

**Assurance « Achats à distance »**

Notice d'information de la garantie  
GARANTIE ANNUELLE

*Vous avez adhéré à la garantie « Achats à distance ».*

*Cette garantie a été conçue dans le but de vous dédommager des sommes déjà versées et/ou à verser en cas de Livraison non-conforme ou de Non-livraison d'un Bien assuré acheté lors d'une Vente à distance.*

*A cette occasion, vous bénéficiez également d'une information juridique et pratique, ainsi que d'une assistance amiable en cas de Litige.*

*La présente Notice d'information détaille vos garanties et complète les Conditions Générales d'Adhésion (réf. CGA-2014/70313119014) qui décrivent les modalités et conditions applicables à votre adhésion.*

**DISPOSITIONS COMMUNES****ARTICLE 1. DEFINITIONS**

**Assurés :** l'Adhérent, son Conjoint et leurs Enfants.

**Bien Assuré :** tout bien meuble acheté par l'Assuré dans le cadre d'une Vente à Distance auprès d'un Commerçant, soit :

- d'une valeur unitaire supérieure à 15 euros TTC (hors frais de port),
- pour une même Commande, d'une valeur totale supérieure à 30 euros TTC (hors frais de port).

**Commande :** achat d'un ou de plusieurs Biens assurés auprès d'un même Commerçant, et payés ensemble lors d'une même transaction.

**Commerçant :** personne morale, dont la profession habituelle est d'exercer des actes de commerce, et proposant la Vente à distance de Biens assurés.

**Livraison non-conforme :** lorsque le bien livré ne correspond pas au Bien assuré effectivement commandé par l'Assuré, et/ou lorsque le Bien assuré est livré défectueux, endommagé ou incomplet.

**Non-livraison :** lorsque le Bien assuré n'est pas livré dans le délai de 30 jours calendaires suivant l'enregistrement de tout ou partie de la transaction sur le compte bancaire de l'Assuré.

**Vente à distance :** vente d'un Bien assuré conclue, sans la présence physique simultanée des parties, entre un Assuré et un Commerçant qui, pour la conclusion de ce contrat, utilisent exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance. Constitue une Vente à distance, notamment celle conclue sur Internet.

**Internet :** réseau informatique mondial constitué d'un ensemble de réseaux, qui sont reliés par un protocole de communication TCP-IP, et qui coopèrent dans le but d'offrir une interface unique à leurs utilisateurs.

**Litige :** tout refus opposé à une réclamation dont l'Assuré est l'auteur ou le destinataire et résultant de faits nés pendant la période de garantie, et relatif à l'achat d'un Bien assuré ou à l'utilisation frauduleuse de la carte émise par CARREFOUR BANQUE de l'Assuré.

**Suivi de commande :** fonctionnalité proposée par un Commerçant, permettant à l'Assuré, après que sa Commande ait été effectuée, d'en suivre l'état d'avancement jusqu'au moment de sa livraison.

**Tiers :** toute personne physique ou morale, autre que l'Assuré.

**Franchise :** somme fixée forfaitairement au contrat et restant à la charge de l'Assuré en cas d'indemnisation à la suite d'un Sinistre. La Franchise peut être exprimée en devise, en heure ou en jour.

**Année d'assurance :** la période comprise entre deux échéances anniversaires du contrat.

**Conjoint :** l'époux non séparé de corps ou de fait et non divorcé de l'Adhérent, ou la personne qui vit en concubinage avec l'Adhérent, ou la personne ayant conclu un PACS (Pacte Civil de Solidarité) en cours de validité avec l'Adhérent. La preuve du concubinage sera apportée par un certificat de concubinage notoire établi antérieurement à la date du Sinistre ou, à défaut, par des avis d'imposition comportant la même adresse ou des factures EDF/GDF aux deux noms, antérieurs à la date du Sinistre. La preuve du PACS (Pacte Civil de Solidarité) sera apportée par l'attestation délivrée par le greffe du tribunal d'instance établie antérieurement à la date du Sinistre.

