

**Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Alpes Provence**

Agence : MARSEILLE 02

Nom du conseiller :



## Fiche d'information et de conseil

**Qui sommes-nous ?**

La « **Caisse régionale** » qui désigne la **Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Alpes Provence**, Société coopérative à capital variable agréée en tant qu'établissement de crédit, 381976448 R.C.S. AIX-EN-PROVENCE Siège social : 25, Chemin des Trois Cyprès 13097 Aix-en-Provence Cedex 2 Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 07 019 231 - Identifiant CITEO : FR234295\_01ARDU.

Le registre peut être consulté auprès de l'ORIAS à l'adresse suivante : <https://www.orias.fr> ou au 1 rue Jules Lefèbvre - 75331 Paris Cedex 9.

Pour l'activité d'intermédiaire en assurance, la Caisse régionale relève de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09. Voir le site internet : <https://acpr.banque-france.fr/>).

**Vous****L'assuré****MLE POIRIER AURIANE**, né(e) le 16/07/2003 à 13201 MARSEILLE 01 FRANCE

Domicilié(e) au : 53 ROUTE DE LA VALENTINE 13011 MARSEILLE FRANCE

Votre agence Crédit Agricole : MARSEILLE 02

**Quel niveau de conseil délivrons nous ?**

Dans notre activité de distribution d'assurance, nous vous proposons des contrats d'assurance en cohérence avec vos exigences et besoins.

**Quels sont nos liens avec les assureurs des contrats que nous proposons ?**

Nous ne sommes pas soumis à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec une ou plusieurs entreprises d'assurance.

Pour la commercialisation des assurances du quotidien liées à vos comptes bancaires et à vos moyens de paiement, nous avons choisi de travailler avec la Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole (CAMCA).



En matière d'assurance, nous travaillons également avec PACIFICA, PREDICA, CREDIT AGRICOLE ASSURANCES RETRAITE et CACI, ces 4 compagnies étant détenues indirectement à 100 % par Crédit Agricole SA. Les Caisses régionales de Crédit Agricole Mutuel dans leur ensemble détiennent plus de 50 % de Crédit Agricole SA et sont également sociétaires de CAMCA.

### **Comment sommes-nous rémunérés ?**

La rémunération que nous percevons pour notre activité de distribution pour les contrats d'assurance collective est constituée d'une commission versée par l'assureur CAMCA incluse dans les primes d'assurance payées par l'assuré au titre de ces contrats.



## Que faire en cas de réclamation ?

### Déroulement de la procédure.

1 Pour toute précision ou réclamation relative à la commercialisation du contrat d'assurance, **votre agence** reste votre interlocuteur privilégié : contactez-la en premier.

2 Si votre agence n'a pu donner entière satisfaction à votre demande, ou si vous n'avez pas eu de réponse, vous pouvez adresser une réclamation écrite à notre service en charge du traitement des réclamations. Les coordonnées sont les suivantes :

Service Ecoute Client - 25, Chemin des Trois Cypres, 13097 Aix-en-Provence Cedex 2, ou courriel : [serviceclients@ca-alpesprovence.fr](mailto:serviceclients@ca-alpesprovence.fr)

Dans le cas où vous avez formulé une réclamation à l'oral ou par messagerie instantanée, si vous n'êtes pas immédiatement entièrement satisfait de la réponse obtenue et que vous ne disposez pas d'une copie datée de votre réclamation, nous vous invitons à nous envoyer une réclamation au moyen d'un support écrit durable (par exemple: un courrier adressé au service client).



**En cas de réclamation écrite envoyée à votre agence ou au service en charge du traitement des réclamations**, à compter de la date de son envoi, vous recevrez un accusé de réception dans les 10 jours ouvrables et une réponse à votre réclamation dans un délai de 2 mois au plus tard.

3 Si à la suite de votre réclamation écrite, la réponse apportée par votre agence et le service en charge du traitement des réclamations de votre Caisse régionale ne vous satisfait pas, ou en tout état de cause dans un délai de **deux mois** après l'envoi d'une première réclamation écrite quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée et qu'il y ait été ou non répondu, vous pouvez saisir gratuitement et par écrit le **Médiateur bancaire**.

Les coordonnées du Médiateur sont les suivantes :

Le Médiateur auprès de la FBF - CS 151 - 75422 PARIS CEDEX 2

Votre demande doit être adressée au Médiateur dans un délai **d'un an** à compter de la réclamation écrite formulée auprès de nous.

A compter de la date à laquelle la saisine du Médiateur vous a été notifiée par ce dernier ainsi qu'à nous, l'issue de la médiation prendra fin au plus tard dans un délai de **90 jours**, sauf prolongation par le Médiateur en cas de litige complexe.

Dans le cadre de votre saisine du Médiateur, vous nous autorisez expressément à communiquer au Médiateur tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission. Vous nous déliez donc du secret bancaire vous concernant, pour les besoins de la médiation.

Pour tout litige relatif à un contrat ou une opération réalisé(e) en ligne, vous pouvez recourir à la plateforme européenne de Règlement des Litiges en Ligne accessible à l'adresse Internet suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.



## 1 - Vos besoins et exigences

Lors de notre entretien, vous avez exprimé le besoin d'être protégé de certaines conséquences financières en cas :

- de perte ou de vol de vos moyens de paiement et de vos effets personnels,
- d'incidents de livraison suite à vos achats réalisés à distance.

## 2 - Les solutions d'assurance proposées

Compte tenu des informations que vous nous avez communiquées et des besoins et exigences que vous avez exprimés, nous vous conseillons d'adhérer :

- ✓ au contrat ASS. SECURICOMPTE PREMIUM, assurance contre la perte ou le vol des moyens de paiement et des effets personnels qui vous couvre en cas de :
  - perte ou vol de vos clés et/ou de vos documents officiels ainsi que de votre maroquinerie en même temps que vos moyens de paiement assurés,
  - vol par agression ou effraction de votre téléphone portable,
  - vol, à la suite d'une agression, d'espèces retirées au distributeur,
  - situation de débits frauduleux réalisés sur votre compte bancaire assuré, sous certaines conditions.
- ✓ au contrat ASS. SECURIWEB PREMIUM, assurance contre la livraison non conforme et la non-livraison de vos achats réalisés à distance (internet, courrier et téléphone) avec votre carte de paiement du Crédit Agricole ou à l'aide d'un autre moyen de paiement (chèque ou virement) rattaché à votre compte bancaire.

Attention, ces contrats d'assurance comprennent :



- des **exclusions de garanties**,
- des **plafonds d'indemnisation par garantie**, par sinistre et par année d'assurance,
- et spécifiquement pour le **ASS. SECURICOMPTE PREMIUM**, un **plafond d'indemnisation global annuel** toutes garanties confondues.

Ils sont détaillés dans **les notices d'information ASS. SECURICOMPTE PREMIUM et ASS. SECURIWEB PREMIUM**. Prenez le temps de les lire attentivement avant de vous engager.

Si vous adhérez à l'offre Ma Banque au Quotidien , comprenant l'assurance ASS. SECURICOMPTE PREMIUM, vous pourrez être indemnisé dans les cas suivants :


	Plafond d'indemnisation par sinistre et par année d'assurance
<b>En cas de perte ou vol de vos clés et/ou de vos documents officiels en même temps que vos moyens de paiement assurés, indemnisation des frais engagés pour :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- refaire vos clés à l'identique ou, en cas d'impossibilité technique, remplacer à l'identique vos Serrures,</li> <li>- reconstituer vos documents officiels (par exemple : votre carte nationale d'identité),</li> <li>- reconstituer votre certificat d'immatriculation et remplacer les plaques d'immatriculation de votre véhicule terrestre à moteur (ex : voiture, etc.).</li> </ul>	<b>Jusqu'à 1 500 €</b>
<b>En cas de perte ou vol de votre maroquinerie en même temps que vos moyens de paiement assurés, indemnisation :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de la Valeur de remplacement de votre maroquinerie.</li> </ul>	<b>Jusqu'à 450 €</b>



<p><b>En cas de vol de votre téléphone portable résultant d'une agression ou d'une effraction, indemnisation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de la valeur de remplacement de votre téléphone portable à usage non professionnel et de la carte SIM assurés ;</li> <li>- du montant des communications téléphoniques frauduleuses passées, avec votre téléphone portable à usage non professionnel ou avec la carte SIM assurés, réalisées dans les 48 heures qui suivent le vol et avant l'enregistrement de la demande de mise hors service de la ligne.</li> </ul>	<p><b>Jusqu'à 1000 €</b></p> <p><b>Jusqu'à 500 €</b></p>
<p><b>En cas de vol, à la suite d'une agression, de vos espèces retirées au distributeur, indemnisation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- du montant de vos espèces dérobées à condition que le vol par agression survienne dans un délai maximum de 48 heures à compter de l'heure du retrait D.A.B.</li> </ul>	<p><b>Jusqu'à 1 000 €</b></p>
<p><b>En cas de débits frauduleux sur votre compte bancaire assuré :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- résultant d'opérations par virement bancaire (instantané ou non) opérées par vos soins sous la menace et l'injonction d'un tiers : indemnisation du montant des débits opérés sur votre compte bancaire au profit d'autrui, pendant la période d'effet de l'adhésion.</li> </ul>	<p><b>Jusqu'à 3 000 €</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- résultant d'utilisation frauduleuse de vos moyens de paiement quand vous n'êtes plus en possession de vos moyens de paiement : indemnisation du montant des débits frauduleux opérés et non remboursés par la Caisse régionale pour cause de négligence grave de votre part, ou indemnisation de la franchise de 50 euros pouvant rester à votre charge en cas de remboursements par la Caisse régionale.</li> </ul>	<p><b>Jusqu'à 5 000 €</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- résultant d'utilisation frauduleuse par un tiers de vos données de sécurité personnalisées : indemnisation du montant de débits frauduleux non remboursés par Caisse régionale pour cause de négligence grave de votre part.</li> </ul>	<p><b>Jusqu'à 5 000 €</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- prise en charge des frais (frais d'incidents de paiement ou d'irrégularité de fonctionnement du compte, frais de paiement tels que définis dans les conditions générales de banque de votre Caisse régionale) à la suite d'une utilisation frauduleuse de vos moyens de paiement assurés ou de vos données de sécurité personnalisées, en cas de débits frauduleux non remboursés par la Caisse régionale pour cause de négligence grave de votre part.</li> </ul>	<p><b>Jusqu'à 500 €</b></p>

Les garanties « **utilisation frauduleuse des moyens de paiement** » ou « **utilisation frauduleuse des données de sécurité personnalisées** » interviennent dans les 2 cas suivants :

- en complément de notre remboursement,
- si nous refusons de vous rembourser pour cause de négligence grave de votre part

 **Le plafond d'indemnisation global annuel** toutes garanties confondues est de **7 000 €** par sinistre et année d'assurance.

Si vous adhérez à l'offre **Ma Banque au Quotidien**, comprenant l'assurance ASS. SECURIWEB PREMIUM, vous pourrez être indemnisé dans les cas suivants :



	Plafond d'indemnisation par sinistre et par année d'assurance
<b>En cas de livraison non conforme ou de non livraison de votre bien garanti :</b>  Indemnisation : - du <b>prix d'achat de votre bien garanti</b> (frais de port inclus) - des <b>frais de réexpédition</b> en cas de livraison non conforme  si, après réclamation auprès du commerçant, celui-ci n'a pas livré un bien de remplacement conforme, procédé à la livraison ou au remboursement.	<b>Jusqu'à 6 000 €</b>
<b>Quels sont les biens assurés ?</b> Tout bien mobilier <b>acheté neuf</b> d'une valeur supérieure à 15 € TTC* (hors frais de port) réglé totalement avec la carte de paiement assurée ou à l'aide d'un autre moyen de paiement (chèque ou virement) rattaché au compte bancaire assuré auprès d'un commerçant établi en France ou à l'étranger. *: ou 30 € TTC dans le cadre d'un achat de plusieurs biens au sein d'une même commande	

### Cotisations.

Si vous souscrivez à l'offre :

- ASS. SECURICOMPTE PREMIUM en dehors d'une offre groupée de services, la cotisation est payable par prélèvements mensuels automatiques de **4,20 euros**.
- ASS. SECURIWEB PREMIUM en dehors d'une offre groupée de services, la cotisation est payable par prélèvements mensuels automatiques de **2,50 euros**.

Le montant de ces cotisations est susceptible d'évoluer.

Vous devrez payer des cotisations d'assurance si vous souscrivez à l'offre ASS. SECURICOMPTE PREMIUM et à l'offre ASS. SECURIWEB PREMIUM en dehors d'une offre groupée de services. Avant de souscrire, assurez-vous de pouvoir la payer. Retrouvez le détail de cette cotisation dans la fiche d'information sur les prix ainsi que dans la demande d'adhésion à l'offre ASS. SECURICOMPTE PREMIUM ou à l'offre ASS. SECURIWEB PREMIUM..

**Si vous souscrivez à l'offre Ma Banque au Quotidien , comprenant le ASS. SECURICOMPTE PREMIUM et le ASS. SECURIWEB PREMIUM, les cotisations sont comprises dans la cotisation globale à cette offre Ma Banque au Quotidien .**

Le montant de la cotisation de l'offre Ma Banque au Quotidien est susceptible d'évoluer. Dans ce cas, vous êtes informé des modalités d'évolutions dans le contrat de votre offre groupée de services.

### Vous pouvez changer d'avis.

Si vous adhérez au ASS. SECURICOMPTE PREMIUM et au ASS. SECURIWEB PREMIUM dans le cadre d'une offre Ma Banque au Quotidien , sachez que vous pouvez y renoncer selon le contrat de souscription à l'offre Ma Banque au Quotidien .

**Quand ?** pendant le délai indiqué dans le contrat de souscription à l'offre Ma Banque au Quotidien .

**Comment ?** pour vous rétracter, vous devez nous transmettre une demande de rétractation dénuée d'ambiguïté par lettre recommandée avec accusé de réception.

### En cas de souscription, vous pouvez arrêter votre contrat.

Vous pouvez résilier vos adhésions au ASS. SECURICOMPTE PREMIUM et au ASS. SECURIWEB PREMIUM en résiliant votre offre Ma Banque au Quotidien selon votre contrat de souscription.



Pour chacun de ces contrats d'assurance, prenez connaissance des documents qui vous sont remis avant votre demande d'adhésion :



- Fiche d'information et de conseil,
- Document d'information sur le produit d'assurance,
- Fiche d'information sur les prix,
- Notice d'information,
- Bulletin d'adhésion.

### 3 – Récapitulatif du conseil

En cohérence avec vos besoins et exigences exprimés, nous vous proposons de souscrire aux offres d'assurance :

- ✓ **ASS. SECURICOMPTE PREMIUM** pour vous couvrir contre certaines conséquences financières en cas de :
  - perte ou vol de vos clés et/ou de vos documents officiels et/ou de votre maroquinerie en même temps que vos moyens de paiement assurés,
  - vol par agression ou effraction de votre téléphone portable,
  - vol d'espèces, à la suite d'une agression, retirées au distributeur,
  - situation de débits frauduleux réalisés sur votre compte bancaire assuré, sous certaines conditions présentées précédemment dans la solution proposée.
- ✓ **ASS. SECURIWEB PREMIUM** pour couvrir vos achats à distance (internet, courrier et téléphone) réalisés avec votre carte de paiement du Crédit Agricole contre les incidents de livraison (commande non livrée ou non conforme) ou à l'aide d'un autre moyen de paiement (chèque ou virement) rattaché à votre compte bancaire..



## 4 – Signature de la fiche d'information et de conseil

Vous trouverez plus de détail sur les offres d'assurance ASS. SECURICOMPTE PREMIUM et ASS. SECURIWEB PREMIUM proposée dans les documents fournis par l(es) assureur(s). Vos conditions d'assurance sont dans les documents contractuels conclus avec l(es) assureur(s).

Quand vous signez cette fiche, vous reconnaissez que nous vous avons informé et conseillé.

### VOTRE SIGNATURE ÉLECTRONIQUE



**Impression.** Vous reconnaissez avoir été en mesure d'imprimer et d'enregistrer un exemplaire de l'ensemble de ces documents avant de les avoir signés électroniquement.

Le représentant du Crédit Agricole

L'Assuré



Signé électroniquement par le  
Crédit Agricole Alpes  
Provence

Motif : certification de document



## 5- Traitement de vos données personnelles

Les données à caractère personnel que nous avons recueillies à l'occasion de cet entretien, en notre qualité de responsable de traitement, sont nécessaires à l'étude de vos besoins spécifiques et à la proposition par nos soins de contrats en cohérence avec vos besoins et exigences, ainsi qu'à la réalisation d'actions de prospection commerciale.

Vous pouvez retrouver le détail des informations sur le traitement des données personnelles et sur l'exercice de vos droits dans la Politique de Protection des Données Personnelles accessible à l'adresse suivante : <https://www.credit-agricole.fr/ca-alpesprovence/particulier/informations/politique-de-protection-des-donnees-personnelles-de-la-caisse-regionale.html> et sur simple demande en agence.

**Vos droits.** Vous disposez dans les conditions prévues par la loi du droit d'accéder à tout moment à vos données personnelles, d'exercer votre droit à la portabilité, de les faire rectifier, de demander leur effacement dans le respect des obligations légales, de vous opposer, de définir des directives générales ou particulières relatives au sort de vos données à caractère personnel après votre décès ou de limiter leur traitement pour motif légitime.



Vous pouvez exercer ces droits en écrivant par courriel à l'adresse : [dpo@ca-camca.fr](mailto:dpo@ca-camca.fr), en vous connectant à [reclamations.camca@ca-camca.fr](mailto:reclamations.camca@ca-camca.fr) ou par lettre simple à : CAMCA – DPO – 53 Rue La Boétie - 75008 Paris.







## Fiche d'information sur les prix

### Assurance ASS. SECURICOMPTE PREMIUM

#### À propos de ces conditions particulières

Prenez le temps de lire cette fiche d'information précontractuelle avant votre adhésion à l'assurance **ASS. SECURICOMPTE PREMIUM**.

Elle vous est remise en application de l'article L. 112-2 du Code des Assurances avant votre adhésion au Contrat d'Assurance collectif ASS. SECURICOMPTE PREMIUM et contient les éléments essentiels à savoir.



#### Prix des garanties

Votre cotisation est différente si vous adhérez dans le cadre ou en dehors d'une offre groupée de services Premium ou Prestige. Le montant de votre cotisation peut évoluer. Nous vous en informerons le cas-échéant.

Si j'adhère **via une offre groupée de services Premium ou Prestige**

**3,50 euros par mois** (taxes d'assurance comprises), inclus dans la cotisation de votre offre groupée de services.

Si j'adhère au **Contrat ASS. SECURICOMPTE PREMIUM uniquement**

**4,20 euros par mois** (taxes d'assurance comprises) payables par prélèvements mensuels automatiques.



#### Evènements garantis

**Documents Officiels.** En cas de Perte ou de Vol de vos Clés, de vos Documents Officiels en même temps que vos Moyens de Paiement assurés.

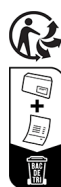
**Maroquinerie.** En cas de Perte ou de Vol de votre Maroquinerie en même temps que vos Moyens de Paiement assurés.

