

# Notice d'information

& Conditions Générales d'Utilisation des services juridiques Caarl

**Bourso Protect Business**

01/10/2024

La protection de votre quotidien professionnel



# Sommaire

<b>Définitions communes aux garanties</b>	3
<b>1. Garanties d'assurances</b>	4
1.1 Protection Clés /Papiers	4
1.2 Protection Tous Nomades	4
1.3 Prolongation de la Garantie Constructeur	5
<b>2. Dispositions générales</b>	7
2.1 Modification de l'adhésion aux garanties d'assurance	7
2.2 Effet et durée de l'adhésion	7
2.3 Résiliation de l'adhésion	7
2.4 Cotisation	8
2.5 Vos déclarations en cours de vie du contrat	8
2.6 Expertise/Enquête	9
2.7 Paiement de l'indemnité	9
2.8 Sanctions et embargos	9
2.9 Prescription	9
2.10 Réclamation/médiation	9
2.11 Subrogation	9
2.12 Déclaration de vos autres assurances	10
2.13 Sanctions en cas de fausses déclarations	10
2.14 Lutte anti-blanchiment	10
2.15 Loi applicable – Tribunaux compétents	10
2.16 Langue utilisée	10
<b>3. La protection de vos données personnelles</b>	10
<b>Conditions Générales d'Utilisation des services CAARL</b>	
<b>1. Présentation</b>	14
<b>2. A qui s'appliquent ces Conditions Générales d'Utilisation ?</b>	14
<b>3. Définitions</b>	15
<b>4. Nos services</b>	16
<b>5. Limite de notre responsabilité</b>	20
<b>6. Compte de l'Utilisateur</b>	21
<b>7. Résiliation</b>	21
<b>8. Données personnelles</b>	21
<b>9. Propriété intellectuelle</b>	22
<b>10. Réclamations ou litiges</b>	22

# 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) a souscrit, par l'intermédiaire de Willis Towers Watson, domiciliée à Hekla Tower, 52 Avenue du Général de Gaulle, 92800 Puteaux Cedex, Société par actions simplifiée au capital de 1 432 600 euros. 311 248 637 R.C.S.Nanterre N° FR 61 311 248 637. Intermédiaire immatriculé à l'ORIAS sous le N° 07 001 707 (www.orias.fr) les garanties qui composent BOURSO PROTECT BUSINESS dans le cadre du contrat d'assurance collective de dommages n° BRS BPB 001 auprès de SOGESSUR, Société Anonyme, au capital de 33 825 000 euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 379 846 637 - Numéro ADEME FR231725\_01YSGB. Entreprise régie par le Code des assurances. Siège social : Tour D2 - 17 bis place des Reflets - 92919 Paris La Défense Cedex. Adresse de correspondance : SOGESSUR - TSA 91102 - 92894 Nanterre Cedex.

En complément des garanties d'assurance couvertes par SOGESSUR, des services d'accompagnement juridique sont proposés par CAARL : Société par actions simplifiée au capital social de 1.563,70 euros immatriculée au RCS d'Amiens sous le numéro 851 138 461. Les conditions générales d'utilisation des services CAARL sont développées à la suite de la présente notice.

Ces garanties ne sont pas applicables aux détenteurs de l'offre « Bourso Protect Pro ».

La gestion des contrats et des sinistres est réalisée par Willis Towers Watson France, Société par actions simplifiée au capital de 1 432 600 euros, domiciliée à Hekla Tower, 52 Avenue du Général de Gaulle, 92800 Puteaux Cedex, 311 248 637 R.C.S. Nanterre N° FR 61 311 248 637. Intermédiaire immatriculé à l'ORIAS sous le N° 07 001 707 (www.orias.fr).

SOGESSUR, Boursorama et Willis Towers Watson France sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09.

## DÉFINITIONS COMMUNES AUX GARANTIES

**Adhérent** : la personne morale ou la personne physique représentante légale de l'entreprise individuelle, titulaire d'un compte professionnel ouvert après de BoursoBank, désignée sur le Bulletin d'adhésion. La personne morale ou l'entreprise individuelle devra avoir son siège social ou sa résidence principale en France métropolitaine ou dans les Départements et Régions d'Outre-Mer (ci-après « DROM »). Dans le cas du transfert du siège social de la société à l'étranger ou de déménagement à l'étranger de l'entrepreneur individuel, le présent contrat sera résilié conformément aux dispositions de l'article « Résiliation de l'adhésion ».

**Assureur** : SOGESSUR.

**Année d'assurance** : la période égale ou inférieure à douze (12) mois consécutifs comprise entre la date d'effet de l'adhésion et la première échéance annuelle, ou entre deux échéances annuelles, ou entre la date du dernier renouvellement et la date de résiliation de l'adhésion.

**Appareil de remplacement** : Appareil neuf, de modèle identique à celui qui est garanti ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil neuf équivalent « iso-fonctionnel », c'est-à-dire possédant au minimum les mêmes caractéristiques techniques principales (à l'exception des caractéristiques de poids, de taille, de marque, de coloris ou de design). La valeur de l'appareil de remplacement ne pourra dépasser le prix HT effectivement réglé (hors taxe écologique) de l'appareil garanti.

**Carte SIM** : carte délivrée au titre d'un abonnement ou d'une formule prépayée, utilisée pour le fonctionnement de l'Appareil garanti.

**Clés** : désigne les clés et serrures de votre local professionnel, de votre coffre-fort (bancaire ou non) et de votre véhicule professionnel.

**Comportement fautif** : Le comportement fautif est défini comme le fait de laisser l'appareil garanti à l'extérieur sans surveillance, ou de le poser à un emplacement comportant un risque prévisible de chute ou de détérioration.

**Compte assuré** : Tout compte bancaire professionnel BoursoBank affecté à un usage exclusivement professionnel.

**Déchéance** : perte du droit à garantie pour le Sinistre en cause.

**Domage accidentel** : toute destruction ou détérioration de l'Appareil nomade garanti, nuisant à son bon fonctionnement et provenant d'un événement extérieur et soudain, sous réserve des exclusions de garantie.

**Echéance** : correspond à la date qui détermine le point de départ d'une Année d'assurance.

**Frais de réparation** : comprennent le coût des pièces, de la main d'œuvre et les frais de déplacement.

**Panne** : dysfonctionnement électrique, électronique, électromécanique ou mécanique d'un ou de plusieurs composants ayant pour origine une cause interne à l'appareil garanti et nuisant à son bon fonctionnement.

**Papiers** : désigne passeports, carte nationale d'identité, carte de séjour, permis de conduire, du titulaire du Compte assuré certificat d'immatriculation des véhicules professionnels.

**Sinistre** : événement susceptible de mettre en œuvre une ou plusieurs garanties au sens des dispositions de la présente Notice d'information.

**Tiers** : toute personne autre que l'Adhérent.

**Usure** : détérioration progressive de l'Appareil garanti ou d'un ou plusieurs de ses éléments constitutifs du fait de l'usage qui en est fait conformément aux instructions d'utilisation et d'entretien du constructeur et ceci quel que soit l'origine et processus de cette détérioration (physique ou chimique).

**Valeur d'achat** : valeur HT de l'Appareil garanti au jour de son achat et telle qu'indiquée sur la facture d'achat de l'Appareil garanti.

**Vétusté** : pourcentage de dépréciation de l'Appareil garanti.

**Vol** : dépossession frauduleuse par un Tiers de l'Appareil garanti, dans les cas définis au contrat.

**Vol à la tire** : Vol de l'Appareil garanti, par subtilisation de la poche du vêtement ou du sac porté par l'Adhérent au moment du Vol, sans violence physique ou morale.

**Vol à la sauvette** : Vol de l'Appareil garanti, alors que celui-ci se situe à portée de main de l'Adhérent, sous surveillance, dans un rayon maximum d'un mètre de distance, sans violence physique ou morale.

**Vol par effraction** : Vol de l'Appareil garanti, par le forçage ou la destruction de tout dispositif de fermeture intervenu dans la plage horaire prévue au contrat.

**Vol par introduction clandestine** : Vol de l'Appareil garanti, alors que celui-ci se situe dans l'habitation occupée par l'Adhérent, par l'introduction d'un Tiers agissant, en la présence et à l'insu de l'Adhérent ou d'un membre de sa famille (conjoint, ascendants et descendants).

**Vol à la suite d'une agression** : Vol de l'Appareil garanti, au moyen de violences physiques, de menaces ou autres moyens de persuasion ou d'un arrachement de l'appareil porté ou tenu.

# 1. GARANTIES D'ASSURANCE

Les garanties « Protection Clés / papiers » et « Protection tous nomades » sont acquises pour les sinistres survenus dans le monde entier. La garantie « Prolongation de la garantie constructeur » est acquise pour les sinistres survenus en France métropolitaine et dans les DOM. Toutefois, l'indemnisation de toutes les garanties ne peut avoir lieu qu'en France métropolitaine et dans les DOM.

