

### ► III. ASSURANCE PERTE ET VOL DES MOYENS DE PAIEMENT

Les spécificités propres à l'assurance perte et vol des moyens de paiement souscrite dans le cadre d'une formule **ASTRÉA** ou à l'unité sont décrites ci-après.

#### NOTICE D'INFORMATION

Les garanties de l'assurance perte et vol des moyens de paiement résultent des contrats suivants :

- garanties Sécurité Financière / Sécurité Vol d'Espèces / Sécurité Clés-Papiers / Sécurité Téléphone Mobile / Assurance Bonne fin de livraison Internet, contrat n°79 508 219 souscrit par Groupama Banque auprès de Gan Eurocourtage, Compagnie d'assurances et de réassurances Incendie, Accidents et Risques Divers - Entreprise régie par le Code des assurances - Société anonyme au capital de 8 055 564 € (entièrement reversé) - 410 332 738 R.C.S. Paris - APE : 660 E Tour Gan Eurocourtage 4-6 avenue d'Alsace 92033 La Défense Cedex - Siège social : 8-10, rue d'Astorg 75383 Paris Cedex 08.
- garantie Protection Juridique, contrat n° 504 504 qui comprend les garanties "Allô Infos Pratiques et Juridiques" et "Assurance Juridique Livraison Internet" souscrites auprès de Groupama Protection Juridique, Entreprise régie par le Code des assurances, S.A. au capital de 1 550 000 €, RCS Paris B 321 776 775, 45 rue de la Bienfaisance - 75008 Paris. Ces entreprises sont soumises à l'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP), 61 Rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.

Ces contrats sont présentés par Groupama Banque en sa qualité de société de courtage d'assurance (garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle) immatriculée auprès de l'ORIAS sous le numéro 07 006 369 (site web : [www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

#### Article 35 : définitions au sens des contrats souscrits

- **Assuré** : le client, nommément désigné sur le bulletin d'adhésion, titulaire ou co-titulaire du compte bancaire (les mandataires ne peuvent pas être assurés), en qualité de simple particulier agissant dans le cadre de sa vie privée (en dehors de toute participation à une activité professionnelle, à la gestion ou à l'administration d'une association ou d'une société civile ou commerciale).
- **Bien garanti** : le bien matériel mobilier à usage privé acheté neuf via Internet auprès d'un commerçant, sous condition d'envoi postal avec solution de suivi de la livraison ou par transporteur privé, d'une valeur unitaire au moins égale à 16 € TTC.
- **Clés** : les clés (et, d'une manière générale, tout instrument, appareil ou objet servant à faire fonctionner le mécanisme d'ouverture et de fermeture d'une porte) de tout bâtiment dont le client est propriétaire, locataire ou occupant, ou de tout véhicule dont il est propriétaire ou locataire.
- **Commerçant** : toute entreprise individuelle ou société commerciale domiciliée en France Métropolitaine proposant la vente via Internet des Biens garantis.
- **Compte bancaire** : le compte bancaire de l'Assuré ouvert en euros chez Groupama Banque, dont les références figurent dans le Dossier de bienvenue, étant précisé qu'en cas de transfert au sein de Groupama Banque d'un compte vers un autre, les présentes garanties se poursuivent et couvrent le nouveau compte bancaire.
- **Livraison non conforme** : le Bien garanti réceptionné ne correspond pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande ou le Bien garanti est livré défectueux, cassé ou incomplet.
- **Moyens de paiement et/ou de retrait** :
  - la Carte Visa, la Carte Visa Premier, la Carte Visa ÉLECTRON, la Carte de retrait ou les formules de chèque du client, attachées à son compte bancaire et émises par Groupama Banque,
  - sa Carte Compléo émise par Groupama Banque\*.
- **Non-livraison** : la livraison du Bien garanti n'a pas été effectuée dans les trente (30) jours calendaires après le débit de la commande apparaissant sur le relevé de compte de l'Assuré.

• **Paiement Internet** : opération de paiement réalisée au moyen d'une Carte Visa, une Carte Visa Premier, une Carte ÉLECTRON, une carte Compléo Groupama Banque sur Internet pour l'achat d'un Bien, sans contrôle ou composition du code confidentiel, sans factures signées, et dont le montant est porté au débit du compte du client.

• **Papiers** : la Carte Nationale d'Identité, la carte de séjour, le permis de conduire, la carte grise, le passeport, le permis de chasse, le permis de pêche et le permis bateau du client.

• **Tiers** : toute personne autre que le client, son conjoint ou son concubin, ses ascendants ou ses descendants, ses proches (beaux-parents, enfants du conjoint ou du concubin, collatéraux, demi-frère et demi-sœur).

\* Arrêt de la commercialisation de la carte Compléo au 10 avril 2011.