**Téléphone Portable.** En cas de Vol avec Agression ou Effraction de votre Téléphone Portable à usage non professionnel (acquis neuf ou reconditionné) et/ou de la Carte SIM et des Communications téléphoniques frauduleuses effectuées avec ce Téléphone Portable à usage non professionnel dérobé.

**Sommes volées.** En cas de sommes volées avec Agression dans un délai maximum de 48H après le retrait d'espèces effectué dans un D.A.B. au moyen de la Carte de paiement assurée.

#### En cas de débits résultant :

- de Virements frauduleux (instantanés ou non) opérés sous Contrainte Physique (menace et injonction d'un Tiers) sur votre Compte Bancaire Crédit Agricole assuré,
- d'Utilisation frauduleuse de vos Moyens de Paiement assurés, lorsque l'Utilisation frauduleuse a fait l'objet d'un remboursement par la Caisse régionale au titre de ses obligations légales pour la prise en charge de la franchise



OU lorsque ladite Utilisation frauduleuse n'a pas pu faire l'objet d'un remboursement par la Caisse régionale au titre de ses obligations légales,

- d'Utilisation frauduleuse de vos données de sécurité personnalisées lorsque ladite Utilisation frauduleuse n'a pas pu faire l'objet d'un remboursement par la Caisse régionale au titre de ses obligations légales.



Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Alpes Provence

Agence : MARSEILLE 02

Nom du conseiller :



## Bienvenue dans la Notice d'information de votre ASS. SECURICOMPTE PREMIUM

**Nous sommes heureux de vous  
compter parmi nos Adhérents**

### À propos de notre Notice d'information d'assurance (la « Notice »)

Dans le cadre de votre adhésion à ASS. SECURICOMPTE PREMIUM, plusieurs documents vous ont été transmis :

**La Fiche d'information et de conseil.** Elle reprend vos besoins et exigences, la solution d'assurance proposée ainsi qu'un récapitulatif du conseil donné avant l'adhésion.

**La Fiche d'information sur les prix.** Elle vous présente le prix de votre assurance et ses caractéristiques principales.



**La Notice d'information.** Elle vous explique tout ce que vous devez savoir en tant qu'Adhérent : les garanties dont vous bénéficiez et les modalités de votre assurance. Prenez-en connaissance attentivement !

**Le Document d'information sur le produit d'assurance.** Ce document obligatoire standardisé pour tous les acteurs de l'assurance présente les informations essentielles relatives au produit d'assurance.

**Votre Bulletin d'adhésion.** Il formalise votre adhésion au Contrat d'Assurance.



## Qui sommes-nous ?

Le **Contrat d'Assurance** est conclu entre :

- « **Vous** » qui désigne la ou les personne(s) physique(s) n'agissant pas pour des besoins professionnels, titulaire(s) du compte,
- La « **Caisse régionale** », qui désigne la **Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Alpes Provence**, Société coopérative à capital variable agréée en tant qu'établissement de crédit, 381976448 R.C.S. AIX-EN-PROVENCE Siège social : 25, Chemin des Trois Cyprès 13097 Aix-en-Provence Cedex 2 Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 07 019 231 - Identifiant CITEO : FR234295\_01ARDU.
- « **CAMCA** » qui désigne l'assureur, la **Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole**, Société d'Assurance Mutuelle régie par le Code des assurances, immatriculée auprès de l'INSEE sous le numéro Siret 784 338 527 00053, dont le siège social est situé 53, Rue de la Boétie 75008 PARIS. Cette entreprise est soumise au contrôle de L'Autorité de contrôle prudentiel et de de résolution (ACPR), 4, Place de Budapest, CS 92459 -75436 PARIS Cedex 09.

La Caisse régionale et CAMCA sont contrôlées par la Banque Centrale Européenne (Kaiserstrasse 29 - 60311 Francfort-sur-le-Main, Allemagne), agréés et contrôlés par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09. Voir le site internet : <https://acpr.banque-france.fr/>), contrôlés par l'Autorité des Marchés Financiers (17 place de la Bourse - 75082 Paris cedex 02).

## Comment vous rétracter ?



Vous disposez d'un **droit de rétractation**, sans frais, sans pénalité et sans justification, **pendant 14 jours** si vous avez été préalablement démarché (au sens de l'article L.341-1 du code monétaire et financier) ou si vous avez conclu le Contrat d'Assurance entièrement à distance (conformément à l'article L.343-1 du code monétaire et financier).

### Quand ?

Vous avez **14 jours calendaires** pour vous rétracter à compter de la conclusion du Contrat d'Assurance ou de la réception de la Notice, du Document d'information sur le produit d'assurance, de la Fiche d'information sur les prix et la Fiche d'information et de conseil si la réception est postérieure à votre adhésion.

**A savoir :** Quand vous avez connaissance d'un Sinistre mettant en jeu la garantie du Contrat d'Assurance, vous ne pouvez pas vous rétracter.

### Comment ?

- **Pour vous rétracter lorsque vous souscrivez cette assurance au sein d'une offre groupée de services proposée par votre Caisse régionale**, vous pouvez utiliser le formulaire qui est annexé aux conditions particulières de cette offre groupée de services ou transmettre à votre Caisse régionale une demande de rétractation dénuée d'ambiguïté par tout autre moyen (lettre, courrier électronique, formulaire accessible sur notre site Internet).
- **Pour vous rétracter lorsque vous souscrivez cette assurance en dehors d'une offre groupée de services proposée par votre Caisse régionale**, vous pouvez transmettre à cette dernière une demande de rétractation dénuée d'ambiguïté par tout moyen (lettre, courrier électronique, formulaire accessible sur notre site Internet).

**Quelles conséquences ?**

- **Si vous exercez votre droit de rétractation après avoir souscrit cette assurance au sein d'une offre groupée de services proposée par votre Caisse régionale**, cela entraîne la fin de l'offre groupée et services et du Contrat d'Assurance. Dans ce cas, vous devez :
  - vérifier les actions que vous devez réaliser et qui sont décrites dans les conditions générales et particulières de votre offre groupée de services ;
  - régler les sommes dues pendant la durée d'utilisation de votre offre groupée de services comprise entre le commencement d'utilisation et la date de votre rétractation.

La Caisse régionale vous remboursera toutes les autres sommes perçues en application du Contrat d'Assurance **au plus tard 30 jours** après avoir reçu votre demande de rétractation. Si ce délai n'est pas respecté, vous bénéficierez d'intérêts au taux légal sur les sommes que la Caisse régionale vous doit.

- **Si vous exercez votre droit de rétractation après avoir souscrit cette assurance en dehors d'une offre groupée de services proposée par votre Caisse régionale**, cela entraîne la résiliation du Contrat d'Assurance à compter de la date de réception de la demande.

Vous êtes tenu au paiement de la cotisation durant la période à partir de la prise d'effet du Contrat d'Assurance jusqu'à la date de votre demande de rétractation.



## Qu'allez-vous trouver dans cette Notice ?

La synthèse de vos garanties et des plafonds d'indemnisation	18
Titre 1 - Votre adhésion et la cotisation	19
Article 1 - Qui peut adhérer ?	19
Article 2 - Comment adhérer ?	20
Article 3 - Quelles sont vos obligations ?	20
Article 4 - Les assurances sont-elles cumulatives ?	20
Article 5 - Quand prend effet votre assurance ?	20
Article 6 - Quelle est votre cotisation d'assurance ?	20
Titre 2 - Vos garanties et les exclusions	21
Article 7 - Quelles sont vos garanties ?	21
Article 8 - Quelles sont les exclusions communes à toutes les garanties ?	27
Titre 3 - En cas de Sinistre	28
Article 9 - Que faire en cas de Sinistre ?	28
Article 10 - Quelles sont les modalités d'indemnisation ?	30
Titre 4 - Les modalités de votre Contrat	31
Article 11 - Comment obtenir un renseignement ou adresser une réclamation ?	31
Article 12 - Comment résilier votre Contrat ?	33
Article 13 - Comment faisons-nous évoluer vos Contrats ?	34
Article 14 - Comment sont protégées vos données personnelles ?	35
Article 15 - Que se passe-t-il en cas de litige ?	38
Lexique	41
La synthèse de vos garanties et des plafonds d'indemnisation	8
Titre 1 - Votre adhésion et la cotisation	8
Article 1 - Qui peut adhérer ?	9
Article 2 - Comment adhérer ?	9
Article 3 - Quelles sont vos obligations ?	9
Article 4 - Les assurances sont-elles cumulatives ?	9
Article 5 - Quand prend effet votre assurance ?	9
Article 6 - Quelle est votre cotisation d'assurance ?	10
Titre 2 - Vos garanties et les exclusions	10
Article 7 - Quelles sont vos garanties ?	11
Article 8 - Quelles sont les exclusions communes à toutes les garanties ?	12
Titre 3 - En cas de Sinistre	13
Article 9 - Que faire en cas de Sinistre ?	13
Article 10 - Quelles sont les modalités d'indemnisation ?	14
Titre 4 - Les modalités de votre Contrat	15
Article 11 - Comment obtenir un renseignement ou adresser une réclamation ?	15
Article 12 - Comment résilier votre Contrat ?	17





Article 13 - Comment faisons-nous évoluer vos Contrats ?	18
Article 14 - Comment sont protégées vos données personnelles ?	19
Article 15 - Que se passe-t-il en cas de litige ?	22
Lexique	25



Pour vous permettre de mieux comprendre votre Contrat d'Assurance, **reportez-vous [au Lexique](#) présent à la fin de la Notice.** Vous y trouverez la définition des termes techniques que nous allons utiliser. Ces mots (utilisés en majuscule, au singulier ou au pluriel dans la Notice) ont la signification qui leur est donnée dans ce Lexique.



## La synthèse de vos garanties et des plafonds d'indemnisation




**Votre assurance ASS. SECURICOMPTE PREMIUM vous indemnise des dommages matériels que vous subissez dans les cas suivants :**

	Plafond d'indemnisation par sinistre et par année d'assurance
<b>En cas de Perte ou Vol de vos Clés et/ou de vos Documents Officiels en même temps que vos Moyens de Paiement assurés, indemnisation des frais engagés pour :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- refaire vos Clés à l'identique ou, en cas d'impossibilité technique, remplacer à l'identique vos Serrures,</li> <li>- reconstituer vos Documents Officiels (par exemple, votre Carte Nationale d'Identité),</li> <li>- reconstituer votre certificat d'immatriculation et remplacer les plaques d'immatriculation de votre véhicule terrestre à moteur (ex : voiture, etc.).</li> </ul>	<b>Jusqu'à 1 500 €</b>
<b>En cas de Perte ou Vol de votre Maroquinerie en même temps que vos Moyens de Paiement assurés, indemnisation :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de la Valeur de remplacement de votre Maroquinerie.</li> </ul>	<b>Jusqu'à 450 €</b>
<b>En cas de Vol de votre Téléphone Portable résultant d'une Agression ou d'une Effraction, indemnisation de :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de la Valeur de Remplacement de votre Téléphone Portable à usage non professionnel et de la Carte SIM assurés ;</li> <li>- du montant des Communications téléphoniques frauduleuses passées, avec votre Téléphone Portable à usage non professionnel ou avec la Carte SIM assurés, réalisées dans les 48 heures qui suivent le Vol et avant l'enregistrement de la demande de mise hors service de la ligne.</li> </ul>	<b>Jusqu'à 1000 €</b>  <b>Jusqu'à 500 €</b>
<b>En cas de Vol, à la suite d'une Agression, de vos espèces retirées au distributeur, indemnisation :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- du montant de vos espèces dérobées à condition que le Vol par Agression survienne dans un délai maximum de 48 heures à compter de l'heure du Retrait D.A.B.</li> </ul>	<b>Jusqu'à 1 000 €</b>



**Votre assurance ASS. SECURICOMPTE PREMIUM vous indemnise des sommes débitées frauduleusement sur votre Compte Bancaire et qui ne sont pas remboursées par votre Caisse régionale au titre de ses obligations légales :**

<b>En cas de débits frauduleux sur votre Compte Bancaire :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en cas d'opérations par Virement bancaire (instantané ou non) opérées par vos soins sous la menace et l'injonction d'un Tiers: indemnisation du montant des débits opérés sur votre Compte Bancaire au profit d'autrui, pendant la période d'effet de l'adhésion.</li> </ul>	<b>Jusqu'à 3 000 €</b>
--	------------------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>- en cas d'Utilisation frauduleuse de vos Moyens de Paiement quand vous n'êtes plus en possession de vos Moyens de Paiement : indemnisation du montant des débits frauduleux opérés et non remboursés par la Caisse régionale pour cause de Négligence Grave de votre part, ou indemnisation de la franchise de 50 euros pouvant rester à votre charge en cas de remboursements par la Caisse régionale ;</li> </ul>	<b>Jusqu'à 5 000 €</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- en cas d'Utilisation frauduleuse par un Tiers de vos données de sécurité personnalisées : indemnisation du montant de débits frauduleux non remboursés par la Caisse régionale pour cause de Négligence Grave de votre part ;</li> </ul>	<b>Jusqu'à 5 000 €</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- prise en charge des frais (frais d'incidents de paiement ou d'irrégularité de fonctionnement du compte, frais de paiement tels que définis dans les conditions générales de banque de votre Caisse régionale) à la suite d'une Utilisation frauduleuse de vos Moyens de Paiement assurés ou de vos données de sécurité personnalisées, en cas de débits frauduleux non remboursés par la Caisse régionale pour cause de Négligence Grave de votre part.</li> </ul>	<b>Jusqu'à 500 €</b>
<div data-bbox="65 891 135 965"></div> <p>Ces plafonds d'indemnisation s'appliquent <b>par Sinistre et par Année d'assurance</b>. Pour toutes vos garanties, nous vous protégeons <b>jusqu'à un montant maximum cumulé de 7 000 € par Année d'assurance</b>.</p>	

## Titre 1 - Votre adhésion et la cotisation

L'**Adhérent** est la personne physique qui adhère au Contrat d'Assurance collectif ASS. SECURICOMPTE PREMIUM n° 00000010002462.



L'**Assuré** désigne la personne sur laquelle reposent les garanties (c'est-à-dire la personne à qui l'indemnisation est versée en cas de Sinistre), également titulaire ou co-titulaire du Compte Bancaire, client de la Caisse régionale.

Dans le cadre de ASS. SECURICOMPTE PREMIUM, l'Assuré et l'Adhérent sont une seule et même personne.

### Article 1 - Qui peut adhérer ?

Pour pouvoir adhérer à ASS. SECURICOMPTE PREMIUM, vous devez :

- être une personne physique majeure pouvant signer un Contrat (juridiquement capable) ou être représentée légalement par une personne pouvant le faire à votre place ;
- ne pas agir dans le cadre de votre activité professionnelle ;
- être titulaire ou co-titulaire d'un Compte Bancaire ouvert auprès de Caisse régionale.

Vous vous engagez à déclarer toute modification auprès de la Caisse régionale, notamment dans le cas d'un changement de nom et/ou d'adresse, de numéro de compte de prélèvement, de modification sur le Compte Bancaire support des garanties (clôture, transfert etc.).

## Article 2 - Comment adhérer ?

Vous pouvez adhérer à une seule assurance par Compte Bancaire ouvert dans la Caisse régionale et auquel les Moyens de Paiement assurés sont rattachés.

Vous adhérez au Contrat d'Assurance quand vous avez remis ou envoyé votre Bulletin d'adhésion signé à la Caisse régionale.

## Article 3 - Quelles sont vos obligations ?

En tant qu'Adhérent ou représentant légal de l'Adhérent, vous devez respecter le Contrat d'Assurance et donner les informations nécessaires à sa mise en place et tout au long de la vie du Contrat d'Assurance.



Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque de l'Assuré l'expose aux sanctions prévues par le Code des Assurances, c'est à dire : réduction d'indemnités ou nullité de l'adhésion du Contrat d'Assurance (articles L.113-9 et L.113- 8 du Code des Assurances).

## Article 4 - Les assurances sont-elles cumulatives ?

Vous pouvez cumuler ASS. SECURICOMPTE PREMIUM avec une autre assurance portant sur le même risque.

Dans l'hypothèse où vous avez contracté plusieurs Contrats d'Assurance et que vous n'avez commis aucune fraude, chaque Contrat d'Assurance sera valable et agira selon ses propres termes (Articles L. 121-1 et L. 121-4 du Code des Assurances).

## Article 5 - Quand prend effet votre assurance ?

Votre assurance commence **le jour mentionné sur le Bulletin d'adhésion**.

Votre adhésion **se renouvelle automatiquement** à chaque anniversaire, soit le 1<sup>er</sup> janvier de chaque année. Vous n'avez pas besoin d'intervenir pour que votre adhésion se renouvelle.

## Article 6 - Quelle est votre cotisation d'assurance ?

**Montant.** Le montant de votre cotisation est mentionné sur votre Bulletin d'adhésion joint à votre Contrat d'Assurance. Si vous souscrivez à l'assurance au sein d'une offre groupée de services proposée par votre Caisse régionale, votre cotisation d'assurance est comprise dans la cotisation à cette offre groupée de services.

**Prélèvement.** Vous payez votre cotisation par prélèvements mensuels automatiques initiés par la Caisse régionale qui la reverse à CAMCA.

**Evolution.** Nous pouvons faire évoluer le montant de cette cotisation. Dans ce cas, la Caisse régionale vous informe de cette évolution **deux mois au moins** avant sa prise d'effet. Vous avez alors la possibilité de résilier l'adhésion à votre Contrat d'Assurance ASS. SECURICOMPTE PREMIUM selon les conditions prévues à [l'article 12 de la présente Notice](#).



## Titre 2 - Vos garanties et les exclusions



Dans cette partie, nous vous présentons le détail de **vos garanties** en cas de dommages matériels et de débits frauduleux, **la limite des plafonds d'indemnisation et les exclusions**. **Attention** : pour toutes vos garanties, nous vous protégeons **jusqu'à un montant maximum cumulé de 7 000 € par Sinistre et par Année d'Assurance..**

### Article 7 - Quelles sont vos garanties ?



#### Les dommages matériels

Votre assurance SécuriCOMPTE PREMIUM a pour objet de vous indemniser dans les cas suivants :

- Perte ou Vol simple de vos Clés et/ou de vos Documents Officiels en même temps que vos Moyens de Paiement assurés ;
- Perte ou Vol simple de votre Maroquinerie en même temps que vos Moyens de Paiement assurés ;
- Vol par Agression ou Effraction de votre Téléphone Portable à usage non professionnel ;
- Vol d'espèces retirées au distributeur à la suite d'une Agression.



**7.1 En cas de Perte ou Vol de vos Clés et/ou de vos Documents Officiels en même temps que vos Moyens de Paiement assurés****Ce que nous couvrons**

Les frais engagés pour :

- Refaire vos Clés à l'identique ou en cas d'impossibilité technique, remplacer à l'identique vos Serrures. Sont prises en charge :
  - les Clés de votre habitation principale et secondaire (y compris les Clés de boîte aux lettres, de portail ou de box, Clés de dépendance, de cave ou d'immeuble) ;
  - les Clés de votre véhicule personnel immatriculé à votre nom (démarreur, antivol, top case, etc.) ou autres moyens de transport électriques individuels (exemples : vélo électrique, assistance électrique,...) ;
  - les Clés/ bip de votre système de télésurveillance.
- Reconstituer vos Documents Officiels (par exemple, votre Carte Nationale d'Identité) ;
- Reconstituer votre certificat d'immatriculation et remplacer les plaques d'immatriculation de votre véhicule terrestre (par exemple : voiture, etc.).