**Enfants :** tout enfant de l'Adhérent et de son Conjoint, de moins de 25 ans, fiscalement à charge d'au moins un des parents.

**Force majeure :** tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur qui rend impossible, de façon absolue, l'exécution du contrat, tel qu'habituellement reconnu par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

**Sinistre :** la réalisation d'un événement prévu au contrat, auquel se réfère la notice d'information. La date du Sinistre est celle à laquelle survient le fait dommageable, c'est à dire celui qui constitue la cause génératrice du dommage.

## ARTICLE 2. TERRITORIALITE

Les garanties de la présente notice s'appliquent quel que soit le lieu du siège social ou de l'établissement du Commerçant, à condition que l'adresse de livraison du Bien assuré soit située en Europe.

**LIVRAISON NON-CONFORME / NON-LIVRAISON****ARTICLE 1. OBJET DE LA GARANTIE**

L'Assureur garantit l'Assuré en cas de Livraison non-conforme ou de Non-livraison du Bien Assuré.

En cas de survenance d'un Sinistre dont le fait générateur est postérieur à l'adhésion, l'Assureur indemnise l'Assuré dans les conditions ci-après exposées.

**a) En cas de Livraison non-conforme**

L'Assureur rembourse à l'Assuré le prix d'achat du Bien assuré ainsi que les frais de réexpédition du bien livré si, après réclamation auprès du Commerçant, celui-ci n'a pas livré un bien de remplacement conforme ou procédé au remboursement.

Le Sinistre doit être constaté dans le délai prévu aux conditions générales de vente du commerçant ou, à défaut, dans le délai de 7 jours francs suivant la date de la réception du bien.

**b) En cas de Non-livraison**

L'Assureur rembourse à l'Assuré le prix d'achat du Bien assuré si, après réclamation auprès du Commerçant, celui-ci n'a pas procédé à la livraison ou au remboursement.

Au titre de la garantie Non-livraison, il sera fait application d'une Franchise de 30 euros, pour l'indemnisation des Biens assurés achetés sur Internet auprès de Commerçants n'assurant pas un Suivi de Commande.

**ARTICLE 2. ENGAGEMENT DE L'ASSUREUR**

L'indemnisation s'effectue dans la limite de **3 000 euros** par Année d'assurance.

**ARTICLE 3. FORMALITES A ACCOMPLIR EN CAS DE SINISTRE****a) Réclamation préalable**

Dès qu'il constate le Sinistre, l'Assuré doit immédiatement faire une réclamation auprès du Commerçant, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si le Bien assuré est un titre de transport nominatif, l'Assuré doit faire cette réclamation avant le départ.

Si à la suite de la réclamation et avant indemnisation, le Bien assuré est finalement livré conformément à la Commande, l'Assuré conserve ce bien et renonce à l'indemnisation.

Si à la suite de la réclamation et après indemnisation, le Bien assuré est finalement livré conformément à la Commande, l'Assuré peut :

- soit conserver ce bien et restituer à l'Assureur l'indemnité perçue,

- soit conserver l'indemnité et adresser ce bien à l'Assureur, qui devient automatiquement sa propriété, contre remboursement des frais d'expédition.

SOUS PEINE DE DECHEANCE DE LA GARANTIE, L'ASSURE EST TENU D'INFORMER IMMEDIATEMENT L'ASSUREUR DE LA RECEPTION DU BIEN.

### **b) Déclaration de sinistre**

Sous peine de se voir opposer par l'Assureur une réduction de l'indemnité **selon les termes de l'article L.113-2 du Code des assurances**, l'Assuré doit déclarer le Sinistre dans les délais suivants, en respectant les modalités prévues aux Conditions Générales d'Adhésion :

- en cas de Livraison non-conforme : dans les 5 jours ouvrés qui suivent la constatation,
- en cas de Non-livraison : dans les 90 jours ouvrés suivant l'enregistrement (c'est-à-dire la date d'opération) de la transaction sur son compte bancaire,

