

## LES GARANTIES RÉSULTENT DES CONTRATS SUIVANTS :

Boursorama, société de courtage en assurance inscrite à l'ORIAS sous le numéro 07 022 916 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) a souscrit les garanties qui composent Boursorama Protection dans le cadre du :

- Contrat d'assurance n° 79 071 111, auprès de Gan Eurocourtage (Immeuble Elysées La Défense – 7 place du Dôme – TSA 59876 - 92099 La Défense Cedex, Entreprise régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 8 055 564 Euros entièrement versés, 410 332 738 R.C.S. PARIS),
- Contrat d'assurance Assurance Livraison Internet n° 504 473, auprès de Groupama Protection Juridique (45 rue de la Bienfaisance - 75008 PARIS, Entreprise régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 1 550 000 Euros entièrement versés, B 321 776 775 R.C.S. PARIS).

par l'intermédiaire de Gras Savoye S.A, domicilié 2 à 8 rue Ancelle – 92200 Neuilly sur Seine, société de courtage en assurance inscrite à l'ORIAS sous le numéro 07 001 707 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr))

Gan Eurocourtage, Groupama Protection Juridique, Boursorama et Gras Savoye sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP), 61 rue Taitbout, 75436 PARIS Cedex 09.

Boursorama distribue le Produit d'assurance et Gras Savoye en réalise la gestion.

## DÉFINITIONS

**Assuré** : la personne physique désignée sur le Bulletin d'Adhésion, titulaire ou co-titulaire d'un Compte assuré.

**Compte assuré** : tout compte à vue ouvert chez Boursorama Banque et dans une banque ou un établissement financier domicilié en France et dont l'Assuré est titulaire ou co-titulaire.

**Carte** : toute carte de retrait et/ou de paiement dont est titulaire l'Assuré fonctionnant sur un Compte assuré.

**Chèque** : toute formule de chèque dont est titulaire l'Assuré fonctionnant sur un Compte assuré.

**Clés** : les clés des habitations principale(s) et secondaire(s), du local professionnel et du (des) véhicule(s) de l'Assuré.

**Commerçant** : toute entreprise individuelle ou société commerciale proposant la vente via Internet des Biens garantis.

**Papiers** : la carte nationale d'identité de l'Assuré, sa carte de séjour, son permis de conduire, sa carte grise, son passeport, son permis bateau et ses permis de pêche et de chasse.

**Article de maroquinerie** : le portefeuille de l'Assuré, son porte-monnaie, porte-chéquier, porte-carte, son sac à main, sa serviette, sa sacoche, son cartable.

**Téléphone portable assuré** : tout téléphone portable (à l'exclusion des téléphones satellitaires) acheté neuf par l'Assuré moins d'un an avant la date de survenance du sinistre.

**Tiers** : toute personne autre que l'Assuré, son conjoint ou son concubin, ses ascendants ou ses descendants.

**Agression** : acte de violence commis par un Tiers provoquant des blessures physiques ou contrainte physique exercée volontairement par un Tiers en vue de déposséder l'Assuré.

**Vol caractérisé** : vol avec effraction des locaux ou vol avec agression de l'Assuré.

**Bien garanti** : tout bien meuble matériel d'une valeur unitaire supérieure ou égale à 60 Euros TTC (hors frais de livraison) acheté neuf et en totalité par l'Assuré à l'aide de sa Carte assurée ou de tout autre moyen de paiement, à l'exclusion :

- des produits interdits à la vente en France ;
- des véhicules terrestres à moteur (y compris les 2 roues, remorques et caravanes), les bateaux et les engins aériens, de leurs équipements, les pièces détachées et les produits consommables nécessaires à leur utilisation et à leur entretien ;
- les devises, les chèques de voyage, les titres de transport, et de tout titre négociable ;
- tout bien consommable et périssable, produit alimentaire, boissons, tabac et carburants
- les animaux vivants ;
- les bijoux, objets d'art, antiquités et articles de collection dont le prix d'achat TTC est supérieur à 150 Euros ;
- les produits pharmaceutiques, équipements optiques ou médicaux ;
- les prestations de services, tous biens immatériels et données numériques téléchargées ;
- tout bien neuf faisant partie d'un lot ;
- les frais liés au transport ou à la livraison du bien ;
- les biens achetés aux enchères ;
- les biens professionnels ;
- les biens achetés pour être revendus comme marchandises ;
- les biens inclus dans un abonnement ou un service (téléphone portable, ordinateur).

