

QUOTIDIEN

# Option « Garanties Achats en ligne »

Guide d'utilisation

*Une simple option  
pour contrôler et garantir vos  
achats à distance.*



**UNE RELATION DURABLE,  
ÇA CHANGE LA VIE.**



## **SOMMAIRE**

*Choisissez l'option Garanties Achats en ligne* p.3

*« Garanties Achats en ligne » :  
tous les services de l'option* p.5

*Nos conseils pour vous permettre  
de bien acheter en ligne* p.10



## **Acheter à distance...**

***Vous avez opté pour  
une totale sérénité...***

*Acheter sur internet, par correspondance ou par téléphone ? Comme tout le monde, cela vous arrive régulièrement...*

**Avec l'option Garanties Achats en ligne,**

- *Vous contrôlez vos paiements sur internet.*
- *Vous avez un recours si votre commande n'est pas livrée ou si elle est livrée non conforme ou endommagée.*

**Simple, efficace... l'option « Garanties Achats en ligne » du Crédit Agricole vous permet d'être serein lors de vos achats à distance. Lisez attentivement ce guide d'utilisation et vous connaîtrez tous les services dont vous bénéficiez avec l'option Garanties Achats en ligne.**



## ***Vous venez de souscrire l'option « Garanties Achats en ligne »***

En plus de tous les services déjà disponibles sur votre carte, vous disposez de garanties et de contrôles qui sécurisent l'ensemble de vos achats à distance : internet, vente par correspondance, téléphone...



### **Bon à savoir**

- **Vous pouvez à tout moment décider d'annuler cette option**, indépendamment de la date de validité de votre carte, moyennant le respect d'un préavis de 30 jours.
- **Si vous changez de carte**, vous devez souscrire à nouveau cette option pour votre nouvelle carte bancaire.
- **Si vous avez 2 cartes bancaires** et souhaitez bénéficier de cette option pour les 2 cartes, vous devez souscrire 2 options.
- **En cas de renouvellement de votre carte**, l'option est maintenue, sauf annulation de votre part.



# Tous les services de l'option

## . **Alerte courrier électronique**

Une alerte courrier électronique dite « alerte e-mail » vous est systématiquement adressée dès qu'un paiement à distance avec votre carte est enregistré.

Cet e-mail stipule :

- la date de la transaction,
- le nom du commerçant,
- le montant de l'opération.

## . **Un suivi détaillé sur votre relevé bancaire**

. Toutes vos opérations à distance apparaissent sur votre relevé bancaire, exactement comme vos autres achats, ce qui vous permet de les vérifier très facilement.

. **Vous pouvez à tout moment consulter vos comptes sur le site internet** de votre Caisse Régionale.

. Vous pouvez obtenir le remboursement de vos achats effectués à distance en cas de non-livraison ou de non-conformité avec la commande.

Ces sécurités vous permettent de repérer la moindre anomalie très vite, très facilement... pour agir tout de suite.



### **Bon à savoir**

*Si vous changez d'adresse e-mail, n'oubliez surtout pas de communiquer votre nouvelle adresse mail : vous adressez une simple lettre datée et signée à votre agence Crédit Agricole et le changement sera effectif dans un délai de 15 jours.*

## ***Vous êtes remboursé en 48 heures en cas d'achat frauduleux***

La loi impose le remboursement sous 30 jours du montant des débits contestés de bonne foi, ainsi que de la totalité des frais bancaires engendrés par la fraude. Le montant de remboursement n'est pas plafonné.

**Avec l'option Garanties Achats en ligne du Crédit Agricole, ce délai est réduit à 2 jours ouvrés en cas d'utilisation frauduleuse du numéro de votre carte bénéficiant de l'option.**

### **. Comment ça marche ?**

Vous avez reçu un message vous signalant un paiement que vous n'avez pas effectué ?