## **Article 36 : les garanties de l'assurance perte et vol des moyens de paiement**

### **36.1 - SÉCURITÉ FINANCIÈRE**

#### **• Objet de la garantie**

Le remboursement des pertes pécuniaires de l'Assuré, laissées à sa charge en application de l'article 24 "Responsabilité du titulaire de la carte" des Conditions générales des Cartes Bancaires, qu'il subit en cas d'opérations de paiement et/ou de retrait effectuées frauduleusement par un tiers à l'aide de l'un ou plusieurs de ses moyens de paiement et/ou de retrait perdus ou volés, dans la mesure où ces opérations frauduleuses sont effectuées entre le moment de la perte ou du vol et la réception par Groupama Banque de la lettre confirmant l'opposition des cartes ou des chèques perdus ou volés pendant la durée de l'adhésion.

#### **• Important**

L'Assuré doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de ses vignettes de chèques, de ses cartes et de leur code confidentiel, tenir ses codes confidentiels absolument secrets, ne pas les communiquer à qui que ce soit et notamment ne pas les inscrire sur ses cartes ou sur un autre document.

#### **• Exclusions**

**FAUTE INTENTIONNELLE OU DOLOSIVE DE LA PART DE L'ASSURÉ, DE LA PART D'UN DE SES PROCHES (CONJOINT, CONCUBIN, ASCENDANT OU DESCENDANT, BEAUX-PARENTS, ENFANTS DU CONJOINT OU DU CONCUBIN, COLLATÉRAUX, DEMI-FRÈRE OU DEMI-SŒUR),**

- GUERRE CIVILE OU ÉTRANGÈRE,

- EMBARGO, CONFISCATION, CAPTURE OU DESTRUCTION, PAR ORDRE D'UN GOUVERNEMENT OU D'UNE AUTORITÉ PUBLIQUE,

- DÉSINTÉGRATION DU NOYAU ATOMIQUE OU RAYONNEMENT IONISANT.

#### **• Montant de la garantie (par assuré) :**

- 2 300 € par sinistre et par an,

- ce montant de garantie intègre le versement systématique d'une somme forfaitaire de 15 € en cas de sinistre indemnisé; cette somme est destinée à compenser les frais auxquels le client a pu avoir à faire face à l'occasion de ce sinistre (frais téléphoniques, timbres...),

- et exclusivement en cas de sinistre indemnisé relatif à la Carte Compléo\* du client, d'une somme complémentaire forfaitaire de 15 € destinée à compenser les intérêts générés par les sommes débitées frauduleusement sur son compte bancaire. Toutes les opérations frauduleuses commises à la suite d'une même perte ou d'un même vol constituent un seul et même sinistre.

• **Territorialité** : monde entier.

\* Arrêt de la commercialisation de la carte Compléo au 10 avril 2011.

#### **• En cas de sinistre**

**Sous peine de déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure), l'Assuré doit, dès qu'il constate la perte ou le vol de ses moyens de paiement et/ou de retrait :**

- **faire immédiatement opposition auprès de Groupama Banque, au 04 42 60 55 25 (appel non surtaxé ; composer le + 33 4 42 60 55 25 depuis l'étranger),**

- en cas de perte ou de vol de chèques : confirmer par écrit la perte ou le vol auprès de Groupama Banque, Service sinistres, TSA 36108 - 95901 Cergy-Pontoise Cedex 9, sur Internet ou auprès de votre Conseiller habituel, dans les plus brefs délais,
- en cas de vol de ses moyens de paiement et/ou de retrait : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes.

Dès que l'Assuré constate sur son relevé de compte le débit des opérations effectuées frauduleusement à l'aide de ses moyens de paiement et/ou de retrait perdus ou volés, il doit :

- déclarer le plus rapidement possible le sinistre auprès de Groupama Banque en téléphonant au 09 69 32 20 20 (appel non surtaxé),
- faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte pour utilisation frauduleuse, s'il s'agit d'une perte.

#### • Détermination de l'indemnité

Le montant de l'indemnité est calculé sur la base des éléments suivants que l'Assuré doit fournir à Groupama Banque :

- en cas d'utilisation frauduleuse de ses cartes ou de ses chèques : copie de la lettre confirmant à Groupama Banque la perte ou le vol,
- en cas de perte ou de vol de ses moyens de paiement et/ou de retrait : copie du dépôt de plainte détaillé,
- copie de tout justificatif bancaire attestant les montants frauduleusement débités avec ses moyens de paiement et/ou de retrait,
- et plus généralement toutes pièces complémentaires que l'Assureur estimera nécessaires à l'appréciation du sinistre.

Un expert ou un enquêteur pourra être missionné par Gan Eurocourtage pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

#### • Ordre de priorité des remboursements

Le remboursement se fait en priorité (dans la limite des montants garantis) d'abord pour les chèques débités en compte, puis pour les paiements par carte, enfin pour les retraits par carte.