**À SAVOIR : aucun sinistre ne pourra donner lieu à indemnisation s'il survient dans les 30 jours suivant la date d'adhésion à Boursoprotect Business.**

## 1.1 PROTECTION CLÉS / PAPIERS

**Objet de la garantie :** En cas de perte ou de vol des Clés et/ou Papiers pendant la durée de votre Adhésion, l'Assureur rembourse à l'Adhérent les frais de remplacement à l'identique des Clés (y compris leurs serrures) et des Papiers.

**Montant maximum de garantie :**

- 300 euros Hors Taxes (HT) par Sinistre et par Année d'assurance pour la perte ou le vol des Clés.
- 300 euros HT par Sinistre et par année d'assurance pour la perte ou le vol des Papiers.

### Exclusions spécifiques à la garantie Protection Clés/Papiers

Outre les exclusions communes à toutes les garanties prévues au paragraphe 1.4., sont également exclus :

- Les clés de cadenas, clés de coffre non professionnels, alarme et antivol non professionnels, les Clés supplémentaires, clés de cave, clés de location saisonnière,
- Les frais indirects engendrés par le remplacement des Clés / Papiers (tels que visites médicales, téléphone, transport et traduction, laissez-passer).
- L'ouverture de porte seule sans réfection des clés.

**En cas de Sinistre : sous peine de Déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure) l'Adhérent doit, dès qu'il constate la perte ou le Vol de ses Clés et/ou de ses Papiers :**

- 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 Willis Towers Watson France / BOURSO PROTECT BUSINESS en téléphonant au 09 88 98 55 03.

L'Adhérent doit alors fournir les pièces suivantes soit par courrier à Willis Towers Watson France / BOURSO PROTECT BUSINESS – TSA 34287 - 77283 AVON CEDEX soit par email à l'adresse suivante : boursoprotectbusiness@wtwco.com

- en cas de perte ou de vol des Papiers : la copie de la déclaration de perte ou de vol faite auprès des autorités de police compétentes ;
- 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.

**Pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité, l'Assureur pourra missionner un expert ou un enquêteur ou contacter tout émetteur de facture.**

## 1.2 PROTECTION TOUS NOMADES

**Définition spécifique à la garantie :**

**Appareil nomade garanti :** appareils achetés neufs ou reconditionnés et dont la facture d'achat est établie au nom de l'Adhérent.

Sont garantis les appareils cités dans les 4 Gammes suivantes :

- Gamme téléphone portable : téléphone mobile et Smartphone comportant au moins une Carte SIM dédiée aux services voix, internet et/ou data d'un opérateur de la téléphonie mobile.
- Gamme ordinateur portable : micro-ordinateur portable, ultra portable, net books, tablettes tactiles, palette graphique.
- Gamme appareil de poche : assistant numérique personnel (PDA), lecteur baladeur audio/vidéo numérique (mp3/mp4), appareil de navigation par satellite portable (récepteur GPS portatif), dictaphone, imprimante et/ou scanner de poche.

- Gamme image et vidéo : appareil photo numérique, caméscope numérique et lecteur DVD.

De plus ces Appareils doivent être :

- Achetés neufs ou reconditionnés,
- âgés de moins de 5 (cinq) ans au moment du Sinistre,
- utilisés pendant et pour les besoins de l'activité professionnelle.

**Objet de la garantie :**

En cas de dommage accidentel, l'Assureur rembourse à l'Adhérent les frais de réparation de l'Appareil nomade garanti à concurrence de la valeur d'achat.

Dans le cas où le coût de réparation de l'Appareil garanti serait supérieur au montant maximum d'indemnisation, l'indemnité versée sera égale au montant maximum d'indemnisation.

En cas de Vol à la tire, de Vol à la suite d'une agression, de Vol à la sauvette, de Vol par effraction ou de Vol par introduction clandestine de l'Appareil garanti pendant la durée de l'adhésion, l'Assureur remboursera l'Adhérent sur la base du montant figurant sur la facture d'achat initiale dans la limite du montant maximum d'indemnisation.

**Montant maximum de garantie :**

- **Pour les appareils achetés neufs :** dans la limite de 400 euros HT par Sinistre et par Année d'assurance.
- **Pour les appareils achetés reconditionnés :** dans la limite de 150 euros HT par Sinistre et par Année d'assurance.

La garantie est limitée à un seul Sinistre par Année d'assurance et intervient à défaut ou en complément d'une garantie dont l'Adhérent pourrait être bénéficiaire par ailleurs.

### Exclusions spécifiques à la garantie Protection tous nomades

Outre les exclusions communes à toutes les garanties prévues au paragraphe 1.4., sont également exclus :

- La perte, l'oubli ou la disparition de l'Appareil nomade garanti,
- Le Comportement fautif de l'Adhérent ou l'un de ses préposés,
- L'oxydation résultant d'une chute ou d'une immersion dans un appareil à effet d'eau,
- Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de bases de données, de fichiers ou de logiciels pendant ou à la suite d'un Sinistre,
- Les préjudices ou pertes financières autres que celles de l'Appareil garanti subis par l'Adhérent pendant ou à la suite d'un Sinistre,
- L'Appareil utilisé en dehors de l'activité professionnelle ou commerciale,
- Les casques audio et les vidéos projecteurs,
- Le Vol ne relevant pas des catégories de vol définies au paragraphe 1.2.,
- Le Vol commis par toute personne physique ou morale n'ayant pas la qualité de Tiers ou commis avec la complicité de l'Adhérent ou ses préposés,
- Le Vol avec effraction d'un mobilier ou d'un local fermé par un cadenas ou un verrou sans clé,
- Le Vol de l'Appareil garanti non conservé en bagage à mains, dans le cas des transports en commun aérien, maritime ou terrestre et qui ne serait pas sous la surveillance directe et immédiate de l'Adhérent,
- Le Vol des accessoires et consommables liés au fonctionnement de l'Appareil garanti (cartouches diverses, supports enregistrables et de stockage de données, jeux vidéo, cassettes, films, pellicules, piles, lampes de projection, les ouvrages de type guides et modes d'emploi, les abonnements ou comptes en ligne, sac) et plus généralement tous accessoires connexes,
- Le Vol commis dans un véhicule terrestre à moteur entre 22h et 7h.

**Modalités d'indemnisation :** L'indemnité sera versée déduction faite d'une Vétusté calculée comme suit :

- Valeur à neuf durant une période d'un an à compter de la date d'achat de l'Appareil garanti.

- Application d'une Vétusté de 50 % au-delà de cette période.

**En cas de sinistre : sous peine de déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure), l'Adhérent doit : Déclarer le Sinistre dans les 5 (cinq) jours ouvrés suivant la date de la connaissance de celui-ci à Willis Towers Watson France / BOURSO PROTECT BUSINESS en téléphonant au 09 88 98 55 03. En cas de vol garanti, ce délai est ramené à 2 (deux) jours ouvrés.**

**La Déchéance de garantie ne peut être opposée à l'Adhérent que si l'Assureur établit que le retard lui cause un préjudice.**

En cas de sinistre Vol garanti, l'Adhérent doit faire le plus rapidement possible, dès la connaissance du Sinistre, un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes dans lequel doivent être mentionnés le Vol de l'Appareil garanti, les circonstances du Vol ainsi que les références de l'Appareil garanti (marque, modèle, numéro de série/IMEI pour les téléphones portables).

L'Adhérent doit mettre en opposition au plus tôt, dès la connaissance du Sinistre, la Carte SIM auprès de l'opérateur concerné en cas de Vol d'un téléphone portable et fournir :

- l'original de la facture d'achat de l'Appareil garanti mentionnant le nom et prénom de l'Adhérent.

- une déclaration sur l'honneur précisant les causes, les circonstances, la nature et la date du Sinistre

- une attestation sur l'honneur émanant de l'Adhérent certifiant qu'il n'a pas reçu préalablement une autre indemnité pour le Sinistre déclaré.

- la copie du dépôt de plainte pour Vol, obtenue auprès des autorités compétentes, mentionnant les références de l'Appareil garanti, (marque, modèle et toute référence permettant d'identifier l'appareil (par exemple numéro de série) ainsi que les circonstances exactes du Vol.

- la copie de la lettre de l'opérateur confirmant la mise hors service de la Carte SIM et le blocage du téléphone sur le territoire national.

- la facture de remplacement de l'Appareil garanti mentionnant le nom et prénom de l'Adhérent.

- en cas de Vol à la suite d'une agression : le dépôt de plainte ainsi que tout justificatif de l'agression 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'Adhérent auprès de son assureur multirisques habitation ou automobile.