- . Faites immédiatement opposition auprès du centre d'opposition du Crédit Agricole et confirmez votre contestation par courrier recommandé à votre agence.
- . Avec l'option Garanties Achats en ligne, le remboursement sous 48 heures est plafonné à **3 000 € par année civile** à compter de la réception de votre courrier.
- . Vous serez également remboursé des frais bancaires engendrés par la fraude.



### **Bon à savoir**

*Dès que vous avez connaissance d'une opération frauduleuse, prévenez immédiatement votre banque pour empêcher le fraudeur de réitérer - et n'oubliez pas qu'au-delà de 70 jours à compter de la fraude aucune contestation ne pourra plus être admise.*



## *Vous êtes garanti en cas de livraison non conforme ou si vous n'êtes pas livré*

### Quel est le cadre de votre garantie ?

Elle couvre tous les achats à distance<sup>(1)</sup> (internet, téléphone, vente par correspondance) réalisés entre un client à titre particulier et un commerçant, dans les conditions suivantes :

- **Le prix de votre achat est supérieur à 15 € TTC** (hors frais de port) ou
- **Le total de plusieurs achats effectués lors d'une même commande est supérieur à 30 € TTC** (hors frais de port).



#### **À noter**

*Les biens acquis sur les sites d'enchère ou les biens achetés d'occasion ne sont pas couverts par la garantie<sup>(2)</sup>.*

(1) dans les limites et conditions indiquées au contrat d'assurance souscrit auprès de la Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole (CAMCA).

(2) pour tous les détails concernant les biens non couverts par les garanties « Livraison non conforme » et « non livraison », reportez-vous au paragraphe 5 des conditions générales (voir p 11).



# Votre livraison n'est pas conforme

Une livraison est considérée comme non conforme lorsque :

- . l'achat ne correspond pas au bien effectivement commandé,
- . l'achat est défectueux, endommagé ou incomplet.

## Quelle est votre garantie en cas de livraison non conforme ?

- . **Votre garantie vous rembourse les frais de réexpédition** du bien livré.
- . **Votre garantie vous rembourse également le prix d'achat du bien** si, après réclamation auprès du commerçant, celui-ci n'a pas livré un bien de remplacement conforme ou n'a pas procédé au remboursement.

## Comment bénéficier de votre garantie en cas de livraison non conforme ?

Pour bénéficier de votre garantie, la non-conformité doit être constatée 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 réception du bien garanti.

### Vos démarches

#### **Prévenez immédiatement le commerçant**

*Dès que vous constatez la non-conformité du bien garanti, faites une réclamation auprès du commerçant, par lettre recommandée avec accusé de réception.*

#### **Dans les 5 jours ouvrés suivant votre constatation de non-conformité, prévenez votre Caisse Régionale de Crédit Agricole.**

*Vous devez déclarer le sinistre à votre agence dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans les 5 jours ouvrés qui suivent votre constatation de non-conformité, soit par courrier, soit par téléphone ou par e-mail.*



# Vous n'êtes pas livré

## La non-livraison est établie lorsque :

- **La livraison n'est pas effectuée dans le délai de 30 jours calendaires** suivant la date d'enregistrement de tout ou partie de la transaction, sur votre compte bancaire.

## Quelle est votre garantie en cas de non-livraison ?

- **Votre garantie vous rembourse le prix d'achat du bien** si, après réclamation auprès du commerçant, celui-ci n'a pas procédé à sa livraison ou à son remboursement.