## 36.2 - SÉCURITÉ VOL D'ESPÈCES

#### • Objet de la garantie

Le remboursement des espèces (monnaie métallique et billets de banque) que l'Assuré retire à l'aide d'un de ses moyens de paiement et/ou de retrait sur son compte bancaire, aux guichets bancaires, aux Distributeurs Automatiques de Billets ou aux Guichets Automatiques de Banque pendant la durée de l'adhésion :

- lorsque l'Assuré est victime d'une agression le contraignant à effectuer le retrait,
- lorsque les espèces lui sont volées, dans les 48 heures qui suivent le retrait, à la suite d'une agression, d'un malaise, d'un étourdissement ou d'une perte de connaissance de sa part, ou en cas d'accident de la circulation. Par "agression", il faut entendre tout acte de violence commis par un tiers et provoquant des blessures physiques, ou toute contrainte physique exercée volontairement par un tiers en vue de déposséder le client.

#### • Exclusions :

- vol commis par l'un des proches du client (conjoint, concubin, ascendant ou descendant, beaux-parents, enfants du conjoint, du concubin, collatéraux, demi-frère, demi-sœur),
- exclusions prévues pour la garantie sécurité financière.
- Montant de la garantie (par assuré) : 500 € par sinistre et par an pour les espèces retirées aux guichets bancaires, aux Distributeurs Automatiques de Billets ou aux Guichets Automatiques de Banque.

• Territorialité : monde entier.

#### • En cas de sinistre

Sous peine de déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure), l'Assuré doit, dès qu'il constate le vol des espèces :

- faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes,
- déclarer le plus rapidement possible le sinistre au Service Sinistre de l'Assurance Moyens de Paiement en téléphonant au 01 45 16 77 23 (appel non surtaxé).

- **Détermination de l'indemnité**

Le montant de l'indemnité est calculé sur la base des éléments suivants que l'Assuré doit fournir au **Service Sinistres de l'Assurance Moyens de Paiement** :

- copie du dépôt de plainte détaillé mentionnant le montant des espèces dérobées,
- déclaration sur l'honneur mentionnant les circonstances et les conséquences de l'agression,
- en cas d'agression : témoignage (attestation écrite, datée et signée du témoin, mentionnant ses nom et prénom, la date et le lieu de sa naissance, son adresse et sa profession) ou attestation médicale,
- en cas de malaise, étourdissement, de perte de connaissance ou d'accident de la circulation : rapport établi par l'autorité qui a constaté l'événement (tel que rapport de police, rapport des pompiers) ou attestation médicale,
- copie du relevé de compte attestant la date et le retrait des espèces dérobées,
- et plus généralement toutes pièces complémentaires que l'Assureur estimera nécessaires à l'appréciation du sinistre.

Un expert ou un enquêteur pourra être missionné par Gan Eurocourtage pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

### 36.3 - SÉCURITÉ CLÉS/PAPIERS

- **Objet de la garantie**

Le remboursement des frais de remplacement des clés (y compris les serrures) ou des papiers du client en cas de perte ou de vol pendant la durée de l'adhésion.

- **Exclusions** : exclusions prévues pour la garantie Sécurité Financière.

- **Montant de la garantie (par assuré) :**

- clés et serrures : 300 € par sinistre et par an,
- papiers : 300 € par sinistre et par an.

- **Territorialité** : monde entier.

- **En cas de sinistre**

**Sous peine de déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure), le client doit, dès qu'il constate la perte ou le vol de ses clés ou de ses papiers :**

- en cas de vol de ses clés : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes,
- en cas de perte ou de vol de ses papiers officiels : faire le plus rapidement possible une déclaration de perte ou de vol auprès des autorités de police compétentes,- déclarer le plus rapidement possible le sinistre au Service Sinistre de l'Assurance Moyens de Paiement en téléphonant au 01 45 16 77 23 (appel non surtaxé).

- **Détermination de l'indemnité**

Le montant de l'indemnité est calculé sur la base des éléments suivants que l'Assuré doit fournir au Service Sinistre de l'Assurance Moyens de Paiement :

- en cas de vol de ses clés : copie du dépôt de plainte détaillé,
- en cas de perte ou de vol de ses papiers officiels : copie de la déclaration de perte ou de vol,
- dans les autres cas : déclaration sur l'honneur,
- pour le remboursement des clés et des serrures : copie des factures correspondant aux frais que l'Assuré a engagés,
- pour le remboursement des papiers : copie des nouveaux papiers du client et des factures correspondant aux frais qu'il a engagés.

Un expert ou un enquêteur pourra être missionné par Gan Eurocourtage pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

- **Ordre de priorité des remboursements**

Le remboursement se fait en priorité (dans la limite des montants garantis) d'abord

pour les clés et les serrures, puis pour les papiers, dans l'ordre d'énumération des papiers figurant dans la définition des papiers (Article 36.1).

## 36.4 - SÉCURITÉ TÉLÉPHONE MOBILE

### • **Objet de la garantie**

Le remboursement du prix des communications effectuées frauduleusement par un tiers, en cas de vol du téléphone mobile de l'Assuré, dans la mesure où les communications frauduleuses ont été effectuées avant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la carte SIM et dans les 48 heures qui suivent la date et l'heure du vol pendant la durée de l'adhésion.

• **Exclusions** : exclusions prévues pour la garantie Sécurité Financière.

• **Montant de la garantie (par assuré)** : 300 € TTC par sinistre et par an.