La déclaration de sinistre peut être effectuée :

- sur internet : <https://cb.servicecarte.com>
- par téléphone au **09 69 36 27 43** (coût d'un appel local)
- ou par courrier à l'adresse suivante : Service Assurance Carte – TSA 44320 – 92308 Levallois-Perret Cedex

### **c) Pièces justificatives**

L'Assuré devra être en mesure de fournir à l'Assureur les pièces justificatives suivantes :

- quel que soit le Sinistre :
  - la facture d'achat du Bien assuré,
  - le bon de Commande précisant : les références de la Commande – la date de la Commande – le nom et coordonnées du Commerçant – nom et coordonnées de l'Assuré – nature et prix des biens commandés – le montant des frais de port,
  - Les conditions générales de vente du Commerçant précisant les conditions de livraison et de retour des biens,
  - les courriers échangés avec le Commerçant et accusé de réception des courriers recommandés précisant : la nature et le prix des objets faisant l'objet du sinistre – la date de renvoi des biens et descriptifs – la date de réception du recommandé par le Commerçant.
- En cas de Livraison non-conforme :
  - le bon de livraison précisant : nom et coordonnée du Commerçant - les références de la Commande - la date de la livraison – les défauts constatés,
  - la facture de réexpédition indiquant le montant des frais de réexpédition,

et plus généralement, toutes pièces que l'Assureur estime nécessaires pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation.

## **ARTICLE 4. EXCLUSIONS PARTICULIERES**

**OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES FIGURANT AUX CONDITIONS GENERALES D'ADHESION, SONT EGALEMENT EXCLUS DE LA GARANTIE :**

- **LES ACTES D'INSURRECTIONS OU DE CONFISCATION PAR LES AUTORITES,**
- **LES VENTES CONCLUES PAR LE MOYEN D'UN DISTRIBUTEUR AUTOMATIQUE,**

• **NE SONT PAS GARANTIS LES BIENS SUIVANTS :**

- LES ANIMAUX,
- LES VEHICULES A MOTEUR,
- LES ESPECES, ACTIONS, OBLIGATIONS, COUPONS, TITRES, PAPIERS, ET VALEURS DE TOUTE ESPECE,
- TOUS LES TITRES DE TRANSPORT A L'EXCEPTION, EN CAS DE NON-LIVRAISON, DES TITRES DE TRANSPORT SUR LESQUELS FIGURE EN TOUTES LETTRES LE NOM DU PASSAGER,
- LES FLEURS ET PLANTES, EN CAS DE LIVRAISON NON CONFORME,
- LES BIJOUX ET OBJETS EN METAUX PRECIEUX MASSIFS, LES FOURRURES,
- LES DONNEES NUMERIQUES ET LES ELEMENTS INFORMATIQUES A VISUALISER OU A TELECHARGER EN LIGNE (FICHIERS MP3, PHOTOS, LOGICIELS...),
- LES BIENS ACQUIS SUR DES SITES D'ECHANGE OU D'ENCHERE ET LES BIENS ACHETES D'OCCASION,
- LES BIENS ACQUIS SUR DES SITES A CARACTERE VIOLENT, PORNOGRAPHIQUE, DISCRIMINATOIRE, PORTANT GRAVEMENT ATTEINTE A LA DIGNITE HUMAINE ET/OU A LA DECENCE,
- LES BIENS DONT LE COMMERCE EST INTERDIT ET/OU ACQUIS SUR DES SITES INTERDITS PAR LE DROIT FRANÇAIS.

<b>INFORMATIONS JURIDIQUES ET PRATIQUE / ASSISTANCE AMIABLE</b>
---

### **ARTICLE 1. OBJET DE LA GARANTIE**

Lorsqu'un Litige oppose l'Assuré à un Tiers, l'Assureur lui apporte ses conseils et son assistance.