### Comment bénéficier de votre garantie de non-livraison ?

**Prévenez au plus vite le commerçant que votre bien n'est pas livré**

*Dès que vous constatez la non-livraison du bien garanti, faites une réclamation auprès du commerçant par lettre recommandée avec accusé de réception.*

**Dans les 90 jours calendaires, prévenez votre agence du Crédit Agricole**

*Vous devez déclarer le sinistre à votre agence, soit par courrier, soit par téléphone ou par e-mail, dans les 90 jours calendaires qui suivent l'enregistrement de la date de la transaction sur votre compte bancaire.*



### Bon à savoir

**Il est conseillé de privilégier les achats auprès de commerçants proposant un « suivi de commande ».**

*En effet, en cas de non-livraison, la franchise pour l'indemnisation de biens garantis achetés sur internet auprès de commerçants n'ayant pas assuré le suivi de commande est de 30 € par commande.*

**Le suivi de commande est une fonctionnalité proposée par un commerçant** permettant à l'acheteur de suivre l'état d'avancement de sa commande, jusqu'au moment de sa livraison.

# Nos conseils pour bien acheter en ligne...

Profiter de tous les avantages de l'achat à distance, c'est aussi connaître et appliquer systématiquement quelques règles de sécurité simples.

- 1 Lire les conditions générales de vente et de retour du commerçant ainsi que les délais de livraison indiqués, pour pouvoir faire votre réclamation en temps utile, si nécessaire.**
- 2 S'assurer que le site internet dispose également d'une adresse postale (pas seulement d'une boîte postale) et d'un numéro de téléphone.**
- 3 Au moment du paiement, contrôler que vous vous trouvez dans un environnement sécurisé :**
  - . Le visuel d'un cadenas ou d'une clé atteste que vous vous trouvez sur des pages sécurisées.
  - . Le « http » de l'adresse électronique devient généralement « https ».
  - . Vos numéros de cartes ne doivent jamais être pré-inscrits dans cet espace.

Le fait que l'on vous demande les 3 derniers chiffres du numéro situé au dos de votre carte constitue un contrôle supplémentaire pour éviter la fraude.



## **Bon à savoir**

- . **Ne communiquez jamais votre code confidentiel à 4 chiffres** : ni sur internet ni par téléphone ni par fax ni sur votre coupon-réponse.
- . **Ne saisissez jamais votre numéro de carte en dehors des pages sécurisées de règlement.**

# CONDITIONS GENERALES

## VALANT NOTICE D'INFORMATION GARANTIES « LIVRAISON NON CONFORME » ET « NON- LIVRAISON » DE L'OPTION « GARANTIES ACHATS EN LIGNE »

Contrat d'assurance groupe « Livraison non conforme et non-livraison » souscrit par la Caisse régionale de Crédit Agricole pour le compte des Adhérents définis ci-après.

Le contrat est souscrit auprès de la Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole, entreprise régie par le Code des Assurances.

### I. Définitions

- **Adhérent** : Toute personne physique titulaire d'une carte bancaire en cours de validité, délivrée par le Souscripteur et émise sur le Compte Assuré, ayant signé la demande d'adhésion et payant la Cotisation à l'option « Garanties Achats en ligne ».
- **Assureur** : La Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole (CAMCA), société d'assurance mutuelle à cotisations variables, immatriculée auprès de l'INSEE sous le numéro SIRET 784 338 527 00046, dont le siège social est situé 65, rue La Boétie, 75008 Paris.
- **Bien garanti** : Tout bien matériel meuble, dont le prix d'achat est supérieur aux montants fixés à l'Article 4 « Nature et montant des garanties - Franchise », faisant l'objet d'une Vente à distance par un Commerçant à l'Adhérent et payé au moyen d'une Carte Bancaire Assurée.
- **Carte Bancaire Assurée** : La Carte Bancaire de l'Adhérent attachée au Compte Assuré et pour laquelle l'Adhérent a signé la demande d'adhésion à l'option « Garanties Achats en ligne ».
- **Commande** : Achat d'un ou de plusieurs Biens garantis auprès d'un même Commerçant, qui sont payés ensemble lors d'une même transaction.
- **Commerçant** : Personne morale, dont la profession habituelle est d'exercer des actes de commerce et proposant la Vente à distance de Biens garantis.
- **Compte Assuré** : Le compte de dépôt à vue de l'Adhérent sur lequel est débitée la Cotisation de l'option « Garanties Achats en ligne ».
- **Contrat d'adhésion** : Le bulletin d'adhésion à l'option « Garanties Achats en ligne » signé par l'Adhérent au terme duquel l'Adhérent bénéficie des garanties offertes en vertu du Contrat d'assurance Groupe « Livraison non conforme et non-livraison » souscrit par la Caisse régionale de Crédit Agricole pour le compte de ses Adhérents.
- **Force majeure** : Est réputé survenu par force majeure tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur qui rend impossible de façon absolue l'exécution du contrat.