• **Territorialité** : monde entier.

### • **En cas de sinistre**

**Sous peine de déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure), l'Assuré doit, dès qu'il constate le vol de son téléphone mobile :**

- faire immédiatement opposition pour sa carte SIM auprès de son opérateur,
- faire un dépôt de plainte pour vol, le plus rapidement possible,
- dès que l'Assuré constate les communications effectuées frauduleusement par un tiers : le déclarer le plus rapidement possible au Service Sinistre de l'Assurance Moyens de Paiement en téléphonant au 01 45 16 77 23 (appel non surtaxé).

### • **Détermination de l'indemnité**

Le montant de l'indemnité est calculé sur la base des éléments suivants que l'Assuré doit fournir au Service Sinistre de l'Assurance Moyens de Paiement :

- copie du dépôt de plainte,
- lettre de confirmation de la mise en opposition de sa carte SIM,
- facture détaillée des communications frauduleuses.

Un expert ou un enquêteur pourra être missionné par Gan Eurocourtage pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité.

## 36.5 - ALLÔ INFOS PRATIQUES ET JURIDIQUES

### 36.5.1 **Objet de la garantie**

#### • **Informations pratiques et juridiques**

En prévention de tout litige, une équipe de juristes met toute sa compétence au service de l'Assuré pour répondre aux questions d'ordre administratif, juridique et/ou pratique qu'il se pose dans les domaines suivants :

- la fraude aux cartes bancaires,
- le droit de la consommation.

Groupama Protection Juridique s'engage à répondre à l'Assuré par téléphone, dans les 24 heures ouvrées suivant la réception de la demande du client

IL NE SERA DONNÉ AUCUNE CONFIRMATION ÉCRITE DES RENSEIGNEMENTS DONNÉS.

Groupama Protection Juridique n'intervient pas dans la poursuite d'actions et/ou de démarches que l'Assuré entreprendrait à partir des informations que Groupama Protection Juridique lui aurait communiquées.

De même, le choix des prestataires et/ou établissements avec lesquels Groupama Protection Juridique pourrait mettre l'Assuré en relation est laissé à la libre initiative de l'Assuré. De même, Groupama Protection Juridique ne peut se porter garant de la qualité des travaux effectués à ce titre.

#### • **Médiation téléphonique**

En cas de litige opposant l'Assuré à un tiers, Groupama Protection Juridique intervient dans les domaines suivants :

- l'utilisation frauduleuse de la carte bancaire ou du chéquier délivré par Groupama Banque,
- l'achat d'un bien mobilier ou d'une prestation de service, par l'Assuré, réglé au moyen de la carte ou du chéquier délivré par Groupama Banque.

La prestation de Groupama Protection Juridique consiste, lorsque des démarches amiables sont envisageables, à se rapprocher directement de l'adversaire de

l'Assuré afin de rechercher une issue négociée et conforme à ses intérêts.

**Il est précisé que cette prestation ne comporte aucune prise en charge financière.**

L'intervention de Groupama Protection Juridique cesse dès lors que :

- le litige est porté devant une commission ou une juridiction, que ce soit à l'initiative de l'Assuré ou à celle de l'adversaire ;
- l'adversaire de l'Assuré est représenté par un avocat.

### **36.5.2 Exclusions relatives à la garantie médiation téléphonique**

**Sont exclus :**

- les litiges découlant d'une faute intentionnelle commise par l'assuré,
- les litiges fondés sur le non-paiement de sommes dues par l'assuré, dont le montant ou l'exigibilité n'est pas sérieusement contestable ou résultant de l'état d'insolvabilité de l'assuré ou de celui d'un tiers (notamment le redressement et la liquidation judiciaire),
- les litiges douaniers,
- toute prise en charge de frais de rémunération, de services ou de prestations ainsi que toute avance de fonds.

#### **• Territorialité**

La garantie est acquise dès lors que le litige relève de la compétence des juridictions françaises ou de celle d'un pays membre de l'Union Européenne.

### **36.5.3 Mise en œuvre de la garantie**

#### **• Informations pratiques et juridiques**

L'Assuré peut contacter Groupama Protection Juridique, les jours ouvrés, du lundi au vendredi de 9 heures à 19 heures PAR TÉLÉPHONE : 01 56 88 70 01 ou VIA INTERNET : [www.groupama-pj.fr](http://www.groupama-pj.fr)

#### **• Médiation téléphonique**

Toute déclaration de litige susceptible de relever de la présente garantie doit être transmise par écrit dans un délai de VINGT JOURS OUVRÉS, à compter du moment où l'Assuré en a eu connaissance à : Groupama Protection Juridique, Service Déclaration - 45 rue de la Bienfaisance - 75008 Paris. Dans le cadre de sa déclaration, l'assuré doit mentionner le numéro de cette garantie 504 504 et transmettre tout document, renseignement ou justificatif nécessaire à la défense de ses intérêts ou tendant à établir la matérialité du litige.