**L'Assureur, pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnité, pourra missionner un expert ou un enquêteur ou contacter tout émetteur de facture.**

### 1.3 PROLONGATION DE LA GARANTIE CONSTRUCTEUR

**Définitions spécifiques à la garantie :**

**Appareil garanti :** Tout appareil électro-ménager, matériel électronique de son et/ou d'image et matériel informatique présentant les caractéristiques cumulatives suivantes :

- Acheté neuf par l'Adhérent au moyen d'une transaction sur un compte bancaire professionnel BoursoBank, dont il est titulaire ;

- Dont le prix d'achat est supérieur ou égal à 75 euros HT ;

- Agé, à la date du Sinistre de moins de 5 ans à compter de la date figurant sur la facture d'achat de l'appareil neuf, y compris s'il est acheté avant la date d'adhésion au présent contrat ;

- Bénéficiant ou ayant bénéficié d'une Garantie constructeur ou, à défaut, d'une Garantie distributeur (telles que définies ci-après).

**Garantie constructeur :** garantie commerciale proposée par le constructeur.

**Garantie distributeur :** garantie commerciale écrite, non optionnelle, gratuite et fournie au moment de l'achat de l'appareil par le distributeur, en plus de ses obligations légales visant à garantir la conformité du bien.

**Objet de la garantie :**

La garantie « Prolongation de la garantie constructeur » a pour objet de prolonger, dans les limites et sous réserve des exclusions stipulées ci-après, la garantie constructeur ou à défaut la garantie distributeur telles que définies ci-dessus, de l'Appareil garanti.

Cette garantie a une durée de 36 mois, à compter de la date d'expiration de la garantie constructeur ou, à défaut, de la garantie du distributeur. Elle s'applique uniquement pour les pannes survenant postérieurement à la date d'effet de la garantie, soit après l'expiration de la garantie constructeur et/ou distributeur attachée à l'Appareil Garanti.

Elle est valable également sur les appareils achetés avant la date d'adhésion à Bourso Protect Business et qui répondent à la définition contractuelle d'Appareil garanti.

En cas de sinistre garanti, la prise en charge prévoit :

- Le télédiagnostic à distance,

- La prise en charge de la réparation ou le remplacement de l'Appareil garanti s'il est irréparable.

- S'il est impossible de remplacer le bien endommagé par un appareil équivalent « iso-fonctionnel », l'Assureur verse à l'Adhérent, dans la limite du montant maximum de garantie, une indemnité correspondant à la valeur d'achat de l'appareil garanti, hors taxe écologique, déduction faite de la vétusté contractuelle ci-dessous :

PÉRIODE DE COUVERTURE	Vétusté
Sinistres survenus dans les 12 premiers mois de la Période de couverture	25% de la Valeur d'achat
Sinistres survenus plus de 12 mois et jusqu'à 24 mois de la Période de couverture	35% de la Valeur d'achat
Sinistres survenus plus de 24 mois et jusqu'à 36 mois de la Période de couverture	45% de la Valeur d'achat

**- Montant maximum de garantie :** 5 000 euros HT par année d'assurance, dans la limite de 3 sinistres par année d'assurance.

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

#### Exclusions spécifiques à la garantie Prolongation de garantie Constructeur

**Outre les exclusions communes à toutes les garanties prévues au paragraphe 1.4., sont également exclus :**

- les appareils dont le prix de vente est inférieur à 75 euros HT ;

- les Appareils qui constituent soit des marchandises commercialisées à des clients, soit des biens nécessaires à la réalisation d'une prestation auprès d'un client en lien avec l'activité de l'Adhérent, à l'exception du matériel informatique ;

- les véhicules terrestres à moteur et les engins flottants ou aériens, ainsi que les engins de déplacement personnels motorisés ;

- les téléphones portables et tablettes ;

- les appareils dont le numéro (et/ou les références) a été enlevé, modifié ou est illisible et ceux pour lesquels la facture ne peut être présentée ou est raturée ou illisible ;

- les dommages subis par les pièces consommables du fait de leur usage, et par leurs accessoires, consommables et pièces d'usure tels que les ampoules d'éclairages, saphirs, diamants, cellules de tête ;

- les dommages, pannes, défaillances ou défauts, imputables à des causes d'origine externe ;

- les pannes résultant de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine de l'appareil garanti ;

- les frais de remise en service, ainsi que les défauts de fonctionnement constatés lors de celle-ci ;

- les frais de réglages accessibles à l'utilisateur sans démontage de l'appareil ;

- les dysfonctionnements résultant du non-respect des instructions du constructeur ;

- les pannes affectant des pièces non conformes à celle préconisées par le constructeur ;

- le contenu des appareils (denrées, vêtements...) ;

- le calage des matériels encastrés ;

- les dommages résultant d'une erreur de manipulation ;
- les frais de réparations ainsi que les dommages subis par l'appareil assuré, après une réparation effectuée par toutes autres personnes qu'un service après-vente agréé par le constructeur ;
- les frais supplémentaires entraînés par les modifications ou améliorations entreprises à l'occasion de la réparation ou du remplacement d'une pièce garantie. On entend par exemple par modification, l'implantation d'un nouveau matériel ou périphérique dans l'unité centrale par l'assuré ;
- les frais de devis suivis ou non de réparation ;
- les dommages résultant du fait du réparateur ;
- les dommages exclus dans les notices remises par le constructeur ou le distributeur ;
- les dommages indirects tels que la perte de jouissance ainsi que les pénalités dues à une mauvaise performance ;
- l'inconfort de vision lié à la panne de pixel ;
- les dommages dus aux vieillissements des composants électriques ;
- les dommages aux logiciels, les frais de reconstitution des informations et des données stockées dans la mémoire de l'unité centrale ;
- les dommages dus à la corrosion, à l'oxydation, à l'incrustation de rouille, de l'encrassement ou à la détérioration graduelle de l'appareil ;
- les conséquences de dysfonctionnement immatériel y compris en cas de sabotage immatériel ;
- les dommages aux logiciels autres que les systèmes d'exploitation ;
- les pannes afférentes aux accessoires tels que tuyau extérieur de vidange ou câble d'alimentation, antenne, casque d'écoute ;
- les pièces et les dommages d'ordre esthétiques ;
- les contrefaçons et fausses pièces détachées ;
- Les pannes survenues avant la prise d'effet de la garantie.

#### EN CAS DE SINISTRE

Sauf cas fortuit et force majeure, l'Adhérent doit déclarer tout sinistre dans les cinq jours ouvrés à compter de la date à laquelle vous en avez pris connaissance. Tout Sinistre doit être déclaré :

- Soit par téléphone au : 09 88 98 55 03
- Soit par écrit à : Willis Towers Watson France / BOURSORAMA Prolongation Garantie Constructeur TSA 34287 77283 AVON Cedex
- Soit par email : boursoprotectbusiness@wtwco.com

Après l'ouverture du dossier et sous réserve de l'éligibilité de la demande, il suffit de suivre les indications et de fournir les justificatifs demandés par Willis Towers Watson France.

En cas de panne avérée, et selon le type d'appareil concerné, après validation du dossier de notre part, l'Adhérent devra communiquer :

Si l'appareil est réparable :

- La facture de réparation réglée du bien garanti,
- La facture d'achat acquittée du bien endommagé

Si l'appareil est irréparable,

- Une attestation du réparateur certifiant l'irréparabilité de l'appareil,
- La facture d'achat acquittée du bien endommagé.
- La facture de remplacement du bien sinistré.

L'Assureur recommande à l'Adhérent d'effectuer toutes les sauvegardes nécessaires avant l'envoi de son appareil chez le réparateur.

Dans tous les cas :

- L'Adhérent doit s'abstenir de procéder lui-même à toute réparation sous peine de déchéance de garantie.
- L'Adhérent doit obtenir l'accord de l'Assureur avant d'effectuer toute réparation. A défaut, l'Assureur ne pourra pas intervenir.

L'Adhérent s'engage à transmettre à Willis Towers Watson France toutes

informations nécessaires au télédiagnostic dont notamment la marque de l'Appareil garanti, la référence, la gamme d'appareil et la nature du dysfonctionnement. L'Adhérent se munira de préférence de sa facture d'achat lors de l'appel afin de faciliter la prise en charge de la panne.

Ces informations étant nécessaires à la mise en œuvre des garanties, si l'Adhérent refusait de les donner, l'Assureur pourrait être dans l'impossibilité d'exécuter la garantie.

L'Adhérent doit fournir les pièces suivantes aux adresses mentionnées au paragraphe précédent, les pièces justificatives suivantes :

- L'original de la facture d'achat de l'appareil garanti ainsi que les références de l'appareil garanti (marque, genre, modèle, numéro de série) ;
- toute pièce de votre organisme bancaire permettant d'établir que vous avez acquis le bien garanti au moyen d'une transaction sur un compte bancaire professionnel Boursobank.