**Domage accidentel** : bris du Bien Garanti trouvant son origine par l'application d'une force de cause externe, soudaine et imprévisible

**Livraison non conforme** : le Bien garanti réceptionné ne correspond pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande ou le Bien garanti est livré défectueux, cassé ou incomplet.

**Non-livraison** : la livraison du Bien garanti n'a pas été effectuée dans les trente (30) jours calendaires après le débit de la commande apparaissant sur le relevé de compte de l'Assuré.

**Livraison défectueuse** : le Bien garanti est livré endommagé, cassé ou incomplet

## GARANTIES D'ASSURANCE

Les présentes garanties sont acquises dans le monde entier

### 1. Protection Moyens de Paiement

**Objet de la garantie** : rembourser l'Assuré des pertes pécuniaires laissées à sa charge en cas d'opérations de paiement ou de retrait effectuées frauduleusement par un Tiers à l'aide de l'une ou plusieurs de ses Cartes ou de l'un ou plusieurs de ses Chèques perdus ou volés pendant la durée de son adhésion à BOURSORAMA PROTECTION, dans la mesure où ces opérations frauduleuses sont effectuées entre le moment de la perte ou du vol et la réception par son agence bancaire de sa lettre confirmant l'opposition des Cartes ou des Chèques perdus ou volés.

Ce remboursement intervient dans le cadre des conditions d'applications du contrat porteur BOURSORAMA.

#### Important :

L'Assuré doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de ses formules de chèques ainsi que de ses cartes qui sont rigoureusement personnelles.

L'Assuré doit tenir le code confidentiel de ses cartes absolument secret, ne pas communiquer ces codes à qui que se soit, pas même à un membre de sa famille ou à l'un de ses proches, ne pas les inscrire sur ses cartes ou sur un autre document à proximité de ses cartes.

#### Exclusions :

**Les pertes pécuniaires consécutives au vol ou à la perte de votre carte si vous l'avez confiée à une autre personne.**

**Faute intentionnelle ou dolosive de la part de l'Assuré, de l'un de ses proches (conjoint, concubin, ascendant ou descendant) ou de l'un des préposés de l'Assuré.**

**Guerre civile ou étrangère ; embargo, confiscation, capture ou destruction par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique ; désintégration du noyau atomique ou tout rayonnement ionisant.**

**Montant de garantie (par Assuré) : 3 000 EUROS par sinistre et par an.**

Toutes les opérations frauduleuses commises à la suite d'une même perte ou d'un même vol constituent un seul et même sinistre.

**En cas de sinistre** : sous peine de déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure) l'Assuré doit :

- d'une part, **dès qu'il constate la perte ou le vol de ses Cartes et/ou de ses Chèques** :
  - faire immédiatement opposition auprès des émetteurs concernés ;
  - dans les plus brefs délais, confirmer par écrit l'opposition auprès des émetteurs concernés ;
  - en cas de vol : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes.

- d'autre part, dès que l'Assuré constate sur le relevé de son (ses) Compte(s) assuré(s) le débit des opérations effectuées frauduleusement à l'aide de ses Cartes et/ou de ses Chèques perdus ou volés :

- **déclarer le plus rapidement possible le sinistre à Gras Savoye / BOURSORAMA PROTECTION en téléphonant au 02.38.70.36.20**

- s'il s'agit d'une perte : faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte pour utilisation frauduleuse.

L'Assuré doit alors fournir les pièces suivantes :

- la copie de ses lettres confirmant l'opposition des ses Cartes et/ou Chèques perdus ou volés,
- la copie du dépôt de plainte,
- la copie des relevés de ses comptes attestant le débit des opérations effectuées frauduleusement sur le(s) Compte(s) Assuré(s),
- la copie du ou des courriers envoyés par les émetteurs concernés et reprenant le montant des utilisations frauduleuses de ses cartes et relevant de sa responsabilité.

### 2. Protection Agression

**Objet de la garantie** : rembourser à l'Assuré les espèces (monnaie métallique et billets de banque) retirées sur un Compte Assuré qui lui ont été volées lors d'une Agression dûment prouvée, d'un malaise, d'un étourdissement, d'une perte de connaissance, ou d'un Accident de la circulation, ainsi que lors d'un cambriolage par effraction à son domicile, survenant pendant la durée de son adhésion à BOURSORAMA PROTECTION, dans la mesure où l'événement est dûment prouvé et survient dans les 48 heures suivant le retrait des espèces et précédant l'Aggression.