**Ce que nous ne couvrons pas**

Les frais visant à refaire :

- Vos Clés et vos Documents Officiels sans la Perte ou le Vol simultanés de vos Moyens de Paiement assurés ;
- Les Clés
  - d'une habitation autre que la vôtre (ascendants, descendants, voisins, etc.) ou les Clés d'un véhicule ne vous appartenant pas ;
  - les Clés d'une dépendance ou annexe à usage professionnel de votre habitation principale ou secondaire ;
- Votre certificat d'immatriculation par l'entremise de sociétés intermédiaires.



**Plafond de prise en charge : dans la limite de 1 500 € par Sinistre et par Année d'assurance**

**7.2 En cas de Perte ou de Vol de votre Maroquinerie en même temps que vos Moyens de Paiement assurés****Ce que nous couvrons**

- La Valeur de Remplacement de votre Maroquinerie (à l'identique au jour du Sinistre, à défaut la valeur d'achat initial de la Maroquinerie dérobée ou perdue)

Ou

- Le remplacement de la Maroquinerie à l'identique (à savoir, les mêmes caractéristiques : marque, taille, matière etc.)

**Ce que nous ne couvrons pas**

- Les frais de remplacement de la Maroquinerie :
  - ne contenant pas vos Moyens de Paiement assurés ;
  - sans la Perte ou le Vol de vos Moyens de Paiement assurés.



**Plafond de prise en charge : dans la limite de 450 € par Sinistre et par Année d'assurance**

**7.3 En cas de Vol de votre Téléphone Portable à la suite d'une Agression ou à une Effraction****Ce que nous couvrons**

- La Valeur de Remplacement de votre Téléphone Portable acheté neuf ou reconditionné à usage non professionnel et de la Carte SIM assurés ; ainsi que les Accessoires volés en même temps que le Téléphone Portable.
- Le montant des Communications téléphoniques frauduleuses passées, avec votre Téléphone Portable à usage non professionnel ou de votre Carte SIM réalisées **dans les 48 heures** qui suivent le Vol par Agression ou Effraction et avant l'enregistrement de la demande de mise hors service de la ligne.

**Ce que nous ne couvrons pas**

- Le Vol des Téléphones Portables :
  - à usage professionnel ;
  - à usage non professionnel acquis d'occasion ;
  - commis sans Agression ni Effraction ;
  - commis dans un véhicule stationné sur la voie publique entre 22 heures et 7 heures du matin.
- Les communications frauduleuses :
  - réalisées après la date d'enregistrement de la demande de mise hors service de la ligne de votre Téléphone Portable à usage non professionnel et après un délai de 48 heures suivant le Vol Caractérisé de votre Téléphone Portable à usage non professionnel ;
  - réalisés à partir d'un Téléphone Portable non garanti.

**Plafond de prise en charge :**

- Indemnisation de votre Téléphone Portable à usage non professionnel et de votre Carte SIM **dans la limite de 1000 € par Sinistre et par Année d'assurance ;**
- Indemnisation de vos Communications téléphoniques frauduleuses **dans la limite de 500 € par Sinistre et par Année d'assurance.**

**7.4 En cas de Vol à la suite d'une Agression de vos espèces retirées au distributeur automatique de billets****Ce que nous couvrons**

- Le montant de vos espèces retirées au distributeur, volées à condition que le Vol par Agression survienne **dans un délai maximum de 48 heures** à compter du Retrait D.A.B. au moyen de la Carte de paiement assurée.

**Ce que nous ne couvrons pas**

Les Vols :

- survenant en dehors de l'Union Européenne et de la Suisse ;
- par Agression survenant plus de **plus de 48 heures** après le Retrait D.A.B.



**Plafond de prise en charge : dans la limite de 1 000 € par Sinistre et par Année d'assurance.**

**Les débits frauduleux**

Votre assurance SécuriCOMPTE Premium permet aussi de vous indemniser en cas de sommes débitées frauduleusement sur votre Compte Bancaire et non remboursées par votre Caisse régionale au titre de ses obligations légales.

**7.5 Virements opérés sous Contrainte Physique****Ce que nous couvrons**

- Les virements que vous effectueriez sur votre Compte Bancaire au profit d'autrui sous la menace et l'injonction d'un Tiers.

**Ce que nous ne couvrons pas**

Les virements (instantanés ou non) :

- effectués intentionnellement, sans contrainte physique ni menace et injonction ;
- consécutifs à un chantage, entendu comme une pression morale et non physique, consistant à menacer l'assuré de révéler ou d'imputer des faits offensant pour lui.



**Plafond de prise en charge : dans la limite de 3 000 € par Sinistre et par Année d'assurance.**





**7.6 En cas d'Utilisation frauduleuse des Moyens de Paiement par un Tiers, à la suite de la Perte ou du Vol de vos Moyens de Paiement assurés (vous n'êtes plus en possession de vos Moyens de Paiement)****Ce que nous couvrons**

- L'indemnisation de la franchise de 50 euros pouvant rester à votre charge en cas de remboursement par la Caisse régionale;
- L'indemnisation des sommes frauduleusement débitées que la Caisse régionale ne rembourserait pas pour cause d'une Négligence Grave de votre part ou d'une falsification non décelable des Chèques.
- L'indemnisation des frais (ex : frais d'incidents de paiement ou d'irrégularité de fonctionnement du compte, frais de paiement tels que définis dans les conditions générales de banque de votre Caisse régionale) à la suite d'une Utilisation frauduleuse de vos Moyens de Paiement assurés, en cas de débits frauduleux non remboursés par la Caisse régionale pour cause de Négligence Grave de votre part.

**Ce que nous ne couvrons pas**

- Les débits remboursés par la Caisse régionale au titre de son obligation légale ;
- Les débits opérés sur un Compte Bancaire non assuré.

Les débits ou frais :

- résultant de l'Utilisation frauduleuse de vos Moyens de Paiement assurés commise à votre insu sans Vol ou Perte de ceux-ci ;
- résultant de fraudes par duplication, falsification, contrefaçon des Cartes de paiement ;
- survenant après une demande de restitution de vos Moyens de Paiement assurés ou clôture du Compte Bancaire pour quelque motif que ce soit.

**Plafond de prise en charge :**

- Indemnisation de la franchise **dans la limite de 50 € par Sinistre et par Année d'assurance ;**
- Indemnisation des sommes frauduleusement débitées **dans la limite de 5 000 € par Sinistre et par Année d'assurance ;**
- Indemnisation des frais consécutifs à des sommes frauduleusement débitées **dans la limite de 500 € par Sinistre et par Année d'assurance.**



## 7.7 En cas d'utilisation frauduleuse de vos données de sécurité personnalisées par un Tiers



### Ce que nous couvrons

- L'indemnisation des sommes frauduleusement débitées et non remboursées par la Caisse régionale pour cause de Négligence Grave de votre part ;
- L'indemnisation des frais (ex : frais d'incidents de paiement ou d'irrégularité de fonctionnement du compte, frais de paiement tels que définis dans les conditions générales de banque de votre Caisse régionale) à la suite d'une Utilisation frauduleuse de vos données de sécurité personnalisées, en cas de débits frauduleux non remboursés par la Caisse régionale pour cause de Négligence Grave de votre part.



### Ce que nous ne couvrons pas

- Les débits remboursés par la Caisse régionale au titre de son obligation légale ;
- Les débits opérés sur un Compte Bancaire non assuré ;
- L'Utilisation frauduleuse des données de sécurité personnalisées antérieure à la prise d'effet de l'adhésion ;
- Les dommages résultant d'Escroquerie.



#### Plafond de prise en charge :

- Indemnisation des sommes frauduleusement débitées et non remboursées par la Caisse régionale **dans la limite de 5 000 € par Sinistre et par Année d'assurance ;**
- Indemnisation des frais consécutifs à des sommes frauduleusement débitées que la Caisse régionale ne rembourserait pas **dans la limite de 500 € par Sinistre et par Année d'assurance.**



#### Dans quels cas l'assurance SécuriCOMPTE Premium intervient-elle pour l'indemnisation des débits frauduleux ?

Selon la loi,  **votre Caisse régionale vous rembourse des sommes débitées frauduleusement**  de votre compte sauf lorsque c'est vous qui agissez frauduleusement ou lorsque vous faites preuve de Négligence Grave.

**L'assurance SécuriCOMPTE ne se substitue pas aux obligations légales de la Caisse régionale** et offre une protection dans les cas décrits ci-dessus et résumés ci-dessous :



#### Pour les opérations réalisées avec votre Carte de paiement lorsque vous l'avez perdue ou qu'elle a été volée

**Retrait frauduleux** dans un distributeur automatique de billets (D.A.B)

**Achats frauduleux avec utilisation du code confidentiel**  
(Code de paiement à 4 chiffres)

**Achats frauduleux en ligne**

##### **SANS Négligence Grave de votre part :**

Indemnisation de la franchise de 50 euros restée à votre charge

##### **AVEC Négligence Grave de votre part :**

Indemnisation au titre de la garantie « Utilisation frauduleuse des Moyens de Paiement assurés » ou de la garantie « Utilisation frauduleuse des données de sécurité personnalisées »



#### Pour les opérations réalisées avec votre Carte de paiement lorsque vous ne l'avez pas perdue ou qu'elle n'a pas été volée

	Achats frauduleux en ligne avec l'Utilisation frauduleuse des données de sécurité personnalisées	<b>SANS Négligence Grave de votre part :</b> Pas d'indemnisation au titre du SécuriCOMPTE Premium.  <b>AVEC Négligence Grave de votre part :</b> Indemnisation au titre de la garantie « Utilisation frauduleuse des données de sécurité personnalisées »
 <b>Pour les opérations réalisées par virement</b>		
	Virement frauduleux	<b>SANS Négligence Grave de votre part :</b> Pas d'indemnisation au titre du SécuriCOMPTE Premium.  <b>AVEC Négligence Grave de votre part :</b> Indemnisation au titre de la garantie « Utilisation frauduleuse des données de sécurité personnalisées »
	Virement sous Contrainte Physique	Indemnisation au titre de la garantie « Virement sous Contrainte Physique »
 <b>Pour les opérations réalisées par Chèque</b>		
	Opération frauduleuse réalisée via un Chèque falsifié (complété par vous et modifié frauduleusement par un Tiers non bénéficiaire)	<b>En cas de falsification non décelable par la Caisse Régionale :</b> Indemnisation au titre de la garantie « Utilisation frauduleuse des Moyens de Paiement assurés »

## Article 8 - Quelles sont les exclusions communes à toutes les garanties ?



### Sont formellement exclus, les dommages :

- provoqués par la guerre étrangère ou par une guerre civile, par une participation de votre part à une rixe (sauf cas de légitime défense) une émeute, une grève ou un mouvement populaire ;
- dûs aux effets directs ou indirects d'explosion, de dégagement de chaleur ou d'irradiation provenant de transmutation de noyaux d'atomes ou de la radioactivité ainsi que ceux dus aux effets de radiations provoquées par l'accélération artificielle des particules ;
- résultant de déclarations mensongères et/ou de moyens frauduleux de votre part ;
- dont le fait originel est antérieur à la date de prise d'effet de l'adhésion ;
- consécutifs à un Vol commis par les membres de votre famille (conjoint, ascendants et descendants jusqu'au 2ème degré), par toute personne vivant habituellement dans votre foyer, ainsi que par vos préposés ou avec leur complicité ;
- causés aux Serrures et résultant d'une Effraction sur les Serrures (locaux d'habitation, locaux professionnels, véhicules).



Les garanties de votre Contrat s'exercent **dans le Monde Entier**, sauf pour la garantie Retrait D.A.B. qui ne s'exerce que dans l'Union Européenne et la Suisse.



## Titre 3 - En cas de Sinistre

### Article 9 - Que faire en cas de Sinistre ?

Dès que vous avez connaissance d'un Sinistre, vous (où votre représentant) devez suivre les étapes décrites dans cet article.



Dans tous les cas, envoyer **rapidement** à votre Caisse régionale, la déclaration de Sinistre **décrivant votre situation** avec **tous les documents qui justifient les dépenses que vous avez faites et les remboursements que vous demandez en retour**.

**Gardez bien les originaux de vos factures.** La Caisse régionale peut vous demander d'autres documents pour bien comprendre votre demande de remboursement. La Caisse régionale peut aussi faire appel à un expert ou un enquêteur pour obtenir plus d'informations.

#### 9.1 En cas de Perte ou de Vol de vos Moyens de Paiement assurés

**Opposition.** Faire **immédiatement** opposition sur vos Moyens de Paiement assurés et au plus tard dans les **5 (cinq) jours** ouvrés après la Perte ou le Vol, selon les moyens prévus par la Caisse régionale .

**Déclaration de Perte ou de Vol.** Déclarer en parallèle, la Perte ou le Vol aux Autorités Compétentes du pays où a eu lieu le Sinistre.

**Justificatifs.** Transmettre les pièces justificatives suivantes à votre Caisse régionale :

- compte-rendu de la déclaration de Perte/Vol, dépôt de plainte, main courante ou attestation sur l'honneur de Perte mentionnant vos Effets Personnels ainsi que les Moyens de Paiement assurés perdus ou volés ;
- copie de votre demande d'opposition des Moyens de Paiement assurés ;
- factures (originaux) établies pour refaire vos Clés et Serrures ;
- factures (originaux) établies pour refaire vos Documents Officiels et copies de vos documents refaits .

#### 9.2 En cas de Perte ou de Vol de la Maroquinerie

**Opposition.** Faire **immédiatement** opposition sur vos Moyens de Paiement assurés et au plus tard dans les **5 (cinq) jours ouvrés** après la Perte ou le Vol, selon les moyens prévus par la Caisse régionale.

**Déclaration de Perte ou de Vol.** Déclarer en parallèle, la Perte ou le Vol aux Autorités Compétentes du pays où a eu lieu le Sinistre.

**Justificatifs.** Transmettre les pièces justificatives suivantes à votre Caisse régionale :

- compte-rendu du dépôt de plainte ou récépissé de Perte mentionnant l'article de la Maroquinerie avec descriptif de l'article (marque, date d'achat, prix) ainsi que les Moyens de Paiement assurés,
- copie de la demande d'opposition des Moyens de Paiement assurés,
- facture d'achat initial TTC de la Maroquinerie volée ou perdue,
- justificatif de la valeur actuelle de la Maroquinerie volée ou perdue (exemple : capture d'écran du site marchand ou attestation du marchand) si la valeur actuelle de la Maroquinerie est supérieure à la valeur initiale d'achat (exemple : maroquinerie de luxe).



### 9.3 En cas de Vol Caractérisé du Téléphone Portable à usage non professionnel et de la Carte SIM

**Blocage.** Faire désactiver sa carte SIM auprès de l'opérateur de téléphonie mobile et au plus tard dans les **2 (deux) jours ouvrés**.

**Justificatifs.** Transmettre les pièces justificatives suivantes à votre Caisse régionale :

- compte-rendu du dépôt de plainte pour Vol Caractérisé mentionnant les références du Téléphone Portable à usage non professionnel et de la Carte SIM dérobés (marque, modèle, numéro de série etc....) ainsi que tout justificatif de l'Effraction ou de l'Agression tel qu'un certificat médical ou un témoignage (attestation écrite, datée et signée de la main du témoin, mentionnant ses nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse et profession, circonstances détaillées, accompagné de sa pièce d'identité recto/verso),
- copie de la demande d'opposition aux Moyens de Paiement assurés,
- copie du Contrat d'abonnement du Téléphone Portable à usage non professionnel,
- copie de la confirmation de l'opérateur de la mise hors service de la ligne mentionnant la date et l'heure de sa prise en compte,
- facture détaillée du montant des Communications téléphoniques frauduleuses avant la mise hors service de la ligne,
- facture d'achat initial du Téléphone Portable à usage non professionnel et de la Carte SIM volés et la Valeur de remplacement du matériel identique ou équivalent.

### 9.4 En cas de Vol par Agression des espèces à la suite d'un Retrait D.A.B

**Plainte.** Déposer plainte aux Autorités Compétentes dans les **5 (cinq) jours** ouvrés et préciser le montant des espèces volées.

**Justificatifs.** Transmettre les pièces justificatives suivantes à votre Caisse régionale :

- compte-rendu du dépôt de plainte pour Vol des espèces avec Agression sur lequel devra impérativement figurer le montant des espèces volées,
- tout justificatif de l'Agression tels qu'un certificat médical ou un témoignage (attestation écrite, datée et signée de la main du témoin, mentionnant ses nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse et profession, circonstances détaillées, accompagné de sa pièce d'identité recto/verso).

### 9.5 En cas de Virement sous Contrainte Physique

**Plainte.** Déposer plainte aux Autorités Compétentes dans les **5 (cinq) jours** ouvrés, plainte sur laquelle devra figurer le montant du virement opéré.

**Justificatifs.** Transmettre les pièces justificatives suivantes à votre Caisse régionale :

- compte-rendu du dépôt de plainte pour Virement sous Contrainte Physique effectué auprès des Autorités Compétentes,
- désignation sur votre relevé de compte des débits opérés sous contrainte,
- tous documents liés à l'évènement y compris les justificatifs prouvant la réalité du préjudice subi de nature à rapporter la preuve de la contrainte exercée pour l'obtention du virement.

### 9.6 En cas d'Utilisation frauduleuse des Moyens de Paiement par un Tiers, suite à leur Perte ou à leur Vol (vous n'êtes plus en possession de vos Moyens de Paiement)

**Opposition.** Faire opposition **immédiatement** et déposer une plainte auprès des Autorités Compétentes et au plus tard dans les **5 (cinq) jours ouvrés** suivant la constatation du débit frauduleux.

**Déclaration de Sinistre.** Déclarer le Sinistre à votre Caisse régionale immédiatement au constat du premier débit frauduleux opéré sur votre Compte Bancaire.

**Justificatifs.** Transmettre les pièces justificatives suivantes à votre Caisse régionale :

- compte-rendu du dépôt de plainte ou récépissé de Perte mentionnant les Moyens de Paiement assurés,
- copie de la demande d'opposition (date et heure),
- désignation sur votre relevé de compte des débits frauduleux,
- courrier de la Caisse régionale vous informant du non remboursement des sommes débitées frauduleusement pour cause de Négligence Grave de votre part ou pour cause de falsification non décelable du Chèque.



### 9.7 En cas d'Utilisation frauduleuse de vos données de sécurité personnalisées par un Tiers

**Opposition.** Faire opposition **immédiatement** et déposer une plainte auprès des Autorités Compétentes, au plus tard dans **les 5 (cinq) jours** ouvrés suivant la constatation du débit frauduleux

**Déclaration de Sinistre.** Déclarer le Sinistre à la Caisse régionale à compter du premier débit frauduleux opéré sur votre Compte Bancaire.