SOGESSUR, pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation des dommages résultant de la panne, pourra missionner un expert ou un enquêteur ou contacter tout émetteur de facture.

Si l'appareil n'est pas réparable et que l'Adhérent a obtenu son remplacement ou une indemnisation financière, celui-ci devient la propriété de l'Assureur qui mandate Willis Towers Watson France pour en effectuer la valorisation.

#### 1.4 EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Sont exclus de l'ensemble des garanties, les Sinistres causés :

- Intentionnellement par l'Adhérent ou avec sa complicité ;
- Par le conjoint, le concubin, le partenaire pacsé, les ascendants et descendants de l'Adhérent ;
- Par les préposés de l'Adhérent ou toute autre personne si l'abus de confiance est établi ;
- Par un fait de guerre civile ou étrangère, un embargo, une confiscation ou une destruction sur ordre du gouvernement ou d'une autorité publique, des émeutes, grèves, mouvements populaires, attentats, actes criminels, lorsque l'Adhérent y participe activement sauf s'il tente de sauver des personnes ;
- Par la désintégration du noyau atomique ou par un rayonnement ionisant ;
- Par les conséquences d'une grève, d'un lock-out ou d'un sabotage des prestataires ou des transporteurs ;
- Par les tremblements de terre, les éruptions volcaniques, une inondation, un raz de marée, les cyclones ou autres cataclysmes ;
- Par une épidémie, des situations sanitaires locales, de la pollution, des événements climatiques ;
- A des biens et/ou des activités assurées lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'Assureur du fait de sanction, restriction ou prohibition prévues par les conventions, lois ou règlements, y compris celles décidées par le Conseil de sécurité des Nations Unies, le Conseil de l'Union européenne, ou par tout autre droit national applicable.

## 2. DISPOSITIONS GENERALES

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

L'Adhérent modifie lui-même ses informations personnelles directement sur le site internet de Boursorama en se connectant à son Espace Client.

Les conditions de BOURSORAMA PROTECT BUSINESS peuvent être modifiées chaque année à l'échéance annuelle de l'adhésion, et notamment le montant de la cotisation. L'Adhérent en est informé par écrit au moins 2 mois avant l'échéance annuelle et peut mettre fin à son adhésion par tous moyens au moins dans les 30 jours suivant la date à laquelle il a été informé de la modification.

### 2.2 Effet et durée de l'adhésion :

**L'adhésion prend effet le jour de l'adhésion par voie électronique par l'Adhérent, 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 tant qu'elle n'est pas résiliée par l'Adhérent ou l'Assureur dans les conditions prévues ci-après.**

### 2.3 Résiliation de l'adhésion

L'Adhérent peut résilier son contrat :

- Soit, depuis son Espace Client (rubrique "Mes assurances" puis "Gérer mon contrat").
- Soit par lettre ou tout autre support durable ;
- Soit par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'assureur ;
- Soit par acte extra-judiciaire ;
- Soit, lorsque l'assureur propose la conclusion de contrat par un mode de communication à distance, par le même mode de communication ;

**Le tableau ci-après précise les conditions de résiliation.**

Lorsqu'il est mis fin à votre contrat au cours d'une période d'assurance, l'Assureur rembourse à l'Adhérent la fraction de cotisation à l'exclusion des frais de gestion correspondant à la période d'assurance postérieure à la résiliation, sauf en cas de résiliation pour non-paiement de la cotisation.

L'adhésion à BOURSORAMA PROTECT BUSINESS prend fin :

- A l'initiative de l'Adhérent :
  - Chaque année, dans les deux mois avant l'échéance annuelle de son adhésion, l'Adhérent peut résilier sans frais ni pénalités son adhésion en se connectant à son Espace Client;
  - Toutefois contractuellement, l'adhérent peut, **à tout moment et sans motif particulier, demander à résilier son adhésion en se connectant à son Espace Client** ou par lettre recommandée envoyée à Boursorama. Cette résiliation est immédiate et prendra effet à + 30 jours du jour de la demande.

- A l'initiative de l'Assureur :

1. A l'échéance annuelle de l'adhésion (BOURSORAMA devant en informer l'Adhérent par lettre recommandée, au plus tard 2 mois avant la date de l'échéance) ;
2. A défaut de paiement des cotisations ou d'une fraction de cotisation dans les 10 jours de son échéance, l'Assureur peut suspendre les garanties pendant 30 jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée à l'Adhérent valant mise en demeure et, 10 jours après l'expiration du délai de 30 jours mentionné ci-dessus, il peut résilier l'adhésion ; si la cotisation annuelle est fractionnée, la suspension de garantie, intervenue en cas de non-paiement, d'une fraction de cotisation, produit ses effets jusqu'à l'expiration de la période annuelle considérée, et entraîne de plein droit l'exigibilité immédiate du total des fractions restantes dues.

En cas de paiement complet de la cotisation due et des éventuels frais de poursuite et de recouvrement, le contrat suspendu reprend ses effets le lendemain à midi du jour où l'Assureur a reçu le règlement.

A défaut de paiement de la cotisation, que son règlement soit global ou fractionné, celle-ci est définitivement due pour la totalité de la période écoulée jusqu'au jour de la résiliation du contrat.

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 ou s'il s'agit d'une lettre recommandée électronique, sur la preuve de son dépôt.

MOTIF DE RÉSILIATION	QUI PEUT RÉSILIER ?	QUAND ?	DATE D'EFFET DE LA RÉSILIATION ?
Tous motifs	L'adhérent	A tout moment	<b>Résiliation immédiate. Les garanties restent applicables pendant 30 jours à la suite de la résiliation.</b>
Tous motifs	L'adhérent	Un mois au plus tard avant l'échéance annuelle	A l'échéance annuelle
	L'adhérent	En cas d'envoi de l'avis d'échéance moins de 45 jours avant l'échéance annuelle, <b>dans les 20 jours suivant la date d'envoi de cet avis d'échéance (le cachet de la poste faisant foi)</b>	A l'échéance annuelle si votre demande de résiliation parvient à l'Assureur avant cette date.  La résiliation prend effet le lendemain de la date figurant sur le cachet de la poste ou de la date de notification si votre demande parvient à l'Assureur après l'échéance annuelle du contrat.
	L'assureur	Deux mois avant l'échéance annuelle	À l'échéance annuelle.
Changement de domicile, de siège sociale ou cessation définitive d'activité professionnelle ayant une incidence sur les garanties	L'adhérent ou l'assureur	Dans les trois mois qui suivent l'événement ou la date à laquelle l'assureur en a eu connaissance	Un mois après réception par l'autre partie de la notification
Décès de l'adhérent personne physique (entreprise individuelle)	Les héritiers	A tout moment	Dès réception de la lettre de résiliation
	L'assureur	Dans les 3 mois qui suivent la demande de transfert de l'assurance au nom du nouvel attributaire	1 mois après l'envoi de notre lettre recommandée
Augmentation de votre cotisation	L'adhérent	Dans le mois où vous avez eu connaissance de l'augmentation	Un mois après votre demande
Résiliation par l'assureur d'un autre de vos contrats d'assurance après Sinistre	L'adhérent	Dans le mois où vous avez eu connaissance de la résiliation d'un contrat après Sinistre	Un mois après votre demande
Diminution du risque en cours de contrat	L'adhérent	Dès que vous avez eu connaissance du refus de l'assureur de réduire votre cotisation	Un mois après votre demande
Résiliation après Sinistre	L'assureur	Après Sinistre	Un mois après réception par vous de la notification par lettre recommandée
Aggravation du risque en cours de contrat	L'assureur	Dès que l'assureur en a connaissance ou 30 jours après la proposition à défaut d'accord	10 jours après réception par vous de la notification par lettre recommandée au terme du délai de 30 jours
Omission ou inexactitude dans la déclaration du risque à l'adhésion ou en cours de contrat	L'assureur	Dès qu'il en a connaissance mais avant tout sinistre	10 jours après réception par vous de la lettre recommandée
Non paiements des cotisations	L'assureur	Au plus tôt 10 jours après l'échéance, envoi d'une mise en demeure indiquant la suspension des garanties au terme d'un délai de 30 jours à compter de la mise en demeure et la résiliation 10 jours après la suspension	40 jours suivants l'envoi de la lettre de mise en demeure de payer
Perte totale d'un des objets assurés résultant d'un événement non-garanti	Résiliation de plein droit		Date de l'événement
Retrait d'agrément	Résiliation de plein droit		Le 40e jour à midi après la publication au JORF de la décision de l'ACPR prononçant le retrait
Clôture du Compte de Prélèvement	Résiliation de plein droit		Date de clôture du Compte

## 2.4 Cotisation

La cotisation ainsi que les frais, taxes et contributions sont payables d'avance aux dates convenues.

Nous pouvons être amenés à modifier à l'échéance principale les franchises, les plafonds de garanties ou le niveau des cotisations du contrat en cours.