**Exclusions : vol commis par l'un des proches de l'Assuré (conjoint, concubin, ascendant ou descendant); autres exclusions prévues pour la Protection Moyens de Paiement.**

**Montant de garantie (par Assuré) : 800 EUROS par sinistre et par année d'assurance.**

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

- faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes, en faisant état des circonstances de ce vol et du montant des espèces volées dans ce dépôt de plainte ;
- **déclarer le plus rapidement possible le sinistre à Gras Savoye / BOURSORAMA PROTECTION en téléphonant au 02.38.70.36.20**

L'Assuré doit alors fournir les pièces suivantes :

- la copie du dépôt de plainte mentionnant le montant des espèces dérobées et les circonstances du vol,
- en cas d'agression : toute preuve de l'Aggression, telle qu'une attestation médicale ou un témoignage (attestation écrite, datée et signée de la main du témoin, mentionnant ses nom, prénoms, date et lieu de naissance, adresse et profession) ;
- lors que la preuve de l'Aggression est un témoignage, la copie d'un document officiel justifiant l'identité du témoin et comportant sa signature, tel que carte d'identité, permis de conduire, ou passeport ;
- en cas de malaise, d'étourdissement, de perte de connaissance, d'Accident de la circulation, ou de cambriolage du domicile : le rapport établi par l'autorité qui a constaté l'événement (tel qu'un rapport de police ou des pompiers), ou une attestation médicale ;
- la copie du relevé de ses comptes attestant le débit des espèces volées.

### 3. Protection Clés/Papiers/maroquinerie

**Objet de la garantie** : rembourser l'Assuré des frais de remplacement de ses Clés (y compris les serrures) et de ses Papiers perdus ou volés.

En cas de vol d'un Article de maroquinerie en même temps qu'une Carte, un Chèque, ou un Papier assuré, verser à l'Assuré une somme forfaitaire de 80 EUROS destinée à compenser le préjudice subi.

**Exclusions : exclusions identiques à celles prévues pour la Protection Moyens de paiement.**

**Montant de garantie (par Assuré) : 300 EUROS par sinistre et par année d'assurance pour les Clés, 300 EUROS par sinistre et par année d'assurance pour les Papiers, et un forfait de 80 EUROS par sinistre (dans la limite de 3 sinistres par année d'assurance) pour les Articles de maroquinerie.**

**En cas de sinistre** : sous peine de déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure) l'Assuré doit :

- **Dès qu'il constate la perte ou le vol de ses Clés et/ou de ses Papiers** :
  - en cas de perte ou de vol de Papiers officiels (carte nationale d'identité, carte de séjour, permis de conduire, carte grise, passeport) : faire le plus rapidement possible une déclaration de perte ou de vol auprès des autorités de police compétentes ;
  - **déclarer cette perte ou ce vol le plus rapidement possible à Gras Savoye / BOURSORAMA PROTECTION en téléphonant au 02.38.70.36.20**

● **En cas de vol de son Article de maroquinerie :**

- faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes, en faisant état des circonstances de ce vol et des caractéristiques détaillées de l'Article de maroquinerie volé dans ce dépôt de plainte ;
- en cas de vol en même temps qu'une Carte ou qu'un Chèque assurés, faire immédiatement opposition auprès des émetteurs concernés et confirmer par écrit l'opposition auprès des émetteurs concernés dans les plus brefs délais ;
- **déclarer cette perte ou ce vol le plus rapidement possible à Gras Savoye / BOURSORAMA PROTECTION en téléphonant au 02.38.70.36.20**

L'Assuré doit alors fournir les pièces suivantes :

- en cas de perte ou de vol des Papiers officiels (carte nationale d'identité, carte de séjour, permis de conduire, carte grise, passeport) : la copie de la déclaration de perte ou de vol faite auprès des autorités de police compétentes ;
- dans les autres cas : une déclaration sur l'honneur ;

- pour le remboursement des Clés et des serrures : l'original des factures correspondant aux frais engagés ;
- pour le remboursement des Papiers : la copie (recto-verso) des nouveaux Papiers et l'original des factures correspondant aux frais engagés.
- en cas de vol d'un Article de maroquinerie : la copie du dépôt de plainte faite auprès des autorités de police compétentes mentionnant le vol de l'Article de maroquinerie et celui de la Carte, du Chèque, ou du Papier, ainsi que la copie de la lettre confirmant la mise en opposition de la Carte ou du Chèque assurés ;