## **36.6 - ASSURANCE JURIDIQUE LIVRAISON INTERNET**

### **36.6.1 Objet de la garantie**

La garantie consiste à mettre l'Assuré en relation avec un juriste de Groupama Protection Juridique afin que ce dernier tente de trouver une solution amiable au litige qui l'oppose à un commerçant en cas d'incident de livraison consécutif à l'achat d'un bien matériel mobilier à usage privé sur Internet et réglé au moyen de la carte bancaire. Le règlement doit avoir été effectué pendant la période de validité du contrat et le prélèvement correspondant à l'achat doit apparaître sur le relevé du compte bancaire de l'Assuré.

#### **• Consultation juridique**

En cas de litige, le juriste de Groupama Protection Juridique expose à l'Assuré, soit oralement, soit par écrit, les règles de droit applicables et lui donne un avis et/ou conseil sur la conduite à tenir.

#### **• Assistance Amiable**

Dès lors que des démarches amiables sont envisageables, le juriste saisi, intervient, pour le compte de l'Assuré directement auprès du commerçant ou du transporteur afin qu'une solution amiable soit trouvée.

**Il est précisé que cette prestation ne comporte aucune prise en charge financière.**

L'intervention de Groupama Protection Juridique cesse dès lors que :

- le litige est porté devant une commission ou une juridiction, que ce soit à l'initiative du client ou à celle de l'adversaire ;
- l'adversaire du client est représenté par un avocat.

### 36.6.2 Exclusions

Outre les exclusions prévues pour la garantie Sécurité Financière au paragraphe III - **article 36.1, ne sont pas couverts :**

**les animaux, les boissons, les végétaux, les biens et denrées périssables, les véhicules à moteur, les espèces, actions, obligations, coupons, titres et papiers et valeurs de toute espèce, les bijoux ou objet précieux d'une valeur supérieure à 150 €, les données numériques, les prestations de service consommées en ligne, les biens à usage industriel, les biens achetés pour être revendus, les biens achetés sur un site de vente aux enchères et la qualité de la prestation incluse dans le service (voyage, transport) ne sont pas couverts pour cette garantie.**

**Sont également exclus :**

- les litiges découlant d'une faute intentionnelle ou dolosive commise par l'Assuré,
- les litiges consécutifs à une grève, un lock-out ou un sabotage des prestataires ou des transporteurs,
- les litiges antérieurs à la date de prise d'effet de la garantie,
- les biens garantis acquittés en tout ou partie avec un autre moyen de paiement,
- les litiges consécutifs à un impayé, quelle qu'en soit l'origine,
- les litiges consécutifs à un achat effectué sur un site dont le commerçant a une raison sociale domiciliée hors France Métropolitaine ou DOMTOM.

#### • Seuil d'intervention

Le seuil d'intervention est le montant de la réclamation au-dessus duquel Groupama Protection Juridique intervient; ce montant doit être au moins égal à 16 € TTC.

#### • Territorialité

Les achats garantis sont ceux effectués sur un site marchand domicilié en France Métropolitaine ou dans les DOM-TOM. Le Bien garanti doit être livré en France Métropolitaine ou dans les DOM-TOM.

### 36.6.3 Mise en œuvre de la garantie

#### • Consultation Juridique

L'Assuré peut contacter Groupama Protection Juridique, les jours ouvrés, du lundi au vendredi de 9 heures à 19 heures PAR TÉLÉPHONE : 01 56 88 70 01 ou VIA INTERNET : [www.groupama-pj.fr](http://www.groupama-pj.fr)

#### • Assistance Amiable

**En cas de livraison non conforme :** l'assuré doit, dès réception de la livraison ou dès qu'il a connaissance de la non-conformité de la livraison, contacter Groupama Protection Juridique en téléphonant au 01 56 88 70 01 au plus tard dans les 7 jours calendaires et mentionner le numéro de garantie 504 504.

**En cas de non-livraison :** dans le cas où l'Assuré ne serait pas livré dans le délai spécifié aux Conditions générales de vente du site marchand, le client doit contacter Groupama Protection Juridique en téléphonant au 01 56 88 70 01 au plus tard dans les 30 jours qui suivent la réception de son relevé de compte ou l'avis de prélèvement et mentionner le numéro de garantie 504 504.

Toute déclaration de litige susceptible de relever de la présente garantie doit être transmise par écrit à Groupama Protection Juridique, Service Déclaration - 45 rue de la Bienfaisance - 75008 Paris. L'Assuré doit mentionner dans sa déclaration le numéro de garantie 504 504 et joindre les pièces suivantes :

- l'impression du justificatif de la commande (mail), toute confirmation d'acceptation de la commande en provenance du Commerçant ou l'impression de la page-écran de la commande,
- la copie du relevé de compte ou de l'avis de prélèvement de l'Assuré attestant le(s) montant(s) débité(s) de la commande,
- en cas de livraison réalisée par un transporteur privé, le bon de livraison remis à l'Assuré,
- en cas d'envoi postal reçu par le client, l'accusé de suivi dont l'Assuré est en possession,

- tout échange de correspondances intervenu entre l'Assuré et le commerçant (mail, recommandé, lettre, fax...),
- une déclaration écrite circonstanciée des faits.