Sauf si la modification résulte d'une modification des taux de taxes ou du montant des contributions, l'Adhérent a alors la faculté de demander la résiliation de son contrat dans le mois où il a eu connaissance de la majoration de sa cotisation, de la nouvelle franchise ou des nouveaux plafonds de garanties.

La résiliation prend effet 1 mois après la demande de résiliation. La cotisation restante due pour la période entre la précédente échéance et la date d'effet de la résiliation, est calculée sur la base de l'ancien tarif.

## 2.5 Vos déclarations en cours de vie du contrat

Vous devez déclarer les circonstances nouvelles ayant pour conséquence soit d'aggraver les risques soit d'en créer de nouveaux

et rendant de ce fait inexacts ou caduques les réponses que vous nous avez fournies. Cette déclaration doit être faite dans les 15 jours à partir du moment où vous en avez eu connaissance.

En cas de déclaration tardive, nous pouvons vous opposer la déchéance du droit à indemnisation s'il est établi que ce retard nous a causé un préjudice.

Si le changement que vous nous signalez constitue une aggravation de risque nous pouvons :

- soit résilier le contrat,
- soit vous proposer une majoration de la cotisation. Si vous refusez notre proposition ou ne lui donnez pas suite dans un délai de 30 jours, nous pouvons résilier le contrat.

Dans les 2 cas, la résiliation prend effet 10 jours après l'envoi de notre lettre recommandée. Si le changement que vous nous signalez constitue une diminution de risque, vous avez droit à une réduction de la cotisation. Si nous refusons, vous pouvez résilier le contrat, la résiliation prend effet 30 jours après la dénonciation.

Vous devez également en cours de contrat, nous déclarer toute autre assurance souscrite pour des risques garantis par le présent contrat.

## 2.6 Expertise/Enquête

SOGESSUR peut missionner un expert ou un enquêteur pour apprécier les circonstances du Sinistre et procéder à l'évaluation de l'indemnité.

## 2.7 Paiement de l'indemnité

Toute indemnité est payée dans les 15 jours ouvrés qui suivent la réception, par Willis Towers Watson France / BOURSO PROTECT BUSINESS de l'ensemble des pièces que l'Adhérent doit fournir et, le cas échéant, du rapport de l'expert ou de l'enquêteur.

## 2.8 Sanctions et embargos

**Les garanties sont sans effet lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à nous du fait de sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévus par les lois et règlements.**

**En cas de mesure de gel des avoirs vous concernant, votre indemnisation ne pourra intervenir qu'après autorisation spécifique de l'Autorité compétente.**

## 2.9 Prescription

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L.114-1 à L.114-3 du Code des assurances reproduits ci-après :

Article L.114-1 du Code des assurances : Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

- 1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- 2° 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'Adhérent contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Adhérent ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'Adhérent décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'Adhérent.

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 ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception adressés par l'assureur à l'Adhérent en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'Adhérent à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Article L.114-3 du Code des assurances : Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

### Information complémentaire :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L.114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après.

Article 2240 du Code civil : La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

Article 2241 du Code civil : La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

Article 2242 du Code civil : L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

Article 2243 du Code civil : L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

Article 2244 du Code civil : Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

Article 2245 du Code civil : L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

Article 2246 du Code civil : L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

Pour prendre connaissance de toute mise à jour éventuelle des dispositions précitées, l'Adhérent peut consulter le site Officiel « [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) »

## 2.10 Réclamation / Médiation

En cas de difficultés relatives à son adhésion, l'Adhérent doit adresser un courrier à Willis Towers Watson France / BOURSO PROTECT BUSINESS TSA 34287 - 77283 AVON CEDEX

Si la réponse apportée ne vous satisfaisait pas, vous pouvez vous adresser au service SOGESSUR Réclamations Clients en écrivant à l'adresse suivante :

### SOGESSUR Réclamations Clients

TSA 91102

92894 Nanterre Cedex 9

L'Assureur accusera réception de votre demande dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de son envoi et s'engage à vous répondre dans un délai maximal de 2 mois à compter de l'envoi de votre demande.

Si le désaccord persiste après épuisement des procédures internes de réclamations propres à SOGESSUR, ou à l'issue d'un délai de 2 mois, vous pouvez saisir par voie postale ou via le formulaire en ligne le Médiateur de l'Assurance dont les coordonnées sont les suivantes :

### La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

Le Médiateur est une personnalité extérieure à SOGESSUR qui exerce sa mission en toute indépendance. Ce recours est gratuit. Pour rendre ses conclusions, il a libre accès au dossier. Après réception du dossier complet, le Médiateur de l'Assurance rend un avis motivé dans les 90 jours au vu des pièces qui lui ont été communiquées. Son avis ne lie pas les parties qui conservent le droit de saisir les tribunaux. La procédure de recours au Médiateur, le formulaire en ligne et la « charte de la Médiation de l'Assurance » sont consultables sur le site internet <http://www.mediation-assurance.org>.

En cas de souscription de votre contrat d'assurance en ligne, vous avez la possibilité en qualité de consommateur, de recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## 2.11 Subrogation

Conformément aux dispositions de l'article L 121-12 du Code des assurances, l'Assureur est subrogé, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par lui, dans les droits et actions de l'Adhérent contre les tiers responsable du Sinistre.

**Dans le cas où la subrogation ne pourrait plus, du fait de l'Adhérent, s'opérer en faveur de l'Assureur, ce dernier sera alors déchargé de ses obligations à l'égard de l'Adhérent dans la mesure où aurait pu s'exercer la subrogation.**

## 2.12 Déclaration de vos autres assurances

Si des garanties prévues par le contrat sont (ou viennent à être) assurées en tout ou partie auprès d'un autre assureur, l'Adhérent doit en informer immédiatement l'Assureur et lui indiquer les sommes assurées.

En cas de Sinistre, l'Adhérent peut obtenir l'indemnisation de ses dommages auprès de l'assureur de son choix. Chacune de ces assurances produit ses effets dans les limites des garanties du contrat, étant entendu que le montant de l'indemnisation ne peut pas dépasser le montant du préjudice subi.

Attention : Si plusieurs assurances contre un même risque sont souscrites de façon frauduleuse ou dolosive, la nullité des contrats peut être prononcée et des dommages et intérêts peuvent être demandés (Article L 121-3 du Code des assurances, 1er alinéa).

## 2.13 Sanctions en cas de fausse déclaration

**Toute fausse déclaration intentionnelle, omission ou déclaration inexacte du risque ou des circonstances nouvelles qui ont pour conséquences, soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux, entraîne l'application des sanctions suivantes prévues par le Code des assurances :**

• **Si elle est intentionnelle (Article L 113-8 du Code des assurances) :**

- la nullité du contrat,
- les cotisations payées sont acquises à l'Assureur et celui-ci a le droit, à titre de dédommagement, au paiement de toutes les cotisations échues,
- l'Adhérent doit rembourser à l'Assureur les indemnités versées à l'occasion des Sinistres qui ont affecté le contrat de l'Adhérent.

• **Si elle n'est pas intentionnelle (Article L 113-9 du Code des assurances) :**

- l'augmentation de la cotisation ou la résiliation du contrat lorsqu'elle est constatée avant tout Sinistre,
- la réduction des indemnités dans le rapport entre la cotisation payée et celle qui aurait dû l'être si la déclaration avait été conforme à la réalité, lorsqu'elle est constatée après Sinistre.

**Attention : L'Adhérent perdra tout droit à indemnité si, volontairement, il fait de fausses déclarations sur la date, la nature, les causes, circonstances ou conséquences du Sinistre, la date et la valeur d'achat du bien assuré, ou sur l'existence d'autres assurances pouvant garantir le Sinistre. Il en sera de même s'il emploie sciemment des documents inexacts comme justificatifs ou use de moyens frauduleux.**

**Si des indemnités ont déjà été payées, elles doivent être remboursées à l'Assureur. Dans tous les autres cas où l'Adhérent ne respecte pas les formalités énoncées au présent article (sauf cas fortuit ou de force majeure) et si l'Assureur prouve que ce non-respect lui a causé un préjudice, il peut réclamer à l'adhérent une indemnité proportionnelle à ce préjudice.**

## 2.14 Lutte anti-blanchiment

Les contrôles que l'Assureur est légalement tenu d'effectuer au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, notamment sur les mouvements de capitaux transfrontaliers, peuvent le conduire à tout moment à demander à l'Adhérent des explications ou des justificatifs, y compris sur l'acquisition des biens assurés. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 et au Code monétaire et financier, l'Adhérent bénéficie d'un droit d'accès aux données le concernant en adressant un courrier à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

## 2.15 Loi Applicable - Tribunaux compétents

Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par la loi française et principalement le Code des assurances.

Toute action judiciaire relative au présent contrat sera de la seule compétence des tribunaux français.