#### 4. Protection Portables

##### Objet de la garantie :

1. verser à l'Assuré un forfait d'un montant égal à 230 EUROS en cas de vol caractérisé de son téléphone portable, à valoir sur le prix d'achat d'un téléphone de remplacement. Le vol doit être survenu pendant la durée de son adhésion à BOURSORAMA PROTECTION. La garantie est plafonnée à un sinistre par année d'assurance.
2. En cas de vol caractérisé du téléphone portable de l'Assuré (uniquement si celui-ci peut fournir une facturation détaillée) : rembourser le prix des communications effectuées frauduleusement par un Tiers, dans la limite de 150 EUROS par sinistre et par année d'assurance, dans la mesure où les communications ont été effectuées avant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la carte SIM et dans les 48 heures suivant le vol (toutes les communications effectuées frauduleusement à la suite d'un même vol constituent un seul et même sinistre).

##### Exclusions :

**Téléphone portable acheté plus d'un an avant la date de survenance du sinistre.**

**La perte, la disparition, le bris, le vol commis sans Agression ni violence, ou sans effraction, le vol commis dans un véhicule, le vol ou le détournement commis par l'un des proches de l'Assuré ou l'un des préposés de l'Assuré.**

**Ainsi que les exclusions prévues pour la Protection Moyens de paiement.**

**En cas de sinistre :** sous peine de déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure), l'Assuré doit :

- faire suspendre le plus rapidement possible sa ligne auprès de son opérateur,
  - faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes,
  - **déclarer ce vol le plus rapidement possible à GRAS SAVOYE / BOURSORAMA PROTECTION en téléphonant au 02.38.70.36.20.**
- L'Assuré doit alors fournir les pièces suivantes :
- en cas de vol par Agression : le dépôt de plainte ainsi que tout justificatif de l'Aggression tel qu'un certificat médical ou un témoignage (attestation écrite, datée et signée de la main du témoin, mentionnant ses nom, prénoms, adresse et profession, accompagnée de la copie d'une pièce d'identité officielle),
  - en cas de vol par effraction : le dépôt de plainte ainsi que tout justificatif de l'effraction tel qu'une facture de serrurier, de garagiste, une copie de la déclaration effectuée par l'Assuré auprès de son assureur multirisques habitation ou automobile,
  - la facture d'achat du téléphone portable volé, mentionnant le nom de l'Assuré,
  - la copie de la lettre envoyée à l'opérateur sur laquelle figure la demande de suspension de la ligne du téléphone portable volé,
  - la facture d'achat du téléphone portable de remplacement,
  - en cas d'utilisation frauduleuse de l'appareil : la copie de la facturation détaillée attestant le débit des opérations effectuées frauduleusement.

#### 5. Garantie Meilleur Prix

**Objet de la garantie :** Rembourser à l'Assuré la différence positive, si celle-ci est supérieure ou égale à 30 Euros TTC, entre :

- le prix auquel il a acheté un Bien Garantit et
  - le prix constaté par l'Assuré dans les 30 jours suivant la date d'achat du bien, pour un bien identique neuf (même marque, même référence constructeur, mêmes conditions de garanties et de services) commercialisé.
- La prise en charge intervient lorsque la valeur unitaire TTC du Bien Garantit excède 60 Euros, et à concurrence de 3 000 Euros par Assuré et par année civile, au titre d'un ou plusieurs sinistres.

##### Exclusions :

- **Les biens d'occasion, les biens professionnels et les biens achetés pour être revendus comme marchandises.**
- **Tout écart de prix constaté par rapport à un bien vendu dans le cadre d'une vente liée ou d'une liquidation de stock.**
- **Tout écart de prix constaté par rapport à un bien vendu dans le cadre d'une offre réservée aux membres d'une association, d'un club ou d'un comité d'entreprise.**
- **Tout écart de prix constaté dans le même point de vente ou dans deux points de vente de la même enseigne, en cas de vente promotionnelle.**
- **Tout écart de prix constaté par rapport à un bien vendu soldé en période de soldes.**
- **Tout écart de prix constaté par rapport à un bien vendu dans le cadre d'enchères.**
- **Tout écart de prix constaté par rapport à des biens dégriffés.**
- **Ainsi que les exclusions prévues pour la Protection Moyens de paiement.**

**En cas de sinistre :** sous peine de déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure) le bénéficiaire doit déclarer le plus rapidement possible le sinistre par tout moyen à sa convenance auprès de **Gras Savoye / BOURSORAMA PROTECTION (2, rue de Gourville 45911 ORLEANS CEDEX 9 - tel : 02.38.70.36.20).**