Afin de garantir les meilleures conditions de service, une société indépendante et spécialisée gère la garantie « Informations juridiques et pratiques / Assistance amiable » :

**Défense Orléanaise**  
**Société de Protection Juridique au Capital de 1 500 000 €**  
**RCS Evry 085 580 728**  
**6 Rue du Marquis Raies - 91008 Evry Cedex**  
**Soumise au contrôle de l'ACP sise 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09**

Lorsque l'Assuré justifie d'un intérêt fondé en droit ou lorsqu'il est juridiquement fondé à résister à la demande d'un tiers, l'Assureur intervient dans les cas suivants.

**a) En prévention de tout Litige**

L'Assuré a la possibilité, par téléphone, d'obtenir des informations pratiques et documentaires dans les domaines de la fraude aux cartes bancaires et plus généralement du droit de la consommation. Notamment, l'Assureur peut renseigner l'Assuré sur les premières démarches à suivre et lui fournir des modèles de lettre pour sa correspondance.

**b) En cas de Litige**

L'Assuré peut demander l'assistance amiable de l'Assureur. Ce dernier s'engage, après étude du bien fondé de la demande, à intervenir auprès du Tiers afin de rechercher une résolution amiable du Litige conforme aux intérêts de l'Assuré.

Cette intervention se réalise au téléphone et, peut donner lieu, si nécessaire, à l'envoi d'une lettre simple ou d'un e-mail destiné à mettre en cause le Tiers. Dans ce cas, une confirmation écrite sera adressée à l'Assuré, accompagnée de la copie de la lettre ou de l'e-mail envoyé au Tiers.

En outre, lorsque l'intervention d'un huissier de justice, d'un expert ou d'un avocat est nécessaire, l'Assureur prend en charge ses frais et honoraires à hauteur de **400 € T.T.C.**

**LIBRE CHOIX D'AVOCAT**

Lorsque l'intervention d'un avocat ou de toute personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur, pour défendre, représenter ou servir les intérêts de l'Assuré est nécessaire, **celui-ci en a le LIBRE CHOIX.**

L'Assureur peut, si l'Assuré n'en connaît aucun, en mettre un à sa disposition, si l'Assuré en fait la demande écrite. Avec son défenseur, l'Assuré a la maîtrise de la procédure. Le libre choix l'avocat s'exerce aussi chaque fois que survient un conflit d'intérêt, c'est-à-dire l'impossibilité pour l'Assureur de gérer, de façon indépendante, un litige qui oppose, par exemple, deux Assurés.

**ARBITRAGE**

En cas de désaccord entre l'Assureur et l'Assuré sur les mesures à prendre pour régler le litige déclaré :

1 – L'Assuré à la faculté de soumettre ce désaccord à une tierce personne librement désignée par lui sous réserve :

- que cette personne soit habilitée à donner un conseil juridique et ne soit en aucun cas impliquée dans la suite éventuelle du dossier,
- d'informer l'Assureur de cette désignation.

**Les honoraires de la tierce personne, librement désignée par l'Assuré, sont pris en charge par l'Assureur dans la limite de 200 € TTC.**

2- Conformément à l'article L.127-4 du Code des Assurances, ce désaccord peut être soumis à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord avec l'Assureur ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à la charge de l'assureur sauf décision contraire de la juridiction saisie.

Si l'Assuré engage, à ses frais, une procédure contentieuse et obtient une solution plus favorable que celle proposée par l'Assureur ou que celle proposée par l'arbitre, l'Assureur lui rembourse les frais exposés pour l'exercice de cette action, **dans la limite de la garantie.**

**INFORMATIQUE ET LIBERTES**

En application de la loi du 6 janvier 1978, relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, l'Assuré peut demander communication et rectification de toute information le concernant qui figurerait sur les fichiers constitués par l'Assureur pour son usage.

Attention : Les communications téléphoniques avec les services de Défense Orléanaise peuvent faire l'objet d'un enregistrement dans le seul but de pouvoir améliorer la qualité des prestations réalisées.

L'Assuré peut avoir accès à ces enregistrements en adressant sa demande par écrit au siège social étant précisé qu'ils sont conservés pendant un délai maximum de 2 mois.