Toutefois si l'Adhérent est domicilié dans la Principauté de Monaco, les tribunaux monégasques seront compétents en cas de litige entre l'Adhérent et l'Assureur.

## 2.16 Langue utilisée

Les relations précontractuelles et contractuelles dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue française.

# 3. LA PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (dite « loi Informatique et Libertés ») et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 (dit « RGPD »).

### Les traitements réalisés par BOURSORAMA

Ce paragraphe a pour objectif de vous informer de la manière dont vos informations personnelles sont collectées et traitées par BOURSORAMA (ci-après dénommée respectivement « le Distributeur » ou « BOURSORAMA »), en tant que responsable du traitement :

BOURSORAMA est responsable du traitement de données personnelles nécessaires aux finalités suivantes :

- la prospection commerciale au moyen de campagnes publicitaires, et
- la distribution du contrat d'assurance.

Toutes les données sont obligatoires sauf mention particulière figurant dans votre documentation.

Pour mieux connaître les traitements mis en œuvre par le Distributeur, vous pouvez consulter sa Politique de protection des données clients.

### Pourquoi BOURSORAMA collecte vos données personnelles ?

Dans le cadre de la prospection commerciale réalisée par BOURSORAMA sur la base de son intérêt légitime à promouvoir des offres analogues aux services et produits que vous avez souscrits, les données collectées sont nécessaires à l'élaboration de campagnes publicitaires et autres animations, telles que des actions de fidélisation, des enquêtes de satisfaction, des sondages, des tests produits ou encore des jeux concours.

Dans le cadre de la distribution du contrat d'assurance par

BOURSORAMA, les données collectées sont nécessaires à l'exécution du contrat de distribution :

- l'encaissement de la prime et la redistribution à l'assureur,
- la gestion des impayés et leur recouvrement.

Pour plus d'information sur vos droits afférents aux traitements susvisés, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante : [dpo@boursorama.fr](mailto:dpo@boursorama.fr).

### Les traitements réalisés par SOGESSUR

Ce paragraphe a pour objectif de vous informer de la manière dont vos informations personnelles sont collectées et traitées par SOGESSUR (ci-après dénommée respectivement « Assureur » ou « Nous »), en tant que responsable du traitement :

SOGESSUR est responsable du traitement de données personnelles nécessaires à la passation, la gestion et l'exécution des garanties présentes dans le contrat d'assurance.

Toutes les données sont obligatoires sauf mention particulière figurant dans votre documentation.

### Pourquoi SOGESSUR collecte vos données personnelles ?

Dans le cadre de l'exécution de votre contrat d'assurance par SOGESSUR, les données personnelles collectées sont nécessaires à :

- votre identification, l'identification de assurés et des bénéficiaires,
- l'examen, l'acceptation, la tarification, la surveillance des risques,
- la réalisation de toute opération nécessaire à l'exécution et la gestion des contrats et des éventuels sinistres,

- la gestion des recours, des réclamations et des contentieux,
- la gestion des demandes liées à l'exercice des droits indiqués au paragraphe « quels sont vos droits ? »,
- La réalisation d'études actuarielles et statistiques.

Vos données sont également traitées pour répondre aux dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur telles que la lutte contre le blanchiment. Dans notre intérêt légitime, nous utilisons également vos données pour vous proposer des offres commerciales pour des produits et services du groupe auquel appartient l'Assureur, analogues ou complémentaires à ceux souscrits, personnalisés selon vos besoins. Vous pouvez vous y opposer à tout moment ou modifier vos choix (cf. article « quels sont vos droits ? »).

Afin de préserver la mutualité de nos assurés et dans notre intérêt légitime, nous mettons en œuvre un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude. Cette inscription pourra entraîner une réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés par les entités du groupe auquel appartient l'Assureur.

### Qui peut accéder à vos données ?

Vos données personnelles sont destinées, dans la limite de leurs attributions, à nos services en charge de la gestion commerciale ou de la gestion et exécution des contrats et de chacune de vos garanties, à notre délégataire de gestion, intermédiaires en assurance, partenaires, mandataires, sous-traitants, ou aux autres entités du groupe auquel appartient l'Assureur dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises, s'il y a lieu, aux organismes d'assurance des personnes impliquées ou offrant des prestations complémentaires, co-assureurs, réassureurs, organismes professionnels et fonds de garanties, ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs, professionnels de santé, aux organismes sociaux lorsqu'ils interviennent dans le règlement des sinistres et prestations.

Des informations vous concernant peuvent également être transmises à toutes personnes intéressées au contrat (souscripteur, assuré, adhérent et bénéficiaire du contrat, et leurs ayants droits et représentants ; aux bénéficiaires d'une cession ou d'une subrogation des droits relatifs au contrat ; et s'il y a lieu aux responsables, aux victimes et leurs mandataires, aux témoins et tiers intéressés à l'exécution du contrat), ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés notamment les 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 que les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne.

### Dans quels cas transférons-nous vos données hors de l'Union Européenne ?

Les données nécessaires à l'exécution de votre contrat peuvent être transférées dans le cadre de l'exécution des contrats, de la gestion des actions ou contentieux liés à l'activité de l'entreprise vers des pays non-membres de l'Espace Économique Européen, dont les législations en matière de protection à caractère personnel diffèrent de celles de l'Union Européenne.

Par ailleurs, en raison notamment de la dimension internationale du groupe auquel appartient le responsable de traitement et des mesures prises pour assurer l'utilisation et la sécurité des réseaux informatiques, les traitements visés au paragraphe « pourquoi collectons-nous vos données ? » sont susceptibles d'impliquer des transferts de données à caractère personnel vers des pays non-membres de l'Espace Économique Européen.

Dans ces cas, les transferts de vos données bénéficient d'un cadre précis et exigeant (clauses contractuelles types, décision d'adéquation accessibles sur le site de la CNIL « transférer des données hors UE »), conforme aux modèles adoptés par la Commission européenne, ainsi que des mesures de sécurité appropriées.

### Combien de temps sont conservées vos données personnelles ?

Sauf précision apportée dans votre documentation contractuelle, vos données à caractère personnel sont conservées le temps de la relation commerciale ou contractuelle, et jusqu'à expiration des délais de prescriptions légaux.

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter la politique de protection des données de l'Assureur accessible à l'adresse suivante :

<https://www.assurances.societegenerale.com/fr/footer/donnees-personnelles/>.

### Quels sont vos droits ?

Vous disposez d'un droit :

- d'accès (possibilité de demander si et quelles informations nous détenons sur vous),
- de rectification (possibilité de demander la rectification des informations inexacts vous concernant),
- d'effacement (possibilité de demander la suppression de vos données dès lors que certaines conditions sont remplies),
- de limitation du traitement,
- à la portabilité de vos données.

Vous disposez également :

- définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données à caractère personnel après votre décès,
- retirer votre consentement si le traitement de vos données repose uniquement sur celui-ci, étant entendu que ce retrait peut entraîner l'impossibilité pour l'Assureur de fournir ou d'exécuter le produit ou le service demandé ou souscrit.

Vous bénéficiez du droit de vous opposer :

- pour des raisons tenant à votre situation particulière, à ce que des données à caractère personnel vous concernant fassent l'objet du traitement que nous mettons en œuvre. Dans cette hypothèse, le caractère particulier de votre situation devra être clairement argumenté,
- sans avoir à motiver votre demande, à ce que vos données soient utilisées à des fins de prospection commerciale,
- à des opérations de prospection par téléphone en vous inscrivant sur la liste d'opposition selon les modalités décrites sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier, à l'adresse suivante : Société Worldline, Service Bloctel, Immeuble River Ouest, 80, quai Voltaire, 95870 Bezons. Vous ne pourrez plus être démarché téléphoniquement par l'Assureur ou l'un de ses partenaires sauf en cas de contrat en cours et de produit complémentaire à ce contrat proposé.

Ces droits peuvent être exercés, en justifiant de votre identité par tout moyen :

- par lettre simple à l'adresse suivante à SOGESSUR – Direction de la Conformité – Service protection des données – 17 bis Place des Reflets – 92919 Paris La Défense Cedex, ou
- par email à [dpo.assurances@socgen.com](mailto:dpo.assurances@socgen.com), ou
- depuis le formulaire en ligne disponible depuis le site : <https://www.assurances.societegenerale.com/fr/particulier/footer/donnees-personnelles/>.

Afin de permettre un traitement efficace de votre demande, nous vous remercions d'indiquer clairement le droit que vous souhaitez exercer ainsi que tout élément facilitant votre identification (numéro d'assuré/ d'adhérent, numéro de contrat).

Vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) : 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07.

Pour mieux connaître les traitements mis en œuvre par l'Assureur, vous pouvez consulter sa politique de protection des données accessible à l'adresse suivante :

<https://www.assurances.societegenerale.com/fr/particulier/footer/donnees-personnelles/>.