L'Assuré doit alors fournir à **Gras Savoye / BOURSORAMA PROTECTION :**

- une copie de la facture d'achat du Bien garanti, permettant d'identifier le Bien garanti et mentionnant les références du distributeur ou du fabricant du Bien garanti ainsi que sa date d'achat,
  - tout justificatif du paiement du Bien garanti à l'aide de tout moyen de paiement possible, tel que relevé de compte, relevé de carte ou facturette,
  - tout document justifiant l'écart de prix entre le Bien garanti et un bien identique (tel que catalogue, document publicitaire ou attestation du vendeur), permettant d'identifier le bien et mentionnant les références du distributeur ou du fabricant du bien ainsi que la date de validité du prix du bien annoncé,
- L'Assureur se réserve le droit de mener une enquête pour vérifier le prix du bien par rapport auquel l'écart de prix est constaté et peut demander à l'Assuré toutes autres pièces justificatives nécessaires à l'appréciation du sinistre.

#### 6. Garantie Achat

**Objet de la garantie :** rembourser à l'Assuré le bien garanti en cas de Dommage accidentel ou de vol caractérisé pouvant directement atteindre le Bien garanti. Pour être garanti, le Vol ou le Dommage accidentel doit survenir dans les 30 jours à compter de la date d'achat du bien ou de sa date de livraison.

La prise en charge intervient lorsque la valeur unitaire TTC du Bien garanti excède 60 Euros, et à concurrence de 3000 Euros par Assuré et par année civile, au titre d'un ou plusieurs sinistres.

##### Exclusions :

- **Tout vol commis dans les véhicules terrestres à moteur, stationnés sur la voie publique entre 22H et 7H.**
- **Toute confiscation du bien par les autorités.**

**- Toute destruction consécutive à l'usure normale, le vice propre, la panne, le défaut de fabrication du Bien garanti relevant des garanties légales ou commerciales du constructeur ou du distributeur).**

**- Les dommages liés à la livraison.**

**- Ainsi que les exclusions prévues pour la Protection Moyens de paiement.**

**En cas de sinistre :** sous peine de déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure) le bénéficiaire doit déclarer le plus rapidement possible le sinistre par tout moyen à sa convenance auprès de **Gras Savoye / BOURSORAMA PROTECTION (2, rue de Gourville - 45911 ORLEANS CEDEX 9 - tél : 02.38.70.36.20).**

L'Assuré doit, dans sa déclaration, indiquer :

- le numéro de la Carte ;
- l'identité titulaire de la Carte ;
- la nature du Bien garanti ;
- la date d'achat du Bien garanti ;
- les circonstances du Sinistre ;
- les dommages constatés.

L'Assuré doit alors fournir à **Gras Savoye / BOURSORAMA PROTECTION :**

Le Bénéficiaire doit adresser à la Compagnie les documents et éléments suivants dès qu'ils sont à sa disposition, au plus tard dans les 30 jours de la survenance du Sinistre :

**En cas de Dommage accidentel :**

1. la facture de réparation détaillée du Bien garanti sinistré ;
2. la copie de la facturette de paiement au moyen de la Carte **ou la copie du relevé de compte faisant apparaître le montant de l'achat concerné si un autre moyen de paiement a été utilisé ;**
3. l'original de la facture d'achat du Bien garanti ou duplicata ;
4. une attestation sur l'honneur émanant de l'Assuré certifiant qu'il n'a pas reçu préalablement une autre indemnité pour le sinistre déclaré ;
5. le Bien garanti sinistré lorsque ledit Bien garanti est irrécupérable (les frais d'envoi à la Compagnie restent à la charge de l'Assuré).

**En cas de Vol :**

1. copie du procès-verbal du dépôt de plainte effectué auprès des autorités de police compétentes, ou à défaut de remise de ce document par les autorités de police, le récépissé de dépôt de plainte ;
2. en cas d'agression tout justificatif tel que certificat médical, attestation détaillant les faits datée et signée par un témoin, photographies ;
3. en cas d'effraction, tout justificatif de l'effraction tel que facture de serrurier, rapport d'expertise, indemnité de l'assureur multirisque habitation ou automobile, photographies ;
4. la copie de la facturette de paiement au moyen de la Carte **ou la copie du relevé de compte faisant apparaître le montant de l'achat concerné si un autre moyen de paiement a été utilisé ;**
5. l'original de la facture d'achat du Bien garanti ou duplicata ;
6. une attestation sur l'honneur émanant de l'Assuré certifiant qu'il n'a pas reçu préalablement une autre indemnité pour le sinistre déclaré ;