**Justificatifs.** Transmettre les pièces justificatives suivantes à votre Caisse régionale :

- compte-rendu du dépôt de plainte effectué auprès des Autorités Compétentes,
- désignation sur votre relevé de compte des débits frauduleux,
- tous documents liés au litige y compris les justificatifs prouvant la réalité du préjudice subi,
- courrier de la Caisse régionale vous informant du non remboursement des sommes débitées frauduleusement pour cause de Négligence Grave de votre part.

## Article 10 - Quelles sont les modalités d'indemnisation ?

Votre Caisse régionale vous verse l'indemnité payée par CAMCA au titre votre Contrat d'Assurance dans les **15 (quinze) jours** suivant la date de réception du dossier complet avec tous les documents justificatifs d'indemnisation demandés, sous réserve de leur conformité et après étude du dossier par ses soins.



## Titre 4 - Les modalités de votre Contrat

### Article 11 - Comment obtenir un renseignement ou adresser une réclamation ?



**Pour tout litige relatif à un Contrat ou une opération réalisée en ligne**, vous pouvez recourir à la plateforme européenne de Règlement des Litiges en Ligne accessible à l'adresse Internet suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>. Cette plateforme n'est ouverte qu'aux personnes physiques n'agissant pas pour leurs besoins professionnels.

#### 11.1 En premier recours : votre agence et le service client de votre Caisse régionale

**Votre agence.** Votre agence est à votre disposition pour vous fournir tous les renseignements sur le fonctionnement de votre Contrat et répondre à vos éventuelles réclamations.

**Le service client.** Si la réponse apportée par votre agence ne vous satisfait pas, ou si vous n'avez pas eu de réponse, vous avez la possibilité de formuler votre réclamation par écrit auprès du service client de la Caisse régionale. Il s'efforcera de trouver la meilleure solution à votre différend.

Vous avez toujours la possibilité de formuler votre réclamation à l'oral ou par messagerie instantanée. Dans ce cas, si la réponse qui vous a été apportée ne vous donne pas immédiatement entière satisfaction et si vous ne disposez pas d'une copie datée de votre réclamation, vous êtes invité à la formuler au moyen d'un support écrit durable (par exemple un courrier adressé au service client), ci-après dénommé « réclamation écrite ». Par ailleurs, sans réclamation formulée par écrit, vous ne pourrez pas saisir le Médiateur.



Vous pouvez saisir le service client, en écrivant à l'adresse suivante Service Ecoute Client - 25, Chemin des Trois Cyprès, 13097 Aix-en-Provence Cedex 2, ou courriel : [serviceclients@ca-alpesprovence.fr](mailto:serviceclients@ca-alpesprovence.fr)

#### Les étapes de votre réclamation écrite :

1

**Vous formulez votre réclamation auprès de votre agence ou du service client**



2

**Votre agence ou le service client accuse réception de votre réclamation**

Cet accusé de réception intervient dans un délai maximal de **10 (dix) jours ouvrables** à compter de l'envoi de votre réclamation.



3

**Votre agence ou le service client apporte une réponse à votre réclamation**

La réponse vous est transmise dans un délai de **2 (deux) mois** au plus tard à compter de l'envoi de votre réclamation.





### 11.2 En deuxième recours : CAMCA

**Vous avez formulé votre réclamation auprès de votre agence ou du service client de la Caisse régionale et vous n'êtes pas satisfait de la réponse ?** Vous pouvez adresser une réclamation auprès de CAMCA.



Vous pouvez saisir CAMCA en écrivant à l'adresse suivante : CAMCA - Service réclamations, 53 Rue La Boétie - 75008 Paris ou par voie électronique : [reclamations.camca@ca-camca.fr](mailto:reclamations.camca@ca-camca.fr)

#### Les étapes de votre réclamation écrite :

##### 1 Vous formulez votre réclamation auprès de CAMCA



##### 2 CAMCA client accuse réception de votre réclamation

Cet accusé de réception intervient dans un délai maximal de **10 (dix) jours** ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation.



##### 3 CAMCA apporte une réponse à votre réclamation

La réponse vous est transmise dans un délai de **2 (deux) mois** au plus tard à compter de l'envoi de votre réclamation.

### 11.3 En dernier recours amiable : le Médiateur de l'Assurance



Le recours au Médiateur de l'Assurance est **uniquement ouvert aux personnes physiques n'agissant pas pour leurs besoins professionnels**. Vous autorisez expressément la Caisse régionale et CAMCA à communiquer au Médiateur tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission.

Vous avez la possibilité de vous adresser gratuitement à notre Médiateur :

- si à la suite de votre réclamation écrite, la réponse apportée par votre agence et par notre service client ne vous satisfait pas ; ou
- en tout état de cause, dans un délai de **2 (deux) mois** après l'envoi d'une première réclamation écrite quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée et qu'il y ait été ou non répondu.



Vous pouvez saisir le Médiateur en écrivant à l'adresse suivante La Médiation de l'Assurance TSA 05011 - 75441 PARIS Cedex 09 ou au moyen du formulaire de saisine en ligne disponible sur le site Internet du Médiateur [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)





**Déroulement de la procédure de médiation.** Vous pouvez vous renseigner sur le déroulement de cette procédure de médiation en consultant le site Internet du Médiateur.

---

**1 Vous saisissez notre Médiateur**

- Votre demande doit être adressée dans un **délai d'un an** à compter de votre réclamation écrite formulée auprès de CAMCA.

**2 Le Médiateur informe CAMCA et la Caisse régionale que vous l'avez saisi**

- 
- 
- 

**3 Au plus tard dans un délai de 90 (quatre-vingt-dix) jours, la médiation prend fin**

Ce délai peut être prolongé, à tout moment, par le Médiateur en cas de litige complexe.

---

## Article 12 - Comment résilier votre Contrat ?

### 12.1 La durée de votre Contrat d'Assurance

Pour la première Année d'assurance, votre Contrat d'Assurance est conclu de la souscription à la date anniversaire.

Pour les années suivantes : du **1er janvier** à la date anniversaire.



## 12.2 La résiliation de votre Contrat d'Assurance

[→] Qui peut résilier ?	Quand et dans quels cas ?	Comment ?
<b>Vous</b>	<b>Vous avez la possibilité de résilier votre adhésion au Contrat d'Assurance chaque Année à tout moment et sans préavis.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Par lettre recommandée avec accusé de réception, ou</li> <li>- Par lettre écrite remise en main propre à votre agence, ou</li> <li>- Par voie électronique depuis notre site Internet</li> </ul>
<b>La Caisse régionale ou CAMCA</b>	<b>Immédiatement et sans préavis dans les cas suivant :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en cas de comportement gravement répréhensible de votre part (par exemple : communication de documents faux ou inexacts, menaces ou injures à l'encontre d'un de nos collaborateurs, acte relevant potentiellement de poursuites judiciaires) ;</li> <li>- dans le cas où vous ne respectez pas certains de vos engagements pris dans le cadre du Contrat (par exemple : fournir des pièces justificatives que la Caisse régionale et CAMCA sont obligés de recueillir pour répondre à leurs obligations de connaissance client ou de vigilance constante).</li> </ul>	
	<b>30 (trente) jours après la réception d'un recommandé dans le cas suivant :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si vous ne payez pas la prime ou une fraction de prime, dans <b>les 10 (dix) jours</b> de son Echéance.</li> </ul>	Par lettre recommandée avec accusé de réception

### Conséquences de la résiliation.

La résiliation prendra effet **le lendemain** de sa réception à 0 heure.

Le non-paiement de la cotisation entraîne l'exigibilité de la totalité de la cotisation due jusqu'à la prochaine Echéance de l'adhésion.



Dans le cas où **le Contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen, la résiliation peut être réalisée par les mêmes moyens**. Pour permettre cette résiliation contractuelle à distance, la Caisse régionale doit mettre à votre disposition une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir cette démarche par voie électronique. La Caisse régionale devra, à cette occasion vous préciser les démarches à réaliser afin d'effectuer cette résiliation. (Article L215-1-1 du code de la consommation)

## Article 13 - Comment faisons-nous évoluer vos Contrats ?

La Caisse régionale vous envoie une notification lorsque CAMCA modifie le Contrat d'Assurance.

Les modifications prennent effet **3 (trois) mois** après cette notification. Vous disposez de la faculté de résilier votre adhésion au Contrat d'Assurance avant l'expiration de ce délai ([Cf. Article 12.2 La résiliation de votre Contrat d'Assurance](#)).

## Article 14 - Comment sont protégées vos données personnelles ?

**Identité des Responsables de traitements.** Les données personnelles vous concernant sont collectées par deux responsables de traitements différents (ils déterminent, chacun, comment ces données sont traitées) :

- **La Caisse régionale**, lorsqu'elle recueille vos données personnelles pour les traiter dans le cadre de la gestion et de l'exécution de votre Contrat d'Assurance ;
- **CAMCA**, dès que la Caisse régionale lui communique vos données personnelles en cas de Sinistre et pour le bon fonctionnement de votre Contrat d'Assurance.

**Finalités des traitements dont votre Caisse régionale est responsable et durées de conservation.** Lorsque votre Caisse régionale est responsable de traitement, elle traite vos données personnelles pour les finalités suivantes, nécessaires à la bonne exécution de votre Contrat d'Assurance :

- administrer et gérer vos demandes en lien avec l'une ou l'autre de vos garanties d'assurance (par exemple : déclaration de Sinistre, attestation, renseignement) ;
- assurer la gestion de vos réclamations portant sur l'exécution de votre Contrat d'Assurance et les suites données à votre réclamation lorsque vous saisissez le Médiateur ;
- traiter les demandes d'informations et les contentieux potentiels en lien avec la conclusion, l'exécution ou le terme de votre Contrat d'Assurance.

Afin de se conformer à ses obligations légales, la Caisse régionale met également en œuvre des traitements de surveillance ayant pour but la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Vos données personnelles traitées dans ce cadre sont conservées pour toute **la durée nécessaire à la gestion de votre dossier** (déclarations de Sinistre, réclamations, médiation, demandes d'information ou contentieux), **augmentée des durées de prescription et des durées de conservation obligatoires** pour répondre aux obligations comptables et fiscales de la Caisse régionale.



**Finalités des traitements dont votre Assureur CAMCA est responsable et durée de conservation.** Lorsque CAMCA est responsable de traitement (après avoir reçu vos données personnelles en lien avec votre Contrat d'Assurance), elle traite vos données personnelles pour la finalité suivante, nécessaire à la bonne exécution de votre Contrat d'Assurance : assurer la gestion de vos réclamations remontées à l'Assureur portant sur l'exécution de votre Contrat ainsi que les suites des saisines du Médiateur qui seraient susceptibles d'intervenir à votre initiative.

Pour cette finalité, vos données personnelles sont conservées pour toute **la durée nécessaire à la gestion de votre dossier, augmentée des durées de prescription et des durées de conservation obligatoires** pour répondre aux obligations comptables et fiscales de CAMCA.

CAMCA traite également, dans l'intérêt légitime de CAMCA et dans le cadre de la poursuite de ses activités de producteur en assurance, vos données personnelles pour les finalités et les conserve pour les durées suivantes :

- examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque : **durée nécessaire à la gestion des dossiers augmentée des durées de prescription** ;
- gérer les demandes d'exercice de droit, formées au titre de la loi informatique et libertés, par les personnes concernées : **3 ans** ;
- auditer les délégataires : durée de la mission augmentée d'une **durée de 6 ans** pour la conservation des pièces obtenues dans le cadre des missions d'audit conduites par l'Assureur ;
- élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles : ces données sont traitées de manière agrégée et sont conservées pendant la durée nécessaire à la satisfaction des obligations légales issues de la réglementation européenne Solvabilité 2.

CAMCA traite enfin, pour respecter ses obligations légales, vos données personnelles pour les finalités suivantes :

- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance.

En effet, CAMCA est soumis à des obligations légales en matière de lutte contre la fraude. CAMCA peut donc être amenée à effectuer une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude. Cette inscription peut avoir pour effet un allongement de l'étude de votre dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un Contrat d'Assurance ou d'un service.

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum **six (6) mois** pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à **cinq (5) ans** à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables. Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées, passé le délai de **cinq (5) ans** à compter de la date d'inscription sur cette liste.

**Transmission de vos données.** Les données personnelles recueillies peuvent être transmises à des partenaires intervenant dans la souscription, la gestion et l'exécution de votre Contrat d'Assurance.

En particulier, les données à caractère personnel traitées par CAMCA pourront être transmises aux réassureurs, aux entités du Groupe Crédit Agricole et aux partenaires contractuellement liés intervenant notamment dans le cadre de l'exécution de votre Contrat d'Assurance.

Les données peuvent également être transmises à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que les services en charge du contrôle interne), notamment en vue de satisfaire aux obligations légales ou réglementaires auxquelles CAMCA est soumise.

## Vos droits.



La CNIL met à votre disposition des **fiches explicatives** de vos droits sur son site : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr). Vous avez également la possibilité **d'introduire une réclamation auprès de la CNIL** par voie postale (CNIL - Service des Plaintes - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07) ou directement sur son site Internet.

Vous disposez des droits suivants sur vos données personnelles :

 <p><b>Accéder à vos données</b></p> <p>à tout moment</p>	 <p><b>Rectifier vos données</b></p> <p>en cas d'information manquante ou erronée</p>	 <p><b>Demander l'effacement de vos données</b></p> <p>lorsqu'elles ne sont plus nécessaires au traitement</p>	 <p><b>Demander la limitation du traitement</b></p> <p>« geler » temporairement leur utilisation</p>	 <p><b>Demander la portabilité de vos données</b></p> <p>Sur un format durable</p>
 <p><b>Communiquer des instructions</b></p> <p>sur le sort de vos données en cas de décès</p>	 <p><b>Vous opposer au traitement de vos données</b></p> <p>pour des raisons particulières</p>	 <p><b>Vous opposer à l'utilisation de vos données pour de la prospection commerciale</b></p> <p>sans justification</p>	 <p><b>Retirer votre consentement</b></p> <p>lorsque le traitement a nécessité que vous le donniez</p>	 <p><b>Obtenir une intervention humaine</b></p> <p>lorsque la Caisse régionale ou CAMCA prend une décision automatisée</p>

Vous devez cependant respecter certaines conditions pour exercer vos droits. Sachez également que l'exercice de certains de vos droits pourrait nous empêcher de vous fournir certains produits ou services. Ces conditions sont décrites dans la Politique de protection des données.



Vos droits doivent être exercés en adressant un courrier accompagné d'un justificatif d'identité à :

- **pour les traitements réalisés par votre Caisse régionale** en tant que responsable de traitement : à l'adresse communiquée par votre Caisse régionale dans les mentions légales ;
- **pour les traitements réalisés par votre Assureur CAMCA** en tant que responsable de traitement : à l'adresse CAMCA – DPO – 53 Rue La Boétie - 75008 Paris **OU** à [dpo@ca-camca.fr](mailto:dpo@ca-camca.fr)



## Article 15 - Que se passe-t-il en cas de litige ?

### 15.1 Quelles sont nos règles de preuve ?



Dans cet article, nous détaillons les règles de preuve qui seront admises en cas de litige dans le cadre de notre relation. Ces règles sont conformes aux articles 1368 et 1356 du code civil. En cas de contentieux, **vous pouvez toujours rapporter la preuve contraire, par tout moyen.**

**Preuves des opérations.** La Caisse régionale et CAMCA apporte la preuve des opérations réalisées et de leur imputation sur vos comptes, produits et services au moyen des relevés de compte et d'Enregistrements Informatiques des écritures comptables établis dans un journal d'opérations, horodatés et consignés. Vos relevés de compte et ces Enregistrements Informatiques sont admissibles devant les tribunaux et cours compétents, et font preuve des données et des faits qu'ils contiennent.

**Enregistrements téléphoniques.** Vous autorisez la Caisse régionale à enregistrer les conversations téléphoniques que vous avez avec elle, par exemple lorsque vous demandez la réalisation d'une opération. La Caisse régionale enregistre ces conversations à des fins de preuve et de formation de ses conseillers et collaborateurs. Ces enregistrements téléphoniques sont admissibles devant les tribunaux et cours compétents, et font preuve des données et des faits qu'ils contiennent.

**Copie des documents papiers.** Dans tous les cas où la Caisse régionale ne peut pas produire l'original d'un document papier contenant votre signature manuscrite, elle peut établir des copies sur support électronique ou papier. Ces copies sont la reproduction littérale des originaux des documents signés électroniquement. Elles sont admissibles devant les tribunaux et cours compétents, et font preuve des données et des faits qu'elles contiennent.

**Données de Sécurité Personnalisées.** Toutes les actions (par exemple : connexion, « clics », souscription, consultation de vos comptes, opérations de paiement, opérations sur vos crédits) que vous effectuez, notamment au sein de votre Espace Personnel du service CAEL après utilisation de vos Données de Sécurité Personnalisées (par exemple : votre Identifiant, de votre Mot de Passe, SécuriPass) vous sont imputées, sauf si vous en avez demandé la révocation au préalable auprès de votre Caisse régionale.

D'une façon générale, l'utilisation de vos Données de Sécurité Personnalisées sont admissibles devant les tribunaux et cours compétents. Elles font preuve des données et des faits qu'elles contiennent ainsi que des signatures et procédés d'authentification qu'elles expriment.

**Actions dans votre Espace Personnel CAEL.** La Caisse régionale apporte la preuve de toutes les actions (par exemple : connexion, « clics », souscription, consultation de vos comptes, opérations de paiement, opérations sur vos crédits) que vous effectuez au sein de votre Espace Personnel du Service CAEL au moyen d'Enregistrements Informatiques établis dans un journal d'opérations et de connexions, horodatés et consignés. Ces Enregistrements Informatiques sont admissibles devant les tribunaux et cours compétentes, et font preuve des données et des faits qu'ils contiennent.

**Signature électronique.** Les documents signés électroniquement constituent des originaux. Ils sont établis et conservés dans des conditions qui permettent de garantir leur intégrité. Ils sont donc parfaitement valables entre vous et Caisse régionale et votre Assureur CAMCA. Ils constituent une preuve littérale au sens des articles 1364 et suivants du code civil.

La recevabilité, l'opposabilité et la force probante des documents signés électroniquement ne peuvent pas être contestées au seul motif qu'ils ont été signés électroniquement.

Le Fichier de preuve et tous les éléments qu'il contient et ayant concouru à l'opération de signature électronique sont admissibles devant les tribunaux et cours compétents. Ils font preuve des données et des faits qu'ils contiennent, de leur contenu, de votre identité, des conséquences de droit ou de fait qui en découlent ainsi que des signatures et procédés d'authentification qu'ils expriment.



Le **Fichier de preuve** est composé de l'ensemble des éléments techniques créés à l'occasion de la signature électronique d'un document utilisant un certificat électronique (par exemple : les données que vous avez saisies, les certificats électroniques, les données d'horodatage, les accusés de réception, les éléments d'authentification, les documents originaux signés électroniquement). Il est conservé pendant un délai conforme aux exigences légales permettant ainsi d'assurer la traçabilité de la réalisation de la transaction conclue.