## **36.7 - ASSURANCE BONNE FIN DE LIVRAISON INTERNET**

### **• Objet et limites de la garantie**

La garantie permet à l'Assuré d'obtenir le remboursement de l'achat d'un bien matériel mobilier à usage privé effectué sur Internet, dans la limite du montant de garantie prévue à l'article 36.7.3, dès lors qu'une solution amiable du litige qui l'oppose à un Commerçant pour cet achat n'a pas été trouvée. En cas d'incident de livraison suite à un achat effectué sur Internet, le client pourra bénéficier de l'Assurance Livraison dans les conditions énoncées ci-après. Le règlement du Bien garanti doit avoir été effectué par le client pendant la période de validité de son moyen de paiement.

### **36.7.1 Procédure d'indemnisation**

Si aucune solution amiable satisfaisante n'a été trouvée au plus tard au 75<sup>e</sup> jour qui suit le débit du paiement du Bien garanti, le Service "Assurance Juridique Livraison Internet" transmet le dossier d'assurance au service sinistre de l'assurance moyens de paiement.

**En cas de non-livraison d'un Bien garanti :** après contrôle des pièces justificatives fournies, Gan Eurocourtage rembourse le client du montant correspondant au prix d'achat TTC du Bien garanti dans la limite des sommes effectivement réglées au Commerçant et dans les limites de plafond prévues à l'article 36.7.3.

**En cas de livraison non conforme d'un Bien garanti :** si le commerçant accepte le retour du Bien garanti, pour ensuite, expédier un bien de remplacement ou effectuer un remboursement auprès du client, la garantie couvre les frais de réexpédition du Bien garanti au Commerçant, si ces frais ne sont pas pris en charge par le Commerçant ;

Si le Commerçant accepte le retour du Bien garanti mais n'expédie pas de bien de remplacement ou n'effectue pas de remboursement auprès du client, la garantie couvre les frais de réexpédition et le remboursement du prix d'achat du Bien garanti ; Si le Commerçant n'accepte pas le retour du Bien garanti, la garantie couvre les frais d'expédition au service sinistre de l'assurance moyens de paiement du Bien garanti et le remboursement du prix d'achat. Le prix d'achat du Bien garanti s'entend TTC et dans la limite des sommes effectivement réglées au Commerçant et dans les limites de plafond prévues à l'article 36.7.3 de la présente Notice d'information. L'Assureur se réserve le droit de mener une expertise ou une enquête à ses frais pour apprécier les circonstances et le montant du préjudice.

### **36.7.2 Pièces justificatives à fournir par l'assuré**

L'Assuré devra fournir aux fins d'indemnisation, et en cas de renvoi du Bien garanti chez le Commerçant, le justificatif du montant des frais d'expédition avec AR.

### **36.7.3 Paiement de l'indemnité**

Sous réserve du respect des conditions de délais et de la procédure telles que définies ci-dessus, le règlement de l'indemnité due se fera dans les 15 (quinze) jours à compter de la réception du dossier complet par le service sinistre de l'assurance moyens de paiement suivant la fin de la période de recherche de résolution amiable. Lorsque les Biens garantis 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 par virement au client, sur le compte désigné par ses soins.

### **• Exclusions**

Les exclusions sont celles prévues pour la garantie "Assurance Juridique Livraison Internet" décrites à l'article 36.6.2.

### **• Montant de la garantie**

L'indemnité versée est limitée à **765 €** (sept cent soixante-cinq euros) TTC par sinistre et par an.

### **• Territorialité**

Les achats garantis sont ceux effectués sur un site marchand domicilié en France Métropolitaine ou dans les DOM-TOM. Le Bien garanti doit être livré en France Métropolitaine ou dans les DOM-TOM.

## Article 37 : dispositions diverses

### 37.1 - PRIME

La prime (cf. "Conditions tarifaires") est automatiquement prélevée par Groupama Banque sur le compte bancaire de l'Assuré, à chaque échéance de paiement.

Pour une adhésion à l'assurance moyens de paiement, la prime d'assurance est prélevée :

- annuellement à l'adhésion puis à chaque date anniversaire de l'adhésion au contrat,
- mensuellement si l'assurance moyens de paiement est incluse dans une formule ASTRÉA (comprise dans la cotisation mensuelle).

### 37.2 - DÉLAI DE CARENCE

Aucun sinistre Sécurité Financière / Sécurité Vol d'espèces / Sécurité Clés/Papiers, Sécurité Téléphone Mobile, Assurance Bonne fin de livraison Internet ne peut donner lieu à une indemnisation s'il survient dans les 8 premiers jours à partir de la date d'effet de l'adhésion à l'assurance moyens de paiement.