**Franchise** : Somme fixée forfaitairement au contrat et restant à la charge de l'Adhérent en cas d'indemnisation à la suite d'un Sinistre garanti.

**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.

- **Sinistre** : La réalisation d'un événement prévu au contrat. La date du sinistre est celle à laquelle l'Adhérent constate la non-conformité de la livraison ou l'absence de livraison du Bien garanti.
- **Souscripteur** : La Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel, souscrivant le contrat d'assurance groupe « Livraison non-conforme et non livraison » pour le compte des Adhérents.
- **Suivi de Commande** : Fonctionnalité proposée par un commerçant, permettant à l'Adhérent, après que sa Commande a été effectuée, d'en suivre l'état d'avancement jusqu'au moment de sa livraison.
- **Vente à distance** : Vente d'un Bien garanti conclue, sans la présence physique simultanée des parties, l'Adhérent et le Commerçant utilisant exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance pour la conclusion de ce contrat. 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.

## 2. Modalités d'adhésion

Les garanties « Livraison non conforme » et « Non-livraison » sont réservées aux seuls Adhérents ayant souscrit l'option « Garanties Achats en ligne » auprès de la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Souscripteur du présent contrat.

## 3. Objet du contrat

Il a pour objet de garantir l'Adhérent, dans les limites fixées à l'article 4 ci-après, des risques suivants :

### 3.1 Garantie « Livraison non conforme »

En cas de livraison non conforme d'un Bien garanti tel que défini à l'article 1 « Définitions », la présente couverture a pour objet de rembourser à l'Adhérent, conformément aux modalités précisées à l'Article 9 :

- les frais de réexpédition du bien livré,
- le prix d'achat du bien garanti

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 livraison est non conforme lorsque :

- le bien livré ne correspond pas au Bien garanti effectivement commandé par l'Adhérent
- et/ou, le Bien garanti est livré défectueux, endommagé ou incomplet.

### **3.2 Garantie « Non-livraison »**

En cas de non-livraison d'un Bien garanti tel que défini à l'article 1 « Définitions », la présente couverture a pour objet de rembourser à l'Adhérent, conformément aux modalités précisées à l'Article 9, le prix d'achat de ce bien si, après réclamation auprès du Commerçant, celui-ci n'a pas procédé à la livraison ou au remboursement.

### **Conditions de garantie**

La non-livraison est établie lorsque le Bien garanti n'est pas livré dans le délai de 30 (trente) jours calendaires suivant l'enregistrement de tout ou partie de la transaction sur le Compte Assuré de l'Adhérent.

### **4. Nature et montant des garanties - Franchise**

Sont couverts les Biens garantis qui font l'objet des risques décrits ci-dessus, si :

- leur prix d'achat est supérieur à 15 € TTC (hors frais de port)
- Ou si,
- dans le cadre d'une même Commande, le total de leur prix d'achat (hors frais de port) est supérieur à 30 € TTC.

Les garanties sont acquises à concurrence d'un plafond de 3 000 € par année civile.

Au titre de la garantie « Non-livraison », il sera fait application d'une Franchise de 30 € par Commande pour l'indemnisation des Biens garantis achetés sur internet auprès d'un commerçant n'assurant pas un Suivi de Commande.