#### 7. Garantie Usurpation d'identité en cas d'emprunt ou de crédit.

**Objet de la garantie :** En cas d'usurpation d'identité permettant à un Tiers de se procurer frauduleusement un emprunt ou un crédit assorti du prélèvement périodique sur le/les Compte(s) assuré(s) de l'Assuré, l'Assureur garantit le remboursement du (des) premiers(s) prélèvements(s) sur le (les) Compte(s) assuré(s) de l'Assuré à concurrence de 3 000 Euros par sinistre et par an.

**Exclusions :** exclusions identiques à celles prévues pour la Protection Moyens de paiement.

#### 8. Garantie Livraison d'un bien acheté sur internet

**8.1 Assistance Livraison Internet** (contrat d'assurance de Protection Juridique n°504 473 de Groupama Protection Juridique)

**Objet de la garantie :** En cas d'incident de livraison tels que définis ci-après (livraison non conforme, non-livraison), suite à un achat d'un Bien garanti effectué sur Internet auprès d'un Commerçant, l'Assuré pourra être mis en relation avec un juriste afin que ce dernier trouve une solution amiable au litige. Le règlement du Bien garanti doit avoir été effectué par l'Assuré pendant la période de validité de sa Carte, associée à son compte renouvelable.

**a/ Dans quels cas activer la garantie Assistance Livraison Internet :**

**En cas de livraison non conforme :**

Dans son propre intérêt, l'Assuré doit, dès réception de la livraison ou dès qu'il a connaissance de la non-conformité de la livraison, contacter le **SERVICE ASSISTANCE LIVRAISON INTERNET au 01 56 88 70 72 au plus tard dans les 7 (sept) jours calendaires** muni de son numéro de Carte et mentionner le numéro de contrat 504 473.

**En cas de non-livraison :**

Dans le cas où l'Assuré ne serait pas livré dans le délai spécifié aux conditions générales de vente du site marchand, l'Assuré devra contacter le **SERVICE ASSISTANCE LIVRAISON INTERNET au 01 56 88 70 72 au plus tard dans les 30 (trente) jours** qui suivent la réception de son relevé de compte ou l'avis de prélèvement et mentionner le numéro de contrat 504 473.

**Exclusions :**

- **Les impayés quelle qu'en soit l'origine,**
- **La non livraison résultant d'une grève du service postal ou chez le transporteur,**
- **Le vice propre de la chose (relevant de garanties légales ou commerciales du constructeur),**
- **Les retards de livraison,**
- **Les confiscations par les autorités notamment douanières**
- **Ainsi que les exclusions prévues pour la Protection Moyens de paiement.**

**Seuil d'intervention :**

Le seuil d'intervention est la valeur unitaire TTC du Bien garanti au-dessus duquel l'Assureur intervient ; cette valeur doit être au moins égal à **60 € TTC.**

**Prestations garanties en cas de litige :**

● La Consultation Juridique : sur simple appel téléphonique au **SERVICE ASSISTANCE LIVRAISON INTERNET au 01 56 88 70 72** les jours ouvrés, **du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9h à 12h**, le juriste expose à l'Assuré, soit oralement, soit par écrit, les règles de droit applicables et lui donne un avis et/ou conseil sur la conduite à tenir.

● L'Assistance Amiable, dès lors que des démarches amiables sont envisageables, le juriste saisi, intervient, directement auprès du Commerçant ou du transporteur afin qu'une solution amiable soit trouvée. Ces prestations n'occasionnent pour l'Assureur aucune prise en charge de frais tels que, par exemple, des frais d'expertise ou d'avocat. Si aucune solution amiable satisfaisante n'a été trouvée au plus tard **au 75<sup>e</sup> jour** qui suit le débit du paiement du Bien Garantit, le Service Assistance Livraison transmet le dossier à **Gras Savoye** en vue d'une indemnisation dans le cadre de la garantie **Bonne Fin de Livraison d'un bien acheté sur Internet** telle que définie ci-dessous.