### 37.3 - PAIEMENT DES INDEMNITÉS

Les indemnités versées au titre de la garantie Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés/Papiers, Sécurité Téléphone Mobile, Assurance Bonne fin de livraison Internet sont virées sur le compte bancaire de l'Assuré dans les 15 (quinze) jours qui suivent la réception par le Service Sinistre de l'Assurance Moyens de Paiement, de l'ensemble des pièces justificatives du sinistre ou, en cas d'expertise ou d'enquête, du rapport de l'expert ou de l'enquêteur.

### 37.4 - EFFET ET DURÉE DE L'ADHÉSION

L'adhésion, sous réserve du paiement de la prime, prend effet : le jour de la signature du bulletin d'adhésion.

L'adhésion est annuelle, et renouvelée à la date anniversaire de l'adhésion au contrat.

### 37.5 - MODIFICATION

En cas de modifications des conditions des contrats souscrits auprès de Gan Eurocourtage et de Groupama Protection Juridique, Groupama Banque en informera l'Assuré par écrit, au plus tard 3 mois avant la date d'échéance annuelle de son adhésion. Pour une souscription hors Convention ASTRÉA, l'Assuré dispose alors de la faculté de résilier son adhésion dans les 2 mois suivant la date à laquelle il est informé de la modification par lettre recommandée adressée à Groupama Banque, Service Clientèle, TSA 36108 - 95901 Cergy-Pontoise Cedex 9, sur Internet ou auprès de votre Conseiller habituel, la résiliation prenant effet à la date de l'échéance annuelle. Le délai de résiliation ci-dessus est décompté à partir de l'envoi de la lettre recommandée, le cachet de la Poste faisant foi.

### 37.6 - RÉSILIATION DE L'ADHÉSION

- **Par l'Assuré** : chaque année à la date anniversaire de l'adhésion, par lettre recommandée adressée au plus tard 1 mois avant la date de l'échéance, à Groupama Banque, Service Clientèle, TSA 36108 - 95901 Cergy-Pontoise Cedex, sur Internet ou auprès de votre Conseiller habituel. Pour une souscription dans le cadre d'une Convention ASTRÉA, lors de la résiliation de la Convention ASTRÉA, par courrier simple adressé à Groupama Banque, Service Clientèle, TSA 36108 - 95901 Cergy-Pontoise Cedex, sur Internet ou auprès de votre Conseiller habituel.
- **Par les assureurs** : chaque année à la date anniversaire, Groupama Banque devant en informer l'Assuré par lettre recommandée au plus tard 2 mois avant la date de l'échéance ou en cas de non-paiement des primes 30 jours après la date d'envoi d'une lettre de mise en demeure (article L.113-3 du Code des assurances).
- **De plein droit** : en cas de clôture du compte bancaire (sauf s'il s'agit d'un transfert de compte au sein de Groupama Banque) ou en cas de résiliation des contrats souscrits par Groupama Banque (tels qu'ils sont référencés en en-tête de la présente notice).

Dans ce dernier cas, Groupama Banque en informera l'Assuré par écrit au plus tard 2 mois avant la date d'échéance annuelle de son adhésion. Les délais de

résiliation indiqués ci-dessus sont décomptés à partir de l'envoi de la lettre recommandée, le cachet de la Poste faisant foi. En cas de résiliation de l'adhésion, la prime acquittée pour l'année en cours reste due à Groupama Banque.

### 37.7 - SUBROGATION

Conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances - pour les garanties Sécurité Financière, Sécurité Vol d'espèces, Sécurité Clés/Papiers, Sécurité Téléphone Mobile ou Assurance Bonne fin de livraison Internet - Gan Eurocourtage - est subrogée jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par elle, dans ses droits et actions contre le tiers responsable du sinistre.

### 37.8 - PRESCRIPTION

Toute action dérivant des contrats souscrits auprès de Gan Eurocourtage et de Groupama Protection Juridique est prescrite pour 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance. La prescription peut notamment être interrompue par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception (articles L.1 -1 et L.114-2 du Code des assurances).

### 37.9 - RELATIONS CONSOMMATEURS

Lorsque l'Assuré souhaite obtenir des précisions, le Service Sinistre Assurance Moyens de Paiement est en mesure d'étudier au fond toutes ses demandes et réclamations. Si, au terme de cet examen, les réponses fournies ne satisfont pas l'Assuré, il peut adresser sa réclamation à Groupama Banque. En cas de désaccord, l'Assuré peut demander l'avis du Médiateur du Groupe Groupama. Les conditions d'accès à ce Médiateur sont décrites ci-après dans le présent article. Les informations concernant l'Assuré sont nécessaires à la gestion de sa demande d'adhésion et de ses garanties. Elles sont destinées aux assureurs Gan Eurocourtage et Groupama Protection Juridique ainsi qu'à leurs réassureurs, mandataires et organismes professionnels.