La Caisse régionale peut établir des copies sur support papier des originaux des documents signés électroniquement. Ces copies en sont la reproduction littérale. Elles sont admissibles devant les tribunaux et cours compétents, et font preuve des données et des faits qu'elles contiennent.

## 15.2 La loi applicable, les tribunaux compétents et la langue

**La loi applicable** à ce Contrat est la loi française.

**Les tribunaux compétents** sont les tribunaux français.

**La langue utilisée** dans le Contrat et pour les communications effectuées au cours de la relation contractuelle est le français.

## 15.3 Quels sont les délais de prescription ?



La prescription est un **délai**, fixé par la réglementation, **au-delà duquel il n'est plus possible, ni pour vous, ni pour la Caisse régionale, ni pour CAMCA, d'engager une procédure judiciaire** (par exemple dans le cas où, suite à une contestation sur un Sinistre, la phase amiable n'a pas abouti à un accord entre vous et nous). Les parties au Contrat d'Assurance ne peuvent pas, même d'un commun accord, modifier la durée de la prescription fixée par la loi ou ajouter des causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

**Durée de prescription.** Toute action judiciaire découlant de votre Contrat d'Assurance doit être engagée dans un délai **de 2 (deux) ans** à compter de la survenance du Sinistre (Article L. 114-1 du Code des assurances).



### **Le début de ce délai de deux ans peut être retardé dans deux situations :**

- Si vous faites une déclaration fausse ou inexacte. Dans ce cas, ce délai ne commence qu'au moment où votre Caisse régionale ou l'Assureur CAMCA le découvre.
- si un Sinistre est survenu à une date précise mais que les victimes en ont eu connaissance bien après. Dans ce cas, les victimes devront prouver le fait qu'elles ont ignoré l'existence du Sinistre en question et le délai commence au moment où vous avez eu connaissance du Sinistre.

**Interruption de la prescription.** La prescription peut être interrompue dans certaines situations prévues par la loi. Cela signifie que le délai de prescription alors acquis est arrêté et effacé. Un nouveau délai **de 2 (deux) ans** recommence à compter de la date de survenance de ces situations.

Selon la loi, les situations qui peuvent interrompre la prescription sont :

- La reconnaissance par le débiteur (art. 2240 du Code civil). Par exemple, le débiteur admet officiellement que la personne à qui il doit de l'argent a le droit de réclamer ce paiement, cela réinitialise le compteur du délai légal pour exiger le paiement de la dette ;
- Une demande en justice (arts 2241 à 2243 du Code civil),
- Un acte d'exécution forcée d'une décision (arts 2244 à 2246 du Code civil),
- La désignation d'un expert à la suite du Sinistre,
- Par l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique avec accusé de réception que :
  - Votre Caisse régionale vous adresse au sujet de l'action en paiement de la prime,



- Vous adressez à votre Caisse régionale au sujet du règlement de l'indemnité. (Article L114-2 du Code des assurances)





## Lexique



Pour vous permettre de mieux comprendre votre Contrat d'Assurance, **nous vous fournissons ce Lexique**. Vous y trouverez la définition des termes techniques que nous avons utilisé. Ces mots (utilisés en majuscule, au singulier ou au pluriel dans la Notice) ont la signification qui leur est donnée dans ce Lexique.

### Accessoire

Tous les équipements du Téléphone Portable (coque, cordon, oreillettes etc.)

### Adhérent

La personne physique n'agissant pas à des fins professionnelles, juridiquement capable ou majeure représentée légalement, ayant demandé à adhérer au Contrat d'Assurance collectif ASS. SECURICOMPTE PREMIUM n° 00000010002462.

### Agression

Acte de violence brutal et soudain commis par un Tiers à votre rencontre, provoquant des blessures physiques. Il peut aussi s'agir d'une menace physique exercée volontairement par un Tiers afin de vous contraindre.

### Année d'assurance

La première Année d'assurance est la période entre la date de votre adhésion au contrat et le 1er janvier.

L'Année d'assurance se renouvelle ensuite d'année en année à chaque Echéance.

### Assuré

Désigne la personne sur laquelle reposent les garanties, également titulaire et co-titulaire du Compte Bancaire, client de la Caisse régionale.

### Assureur

L'Assureur est la Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole, Société d'Assurance Mutuelle régie par le Code des assurances, immatriculée auprès de l'INSEE sous le numéro Siret 784 338 527 00053, dont le siège social est situé 53, Rue de la Boétie 75008 PARIS. Cette entreprise est soumise au contrôle de L'Autorité de contrôle prudentiel et de de résolution (ACPR), 4, Place de Budapest, CS 92459 -75436 PARIS Cedex 09.

### Bulletin d'adhésion

Document signé conjointement par vous-même et la Caisse Régionale, qui matérialise votre adhésion au présent Contrat d'Assurance collectif.

### Carte de paiement

Moyen de paiement émis par la Caisse Régionale, attaché au Compte Bancaire, permettant d'effectuer des opérations de paiement et/ou de Retrait.

### Carte SIM

La Carte SIM (Subscriber Identity Module) désigne la puce délivrée au titre d'un abonnement par un opérateur de

téléphonie, pour le fonctionnement du Téléphone Portable à usage non professionnel garanti.

### Chèque

Formule de chèques émanant du Compte Bancaire assuré (à l'exclusion des chèques de voyages) émis par la Caisse régionale.

### Clés et Serrures

Clés : tous systèmes permettant la commande éventuellement à distance de la Serrure de votre habitation ou de votre véhicule terrestre à moteur.

Serrures : appareils de fermeture se manœuvrant soit à la main au moyen d'un accessoire généralement amovible (clé, antivol, etc...), soit à distance par un dispositif technique particulier.

### Communications téléphonique frauduleuses

Les Communications téléphoniques passées frauduleusement avant la mise en opposition auprès de l'opérateur du Téléphone Portable à usage non professionnel et de la Carte SIM, par un Tiers de façon répréhensible selon le Code Pénal, entraînant un préjudice pour vous-même.

### Compte Bancaire

Le compte de dépôt auquel sont rattachés les Moyens de Paiement assurés et sur lequel est débitée la cotisation ASS. SECURICOMPTE PREMIUM.

### Contrat d'Assurance

Le Contrat d'Assurance collectif ASS. SECURICOMPTE PREMIUM n° 00000010002462.

### D.A.B

Distributeur Automatique de Billets, appareil qui permet de retirer une somme d'argent du Compte Bancaire assuré à l'aide d'une Carte de paiement et d'un code confidentiel, dans les limites fixées contractuellement avec la Caisse régionale.

### Documents Officiels

Documents émis par une administration, exemples : la Carte nationale d'identité, le passeport, la carte de séjour, le permis de conduire, le permis de chasse, le certificat d'immatriculation de votre véhicule.

Ces documents doivent être en cours de validité au moment du Sinistre. Sont également garantis les Documents Officiels de vos enfants mineurs.

### Echéance de l'adhésion

Le premier janvier de chaque année.



**Effets personnels**

Votre Téléphone Portable à usage non professionnel et la Carte SIM, vos Documents Officiels ainsi que vos Clés à usage non professionnel.

**Effraction**

Forcement, dégradation, détournement ou destruction de tout dispositif de fermeture ou de toute espèce de clôture.

**Escroquerie**

L'escroquerie est le fait, soit par l'usage d'un faux nom ou d'une fausse qualité, soit par l'abus d'une qualité vraie, soit par l'emploi de manœuvres frauduleuses, de tromper une personne physique ou morale et de la déterminer ainsi, à son préjudice ou au préjudice d'un Tiers, à remettre des fonds, des valeurs ou un bien quelconque, à fournir un service ou à consentir un acte opérant obligation ou décharge. (art. 313-1 du Code pénal)

**Force majeure**

La Force Majeure désigne un événement à la fois imprévu, insurmontable et indépendant de la volonté d'une personne.

**Maroquinerie**

Sac à main, sac à dos, porte-documents, attaché-case, portefeuille contenant les Moyens de Paiement assurés.

**Moyens de Paiement assurés**

Cartes de paiement et/ou de retrait attachés au Compte Bancaire assuré, ainsi que les applications de Paiement sans contact installées sur votre Téléphone Portable à usage non professionnel de l'Adhérent et les Chèques. Sont exclus au titre de la présente Notice : les cartes prépayées, les cartes d'avoir, les cartes/Chèques cadeaux ainsi que les bons d'achat.

**Négligence Grave**

La Négligence Grave reste à l'appréciation de la Caisse régionale au regard des faits et de la situation invoqués dans le cadre d'Utilisation frauduleuse de vos données de sécurité personnalisées ou d'une Utilisation frauduleuse des Moyens de Paiement assurés, **à l'exception des Chèques.**

**Organisme crédité**

L'Organisme dont le compte est crédité à la faveur d'une opération passée sur le Compte Bancaire assuré.

**Paiement sans contact**

Opération par Cartes bancaires, utilisant la technologie Radio frequency identification et Near Field Communication, pour effectuer des paiements sécurisés. C'est lorsque vous n'avez pas à insérer votre Carte de paiement dans un terminal de règlement. Ce mode de paiement peut fonctionner avec un Téléphone Portable à usage non professionnel ou une montre connectée comportant une application de paiement. Le paiement s'effectue en présentant le Téléphone Portable ou la

montre connectée à proximité d'un terminal de paiement électronique sans contact.

**Perte**

La Perte est le fait d'égarer un bien.

**Retrait D.A.B**

Opération de retrait d'espèces sur un D.A.B., au moyen d'une Carte de paiement émise sur le Compte Bancaire.

**Sinistre**

Tout dommage susceptible d'entraîner la garantie du présent Contrat d'Assurance.

La date de survenance du Sinistre est la date de l'événement garanti.

- Pour la garantie Utilisation frauduleuse des données de sécurité personnalisées, la date de survenance du Sinistre est la date du premier débit frauduleux réalisé sur le Compte Bancaire assuré. Tous débits frauduleux résultant d'actes continus et répétés sont considérés comme résultant d'un seul et même Sinistre.
- Pour la garantie Utilisation frauduleuse des Moyens de Paiement assurés : dans le cas où la date de la Perte ou du Vol des formules de Chèques ou des Cartes bancaires émanant du Compte Bancaire assuré est indéterminée, la date de survenance présumée du Sinistre est celle de l'envoi du relevé de compte ou du relevé des opérations Cartes bancaires sur lesquels le(s) débit(s) frauduleux sont constaté(s).

**Souscripteur**

Il s'agit de la Caisse régionale ayant souscrit le présent Contrat d'Assurance.

CAMCA (l'Assureur) donne mandat au Souscripteur pour percevoir les cotisations, recevoir les déclarations des Adhérents, affecter aux comptes des sinistrés les sommes versées, le Souscripteur en donnant décharge à l'Assureur.

**Téléphone Portable à usage non professionnel**

Téléphone mobile, smartphone, ou montre connectée proposant des fonctions de téléphonie mobile, acheté neuf ou reconditionné et destiné à un usage non professionnel.

**Tiers**

Toute personne autre que vous-même, votre conjoint/concubin, autre que vos ascendants ou descendants, ainsi que toute personne que vous n'avez pas autorisée à utiliser votre Téléphone Portable à usage non professionnel garanti ainsi que vos Moyens de Paiement assurés.

**Utilisation frauduleuse de vos données de sécurité personnalisées**

L'Utilisation par un Tiers de vos données de sécurité personnalisées propres, à vous identifier, sans votre consentement, dans le but de réaliser des opérations

financières en votre nom exclusif et se manifestant par un débit frauduleux sur votre Compte Bancaire assuré.

Par données de sécurité personnalisées, on entend : les codes d'accès à l'espace personnalisé de banque en ligne, le code Sécuripass, le sécuricode, le code confidentiel de la Carte de paiement, le numéro à 16 chiffres figurant au recto de la Carte de paiement et le cryptogramme visuel à 3 chiffres figurant au dos de la Carte de paiement, hors code confidentiel de la Carte de paiement.

#### **Utilisation frauduleuse des Moyens de Paiement assurés**

L'utilisation (à la suite de la Perte ou du Vol) de vos Moyens de Paiement assurés, par un Tiers, de façon répréhensible selon le Code Pénal, entraînant un préjudice pour vous-même.

#### **Valeur de Remplacement de la Maroquinerie**

Valeur TTC de remplacement à l'identique au jour du sinistre, à défaut valeur d'achat initial TTC de la Maroquinerie dérobée ou perdue.

#### **Valeur de Remplacement du Téléphone Portable à usage non professionnel et de la Carte SIM**

Valeur d'achat TTC en France de l'appareil et de la Carte SIM garantis à la date du Sinistre. Si cet appareil ou cette Carte SIM ne sont plus commercialisés ou disponibles, valeur d'achat TTC en France d'un appareil ou d'une Carte SIM présentant des caractéristiques et performances techniques équivalentes (capacité de stockage, mémoire RAM, capteur photo...).

#### **Virement sous Contrainte Physique**

Le "Virement" est une technique bancaire par laquelle, par le débit de votre compte, vous donnez l'ordre à l'établissement bancaire, dépositaire de fonds vous appartenant ou dont il peut disposer, par exemple en qualité de mandataire, de créditer le compte d'une tierce personne. Le Virement Contraint consiste en l'acquittement d'un règlement non consenti à un Tiers par Agression.

#### **Virement Instantané**

Le Virement Instantané (ou instant payment) est un virement quasi instantané (moins de 10 secondes) d'un compte vers un autre, ne requérant que le seul numéro de téléphone ou bien l'IBAN du bénéficiaire et initié depuis le site de la Caisse régionale de Crédit Agricole ou de l'application mobile bancaire en choisissant le mode instantané.

#### **Vol**

Le Vol est la soustraction frauduleuse par un Tiers du ou des Moyens de Paiement assurés et Effets personnels.

#### **Vol Caractérisé**

Vol d'un de vos Moyens de Paiement assuré et Effets personnels commis par un Tiers avec Agression ou Effraction.



## Protection des Moyens de Paiement assurés et Effets personnels

Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie : CAMCA, mutuelle d'assurance régie par le Code des Assurances et enregistrée en France  
- SIRET 784 338 527 00053

Produit : SECURICOMPTÉ PREMIUM



Ce document d'information vous présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit. Une information précontractuelle et contractuelle complète est fournie dans les documents relatifs à la garantie.

### De quel type d'assurance s'agit-il ?

Cette assurance a pour objet de couvrir l'assuré contre :

- la Perte ou le Vol des Clés, des Documents Officiels, de la Maroquinerie en même temps que les Moyens de Paiement assurés,
- le Vol avec Agression ou Effraction du Téléphone Portable à usage non professionnel (acquis neuf ou reconditionné) et/ou de la Carte SIM et des Communications téléphoniques frauduleuses effectuées avec le Téléphone Portable à usage non professionnel dérobé,
- le Vol des sommes dérobées avec Agression dans un délai maximum de 48H après le retrait d'espèces effectué dans un D.A.B au moyen de la Carte de paiement assurée,
- les débits résultant :
  - de Virements sous Contrainte Physique avec Agression, sur le Compte Bancaire assuré,
  - d'une Utilisation frauduleuse des Moyens de Paiement assurés, lorsque ladite Utilisation frauduleuse a fait l'objet d'un remboursement par la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel au titre de ses obligations légales pour la prise en charge de la franchise **OU** lorsque ladite Utilisation frauduleuse n'a pas pu faire l'objet d'un remboursement par la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel au titre de ses obligations légales,
  - d'une Utilisation frauduleuse des données de sécurité personnalisées lorsque ladite Utilisation frauduleuse n'a pas pu faire l'objet d'un remboursement par la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel au titre de ses obligations légales.

✓ : Garantie en inclusion dans tous nos contrats

! : Exclusion de couverture dans tous nos contrats

✗ : Exclusion à la souscription dans tous nos contrats



### Qu'est ce qui est assuré ?

#### Les garanties systématiquement prévues :

- ✓ **Perte ou Vol des Clés, des Documents Officiels, de la Maroquinerie en même temps que les Moyens de Paiement assurés : plafond de 1500€ pour les Clés et les Documents Officiels, et plafond de 450€ pour la Maroquinerie, par Sinistre et par Année d'assurance**
- ✓ **Vol Caractérisé (Aggression ou Effraction) du Téléphone Portable à usage non professionnel (acquis neuf ou reconditionné) et/ou de la Carte SIM : plafond de 1000€ par Sinistre et par Année d'assurance**
- ✓ **Remboursement des Communications téléphoniques frauduleuses effectuées avec le Téléphone Portable à usage non professionnel dérobé : plafond de 500€ par Sinistre et par Année d'assurance**
- ✓ **Vol par Agression des espèces sous 48 h après retrait d'espèces effectué dans un D.A.B.: plafond de 1.000€ par Sinistre et par Année d'assurance**
- ✓ **En cas de débits résultant :**
  - de Virements frauduleux (instantanés ou non) opérés sous Contrainte Physique (menace et injonction d'un Tiers) sur votre Compte Bancaire assuré : plafond de 3 000€ par Sinistre et par Année d'assurance
  - d'une Utilisation frauduleuse de vos Moyens de Paiement assurés lorsque ladite Utilisation frauduleuse a pu faire l'objet d'un remboursement par la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel au titre de ses obligations légales avec application de la franchise légale de 50€ : prise en charge de la franchise de 50€
  - d'une Utilisation frauduleuse de vos Moyens de Paiement assurés OU d'une Utilisation frauduleuse des données de sécurité personnalisées lorsque ladite Utilisation frauduleuse n'a pas pu faire l'objet d'un remboursement par la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel au titre de ses obligations légales : plafond de 5.000€ par Sinistre et par Année d'assurance
  - d'une Utilisation frauduleuse des Moyens de Paiement assurés **OU** d'une Utilisation frauduleuse des données de sécurité personnalisées : prise en charge des frais d'incidents de paiement ou des frais d'opération inhérents aux conséquences de l'Utilisation frauduleuse à hauteur de 500€ par Sinistre et par Année d'assurance.



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?



- ✗ Dommages autres que ceux garantis
- ✗ Les Clés et Serrures des locaux et véhicules professionnels
- ✗ Les Effets personnels (Clés, Documents Officiels) volés ou perdus SANS les Moyens de Paiement assurés
- ✗ Les Téléphones et communications à usage professionnel
- ✗ Les cas d'Utilisation frauduleuse des Moyens de Paiement assurés remboursés par la Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel au titre de ses obligations légales, à l'exception de la franchise légale de 50€



### Y-a-t-il des exclusions à la couverture ?



- ! Dommage provoqué par un acte intentionnel de l'Assuré
- ! Dommage résultant de déclarations mensongères et/ou de moyens frauduleux de la part de l'Assuré
- ! Dommage dont le fait originel est antérieur à la prise d'effet de l'adhésion
- ! Dommages consécutifs à un Vol commis par les membres de la famille de l'Assuré (conjoint, ascendants, descendants jusqu'au deuxième degré), par toute personne vivant habituellement au foyer de l'Assuré, ainsi que par les préposés de l'Assuré, ou avec leur complicité
- ! Dommages causés aux Serrures et résultant d'une Effraction sur les Serrures (locaux d'habitation ou professionnels, véhicules)
- ! Dommages causés au Téléphone Portable à usage non professionnel et/ou à la Carte SIM résultant d'un Vol avec Effraction commis dans un véhicule stationné sur la voie publique entre 22 heures et 7 heures du matin
- ! Dommages survenant après mise hors service de la ligne téléphonique

### Franchises, seuils d'intervention et limitation des plafonds de garanties :



! **Plafond de garantie toutes garanties confondues : Le plafond de garantie est fixé à 7.000 € par Sinistre et par Année d'assurance**



### Où suis-je couvert(e) ?

Les garanties sont acquises dans le monde entier sauf pour la garantie « Vol par Agression des espèces » acquise uniquement sur les territoires de l'Union Européenne et de la Suisse.