### Dispositions spécifiques aux enregistrements téléphoniques réalisés par SOGESSUR :

Le Délégué de gestion de SOGESSUR est susceptible de procéder à l'enregistrement des conversations de vos échanges avec son ou ses collaborateurs assurant la gestion des contrats, des sinistres et des réclamations quel que soit le support (email, fax entretiens téléphoniques etc.) aux fins de preuve du contenu de ces échanges ainsi qu'aux fins d'amélioration de la qualité de service. Les enregistrements téléphoniques sont conservés pendant une durée maximale de 2 ans, en fonction de leur finalité, à partir de leur réalisation dans des conditions propres à en assurer la sécurité et la confidentialité.

Il est expressément convenu que les enregistrements des échanges téléphoniques et les enregistrements informatiques ou leur reproduction sur un quelconque support font foi entre les parties sauf pour chacune d'elles à apporter la preuve contraire.

L'Adhérent doit s'adresser à Willis Towers Watson France à Hekla Tower, 52 Avenue du Général de Gaulle, 92800 Puteaux Cedex.

La réponse lui sera apportée dans un délai maximum de 30 jours.

### Information sur les garanties légales

L'adhésion au contrat « Boursoprotect Business » ne saurait faire obstacle à ce que l'Adhérent bénéficie de la garantie légale relative aux défauts cachés au sens des articles 1641 à 1649 du Code civil ainsi que de la garantie relative aux défauts de conformité au sens des articles L 217-3, L 217-5 et L 217-7 du Code de la consommation.

Le contrat ne se confond pas avec lesdites garanties légales, ni ne les remplace. Les articles concernés, dont la mention est obligatoire, sont mentionnés ci-après.

Article L.217-3 du Code de la consommation : Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L.217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

Article L217-5 du Code de la consommation :

I.- En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.- Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.- Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Article L217-7 du Code de la consommation :

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

Article 1641 du Code civil : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1 du Code civil : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.



# **CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION**

Dernière mise à jour : Septembre 2024

## 1 Présentation

### Qui sommes-nous ?

Le service juridique est opéré par CAARL qui est une société par actions simplifiée au capital social de 1 563,70 euros immatriculée au RCS d'Amiens sous le numéro 851 138 461.

La société Boursorama distribue les services de CAARL auprès de ses Utilisateurs.

## 2 À qui s'appliquent ces Conditions Générales d'Utilisation ?

### ① Ces conditions s'appliquent aux Utilisateurs.

En activant son compte Utilisateur :

- ✓ l'Utilisateur accepte les Conditions Générales d'Utilisation dans leur intégralité, y compris la politique de confidentialité, dans leur version applicable à la date de la souscription à l'offre Bourso Protect Business ;
- ✓ l'Utilisateur déclare être capable de contracter en son nom propre, dans les conditions de la loi de son pays de résidence. Si l'Utilisateur est mineur, il doit avoir obtenu l'autorisation préalable expresse de son représentant légal avant d'accepter les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

## 3

## Définitions

**INTERFACE**

Interface Utilisateur mise à disposition par CAARL pour permettre l'accès à ses services.

**UTILISATEURS**

Clients BoursoBank ou clients de la société Boursorama utilisant les services fournis par CAARL.

**IDENTIFIANT**

Adresse e-mail de l'Utilisateur nécessaire pour la connexion à l'Interface.

**MODÈLES DE DOCUMENTS JURIDIQUES**

Service de mise à disposition de documents juridiques et/ou administratifs de tout type, notamment : actes, contrats ou conventions diverses à compléter par l'Utilisateur.

**VISIOCONFÉRENCE AVOCATS**

Service de Visioconférence correspondant à un échange avec un Avocat en Visioconférence pour tout besoin de Conseil Juridique.

**AVOCAT PARTENAIRE**

Professionnel du droit titulaire du CAPA, régulièrement inscrit à un barreau français et référencé sur l'Interface.

**CONSEIL JURIDIQUE**

Prestation intellectuelle personnalisée tendant, sur une question posée, à la fourniture d'un avis ou d'un conseil fondé sur l'application d'une règle de droit en vue, notamment, d'une éventuelle prise de décision.

**RECOUVREMENT AMIABLE**

Démarche préalable à une action en justice diligentée par les Commissaires de Justice partenaires de CAARL (courrier de relance, mise en demeure, appel téléphonique, éventuellement visite domiciliaire).

**RECOUVREMENT JUDICIAIRE**

En cas d'échec du Recouvrement Amiable, procédure permettant d'obtenir du juge une injonction de payer.

**COMMISSAIRE DE JUSTICE**

Professionnel du droit procédant au Recouvrement Amiable ou Judiciaire pour toutes Créances et aux significations d'actes. Notre partenaire est ID FACTO ou tout autre partenaire de son choix.

**FACTURE IMPAYÉE**

Facturation pour laquelle le paiement n'a pas été effectué dans les délais convenus.

**CRÉANCE**

Créance liquide, certaine et exigible, déclarée par un Utilisateur Créancier sur l'Interface.

**DÉBITEUR**

Personne tenue d'exécuter le paiement de la Facture.

**CRÉANCIER**

Personne à qui est due une somme d'argent au titre d'une Facture Impayée.

## 4 Nos services

### SERVICE DE MISE À DISPOSITION DE MODÈLES DE DOCUMENTS JURIDIQUES

#### Présentation du service

La mise à disposition de Modèles de Documents Juridiques correspond à l'accès à une base documentaire composée de modèles juridiques et administratifs.

#### Utilisation du service

Les Modèles de Documents Juridiques mis à disposition constituent des modèles à compléter.

L'utilisateur doit passer les étapes suivantes :

- ÉTAPE 1** Accéder à la base documentaire via son Interface depuis son Espace Client BoursoBank, dans « Mes comptes », puis « Mes assurances », sélectionner « Bourso Protect Business », puis se rendre dans Aide et Contact.
- ÉTAPE 2** Rechercher le document
- ÉTAPE 3** Compléter son document à l'aide d'un formulaire
- ÉTAPE 4** Télécharger le document correspondant à sa recherche

### SERVICE DE VISIOCONFÉRENCE AVEC UN AVOCAT

#### Présentation du service

Le service de Visioconférence correspond à un échange avec un Avocat en Visioconférence pour tout besoin de Conseil Juridique.

#### Accès au service

Afin de réaliser sa Visioconférence avec un Avocat, l'utilisateur doit passer par les étapes suivantes :

- ÉTAPE 1** Accéder à l'Interface depuis son Espace Client BoursoBank, dans « Mes comptes », puis « Mes assurances », sélectionner « Bourso Protect Business », puis se rendre dans Aide et Contact.
- ÉTAPE 2** Sélectionner la matière correspondante au besoin
- ÉTAPE 3** Choisir une date parmi les disponibilités des Avocats Partenaires afin de fixer le rendez-vous en Visioconférence
- ÉTAPE 4** Revenir à l'heure du rendez-vous pour effectuer la Visioconférence

L'Avocat s'engage à consacrer 30 minutes à l'utilisateur afin de le conseiller sur son litige juridique ou de répondre à sa question juridique.

## Règles d'utilisation du service

L'Utilisateur possède un quota de consultations dont le nombre est affiché sur son Interface.  
L'Utilisateur a accès à 5 Visioconférences par an.

Les Avocats Partenaires interviennent sur des sujets de conseils et de contentieux. CAARL se réserve le droit de requalifier certaines questions d'informations générales pour qu'elles soient traitées par des juristes. Dans ce cas, si la demande de l'Utilisateur ne nécessite pas l'intervention d'un Avocat, CAARL peut annuler la Visioconférence, en informer l'Utilisateur et lui proposer d'être mis en relation avec l'un de ses juristes pour répondre à sa question juridique.

### TERRITORIALITÉ

L'utilisation du service de Visioconférence ne peut concerner que des Conseils ou contentieux juridiques qui a trait à la France.

### RÈGLES D'ANNULATION

- ✓ L'Utilisateur peut annuler ou reporter un rendez-vous à tout moment. S'il l'annule plus de 24 heures avant la consultation, son quota reste inchangé.
- ✗ Si l'Utilisateur annule son rendez-vous moins de 24 heures avant l'entretien, CAARL compte l'entretien comme effectué, et retire 1 crédit de son quota.

### RÈGLES DE PRÉSENTATION AU RDV

- ✓ Si un Utilisateur ne se présente pas à un rendez-vous programmé, l'Avocat Partenaire attendra 15 minutes, puis se déconnectera. Dans ce cas, CAARL considère que le rendez-vous est terminé et retire 1 crédit de son quota.
- ✓ Si un Avocat Partenaire ne se présente pas à une réunion programmée, le quota de l'Utilisateur reste inchangé et l'Utilisateur est invité à reprogrammer un nouveau rendez-vous.