Elles pourront également être transmises à des fins commerciales à d'autres sociétés Groupama, ou partenaires sauf si l'Assuré s'y oppose. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, l'Assuré peut exercer ses droits d'accès, de communication de rectification et d'opposition sur ces informations en s'adressant au **Correspondant Informatique et Libertés de Groupama Banque, 67 rue Robespierre, 93107 Montreuil Cedex.**

• En cas de réclamation :

- concernant les Garanties Sécurité Financière / Sécurité Vol d'Espèces / Sécurité Clés-Papiers / Sécurité Téléphone Mobile / Assurance Bonne fin de livraison Internet l'Assuré peut écrire à **Direction des Relations avec les consommateurs - Gan Eurocourtage - Immeuble Élysée La Défense - 7, place du Dôme - TSA 59876 - 92099 La Défense Cedex.** Si le désaccord persiste, après la réponse donnée par Gan Eurocourtage, l'Assuré peut demander l'avis du Médiateur du Groupe GROUPAMA ses coordonnées lui sont communiquées sur simple demande à l'adresse ci-dessus,
- concernant les garanties de Protection Juridique, l'Assuré peut écrire à Groupama Protection Juridique, Service Qualité - 45, rue de la Bienfaisance - 75008 Paris. Ce service étudiera son dossier et lui répondra directement, dans un délai maximal de QUINZE JOURS. Si le désaccord persiste, après la réponse donnée par Groupama Protection Juridique, l'Assuré peut demander l'avis du Médiateur du Groupe GROUPAMA, dont les coordonnées lui seront communiquées sur simple demande à l'adresse ci-dessus.

### 37.10 - DÉMARCHAGE À DOMICILE

Conformément à l'article L112-9 du Code des assurances l'Assuré qui a été démarché à son domicile a la faculté de renoncer aux présentes garanties pendant le délai de 14 jours révolus à compter du jour de son adhésion au contrat, sans avoir à justifier de motif ni à supporter des pénalités. Cette renonciation doit être faite par lettre recommandée avec avis de réception envoyée à l'adresse suivante Groupama Banque - Service Clientèle, TSA 36108 - 95901 Cergy-Pontoise Cedex 9, sur Internet ou auprès de votre Conseiller habituel, selon le modèle de lettre mentionné ci-après :

“Je soussigné(e) (nom, prénom, adresse) déclare renoncer à mon adhésion du (...) au contrat d'assurance et demande le remboursement du solde de la prime correspondant à la période pendant laquelle le risque ne sera plus couvert dans un délai maximum de 30 jours à compter de la réception de la présente lettre”.

Attention, si l'Assuré demande la mise en jeu des présentes garanties pendant le délai de renonciation de 14 jours, il ne peut plus exercer son droit à renonciation.

### **37.11 - FAUSSE DÉCLARATION**

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque ou du sinistre connus de l'Assuré l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est-à-dire : déchéance, réductions d'indemnités ou nullité du contrat (articles L.113-8 et L.113-9 du Code des assurances).

### **37.12 - PLURALITÉ D'ASSURANCES**

L'Assuré a l'obligation de déclarer toute assurance, ayant un objet identique, dont il peut bénéficier. Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans le respect des dispositions de l'article L 121-4.

### **37.13 - COMMUNICATION AUX TIERS**

L'assuré autorise l'assureur à faire connaître, sur leur demande, aux tiers intéressés aux garanties accordées par le présent contrat, l'existence, ainsi que toute modification, suspension ou cessation de ses effets.

## **CONSEILS UTILES**

- Signez votre carte, apprenez votre code secret par cœur, ne l'écrivez pas.
- Composez votre code à l'abri des regards indiscrets.
- Si vous êtes assuré, en cas de perte ou vol de vos chèquiers, cartes, papiers, appelez le Service Sinistres Assurance Moyens de paiement au 01 45 16 77 23 (appel non surtaxé).
- En cas de livraison non-conforme d'un bien suite à un achat effectué sur Internet, contacter le service Sinistres de l'Assurance.

Pour faire opposition en cas de perte, de vol, d'utilisation frauduleuse ou blocage dans un DAB : prévenez immédiatement par téléphone le Centre d'opposition cartes Groupama Banque au 04 42 60 55 25 depuis la France, au (+ 33) 4 42 60 55 25 depuis l'étranger confirmez aussitôt par écrit à Groupama Banque - Service Clientèle - TSA 36108 - 95901 Cergy-Pontoise Cedex 9 - adresse disponible sur vos relevés de compte, sur Internet ou auprès de votre Conseiller habituel. Pour tout renseignement ou litige concernant votre carte, appelez le Service Clientèle de Groupama Banque : 09 69 32 20 20 (appel non surtaxé).

## **Articles 38-43 Réservés**

## **► IV. MOYENS D'ACCÈS AUTOMATISÉS À DISTANCE**

Le client est également invité à se reporter aux dispositions des articles 3.2 et suivants de la présente convention.

### **Article 44 : objet du service et opérations**

Le client de Groupama Banque dispose d'un ensemble de moyens d'accès automatisés à distance lui permettant d'obtenir tout renseignement et de gérer son ou ses comptes ouverts chez Groupama Banque.

Ce service comprend l'accès :

- par téléphone (Audiotel),
  - par l'application Groupama Banque Mobile,
  - par Internet,
  - par Minitel\*.
- Le service Audiotel est un service de banque par téléphone permettant notamment à tout client de Groupama Banque :