### Quelles sont mes obligations ?

**Sous peine de nullité du Contrat d'Assurance ou de non garantie :**

#### A l'adhésion

- Les déclarations doivent être sincères et conformes à la réalité.
- L'Assuré doit payer la cotisation indiquée au Contrat d'Assurance.

#### En cours de contrat

En cas de modification liée à la domiciliation du compte, afin que celle-ci puisse-t-êtr prise en compte, l'Assuré doit en informer son conseiller Crédit Agricole.

#### En cas de Sinistre

Au plus tard dans les 5 (cinq) jours ouvrés après la Perte ou le Vol, déclarer tout Sinistre de nature à mettre en jeu l'une des garanties dans les conditions et délais impartis et joindre tous documents utiles à l'appréciation du Sinistre (mise en opposition, mise hors ligne téléphonique, dépôt de plainte, justificatifs frais et remboursements, originaux factures ...).



### Quand et comment effectuer les paiements ?

Les cotisations sont payables d'avance par prélèvement mensuel sur le Compte Bancaire dont les références ont été fournies par l'Assuré. Dans le cas où la garantie est intégrée à une offre groupée de services, la cotisation d'assurance est comprise dans le coût de l'abonnement à cette offre groupée de services.



### Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Sauf application d'un éventuel délai de renonciation, le Contrat d'Assurance prend effet à compter de la date mentionnée sur le Bulletin d'adhésion. L'adhésion au présent Contrat d'Assurance se renouvelle par tacite reconduction, chaque année, à chaque Échéance de l'adhésion, sauf résiliation.



### Comment puis-je résilier mon contrat ?

L'Assuré a la faculté de résilier son adhésion au Contrat d'Assurance à tout moment, après la première Échéance de l'adhésion, par envoi d'une lettre recommandée adressée au gestionnaire de sa Caisse régionale ou en remplissant, à l'agence, un pré-imprimé de résiliation. La résiliation prend effet dans un délai d'1 (un) jour suivant l'enregistrement de cette résiliation. La résiliation peut s'opérer :

- à tout moment à compter de l'Échéance de l'adhésion de la première Année d'assurance ;
- en cas de modification des conditions de l'adhésion, l'Assuré peut dénoncer son adhésion à compter de la notification adressée par le Crédit Agricole jusqu'à la date d'entrée en vigueur de la modification.
- suite à révision des cotisations, l'Assuré est en droit de refuser cette modification en résiliant le Contrat d'Assurance dans les 30 (trente) jours suivant la date à laquelle il en a eu connaissance.
- le jour de la clôture du Compte Bancaire support de l'adhésion au Crédit Agricole, sans préavis.





## Fiche d'information sur les prix

### Assurance ASS. SECURIWEB PREMIUM

#### À propos de ces conditions particulières

Prenez le temps de lire cette fiche d'information précontractuelle avant votre adhésion à l'assurance **ASS. SECURIWEB PREMIUM**.

Elle vous est remise en application de l'article L. 112-2 du Code des Assurances avant votre adhésion au Contrat d'Assurance collectif ASS. SECURIWEB PREMIUM et contient les éléments essentiels à savoir.



#### Prix des garanties

Votre cotisation est différente si vous adhérez dans le cadre ou en dehors d'une offre groupée de services Premium ou Prestige. Le montant de votre cotisation peut évoluer. Nous vous en informerons le cas-échéant.

Si j'adhère **via une offre groupée de services Premium ou Prestige**

**1 euro par mois** (taxes d'assurance comprises), inclus dans la cotisation de votre offre groupée de services.

Si j'adhère au **Contrat ASS. SECURIWEB PREMIUM uniquement**

**2,50 euros par mois** (taxes d'assurance comprises) payables par prélèvements mensuels automatiques.



#### Evènements garantis

**Livraison non conforme.** En cas de Livraison non conforme d'un bien acheté à distance.

**Non-livraison.** En cas de Non-livraison d'un bien acheté à distance.







Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Alpes Provence

Agence : MARSEILLE 02

Nom du conseiller :



## Bienvenue dans la Notice d'information de votre ASS. SECURIWEB PREMIUM

**Nous sommes heureux de vous  
compter parmi nos Adhérents**

### À propos de notre Notice d'information d'assurance (la « Notice »)

Dans le cadre de votre adhésion à ASS. SECURIWEB PREMIUM, plusieurs documents vous ont été transmis :

**La Fiche d'information et de conseil.** Elle reprend vos besoins et exigences, la solution d'assurance proposée ainsi qu'un récapitulatif du conseil donné avant l'adhésion.

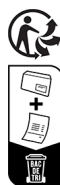
**La Fiche d'information sur les prix.** Elle vous présente le prix de votre assurance et ses caractéristiques principales.



**La Notice d'information.** Elle vous explique tout ce que vous devez savoir en tant qu'Adhérent : les garanties dont vous bénéficiez et les modalités de votre assurance. Prenez-en connaissance attentivement !

**Le Document d'information sur le produit d'assurance.** Ce document obligatoire standardisé pour tous les acteurs de l'assurance présente les informations essentielles relatives au produit d'assurance.

**Votre Bulletin d'adhésion.** Il formalise votre adhésion au Contrat d'Assurance.



## Qui sommes-nous ?

Le **Contrat d'Assurance** est conclu entre :

- « **Vous** » qui désigne la ou les personne(s) physique(s) n'agissant pas pour des besoins professionnels, titulaire(s) du compte,
- La « **Caisse régionale** », qui désigne la **Caisse régionale de Crédit Agricole Mutuel Alpes Provence**, Société coopérative à capital variable agréée en tant qu'établissement de crédit, 381976448 R.C.S. AIX-EN-PROVENCE Siège social : 25, Chemin des Trois Cyprès 13097 Aix-en-Provence Cedex 2 Société de courtage d'assurance immatriculée au Registre des Intermédiaires en Assurance sous le n° 07 019 231 - Identifiant CITEO : FR234295\_01ARDU.
- « **CAMCA** » qui désigne l'assureur, la **Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole**, Société d'Assurance Mutuelle régie par le Code des assurances, immatriculée auprès de l'INSEE sous le numéro Siret 784 338 527 00053, dont le siège social est situé 53, Rue de la Boétie 75008 PARIS. Cette entreprise est soumise au contrôle de L'Autorité de contrôle prudentiel et de de résolution (ACPR), 4, Place de Budapest, CS 92459 -75436 PARIS Cedex 09.

La Caisse régionale et CAMCA sont contrôlées par la Banque Centrale Européenne (Kaiserstrasse 29 - 60311 Francfort-sur-le-Main, Allemagne), agréés et contrôlés par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09. Voir le site internet : <https://acpr.banque-france.fr/>), contrôlés par l'Autorité des Marchés Financiers (17 place de la Bourse - 75082 Paris cedex 02).

## Comment vous rétracter ?



Vous disposez d'un **droit de rétractation**, sans frais, sans pénalité et sans justification, **pendant 14 jours** si vous avez été préalablement démarché (au sens de l'article L.341-1 du code monétaire et financier) ou si vous avez conclu le Contrat d'Assurance entièrement à distance (conformément à l'article L.343-1 du code monétaire et financier).

### Quand ?

Vous avez **14 jours calendaires** pour vous rétracter à compter de la conclusion du Contrat d'Assurance ou de la réception de la Notice, du Document d'information sur le produit d'assurance, de la Fiche d'information sur les prix et la Fiche d'information et de conseil si la réception est postérieure à votre adhésion.

**A savoir :** Quand vous avez connaissance d'un Sinistre mettant en jeu la garantie du Contrat d'Assurance, vous ne pouvez pas vous rétracter.

### Comment ?

- **Pour vous rétracter lorsque vous souscrivez cette assurance au sein d'une offre groupée de services proposée par votre Caisse régionale**, vous pouvez utiliser le formulaire qui est annexé aux conditions particulières de cette offre groupée de services ou transmettre à votre Caisse régionale une demande de rétractation dénuée d'ambiguïté par tout autre moyen (lettre, courrier électronique, formulaire accessible sur notre site Internet).
- **Pour vous rétracter lorsque vous souscrivez cette assurance en dehors d'une offre groupée de services proposée par votre Caisse régionale**, vous pouvez transmettre à cette dernière une demande de rétractation dénuée d'ambiguïté par tout moyen (lettre, courrier électronique, formulaire accessible sur notre site Internet).

### Quelles conséquences ?

- **Si vous exercez votre droit de rétractation après avoir souscrit cette assurance au sein d'une offre groupée de services proposée par votre Caisse régionale**, cela entraîne la fin de l'offre groupée et services et du Contrat d'Assurance. Dans ce cas, vous devez :
  - vérifier les actions que vous devez réaliser et qui sont décrites dans les conditions générales et particulières de votre offre groupée de services ;
  - régler les sommes dues pendant la durée d'utilisation de votre offre groupée de services comprise entre le commencement d'utilisation et la date de votre rétractation.

La Caisse régionale vous remboursera toutes les autres sommes perçues en application du Contrat d'Assurance **au plus tard 30 jours** après avoir reçu votre demande de rétractation. Si ce délai n'est pas respecté, vous bénéficierez d'intérêts au taux légal sur les sommes que la Caisse régionale vous doit.

- **Si vous exercez votre droit de rétractation après avoir souscrit cette assurance en dehors d'une offre groupée de services proposée par votre Caisse régionale**, cela entraîne la résiliation du Contrat d'Assurance à compter de la date de réception de la demande.

Vous êtes tenu au paiement de la cotisation durant la période à partir de la prise d'effet du Contrat d'Assurance jusqu'à la date de votre demande de rétractation.



## Qu'allez-vous trouver dans cette Notice ?

La synthèse de vos garanties et des plafonds d'indemnisation	18
Titre 1 - Votre adhésion et la cotisation	19
Article 1 - Qui peut adhérer ?	19
Article 2 - Comment adhérer ?	20
Article 3 - Quelles sont vos obligations ?	20
Article 4 - Les assurances sont-elles cumulatives ?	20
Article 5 - Quand prend effet votre assurance ?	20
Article 6 - Quelle est votre cotisation d'assurance ?	20
Titre 2 - Vos garanties et les exclusions	21
Article 7 - Quelles sont vos garanties ?	21
Article 8 - Quelles sont les exclusions communes à toutes les garanties ?	27
Titre 3 - En cas de Sinistre	28
Article 9 - Que faire en cas de Sinistre ?	28
Article 10 - Quelles sont les modalités d'indemnisation ?	30
Titre 4 - Les modalités de votre Contrat	31
Article 11 - Comment obtenir un renseignement ou adresser une réclamation ?	31
Article 12 - Comment résilier votre Contrat ?	33
Article 13 - Comment faisons-nous évoluer vos Contrats ?	34
Article 14 - Comment sont protégées vos données personnelles ?	35
Article 15 - Que se passe-t-il en cas de litige ?	38
Lexique	41
La synthèse de vos garanties et des plafonds d'indemnisation	8
Titre 1 - Votre adhésion et la cotisation	8
Article 1 - Qui peut adhérer ?	9
Article 2 - Comment adhérer ?	9
Article 3 - Quelles sont vos obligations ?	9
Article 4 - Les assurances sont-elles cumulatives ?	9
Article 5 - Quand prend effet votre assurance ?	9
Article 6 - Quelle est votre cotisation d'assurance ?	10
Titre 2 - Vos garanties et les exclusions	10
Article 7 - Quelles sont vos garanties ?	11
Article 8 - Quelles sont les exclusions communes à toutes les garanties ?	12
Titre 3 - En cas de Sinistre	13
Article 9 - Que faire en cas de Sinistre ?	13
Article 10 - Quelles sont les modalités d'indemnisation ?	14
Titre 4 - Les modalités de votre Contrat	15
Article 11 - Comment obtenir un renseignement ou adresser une réclamation ?	15
Article 12 - Comment résilier votre Contrat ?	17



Article 13 - Comment faisons-nous évoluer vos Contrats ?	18
Article 14 - Comment sont protégées vos données personnelles ?	19
Article 15 - Que se passe-t-il en cas de litige ?	22
Lexique	25



Pour vous permettre de mieux comprendre votre Contrat d'Assurance, **reportez-vous au [Lexique](#) présent à la fin de la Notice.** Vous y trouverez la définition des termes techniques que nous allons utiliser. Ces mots (utilisés en majuscule, au singulier ou au pluriel dans la Notice) ont la signification qui leur est donnée dans ce Lexique.



## La synthèse de vos garanties et des plafonds d'indemnisation



Votre assurance ASS. SECURIWEB PREMIUM vous indemnise des dommages matériels que vous subissez dans les cas suivants :

	Plafond d'indemnisation par sinistre et par année d'assurance
<p><b>En cas de Livraison non conforme ou de Non-livraison de votre bien garanti :</b></p> <p>Indemnisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- du <b>Prix d'achat du Bien garanti</b> (frais de port inclus),</li> <li>- des <b>frais de réexpédition</b> en cas de Livraison non conforme,</li> </ul> <p>si, après réclamation auprès du Commerçant, celui-ci n'a pas livré un bien de remplacement conforme, procédé à la livraison ou au remboursement.</p>	<b>Jusqu'à 6 000 €</b>

### Quels sont les biens assurés ?

Tout bien mobilier **acheté neuf** d'une valeur supérieure à 15 € TTC\* (hors frais de port) réglé totalement avec la carte de paiement assurée ou à l'aide d'un autre moyen de paiement (chèque ou virement) rattaché au compte bancaire assuré auprès d'un commerçant établi en France ou à l'étranger.

\* : ou 30 € TTC dans le cadre d'un achat de plusieurs biens au sein d'une même commande



Ces plafonds d'indemnisation s'appliquent **par Sinistre et par Année d'assurance**. Pour toutes vos garanties, nous vous protégeons **jusqu'à un montant maximum cumulé de 6 000 € par Année d'assurance**.

## Titre 1 - Votre adhésion et la cotisation



L'**Adhérent** est la personne physique qui adhère au Contrat d'Assurance collectif ASS. SECURIWEB PREMIUM n ° 00000010002462.

L'**Assuré** désigne la personne sur laquelle reposent les garanties (c'est-à-dire la personne à qui l'indemnisation est versée en cas de Sinistre), également titulaire ou co-titulaire du Compte Bancaire, client de la Caisse régionale.

Dans le cadre de ASS. SECURIWEB PREMIUM, l'Assuré et l'Adhérent sont une seule et même personne.



## Article 1 - Qui peut adhérer ?

Pour pouvoir adhérer à ASS. SECURIWEB PREMIUM, vous devez :

- être une personne physique majeure pouvant signer un Contrat (juridiquement capable) ou être représentée légalement par une personne pouvant le faire à votre place ;
- ne pas agir dans le cadre de votre activité professionnelle ;
- être titulaire ou co-titulaire d'un Compte Bancaire ouvert auprès de Caisse régionale.

Vous vous engagez à déclarer toute modification auprès de la Caisse régionale, notamment dans le cas d'un changement de nom et/ou d'adresse, de numéro de compte de prélèvement, de modification sur le Compte Bancaire support des garanties (clôture, transfert etc.).

## Article 2 - Comment adhérer ?

Vous pouvez adhérer à une seule assurance par Compte Bancaire ouvert dans la Caisse régionale et auquel les Moyens de Paiement utilisés dans le cadre de l'achat à distance sont rattachés.

Vous adhérez au Contrat d'Assurance quand vous avez remis ou envoyé votre Bulletin d'adhésion signé à la Caisse régionale.

## Article 3 - Quelles sont vos obligations ?

En tant qu'Adhérent ou représentant légal de l'Adhérent, vous devez respecter le Contrat d'Assurance et donner les informations nécessaires à sa mise en place et tout au long de la vie du Contrat d'Assurance.



Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque de l'Assuré l'expose aux sanctions prévues par le Code des Assurances, c'est à dire : réduction d'indemnités ou nullité de l'adhésion du Contrat d'Assurance (articles L.113-9 et L.113- 8 du Code des Assurances).

## Article 4 - Les assurances sont-elles cumulatives ?

Vous pouvez cumuler ASS. SECURIWEB PREMIUM avec une autre assurance portant sur le même risque.

Dans l'hypothèse où vous avez contracté plusieurs Contrats d'Assurance et que vous n'avez commis aucune fraude, chaque Contrat d'Assurance sera valable et agira selon ses propres termes (Articles L. 121-1 et L. 121-4 du Code des Assurances).

## Article 5 - Quand prend effet votre assurance ?

Votre assurance commence **le jour mentionné sur le Bulletin d'adhésion.**

Votre adhésion **se renouvelle automatiquement** à chaque anniversaire, soit le 1<sup>er</sup> janvier de chaque année. Vous n'avez pas besoin d'intervenir pour que votre adhésion se renouvelle.

## Article 6 - Quelle est votre cotisation d'assurance ?

**Montant.** Le montant de votre cotisation est mentionné sur votre Bulletin d'adhésion joint à votre Contrat d'Assurance. Si vous souscrivez à l'assurance au sein d'une offre groupée de services proposée par votre Caisse régionale, votre cotisation d'assurance est comprise dans la cotisation à cette offre groupée de services.

**Prélèvement.** Vous payez votre cotisation par prélèvements mensuels automatiques initiés par la Caisse régionale qui la reverse à CAMCA.

**Evolution.** Nous pouvons faire évoluer le montant de cette cotisation. Dans ce cas, la Caisse régionale vous informe de cette évolution **deux mois au moins** avant sa prise d'effet. Vous avez alors la possibilité de résilier l'adhésion à votre Contrat d'Assurance ASS. SECURIWEB PREMIUM selon les conditions prévues à [l'article 12 de la présente Notice](#).

## Titre 2 - Vos garanties et les exclusions



Dans cette partie, nous vous présentons le détail de **vos garanties** en cas de Livraison non conforme ou de Non-livraison, **la limite des plafonds d'indemnisation et les exclusions**. **Attention :** pour toutes vos garanties, nous vous protégeons **jusqu'à un montant maximum cumulé de 6 000 € par Année d'assurance**.





## Article 7 - Quelles sont vos garanties ?



### Les dommages matériels

Votre assurance SécuriWEB PREMIUM a pour objet de vous indemniser dans les cas suivants :

- Livraison non conforme ;
- Non-livraison.

### Quels sont les biens assurés ?



Tout bien mobilier **acheté neuf** d'une valeur supérieure à 15 € TTC\* (hors frais de port) réglé totalement avec la Carte de Paiement assurée ou à l'aide d'un autre moyen de paiement (chèque ou virement) rattaché au Compte Bancaire assuré auprès d'un Commerçant établi en France ou à l'étranger.