## SERVICE DE RECOUVREMENT DE CRÉANCES

### Présentation du service

CAARL met à la disposition de l'Utilisateur, l'accès à une Interface accessible depuis son Espace Client BoursoBank, lui permettant de déposer une Facture Impayée et d'engager une procédure de Recouvrement Amiable.

### Accès au service

#### CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

- ✓ La Créance doit être :
  - *certaine*, c'est-à-dire dont l'existence n'est pas contestée ;
  - *liquide*, c'est-à-dire que le montant est déterminé ;
  - *exigible*, c'est-à-dire qu'elle est arrivée à son terme.
- ✓ Le Débiteur doit être *identifié* et *solvable*. Pour mémoire, est considéré comme étant insolvable, le Débiteur qui fait l'objet d'un état de cessation des paiements, d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire ou de surendettement.
- ✓ La Créance ne doit pas être soumise à des règles de recouvrement spécifique (pour des raisons déontologiques, de confidentialité, de secret professionnel...)

L'Utilisateur est informé que le Commissaire de Justice se réservera le droit de refuser de procéder au Recouvrement si la Créance n'est pas éligible en fonction des critères prévus à son mandat général de recouvrement.

Afin de mandater un Commissaire de Justice pour recouvrer sa Facture, l'Utilisateur doit passer par les étapes suivantes pour créer son dossier :

- ÉTAPE 1** Se rendre sur son Interface Utilisateur, accessible depuis son Espace Client BoursoBank, dans « Mes comptes », puis « Mes assurances », sélectionner « Bourso Protect Business », puis se rendre dans Aide et Contact. Une fois sur l'Interface, sélectionner le service de Recouvrement.
- ÉTAPE 2** Télécharger la Facture à recouvrer et éventuellement tout document pouvant justifier la Créance (devis signé, bon de livraison, procès-verbal de réception des travaux, attestation, etc.)
- ÉTAPE 3** Renseigner les informations sur la Facture : montant à recouvrer, numéro de Facture, date de la Facture, informations sur le Débiteur
- ÉTAPE 4** Accepter le mandat du Commissaire de Justice partenaire

Après avoir accepté le mandat, l'Utilisateur peut se rendre sur son Interface afin de suivre l'évolution du paiement des sommes.

#### TERRITORIALITÉ

L'utilisation du service de Recouvrement de Factures Impayées ne pourra concerner que des Factures émises en France auprès d'un Débiteur dont le siège est en France ou à l'étranger.

## Paiement de la commission au Commissaire de Justice

La phase amiable n'est pas soumise au paiement d'une somme fixe.

En cas de Recouvrement partiel ou total :

- pour les Factures de moins de 5 000 € HT, une commission de 15 % du montant des sommes recouvrées sera prélevée par le Commissaire de Justice ;
- pour les Factures de plus de 5 000 € HT, une commission de 10 % du montant des sommes recouvrées sera prélevée par le Commissaire de Justice.

À ce titre, l'Utilisateur doit informer le Commissaire de Justice ou CAARL de tout règlement même partiel.



### À SAVOIR

- ✓ Le montant de la commission qui sera prélevé en cas de Recouvrement est indiqué sur l'Interface avant l'envoi de la Facture pour Recouvrement.
- ✓ En cas d'échec du Recouvrement Amiable, aucun prélèvement ne sera effectué.

**En cas d'échec de la procédure de Recouvrement Amiable, l'Utilisateur aura la possibilité, depuis son Interface CAARL, d'engager une procédure de Recouvrement Judiciaire. Il est informé que l'offre Boursio Protect Business se limite à la phase de Recouvrement Amiable et n'inclut pas la suite de la procédure.**

Les Utilisateurs répondront à toute demande de CAARL ou de toute autorité administrative ou judiciaire compétente, en matière de prévention ou de lutte contre le blanchiment d'argent, et devront fournir, sur simple demande, tout justificatif d'adresse ou d'identité utile.

En l'absence de réponse de l'Utilisateur à ces demandes, CAARL pourra prendre toute mesure qui lui semblera appropriée notamment la suspension ou fermeture du Compte Utilisateur.

## Les limites de notre responsabilité

### Service de mise à disposition de Modèles de Documents Juridiques

Les Modèles de Documents Juridiques mis à disposition constituent des modèles à compléter. L'Utilisateur est informé que CAARL met à sa disposition les modèles de la société CARBON, le sous-traitant.

Dans le cadre de l'Utilisation de ces Modèles :

- ✓ Le sous-traitant est tenu à une obligation de moyens. De ce fait, l'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation et de l'interprétation qu'il fait des Documents ainsi que des actes et conseils qu'il en déduit.
- ✓ Le sous-traitant ne sera en aucun cas tenu pour responsable des éventuels dommages directs ou indirects, pécuniaires ou autres, que l'Utilisateur encourt lors de l'utilisation du contenu mis à sa disposition.
- ✓ Le sous-traitant fournit ses meilleurs efforts afin de veiller à ce que les données et Documents qui font partie du service soient complets, exacts et actuels. Il s'engage à contrôler le contenu de chacune des fiches, lettres types et démarches tous les 4 mois, ce contrôle déterminant ou non une mise à jour. Les Modèles sont systématiquement mis à jour dans ce délai en cas d'évolution de l'environnement juridique (législation, réglementation, jurisprudence, etc.) ou pour optimiser et améliorer leur utilisation.
- ✓ Le sous-traitant ne donne aucune garantie quant aux éventuels fautes et/ou les lacunes et/ou données obsolètes.

### Service de Visioconférence d'Avocats

CAARL ne fournit et ne fournira aucun Conseil Juridique aux Utilisateurs.

CAARL ne fournit qu'un service qui consiste en une prestation d'intermédiation entre un Utilisateur et un Avocat Partenaire, seul compétent pour fournir du Conseil Juridique sous sa seule responsabilité.

### Service de Recouvrement de Créances

CAARL s'engage uniquement à mettre à disposition de l'Utilisateur et du Commissaire de Justice partenaire, une Interface digitalisée fluidifiant leurs échanges.

En aucun cas, CAARL ne pourra être assimilée à une société de Recouvrement. Le Service ne consiste qu'en une prestation d'intermédiation entre un Utilisateur et un Commissaire de Justice partenaire.

## 6 Compte de l'Utilisateur

### Généralités

#### Accès à l'Interface

Pour accéder aux différents services fournis par CAARL, l'Utilisateur devra se connecter avec ses identifiants BoursoBank à son Espace Client BoursoBank, se rendre dans « Mes comptes », puis « Mes assurances », sélectionner « Bourso Protect Business », puis aller dans Aide et Contact.

### Utilisation du compte

#### Responsabilité de l'Utilisateur

- CAARL ne sera pas responsable en cas d'accès au compte Utilisateur par un tiers, par une attaque de force brute.
- L'Utilisateur est responsable de la sécurité de l'accès à son compte.
- CAARL ne sera pas responsable en cas d'utilisation non-autorisée du compte Utilisateur par un tiers, et ne sera pas responsable en cas de dommage causé par une telle utilisation.
- L'utilisation du compte Utilisateur doit être conforme aux Conditions Générales d'Utilisation. CAARL se réserve le droit de suspendre ou de supprimer le compte Utilisateur en cas de violation de ces Conditions ou en cas d'usage inapproprié.

## 7 Résiliation

S'il souhaite résilier l'accès aux services CAARL, l'Utilisateur devra se référer aux conditions de résiliation de l'offre Bourso Protect Business à laquelle il a souscrit.

## 8 Données personnelles

L'utilisation de l'Interface implique la collecte de données personnelles par CAARL, d'une manière conforme à la législation et réglementation applicable.

L'Utilisateur est parfaitement informé que les données personnelles qu'il soumet directement ou indirectement à CAARL feront l'objet d'un traitement automatisé.

La Politique de protection des données de CAARL peut être consultée sur Internet à l'adresse suivante : <https://www.caarl.fr/politiquedeconfidentialite>

## 9 Propriété intellectuelle

Tous les éléments de l'Interface de CAARL, notamment dessins, logos, images, graphiques, ou tout autre contenu ne pourront être utilisés sans son accord.

Ils sont protégés par les législations françaises et internationales relatives aux droits de la propriété intellectuelle (droit d'auteur et droit des marques notamment).

## 10 Réclamations ou litiges

### | Réclamations



#### **Pour toute réclamation, contactez-nous**

L'Utilisateur peut adresser toute réclamation sur la boîte [hello@caarl.fr](mailto:hello@caarl.fr)

### | Litiges



#### **Juridictions compétentes**

- > En tant que non professionnel, tout litige sera porté devant le Tribunal judiciaire dans les conditions du droit de la consommation.
- > En tant que professionnel, tout litige sera porté devant le Tribunal de commerce.