### **5. Exclusions**

Sont formellement exclus les sinistres :

- CAUSES INTENTIONNELLEMENT PAR L'ADHERENT ;
- CONCERNANT UNE VENTE A DISTANCE ANTERIEURE A L'ADHESION DE L'OPTION « GARANTIES ACHATS EN LIGNE » ;
- CONSECUTIFS A DES DEFAILLANCES OU INSUFFISANCES DE MATERIELS ;
- OCCASIONNES PAR LA GUERRE ETRANGERE ; IL APPARTIENT A L'ADHERENT DE FAIRE LA PREUVE QUE LE SINISTRE RESULTE D'UN FAIT AUTRE QUE LE FAIT DE GUERRE ETRANGERE ;
- OCCASIONNES PAR LA GUERRE CIVILE ;
- DUS AUX EFFETS DIRECTS OU INDIRECTS D'EXPLOSION, DE DEGAGEMENT DE CHALEUR OU D'IRRADIATION PROVENANT DE TRANSMUTATION DE NOYAUX D'ATOMES OU DE LA RADIOACTIVITE AINSI QUE CEUX DUS AUX EFFETS DE RADIATION PROVOQUEES PAR L'ACCELERATION ARTIFICIELLE DES PARTICULES ;
- RESULTANT DE FRAUDES COMMISES AVEC LES CARTES BANCAIRES, TELLES QUE DUPLICATION, FALSIFICATION, CONTREFAÇON, VOL OU PERTE AVANT OU APRES REMISE A L'ADHERENT ;
- SURVENANT APRES UNE DEMANDE DE RESTITUTION DES MOYENS DE PAIEMENT OU CLOTURE DU COMPTE ;

- CONSECUTIFS A UN VICE CACHE DU BIEN LIVRE OU A DES DOMMAGES INTERNES RELEVANT DE LA GARANTIE DU FABRICANT ;
- CONSECUTIFS A DES ACTES D'INSURRECTIONS OU DE CONFISCATION PAR LES AUTORITES ;
- DE NON-LIVRAISON RESULTANT D'UNE GREVE DES TRANSPORTEURS OU DU SERVICE POSTAL ;
- ATTEIGNANT LES BIENS SUIVANTS :
  - les animaux vivants, les biens et denrées périssables, les boissons,
  - les véhicules à moteur,
  - 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, les 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,
  - la qualité de prestation incluse dans le bien livré (voyage, transport, billetterie...),
  - les prestations de service consommées en ligne,
  - les biens à usage professionnel, industriel,
  - les biens portant sur la propriété intellectuelle,
  - les fleurs et plantes, en cas de livraison non conforme,
  - les bijoux et objets en métaux précieux massifs, les fourrures,
  - les données numériques et les éléments informatiques à visualiser ou à télécharger en ligne (fichiers MP3, photos, logiciels...),
  - les biens acquis sur des sites d'échange ou d'enchère 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.

## 6. Cotisation

Les Cotisations sont perçues par le Souscripteur qui les reverse à l'Assureur.

## 7. Prise d'effet des garanties

Les garanties sont acquises à compter de la date de signature de l'adhésion à l'option « Garanties Achats en ligne » par l'Adhérent. Elles sont accordées pour un an et se renouvellent ensuite chaque année par tacite reconduction à l'échéance principale. L'échéance principale du contrat correspond à la date anniversaire de prise d'effet des garanties.

## 8. Cessation des garanties

Le Contrat d'adhésion peut être résilié dans les cas et conditions ci-après :

### PAR L'ADHERENT

A tout moment moyennant un préavis de 30 jours avant la date d'échéance par lettre simple.