\* : ou 30 € TTC dans le cadre d'un achat de plusieurs biens au sein d'une même commande

### 7.1 En cas de Livraison non conforme



#### Ce que nous couvrons

Le remboursement :

- Du Prix d'achat du Bien garanti (frais de port inclus) ;
- 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.



#### Ce que nous ne couvrons pas

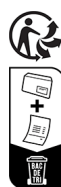
- Les biens périssables, les aliments et les boissons de toute nature,
- Les fleurs et plantes,
- Les bijoux et objets en métaux précieux.



**Condition de garantie.** La non-conformité de la Livraison doit être constatée par une lettre recommandée avec accusé de réception auprès du Commerçant dans le délai prévu aux conditions générales de vente du Commerçant ou à défaut, dans un délai **de 10 jours** suivant la date de la réception du Bien garanti.



**Plafond de prise en charge : dans la limite de 6 000 € par Sinistre et par Année d'assurance**



## 7.2 En cas de Non-livraison



### Ce que nous couvrons

- Le remboursement du Prix d'achat du Bien garanti (frais de port inclus) si, après réclamation auprès du Commerçant, celui-ci n'a pas procédé à la livraison ou au remboursement.



### Ce que nous ne couvrons pas

- En cas de grève d'un transporteur ou du service postal.



**Condition de garantie.** Dès que vous constatez la Non-livraison du Bien garanti, vous devez immédiatement faire une réclamation auprès du Commerçant, par lettre recommandée avec accusé de réception.



**Plafond de prise en charge : dans la limite de 6 000 € par Sinistre et par Année d'assurance**

## Article 8 - Quelles sont les exclusions communes à toutes les garanties ?



### Sont formellement exclus, les dommages :

- dont le fait originel est antérieur à la prise d'effet de l'adhésion ;
- causés intentionnellement par l'Assuré ;
- consécutifs à des commandes antérieures à la prise d'effet de l'adhésion,
- résultant de fraudes commises avec les Cartes Bancaires quelles qu'elles soient, telles que duplication, falsification, contrefaçon, vol ou perte avant ou après remise à l'Adhérent ;
- résultant des paiements effectués à distance avec des moyens de paiement autres que la Carte de Paiement assurée ;
- survenant après une demande de clôture du Compte Bancaire pour quelque motif que ce soit ;
- consécutifs aux vices cachés du bien livré ou dommages internes relevant de la garantie du fabricant ;
- consécutifs à des actes d'insurrections ou de confiscation par les autorités ;
- résultant de commandes avec livraison prévue en dehors de la France métropolitaine, de Monaco, d'Andorre ou des DROM-COM ;
- atteignant les biens suivants :
  - les biens objet d'une contrefaçon,
  - tous véhicules,
  - les marchandises achetées pour être revendues,
  - les armes de toutes catégories au sens du droit français,
  - les biens mobiliers immatériels tels que les effets de commerce, espèces, valeurs mobilières, coupons, titres et papiers,
  - tous autres titres de créance ou de propriété, bons de caisse, timbres-poste et fiscaux, titres de transport,
  - contrats de service, de banque ou d'assurance, billets de spectacle ou titres d'accès à des activités de loisirs...
  - les prestations de service de toute nature,
  - les biens à usage professionnel,
  - les biens portant sur la propriété intellectuelle,
  - les animaux vivants,
  - les objets d'art, les antiquités, les fourrures,
  - les fichiers numériques et logiciels de toute nature et tout logiciel à visualiser ou à télécharger en ligne,
  - les biens acquis sur des sites d'échange de vente de particulier à particulier ou d'enchères et les biens achetés d'occasion,
  - les biens acquis sur des sites à caractère violent, pornographique, discriminatoire, portant gravement atteinte à la dignité humaine et/ou à la décence,



- les biens dont le commerce est interdit et/ou acquis sur des sites interdits par le droit français,
- les médicaments.



Les garanties de votre Contrat s'exercent **dans le Monde Entier**.

## Titre 3 - En cas de Sinistre

### Article 9 - Que faire en cas de Sinistre ?

**Dès que vous avez connaissance d'un Sinistre**, vous (où votre représentant) devez suivre les étapes décrites dans cet article.



Dans tous les cas, envoyer **rapidement** à votre Caisse régionale, la déclaration de Sinistre **décrivant votre situation** avec **tous les documents qui justifient les dépenses que vous avez faites et les remboursements que vous demandez en retour**.

**Gardez bien les originaux de vos factures.** La Caisse régionale peut vous demander d'autres documents pour bien comprendre votre demande de remboursement. La Caisse régionale peut aussi faire appel à un expert ou un enquêteur pour obtenir plus d'informations

#### 9.1 En cas de Livraison non conforme

**Déclaration de la Livraison non conforme.** Déclarer la Livraison non conforme dans les **5 (cinq) jours ouvrés** suivant la constatation.

**Justificatifs.** Transmettre les pièces justificatives suivantes à votre Caisse régionale :

- Copie de la Commande (justificatif de la commande ou du mail de confirmation d'acceptation de la commande émis par le Commerçant) avec les conditions générales de vente,
- Justificatif du paiement de la Commande (relevé bancaire, relevé d'opérations carte),
- Justificatif de la livraison (bon de livraison en cas de livraison par transporteur privé, récépissé de réception en cas d'envoi postal recommandé),
- Descriptif de la non-conformité de la livraison (nature des dommages, du défaut, etc.),
- Copie du courrier recommandé avec AR de réclamation adressé au Commerçant,
- Attestation sur l'honneur pour non-remplacement d'un bien conforme ou pour non-remboursement,
- Justificatifs du montant des frais de réexpédition avec AR en cas de renvoi chez le Commerçant,
- Copie du mail ou toutes pièces justificatives d'acceptation de retour de marchandises par le Commerçant,
- Copie du Relevé d'Identité Bancaire du Compte Bancaire assuré.

#### 9.2 En cas de Non-livraison

**Déclaration.** Vous devez déclarer le Sinistre dans les **90 (quatre vingt dix) jours** calendaires qui suivent l'enregistrement de la date d'opération de la transaction sur son Compte Bancaire.

**Justificatifs.** Transmettre les pièces justificatives suivantes à votre Caisse régionale :

- Copie de la Commande (justificatif de la commande ou du mail de confirmation d'acceptation de la commande émis par le Commerçant) avec les conditions générales de vente,
- Justificatif du paiement de la Commande (relevé bancaire, relevé d'opérations carte),
- Copie du courrier recommandé avec AR de réclamation adressé au Commerçant,
- Déclaration sur l'honneur de Non-Livraison des marchandises commandées et payées en cas de non-réception dans les trente jours et de non-remboursement,
- Copie du Relevé d'Identité Bancaire du Compte Bancaire assuré.



### 9.3 Récupération en cas de Sinistre

En cas de livraison du Bien garanti conforme, avant indemnisation par CAMCA, vous conservez ce bien et renoncer à l'indemnisation.

En cas de livraison du Bien garanti, après indemnisation par CAMCA, vous pouvez :

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

Dans tous les cas, vous êtes tenu d'informer immédiatement CAMCA de la réception du bien sous peine de déchéance de la garantie.

### Article 10 - Quelles sont les modalités d'indemnisation ?

Votre Caisse régionale vous verse l'indemnité payée par CAMCA au titre votre Contrat dans les **15 (quinze) jours** suivant la date de réception du dossier complet avec tous les documents justificatifs d'indemnisation demandés, sous réserve de leur conformité et après étude du dossier par ses soins.



## Titre 4 - Les modalités de votre Contrat

### Article 11 - Comment obtenir un renseignement ou adresser une réclamation ?



**Pour tout litige relatif à un Contrat ou une opération réalisée en ligne**, vous pouvez recourir à la plateforme européenne de Règlement des Litiges en Ligne accessible à l'adresse Internet suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>. Cette plateforme n'est ouverte qu'aux personnes physiques n'agissant pas pour leurs besoins professionnels.

#### 11.1 En premier recours : votre agence et le service client de votre Caisse régionale

**Votre agence.** Votre agence est à votre disposition pour vous fournir tous les renseignements sur le fonctionnement de votre Contrat et répondre à vos éventuelles réclamations.

**Le service client.** Si la réponse apportée par votre agence ne vous satisfait pas, ou si vous n'avez pas eu de réponse, vous avez la possibilité de formuler votre réclamation par écrit auprès du service client de la Caisse régionale. Il s'efforcera de trouver la meilleure solution à votre différend.

Vous avez toujours la possibilité de formuler votre réclamation à l'oral ou par messagerie instantanée. Dans ce cas, si la réponse qui vous a été apportée ne vous donne pas immédiatement entière satisfaction et si vous ne disposez pas d'une copie datée de votre réclamation, vous êtes invité à la formuler au moyen d'un support écrit durable (par exemple un courrier adressé au service client), ci-après dénommé « réclamation écrite ». Par ailleurs, sans réclamation formulée par écrit, vous ne pourrez pas saisir le Médiateur.



Vous pouvez saisir le service client, en écrivant à l'adresse suivante Service Ecoute Client - 25, Chemin des Trois Cyprès, 13097 Aix-en-Provence Cedex 2, ou courriel : [serviceclients@ca-alpesprovence.fr](mailto:serviceclients@ca-alpesprovence.fr)

#### Les étapes de votre réclamation écrite :

1

**Vous formulez votre réclamation auprès de votre agence ou du service client**



2

**Votre agence ou le service client accuse réception de votre réclamation**

Cet accusé de réception intervient dans un délai maximal de **10 (dix) jours ouvrables** à compter de l'envoi de votre réclamation.



3

**Votre agence ou le service client apporte une réponse à votre réclamation**

La réponse vous est transmise dans un délai de **2 (deux) mois** au plus tard à compter de l'envoi de votre réclamation.



### 11.2 En deuxième recours : CAMCA

**Vous avez formulé votre réclamation auprès de votre agence ou du service client de la Caisse régionale et vous n'êtes pas satisfait de la réponse ?** Vous pouvez adresser une réclamation auprès de CAMCA.



Vous pouvez saisir CAMCA en écrivant à l'adresse suivante : CAMCA - Service réclamations, 53 Rue La Boétie - 75008 Paris ou par voie électronique : [reclamations.camca@ca-camca.fr](mailto:reclamations.camca@ca-camca.fr)

#### Les étapes de votre réclamation écrite :

##### 1 Vous formulez votre réclamation auprès de CAMCA



##### 2 CAMCA client accuse réception de votre réclamation

Cet accusé de réception intervient dans un délai maximal de **10 (dix) jours** ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation.



##### 3 CAMCA apporte une réponse à votre réclamation

La réponse vous est transmise dans un délai de **2 (deux) mois** au plus tard à compter de l'envoi de votre réclamation.

### 11.3 En dernier recours amiable : le Médiateur de l'Assurance



Le recours au Médiateur de l'Assurance est **uniquement ouvert aux personnes physiques n'agissant pas pour leurs besoins professionnels**. Vous autorisez expressément la Caisse régionale et CAMCA à communiquer au Médiateur tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission.

Vous avez la possibilité de vous adresser gratuitement à notre Médiateur :

- si à la suite de votre réclamation écrite, la réponse apportée par votre agence et par notre service client ne vous satisfait pas ; ou
- en tout état de cause, dans un délai de **2 (deux) mois** après l'envoi d'une première réclamation écrite quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée et qu'il y ait été ou non répondu.



Vous pouvez saisir le Médiateur en écrivant à l'adresse suivante La Médiation de l'Assurance TSA 05011 - 75441 PARIS Cedex 09 ou au moyen du formulaire de saisine en ligne disponible sur le site Internet du Médiateur [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)



**Déroulement de la procédure de médiation.** Vous pouvez vous renseigner sur le déroulement de cette procédure de médiation en consultant le site Internet du Médiateur.

---

**1 Vous saisissez notre Médiateur**

- Votre demande doit être adressée dans un **délai d'un an** à compter de votre réclamation écrite formulée auprès de CAMCA.

**2 Le Médiateur informe CAMCA et la Caisse régionale que vous l'avez saisi**

- 
- 
- 

**3 Au plus tard dans un **délai de 90 (quatre-vingt-dix) jours**, la médiation prend fin**

Ce délai peut être prolongé, à tout moment, par le Médiateur en cas de litige complexe.

---

## Article 12 - Comment résilier votre Contrat ?

### 12.1 La durée de votre Contrat d'Assurance

Pour la première Année d'assurance, votre Contrat d'Assurance est conclu de la souscription à la date anniversaire.

Pour les années suivantes : du **1er janvier** à la date anniversaire.



## 12.2 La résiliation de votre Contrat d'Assurance

[→] Qui peut résilier ?	Quand et dans quels cas ?	Comment ?
<b>Vous</b>	Vous avez la possibilité de résilier votre adhésion au Contrat d'Assurance chaque Année à tout moment et sans préavis.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Par lettre recommandée avec accusé de réception, ou</li> <li>- Par lettre écrite remise en main propre à votre agence, ou</li> <li>- Par voie électronique depuis notre site Internet</li> </ul>
<b>La Caisse régionale ou CAMCA</b>	<b>Immédiatement et sans préavis dans les cas suivant :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en cas de comportement gravement répréhensible de votre part (par exemple : communication de documents faux ou inexacts, menaces ou injures à l'encontre d'un de nos collaborateurs, acte relevant potentiellement de poursuites judiciaires) ;</li> <li>- dans le cas où vous ne respectez pas certains de vos engagements pris dans le cadre du Contrat (par exemple : fournir des pièces justificatives que la Caisse régionale et CAMCA sont obligés de recueillir pour répondre à leurs obligations de connaissance client ou de vigilance constante).</li> </ul>	
	<b>30 (trente) jours après la réception d'un recommandé dans le cas suivant :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si vous ne payez pas la prime ou une fraction de prime, dans <b>les 10 (dix) jours</b> de son Echéance.</li> </ul>	Par lettre recommandée avec accusé de réception

### Conséquences de la résiliation.

La résiliation prendra effet **le lendemain** de sa réception à 0 heure.

Le non-paiement de la cotisation entraîne l'exigibilité de la totalité de la cotisation due jusqu'à la prochaine Echéance de l'adhésion.



Dans le cas où **le Contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen, la résiliation peut être réalisée par les mêmes moyens**. Pour permettre cette résiliation contractuelle à distance, la Caisse régionale doit mettre à votre disposition une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir cette démarche par voie électronique. La Caisse régionale devra, à cette occasion vous préciser les démarches à réaliser afin d'effectuer cette résiliation. (Article L215-1-1 du code de la consommation)

## Article 13 - Comment faisons-nous évoluer vos Contrats ?

La Caisse régionale vous envoie une notification lorsque CAMCA modifie le Contrat d'Assurance.

Les modifications prennent effet **3 (trois) mois** après cette notification. Vous disposez de la faculté de résilier votre adhésion au Contrat d'Assurance avant l'expiration de ce délai ([Cf. Article 12.2 La résiliation de votre Contrat d'Assurance](#)).



## Article 14 - Comment sont protégées vos données personnelles ?

**Identité des Responsables de traitements.** Les données personnelles vous concernant sont collectées par deux responsables de traitements différents (ils déterminent, chacun, comment ces données sont traitées) :

- **La Caisse régionale**, lorsqu'elle recueille vos données personnelles pour les traiter dans le cadre de la gestion et de l'exécution de votre Contrat d'Assurance ;
- **CAMCA**, dès que la Caisse régionale lui communique vos données personnelles en cas de Sinistre et pour le bon fonctionnement de votre Contrat d'Assurance.

**Finalités des traitements dont votre Caisse régionale est responsable et durées de conservation.** Lorsque votre Caisse régionale est responsable de traitement, elle traite vos données personnelles pour les finalités suivantes, nécessaires à la bonne exécution de votre Contrat d'Assurance :

- administrer et gérer vos demandes en lien avec l'une ou l'autre de vos garanties d'assurance (par exemple : déclaration de Sinistre, attestation, renseignement) ;
- assurer la gestion de vos réclamations portant sur l'exécution de votre Contrat d'Assurance et les suites données à votre réclamation lorsque vous saisissez le Médiateur ;
- traiter les demandes d'informations et les contentieux potentiels en lien avec la conclusion, l'exécution ou le terme de votre Contrat d'Assurance.

Afin de se conformer à ses obligations légales, la Caisse régionale met également en œuvre des traitements de surveillance ayant pour but la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Vos données personnelles traitées dans ce cadre sont conservées pour toute **la durée nécessaire à la gestion de votre dossier** (déclarations de Sinistre, réclamations, médiation, demandes d'information ou contentieux), **augmentée des durées de prescription et des durées de conservation obligatoires** pour répondre aux obligations comptables et fiscales de la Caisse régionale.



**Finalités des traitements dont votre Assureur CAMCA est responsable et durée de conservation.** Lorsque CAMCA est responsable de traitement (après avoir reçu vos données personnelles en lien avec votre Contrat d'Assurance), elle traite vos données personnelles pour la finalité suivante, nécessaire à la bonne exécution de votre Contrat d'Assurance : assurer la gestion de vos réclamations remontées à l'Assureur portant sur l'exécution de votre Contrat ainsi que les suites des saisines du Médiateur qui seraient susceptibles d'intervenir à votre initiative.

Pour cette finalité, vos données personnelles sont conservées pour toute **la durée nécessaire à la gestion de votre dossier, augmentée des durées de prescription et des durées de conservation obligatoires** pour répondre aux obligations comptables et fiscales de CAMCA.

CAMCA traite également, dans l'intérêt légitime de CAMCA et dans le cadre de la poursuite de ses activités de producteur en assurance, vos données personnelles pour les finalités et les conserve pour les durées suivantes :

- examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque : **durée nécessaire à la gestion des dossiers augmentée des durées de prescription** ;
- gérer les demandes d'exercice de droit, formées au titre de la loi informatique et libertés, par les personnes concernées : **3 ans** ;
- auditer les délégataires : durée de la mission augmentée d'une **durée de 6 ans** pour la conservation des pièces obtenues dans le cadre des missions d'audit conduites par l'Assureur ;
- élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles : ces données sont traitées de manière agrégée et sont conservées pendant la durée nécessaire à la satisfaction des obligations légales issues de la réglementation européenne Solvabilité 2.

CAMCA traite enfin, pour respecter ses obligations légales, vos données personnelles pour les finalités suivantes :

- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance.

En effet, CAMCA est soumis à des obligations légales en matière de lutte contre la fraude. CAMCA peut donc être amenée à effectuer une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude. Cette inscription peut avoir pour effet un allongement de l'étude de votre dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un Contrat d'Assurance ou d'un service.

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum **six (6) mois** pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à **cinq (5) ans** à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables. Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées, passé le délai de **cinq (5) ans** à compter de la date d'inscription sur cette liste.

**Transmission de vos données.** Les données personnelles recueillies peuvent être transmises à des partenaires intervenant dans la souscription, la gestion et l'exécution de votre Contrat d'Assurance.

En particulier, les données à caractère personnel traitées par CAMCA pourront être transmises aux réassureurs, aux entités du Groupe Crédit Agricole et aux partenaires contractuellement liés intervenant notamment dans le cadre de l'exécution de votre Contrat d'Assurance.

Les données peuvent également être transmises à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que les services en charge du contrôle interne), notamment en vue de satisfaire aux obligations légales ou réglementaires auxquelles CAMCA est soumise.