**SUBROGATION**

Dès lors que l'Assureur expose des frais externes, il est susceptible de récupérer une partie ou la totalité des sommes déboursées pour le compte de l'Assuré.

L'Assureur est subrogé dans les conditions prévues à l'article L.121-12 du Code des Assurances, dans les droits et actions que l'Assuré possède contre les tiers, en remboursement des sommes qui lui ont été allouées, notamment au titre des dépens et du montant obtenu au titre de l'article 700 du Nouveau Code de Procédure Civile, de l'article 475-1 du Code de Procédure Pénale ou de l'article L.761-1 du Code de la Justice Administrative.

**Si des frais et honoraires sont restés à la charge de l'Assuré et sous réserve qu'il puisse les justifier, l'Assureur s'engage à ce que celui-ci soit désintéressé en priorité sur les sommes allouées, le solde, le cas échéant, revenant à l'Assureur, dans la limite des sommes engagées.**

**PRESCRIPTION**

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance, conformément à l'article L.114-1 du Code des Assurances.

L'Assuré peut interrompre cette prescription à tout moment par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception (article L.114-2 du Code des Assurances).

**RECLAMATION**

En cas de réclamation concernant le traitement de son litige, l'Assuré peut écrire à **Défense Orléanaise Service Consommateurs CP 8004 - 91008 Evry Cedex**. Ce service étudiera le dossier et lui répondra directement, dans un délai maximal de **QUINZE JOURS**. Si la réponse ne lui donne pas satisfaction, l'Assuré peut saisir le Médiateur dont les coordonnées lui seront fournies par le Service Consommateurs.

**ARTICLE 2. FORMALITES A ACCOMPLIR EN CAS DE SINISTRE****a) Déclaration de sinistre**

Sous peine de se voir opposer par l'Assureur une réduction de l'indemnité **selon les termes de l'article L.113-2 du Code des assurances**, l'Assuré doit déclarer le Sinistre dans les vingt jours ouvrés qui suivent le Sinistre, en respectant les modalités prévues aux Conditions Générales d'Adhésion.

**Pour obtenir des « Informations juridiques et pratiques » et une « Assistance amiable », l'Assuré doit contacter le gestionnaire des garanties, du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 18h :**

- au numéro de téléphone **01 57 64 29 29**,
- ou par fax au **02 43 47 55 59**,

**en indiquant le numéro de référence : 4 936 088.**

**b) Pièces justificatives**

L'Assuré devra être en mesure de fournir à l'Assureur les pièces justificatives suivantes :

- la facture d'achat du Bien assuré,
- le bon de Commande précisant : les références de la Commande – la date de la Commande – le nom et coordonnées du Commerçant – nom et coordonnées de l'Adhérent – nature et prix des biens commandés – le montant des frais de port,
- Les conditions générales de vente du Commerçant précisant les conditions de livraison et de retour des biens,

- les courriers échangés avec le Commerçant et accusé de réception des courriers recommandés précisant : la nature et le prix des objets faisant l'objet du sinistre. – la date de renvoi des biens et descriptifs – la date de réception du recommandé par le Commerçant.  
et plus généralement, toutes pièces que l'Assureur estime nécessaires pour apprécier le bien-fondé de la demande d'intervention.

### **ARTICLE 3. EXCLUSIONS PARTICULIERES**

**OUTRE LES EXCLUSIONS COMMUNES FIGURANT AUX CONDITIONS GENERALES D'ADHESION, SONT EGALEMENT EXCLUS DE LA GARANTIE :**

- **LA REDACTION D'ACTES,**
- **TOUT LITIGE PORTANT SUR LE NON PAIEMENT DE SOMMES DUES PAR L'ASSURE, DONT LE MONTANT OU L'EXIGIBILITE N'EST PAS SERIEUSEMENT CONTESTABLE OU RESULTANT DE SON ETAT D'INSOLVABILITE OU DE CELUI D'UN TIERS,**
- **TOUT LITIGE AVEC LES DOUANES.**