## PAR L'ASSUREUR

- Chaque année moyennant un préavis de deux mois avant la date d'échéance par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.
- En cas de non-paiement des Cotisations par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

## DE PLEIN DROIT

- A la date de résiliation par l'Adhérent ou le Souscripteur de l'option « Garanties Achats en ligne ».
- A la date de résiliation du contrat carte auquel l'option « Garanties Achats en ligne » est rattachée.
- A la date de clôture du compte bancaire dont le numéro est indiqué aux conditions particulières de l'option « Garanties Achats en ligne ».
- En cas de retrait total de l'agrément de l'Assureur.
- A la date anniversaire du contrat d'assurance « Livraison non-conforme et non-livraison » qui suit la date à laquelle celui-ci ne serait pas reconduit par le Souscripteur ou l'Assureur. Dans ce cas, le Souscripteur avisera l'Adhérent de cette résiliation deux mois au moins avant l'échéance de son adhésion.

Les Sinistres survenus avant les dates ci-dessus mais déclarés après les dates ci-dessus, dans le respect des délais de déclaration contractuellement prévus, restent indemnisés par l'assureur.

## 9. En cas de Sinistre

### 9.1 Formalités préalables à la déclaration de sinistre Garantie « Livraison non conforme »

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

#### Garantie « Non-livraison »

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.

### 9.2. Déclaration du sinistre

L'Adhérent devra déclarer tout Sinistre mettant en jeu les garanties prévues au contrat, dès qu'il en a connaissance et dans les délais prévus ci-après à son agence Crédit Agricole - soit par courrier, soit par téléphone ou e-mail.

#### Garantie « Livraison non conforme »

L'Adhérent doit déclarer le Sinistre dans les 5 (cinq) jours ouvrés qui suivent la constatation de non-conformité du Bien garanti.

#### Garantie « Non-livraison »

L'Adhérent doit 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.

**En cas de non-respect de ces délais de déclaration, l'Assureur pourra, en vertu du Code des Assurances, réduire l'indemnité dans la proportion du préjudice que ce manquement lui aura fait subir, à moins que l'Adhérent justifie d'avoir été dans l'impossibilité de faire la déclaration dans les délais impartis par suite d'un cas fortuit ou de Force Majeure.**

### **9.3 Pièces à fournir en cas de sinistre**

#### **Garantie « Livraison non conforme »**

- 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 non conforme ou pour non-remboursement par le commerçant.
- 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 Assuré.

#### **Garantie « Non-livraison »**

- 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 30 (trente) jours calendaires et de non-remboursement.
- Copie du Relevé d'Identité Bancaire du Compte Assuré.

Et plus généralement, toute pièce que l'Assureur estimera nécessaire pour s'assurer de la matérialité du Sinistre.

### **9.4 Règlement des sinistres**

Le règlement interviendra dans les 30 (trente) jours suivant la notification de la clôture du dossier par l'Assureur et la présentation des pièces justificatives des frais engagés.

Au titre de la garantie « Non-livraison », il sera fait application d'une franchise de 30 € par Commande pour l'indemnisation des biens garantis achetés sur internet auprès d'un Commerçant n'assurant pas un Suivi de Commande.



L'indemnité est calculée sur la base du prix d'achat du Bien garanti réglé par l'Adhérent et des frais de réexpédition éventuels. En cas d'achats effectués dans une monnaie étrangère, il sera tenu compte de la somme débitée sur le Compte Assuré.

### Récupération en cas de sinistre

En cas de livraison du Bien garanti conforme, avant indemnisation par l'Assureur, l'Adhérent conserve ce bien et renonce à l'indemnisation.

En cas de livraison du Bien garanti, après indemnisation par l'Assureur, l'Adhérent peut :

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

## **DANS TOUS LES CAS, L'ADHERENT EST TENU D'INFORMER IMMEDIATEMENT L'ASSUREUR DE LA RECEPTION DU BIEN SOUS PEINE DE DECHEANCE DE LA GARANTIE.**

### Cumul des garanties

Les garanties s'appliquent après épuisement de tout contrat souscrit par ailleurs ou de toute indemnisation de quelque origine que ce soit.

### Charge de la preuve

Il appartient à l'Adhérent de démontrer la réalité de la situation, sachant que toute demande non étayée par des éléments et informations suffisants pour prouver la matérialité des faits pourra être rejetée.