## Vos droits.



La CNIL met à votre disposition des **fiches explicatives** de vos droits sur son site : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr). Vous avez également la possibilité **d'introduire une réclamation auprès de la CNIL** par voie postale (CNIL - Service des Plaintes - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07) ou directement sur son site Internet.

Vous disposez des droits suivants sur vos données personnelles :

 <p><b>Accéder à vos données</b></p> <p>à tout moment</p>	 <p><b>Rectifier vos données</b></p> <p>en cas d'information manquante ou erronée</p>	 <p><b>Demander l'effacement de vos données</b></p> <p>lorsqu'elles ne sont plus nécessaires au traitement</p>	 <p><b>Demander la limitation du traitement</b></p> <p>« geler » temporairement leur utilisation</p>	 <p><b>Demander la portabilité de vos données</b></p> <p>Sur un format durable</p>
 <p><b>Communiquer des instructions</b></p> <p>sur le sort de vos données en cas de décès</p>	 <p><b>Vous opposer au traitement de vos données</b></p> <p>pour des raisons particulières</p>	 <p><b>Vous opposer à l'utilisation de vos données pour de la prospection commerciale</b></p> <p>sans justification</p>	 <p><b>Retirer votre consentement</b></p> <p>lorsque le traitement a nécessité que vous le donniez</p>	 <p><b>Obtenir une intervention humaine</b></p> <p>lorsque la Caisse régionale ou CAMCA prend une décision automatisée</p>

Vous devez cependant respecter certaines conditions pour exercer vos droits. Sachez également que l'exercice de certains de vos droits pourrait nous empêcher de vous fournir certains produits ou services. Ces conditions sont décrites dans la Politique de protection des données.



Vos droits doivent être exercés en adressant un courrier accompagné d'un justificatif d'identité à :

- **pour les traitements réalisés par votre Caisse régionale** en tant que responsable de traitement : à l'adresse communiquée par votre Caisse régionale dans les mentions légales ;
- **pour les traitements réalisés par votre Assureur CAMCA** en tant que responsable de traitement : à l'adresse CAMCA – DPO – 53 Rue La Boétie - 75008 Paris **OU** à [dpo@ca-camca.fr](mailto:dpo@ca-camca.fr)



## Article 15 - Que se passe-t-il en cas de litige ?

### 15.1 Quelles sont nos règles de preuve ?



Dans cet article, nous détaillons les règles de preuve qui seront admises en cas de litige dans le cadre de notre relation. Ces règles sont conformes aux articles 1368 et 1356 du code civil. En cas de contentieux, **vous pouvez toujours rapporter la preuve contraire, par tout moyen.**

**Preuves des opérations.** La Caisse régionale et CAMCA apporte la preuve des opérations réalisées et de leur imputation sur vos comptes, produits et services au moyen des relevés de compte et d'Enregistrements Informatiques des écritures comptables établis dans un journal d'opérations, horodatés et consignés. Vos relevés de compte et ces Enregistrements Informatiques sont admissibles devant les tribunaux et cours compétents, et font preuve des données et des faits qu'ils contiennent.

**Enregistrements téléphoniques.** Vous autorisez la Caisse régionale à enregistrer les conversations téléphoniques que vous avez avec elle, par exemple lorsque vous demandez la réalisation d'une opération. La Caisse régionale enregistre ces conversations à des fins de preuve et de formation de ses conseillers et collaborateurs. Ces enregistrements téléphoniques sont admissibles devant les tribunaux et cours compétents, et font preuve des données et des faits qu'ils contiennent.

**Copie des documents papiers.** Dans tous les cas où la Caisse régionale ne peut pas produire l'original d'un document papier contenant votre signature manuscrite, elle peut établir des copies sur support électronique ou papier. Ces copies sont la reproduction littérale des originaux des documents signés électroniquement. Elles sont admissibles devant les tribunaux et cours compétents, et font preuve des données et des faits qu'elles contiennent.

**Données de Sécurité Personnalisées.** Toutes les actions (par exemple : connexion, « clics », souscription, consultation de vos comptes, opérations de paiement, opérations sur vos crédits) que vous effectuez, notamment au sein de votre Espace Personnel du service CAEL après utilisation de vos Données de Sécurité Personnalisées (par exemple : votre Identifiant, de votre Mot de Passe, SécuriPass) vous sont imputées, sauf si vous en avez demandé la révocation au préalable auprès de votre Caisse régionale.

D'une façon générale, l'utilisation de vos Données de Sécurité Personnalisées sont admissibles devant les tribunaux et cours compétents. Elles font preuve des données et des faits qu'elles contiennent ainsi que des signatures et procédés d'authentification qu'elles expriment.

**Actions dans votre Espace Personnel CAEL.** La Caisse régionale apporte la preuve de toutes les actions (par exemple : connexion, « clics », souscription, consultation de vos comptes, opérations de paiement, opérations sur vos crédits) que vous effectuez au sein de votre Espace Personnel du Service CAEL au moyen d'Enregistrements Informatiques établis dans un journal d'opérations et de connexions, horodatés et consignés. Ces Enregistrements Informatiques sont admissibles devant les tribunaux et cours compétentes, et font preuve des données et des faits qu'ils contiennent.

**Signature électronique.** Les documents signés électroniquement constituent des originaux. Ils sont établis et conservés dans des conditions qui permettent de garantir leur intégrité. Ils sont donc parfaitement valables entre vous et Caisse régionale et votre Assureur CAMCA. Ils constituent une preuve littérale au sens des articles 1364 et suivants du code civil.

La recevabilité, l'opposabilité et la force probante des documents signés électroniquement ne peuvent pas être contestées au seul motif qu'ils ont été signés électroniquement.

Le Fichier de preuve et tous les éléments qu'il contient et ayant concouru à l'opération de signature électronique sont admissibles devant les tribunaux et cours compétents. Ils font preuve des données et des faits qu'ils contiennent, de leur contenu, de votre identité, des conséquences de droit ou de fait qui en découlent ainsi que des signatures et procédés d'authentification qu'ils expriment.



Le **Fichier de preuve** est composé de l'ensemble des éléments techniques créés à l'occasion de la signature électronique d'un document utilisant un certificat électronique (par exemple : les données que vous avez saisies, les certificats électroniques, les données d'horodatage, les accusés de réception, les éléments d'authentification, les documents originaux signés électroniquement). Il est conservé pendant un délai conforme aux exigences légales permettant ainsi d'assurer la traçabilité de la réalisation de la transaction conclue.

La Caisse régionale peut établir des copies sur support papier des originaux des documents signés électroniquement. Ces copies en sont la reproduction littérale. Elles sont admissibles devant les tribunaux et cours compétents, et font preuve des données et des faits qu'elles contiennent.

### 15.2 La loi applicable, les tribunaux compétents et la langue

**La loi applicable** à ce Contrat est la loi française.

**Les tribunaux compétents** sont les tribunaux français.

**La langue utilisée** dans le Contrat et pour les communications effectuées au cours de la relation contractuelle est le français.

### 15.3 Quels sont les délais de prescription ?



La prescription est un **délai**, fixé par la réglementation, **au-delà duquel il n'est plus possible, ni pour vous, ni pour la Caisse régionale, ni pour CAMCA, d'engager une procédure judiciaire** (par exemple dans le cas où, suite à une contestation sur un Sinistre, la phase amiable n'a pas abouti à un accord entre vous et nous). Les parties au Contrat d'Assurance ne peuvent pas, même d'un commun accord, modifier la durée de la prescription fixée par la loi ou ajouter des causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

**Durée de prescription.** Toute action judiciaire découlant de votre Contrat d'Assurance doit être engagée dans un délai **de 2 (deux) ans** à compter de la survenance du Sinistre (Article L. 114-1 du Code des assurances).



#### **Le début de ce délai de deux ans peut être retardé dans deux situations :**

- Si vous faites une déclaration fausse ou inexacte. Dans ce cas, ce délai ne commence qu'au moment où votre Caisse régionale ou l'Assureur CAMCA le découvre.
- si un Sinistre est survenu à une date précise mais que les victimes en ont eu connaissance bien après. Dans ce cas, les victimes devront prouver le fait qu'elles ont ignoré l'existence du Sinistre en question et le délai commence au moment où vous avez eu connaissance du Sinistre.

**Interruption de la prescription.** La prescription peut être interrompue dans certaines situations prévues par la loi. Cela signifie que le délai de prescription alors acquis est arrêté et effacé. Un nouveau délai **de 2 (deux) ans** recommence à compter de la date de survenance de ces situations.

Selon la loi, les situations qui peuvent interrompre la prescription sont :

- La reconnaissance par le débiteur (art. 2240 du Code civil). Par exemple, le débiteur admet officiellement que la personne à qui il doit de l'argent a le droit de réclamer ce paiement, cela réinitialise le compteur du délai légal pour exiger le paiement de la dette ;
- Une demande en justice (arts 2241 à 2243 du Code civil),
- Un acte d'exécution forcée d'une décision (arts 2244 à 2246 du Code civil),
- La désignation d'un expert à la suite du Sinistre,
- Par l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique avec accusé de réception que :
  - Votre Caisse régionale vous adresse au sujet de l'action en paiement de la prime,



- Vous adressez à votre Caisse régionale au sujet du règlement de l'indemnité. (Article L114-2 du Code des assurances)



## Lexique



Pour vous permettre de mieux comprendre votre Contrat d'Assurance, **nous vous fournissons ce Lexique**. Vous y trouverez la définition des termes techniques que nous avons utilisé. Ces mots (utilisés en majuscule, au singulier ou au pluriel dans la Notice) ont la signification qui leur est donnée dans ce Lexique.

### Achat à distance

Achat d'un ou de plusieurs Biens Garantis auprès d'un même Commerçant, qui sont payés ensemble lors d'une même transaction.

### Adhérent

La personne physique n'agissant pas à des fins professionnelles, juridiquement capable ou majeure représentée légalement, ayant demandé à adhérer au Contrat d'Assurance collectif ASS. SECURIWEB PREMIUM n° 00000010002462.

### Année d'assurance

La première Année d'assurance est la période entre la date de votre adhésion au contrat et le 1er janvier. L'Année d'assurance se renouvelle ensuite d'année en année à chaque Echéance.

### Assuré

Désigne la personne sur laquelle reposent les garanties, également titulaire et co-titulaire du Compte Bancaire, client de la Caisse régionale

### Assureur

L'Assureur est la Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole, Société d'Assurance Mutuelle régie par le Code des assurances, immatriculée auprès de l'INSEE sous le numéro Siret 784 338 527 00053, dont le siège social est situé 53, Rue de la Boétie 75008 PARIS. Cette entreprise est soumise au contrôle de L'Autorité de contrôle prudentiel et de de résolution (ACPR), 4, Place de Budapest, CS 92459 -75436 PARIS Cedex 09.

### Bulletin d'adhésion

Document signé conjointement par vous-même et la Caisse régionale, qui matérialise votre adhésion au présent Contrat d'Assurance collectif.

### Carte de Paiement

Moyen de paiement émis par la Caisse régionale, attaché au Compte Bancaire, permettant d'effectuer des opérations de paiement et/ou de Retrait.

### Commerçant

Personne morale, dont la profession habituelle est d'exercer des actes de commerce, et proposant la Vente à Distance de Biens garantis.

### Compte Bancaire

Le compte de dépôt auquel sont rattachés les Moyens de Paiement assurés et sur lequel est débitée la cotisation ASS. SECURIWEB PREMIUM.

### Contrat d'Assurance

Le Contrat d'Assurance collectif ASS. SECURIWEB PREMIUM n° 00000010002462.

### Echéance de l'adhésion

Le premier janvier de chaque année.

### Force majeure

La Force Majeure désigne un évènement à la fois imprévu, insurmontable et indépendant de la volonté d'une personne.

### 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.

### Livraison non conforme

Le bien livré ne correspond pas au Bien garanti effectivement commandé et/ou Le Bien garanti est livré défectueux, endommagé ou incomplet.

### Non-livraison

L'Organisme dont le compte est crédité à la faveur d'une opération passée sur le Compte Bancaire assuré.

### Prix d'achat du Bien garanti

Le Prix d'achat du Bien garanti comprend la valeur du Bien garanti ainsi que les frais de port relatifs au Bien garanti indiqués sur la facture d'achat.

### Sinistre

Tout dommage susceptible d'entraîner la garantie du présent Contrat d'Assurance.

La date de survenance du Sinistre est la date de l'évènement garanti.

### Souscripteur

Il s'agit de la Caisse régionale ayant souscrit le présent Contrat d'Assurance.

CAMCA (l'Assureur) donne mandat au Souscripteur pour percevoir les cotisations, recevoir les déclarations des Adhérents, affecter aux comptes des sinistrés les sommes versées, le Souscripteur en donnant décharge à l'Assureur.





### Vente à Distance

Vente d'un Bien garanti conclue, sans la présence physique simultanée des parties, l'Adhérent et le 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.

Toutefois, ne constitue pas une Vente à Distance, celle conclue par le moyen d'un distributeur automatique.





## Assurance des Achats à distance

Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie : CAMCA, mutuelle d'assurance régie par le Code des Assurances et enregistrée en France  
- SIRET 784 338 527 00053

Produit : **SECURIWEB PREMIUM**


**Ce document d'information vous présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit et ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Une information précontractuelle et contractuelle complète est fournie dans les documents relatifs à la garantie.**

### De quel type d'assurance s'agit-il ?

Cette assurance garantit les achats de biens matériels à usage personnel par le biais de la Vente à Distance **SI** vous êtes titulaire d'une Carte de Paiement à usage non professionnel permettant de réaliser des Achats à distance.

Cette assurance protège l'assuré contre la Livraison non conforme ou la Non-Livraison des biens achetés à distance, que ce soit par Internet, téléphone ou courrier auprès d'un Commerçant professionnel et payés au moyen de la Carte de Paiement assurée ou à l'aide d'un autre moyen de paiement (chèque ou virement) rattaché au compte bancaire assuré.

- ✓ : Garantie en inclusion dans tous nos contrats  
! : Exclusion de couverture dans tous nos contrats

✗ : Exclusion à la souscription dans tous nos contrats



### Qu'est ce qui est assuré ?

#### Les garanties systématiquement prévues :



#### GARANTIES « LIVRAISON NON CONFORME »

En cas de Livraison non conforme d'un bien garanti tel que défini à l'article 3 « Définitions », la présente couverture a pour objet de rembourser à l'Adhérent :

- le Prix d'achat du Bien garanti (frais de port inclus),
- 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.

#### ⇒ Conditions de garantie :

La non-conformité doit être constatée par lettre recommandée avec accusé de réception auprès du Commerçant dans le délai prévu aux conditions générales de vente du Commerçant ou à défaut, dans le délai de 10 jours calendaires suivant la date de la réception du bien garanti.



#### GARANTIE « NON-LIVRAISON »

En cas de Non-livraison d'un bien garanti tel que défini à l'article 3 « Définitions », la présente couverture a pour objet de rembourser à l'Adhérent le Prix d'achat de ce Bien (frais de port inclus) si, après réclamation auprès du Commerçant, celui-ci n'a pas procédé à la livraison ou au remboursement.

#### ⇒ Conditions de garantie :

Dès qu'il constate la Non-livraison du bien garanti, l'Adhérent doit immédiatement faire une réclamation auprès du Commerçant, par lettre recommandée avec accusé de réception.



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Tout achat antérieur à la souscription de cette garantie
- ✗ Les biens dont le commerce est interdit ou acquis sur des sites interdits par la loi
- ✗ Les biens non matériels
- ✗ Les biens objet d'une contrefaçon
- ✗ Les marchandises achetées pour être revendues
- ✗ Les biens acquis avec une carte bancaire professionnelle
- ✗ Les voyages, billets de spectacles, titres de transport
- ✗ Les biens achetés d'occasion, entre particuliers ou sur un site d'enchères



### Y-a-t-il des exclusions à la couverture ?

- ! Garantie « Livraison non conforme » :
  - Les biens périssables, les aliments et les boissons de toute nature ;
  - Les fleurs et plantes ;
  - Les bijoux et objets en métaux précieux ;
- ! Garantie « Non-livraison » des biens garantis :
  - Les « Non-livraisons » suite à une grève d'un transporteur ou du service postal ;

#### Franchises, seuils d'intervention et limitation des plafonds de garanties :

- ! **Seuil de garantie :**  
Prix d'achat supérieur à 15 € TTC hors frais de port en cas de commande d'un seul bien ou 30 € TTC hors frais de port en cas de commande groupée de plusieurs biens.
- ! **Plafond de garantie :**  
Plafond de garantie fixé à 6.000 € par Sinistre et par Année d'assurance.



### Où suis-je couvert(e) ?

Les garanties sont acquises quel que soit le lieu du siège social ou de l'établissement du Commerçant, à condition que l'adresse de livraison des Biens garantis soit en France métropolitaine, à Monaco, à Andorre ou dans les DROM-COM.



### Quelles sont mes obligations ?

**Sous peine de nullité du Contrat d'Assurance ou de non garantie :**

#### A l'adhésion

- Les déclarations doivent être sincères et conformes à la réalité.
- L'assuré doit payer la cotisation indiquée au contrat.

#### En cours de contrat

En cas de modification liée à la domiciliation du compte, afin que celle-ci puisse-t-être prise en compte, l'assuré doit en informer son conseiller Crédit Agricole.

#### En cas de Sinistre

Déclarer tout Sinistre de nature à mettre en jeu l'une des garanties dans les conditions et délais impartis et joindre tous documents utiles à l'appréciation du Sinistre.



### Quand et comment effectuer les paiements ?

Les cotisations sont payables d'avance par prélèvement mensuel sur le Compte Bancaire dont les références ont été fournies par l'assuré. Dans le cas où la garantie est intégrée à une offre groupée de services, la cotisation d'assurance est comprise dans le coût de l'abonnement à cette offre groupée de services.



### Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Sauf dispositions relatives à un éventuel délai de renonciation, le contrat prend effet aux date et heure indiquées sur le Bulletin d'adhésion. À défaut de précision concernant l'heure, il ne jouera qu'à compter de zéro heure le lendemain de sa signature.

La durée du contrat est d'un an. Il est reconduit de plein droit pour une nouvelle période annuelle, sauf résiliation.



### Comment puis-je résilier mon contrat ?

L'adhérent a la faculté de résilier son adhésion au Contrat d'Assurance à tout moment, par envoi d'une lettre recommandée adressée au gestionnaire de sa Caisse régionale ou en remplissant, à l'agence, un pré-imprimé de résiliation; la résiliation prend effet dans un délai d'un jour suivant l'enregistrement de cette résiliation.

La résiliation peut s'opérer :

- Soit à échéance annuelle soit à tout moment suite à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la souscription du contrat
- En cas de modification des conditions de l'adhésion, l'assuré peut dénoncer son adhésion à compter de la notification adressée par le Crédit Agricole jusqu'à la date d'entrée en vigueur de la modification.
- Suite à révision des cotisations. L'assuré est en droit de refuser cette modification en résiliant le contrat dans les 30 jours suivant la date à laquelle il en a eu connaissance.
- Le jour de la clôture du compte bancaire support de l'adhésion au Crédit Agricole, sans préavis.