**b/ Les pièces justificatives à fournir par l'Assuré dans le cadre de la Garantie Assistance Livraison Internet**

L'Assuré devra fournir les pièces justificatives de son dommage et notamment :

- L'impression du justificatif de la commande (mail), toute confirmation d'acceptation de la commande en provenance du Commerçant ou l'impression de la page écran de la commande,
- La copie du relevé de compte ou de l'avis de prélèvement de l'Assuré attestant le(s) montant(s) débité(s) de la commande,
- En cas de livraison réalisée par un transporteur privé, le bon de livraison remis à l'Assuré,
- En cas d'envoi postal reçu par l'Assuré, l'accusé de suivi dont l'Assuré est en possession,
- En cas de renvoi du Bien garanti chez le Commerçant, le justificatif du montant des frais d'expédition avec AR,
- Une déclaration écrite circonstanciée des faits.

## 8.2 Garantie Bonne Fin de Livraison d'un bien acheté sur Internet (Contrat d'assurance n° 79 071 111 de Gan Eurocourtage)

**Objet & limites de la garantie :** La garantie permet à l'Assuré d'obtenir le remboursement de l'achat d'un Bien garanti, dans la limite du montant de garantie prévue pour la garantie Livraison Internet, dès lors qu'une solution amiable du litige qui l'oppose à un Commerçant pour cet achat n'a pas été trouvée.

En cas d'incident de livraison suite à un achat effectué sur Internet, l'Assuré pourra bénéficier de la garantie **Bonne Fin de Livraison d'un bien acheté sur Internet** dans les conditions énoncées ci-après.

### a/ Procédure d'indemnisation

Si aucune solution amiable satisfaisante n'a été trouvée au plus tard au 75e jour qui suit le débit du paiement du Bien Garanti, le Service Assistance Livraison transmet le dossier à Gras Savoye.

#### En cas de non-livraison d'un Bien garanti :

Après contrôle des pièces justificatives fournies, Gras Savoye rembourse l'Assuré du montant correspondant au prix d'achat TTC du Bien garanti dans la limite des sommes effectivement réglées au Commerçant et dans les limites de plafond prévues à l'article « Paiement de l'indemnité ».

#### En cas de livraison non conforme d'un Bien garanti :

- Si le commerçant accepte le retour du Bien garanti, pour ensuite, expédier un bien de remplacement ou effectuer un remboursement auprès de l'Assuré, la garantie couvre les frais de réexpédition du Bien garanti au Commerçant, si ces frais ne sont pas pris en charge par le Commerçant ;
  - Si le Commerçant accepte le retour du Bien garanti mais n'expédie pas de bien de remplacement ou n'effectue pas de remboursement auprès de l'Assuré, la garantie couvre les frais de réexpédition et le remboursement du prix d'achat du Bien garanti ;
  - Si le Commerçant n'accepte pas le retour du Bien garanti, la garantie couvre les frais d'expédition du Bien garanti envoyé à l'Assureur et le remboursement du prix d'achat. Le prix d'achat du Bien garanti s'entend TTC et dans la limite des sommes effectivement réglées au Commerçant et dans les limites de plafond prévues à l'article « Paiement de l'indemnité ».
- L'Assureur se réserve le droit de mener une expertise ou une enquête à ses frais pour apprécier les circonstances et le montant du préjudice.

### b/ Les pièces justificatives à fournir par l'Assuré

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

### c/ Paiement de l'indemnité

Sous réserve du respect des conditions de délais et de la procédure telles que définies ci-dessus, le règlement de l'indemnité due se fera **dans les 15 (quinze) jours** à compter de la réception du dossier complet par Gras Savoye suivant la fin de la période de recherche de résolution amiable.

**L'indemnité versée est limitée** à concurrence de 3 000 Euros par compte garanti et par année civile, au titre d'un ou plusieurs sinistres.

Lorsque les Biens garantis détériorés font partie d'un ensemble et s'avèrent à la fois inutilisables séparément et irremplaçables, l'indemnité est versée à concurrence du prix d'achat de l'ensemble au complet.

L'indemnité est versée en euros et toutes taxes comprises par virement au client, sur le compte désigné par ses soins.

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### Modification de l'adhésion aux garanties d'assurance :

- toute modification de l'une quelconque des informations déclarées sur le bulletin d'adhésion doit faire l'objet d'une déclaration écrite adressée à GRAS SAVOYE / BOURSORAMA PROTECTION,
- les conditions de BOURSORAMA PROTECTION peuvent être modifiées chaque année à l'échéance annuelle de l'adhésion, et notamment le montant de la cotisation. L'Assuré en est informé par écrit au moins 2 mois à l'avance et peut mettre fin à son adhésion par tous les moyens à sa convenance, au moins 1 mois avant l'échéance annuelle de son adhésion.