## **10. Sanctions en cas de fausse déclaration**

**Indépendamment des causes ordinaires de nullité, le contrat d'assurance est nul en cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Adhérent, quand cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'Assureur, alors même que le risque omis ou dénaturé par l'Adhérent a été sans influence sur le sinistre. Les cotisations payées demeurent alors acquises à l'Assureur, qui a droit au paiement de toutes les primes échues à titre de dommages et intérêts.**

**L'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'Adhérent dont la mauvaise foi n'est pas établie n'entraîne pas la nullité de l'assurance.**

**Dans le cas où la constatation n'a lieu qu'après un sinistre, l'indemnité est réduite en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues si les risques avaient été complètement et exactement déclarés.**

## **11. Territorialité**

La garantie du présent contrat est acquise 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, Monaco, Andorre et DOM-TOM.

## **12. Contrôle de l'Assureur**

L'autorité chargée du contrôle de l'Assureur est :

**L'AUTORITE DE CONTROLE DES ASSURANCES  
ET DES MUTUELLES  
61, rue Taitbout - 75436 PARIS Cedex 09**

## **13. Informatique et libertés : loi du 6 janvier 1978**

L'Adhérent est informé de l'existence d'un traitement automatisé de données nominatives et personnelles recueillies par l'Assureur le concernant dans le cadre de son adhésion et de la gestion du présent contrat et déclare accepter ledit traitement.

L'Adhérent dispose de la faculté de s'opposer à l'utilisation à des fins commerciales des données nominatives et personnelles le concernant recueillies par l'Assureur dans le cadre de son adhésion et de la gestion du présent contrat.

L'Adhérent dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de toute information le concernant qui figurerait sur tout fichier à usage de la société d'assurance, de ses mandataires, des réassureurs ou organismes concernés ainsi que du Crédit Agricole. Le droit d'accès et de rectification s'exerce auprès de la CAMCA.

## **14. Subrogation**

L'Assureur est subrogé, conformément aux dispositions de l'Article L. 121-12 du Code, jusqu'à concurrence de l'indemnité payée par lui dans les droits et actions de l'Adhérent contre tout responsable du sinistre.

## **15. Litiges**

Tout litige né de l'interprétation et/ou de l'exécution et/ou de la résiliation du présent Contrat sera porté devant le Tribunal du domicile de l'Adhérent.

## **16. Modification du contrat**

L'Adhérent s'engage à déclarer toute modification, notamment dans le cas d'un changement de nom et/ou d'adresse, d'adresse email, de numéro de compte de prélèvement (hors procédure de transfert de compte), de contrat carte auquel l'option « Garanties Achats en ligne » est rattachée.

## **17. Réclamations - Médiateur**

En cas de contestation relative à l'exécution du présent contrat, l'Adhérent peut contacter son interlocuteur habituel chez La Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel.

Si la réponse ne satisfait pas à son attente, l'Adhérent peut adresser une réclamation à :

**CAMCA**  
**Service SINISTRES GARANTIES ACHATS EN LIGNE**  
**65, rue La Boétie - 75008 PARIS**

En cas de désaccord entre l'Adhérent et l'Assureur, l'Adhérent aura toujours la faculté de faire appel au Médiateur dont les coordonnées lui seront communiquées par l'Assureur; ceci sans préjudice des autres voies d'action légale.

## **18. Prescription**

Toute action au titre du présent contrat d'assurance se prescrit par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance conformément aux Articles L.114-1 et 114-2 du Code des Assurances.

Toutefois, ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance,
- En cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

La prescription peut être interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'Assureur à l'Adhérent en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation et par l'Adhérent à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.



---

Vous pouvez accéder au Crédit Agricole de votre région  
à partir de **[www.credit-agricole.fr](http://www.credit-agricole.fr)**

---

