* à concurrence du montant de la garantie (cf. Article 2 ci-dessous).

- Si le *Commerçant* n'accepte pas le retour de la marchandise, la garantie couvre les frais d'envoi avec accusé de réception des *Biens Garantis* envoyés à Assurant France et le remboursement des *Biens Garantis* à concurrence du montant de la garantie (cf. Article 2 ci-dessous). Dans ce dernier cas, les *Biens Garantis* doivent être réexpédiés par l'*Assuré* à :

Assurant France
Service e-Carte Bleue MasterCard
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 effectif constaté sur le relevé bancaire ou son compte carte et, **au plus tard 90 jours** après ledit paiement :

- Assurant France 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 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**.

Article 2 : Montant de la garantie

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

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, bitcoins, chèques de voyage, instruments négociables, les titres de transport,
- les valeurs de toute espèce,
- la qualité de la prestation incluse dans le bien livré,
- les bijoux ou Objets de Valeur,
- les données numériques à visualiser ou à télécharger en ligne,
- 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 Evénements 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 *Guerre Étrangère* ou d'insurrections ou de confiscation par les autorités,
- les pertes et dommages provenant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'*Assuré*,
- les conséquences de la désintégration du noyau de l'atome,
- le vice propre du *Bien Garanti* (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.

Assurant France ou l'Assureur s'engage à régler les indemnités dues à l'Assuré, dans les **5 (cinq) jours ouvrés** à partir de la date suivant la réception de tous les éléments nécessaires au règlement. La complétude du dossier est validée par Assurant France.

Article 2 : Déclaration des 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 contrat d'assurance, dans les **5 (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 **30 (trente) jours** qui suivent la date d'envoi du questionnaire, le délai étant porté à **60 (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 :

Assurant France

Service e-Carte Bleue MasterCard

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 08h30 à

19h00 (hors jours fériés)

(*) Numéro facturé au prix d'une communication nationale (pour les appels émis depuis la France) ou internationale (pour les appels émis depuis l'étranger), 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.

Si l'Assuré fait sciemment de fausses déclarations sur la nature et les causes, circonstances et conséquences d'un *Sinistre*, il sera déchu de tout droit à la garantie pour la totalité de ce *Sinistre*.

Article 3 : Documents et pièces justificatives.

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

- la copie d'une pièce d'identité de l'Assuré,
- le justificatif de la commande ou du Courriel de confirmation d'acceptation de commande en provenance du *Commerçant*,
- en cas de *Non Livraison* constatée **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, 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 Assurant France, le justificatif du montant des frais d'expédition avec accusé de réception,
- 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 Société Généralement complétée adressée à l'Assuré par Assurant France,
- un Relevé d'Identité Bancaire au nom de l'Assuré,
- les correspondances prouvant l'existence d'un litige avec le *Commerçant* et éventuellement des témoignages,
- une lettre circonstanciée de l'Assuré précisant les circonstances du *Sinistre*,
- le formulaire de déclaration sur l'honneur dûment complété adressé par Assurant France, attestant l'existence ou non d'autres contrats garantissant le même risque (Article L121-4 du Code des assurances sur les assurances cumulatives).