**Effet et durée de l'adhésion :** l'adhésion prend effet le jour de la signature du Bulletin d'Adhésion par l'Assuré, sous réserve du paiement de la cotisation. Elle est conclue pour une durée d'un an et se renouvelle ensuite par tacite reconduction, à son échéance, chaque année.

**Résiliation de l'adhésion :** l'adhésion à BOURSORAMA PROTECTION prend fin :

- de plein droit en cas de clôture du (des) Compte(s) assuré(s) ouvert(s) à BOURSORAMA dont l'Assuré est titulaire ou co-titulaire, figurant sur le Bulletin d'Adhésion (sauf s'il s'agit d'un transfert de compte au sein de BOURSORAMA) ;
- de plein droit en cas de résiliation du contrat collectif d'assurance souscrit par BOURSORAMA, l'adhésion prenant fin à l'échéance annuelle qui suit celle de la date de résiliation du contrat collectif d'assurance. L'Assuré est informé de cette résiliation par écrit par BOURSORAMA au plus tard 2 mois avant l'échéance annuelle de son adhésion ;
- à l'initiative de l'Assuré : chaque année à l'échéance annuelle de son adhésion (par lettre recommandée, adressée à GRAS SAVOYE / BOURSORAMA PROTECTION au plus tard 1 mois avant l'échéance) ;
- à l'initiative de l'Assureur : chaque année à l'échéance annuelle de l'adhésion (l'Assureur devant en informer l'Assuré par lettre recommandée, au plus tard 2 mois avant la date de l'échéance) ou en cas de non-paiement des cotisations (procédure prévue par l'article L 113-3 du Code des Assurances).

Les délais de résiliation indiqués ci-dessus sont décomptés à partir de l'envoi de la lettre recommandée, le cachet de La Poste faisant foi.

**Ces dispositions sont valables pour les deux assureurs, GAN et Groupama.**

**Cotisation :** la cotisation annuelle T.T.C., dont le montant figure sur le Bulletin d'Adhésion, est automatiquement prélevée (à l'adhésion puis selon la périodicité choisie) par BOURSORAMA sur le compte de l'Assuré désigné sur le Bulletin d'Adhésion.

**Expertise/Enquête :** GAN EUROCOURTAGE peut missionner un expert ou un enquêteur pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation de l'indemnité.

**Paiement de l'indemnité :** toute indemnité est payée dans les 8 jours ouvrés qui suivent la réception, par Gras Savoye / BOURSORAMA PROTECTION, de l'ensemble des pièces que l'Assuré doit fournir et, le cas échéant, du rapport de l'expert ou de l'enquêteur.

**Territorialité :** les garanties du présent contrat sont valables dans le Monde entier.

**Prescription :** toutes actions découlant de la présente garantie sont prescrites (c'est-à-dire ne peuvent plus être exercées) par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance conformément à l'article L 114-1 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.
- Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Selon l'article L 114-2 du code des assurances, La prescription est 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'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

**Réclamation :** en cas de difficultés relatives à son adhésion, l'Assuré doit contacter Gras Savoye / BOURSORAMA PROTECTION - tél. : 02.38.70.36 20. Si la réponse obtenue n'est pas satisfaisante, l'Assuré peut adresser sa réclamation écrite à : Gan Eurocourtage, Service des Relations avec les Consommateurs, Immeuble Elysées La Défense, 7 Place du Dôme - TSA 59876, 92099 La Défense Cedex, Adresse mail portail GE : relationsconsommateurs@gan-eurocourtage.fr ou si la réclamation concerne la Garantie Assistance Livraison Internet (10.1) : GROUPAMA PROTECTION JURIDIQUE / Service Qualité, 45 rue de la Bienfaisance - 75008 PARIS.

Si le désaccord persiste après la réponse donnée, l'Assuré peut demander l'avis du Médiateur. Ses coordonnées seront communiquées sur simple demande écrite aux adresses ci-dessus.

**Informatique et Liberté :** Conformément à la loi Informatique et Libertés, l'Assuré peut exercer ses droits d'accès, de communication, de rectification ou d'opposition pour les données qui le concernent et qui figureraient sur les fichiers constitués par les différentes Sociétés pour leur usage.

Attention : Les communications téléphoniques avec les services de Groupama Protection Juridique peuvent faire l'objet d'un enregistrement dans le seul but de pouvoir améliorer la qualité de nos prestations.

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