

Contrat Porteur "CB"  
**"CARTE BANCAIRE RECHARGEABLE"**  
Conditions Générales Caisse d'Épargne



**CAISSE D'ÉPARGNE**  
**LA BANQUE. NOUVELLE DÉFINITION.**

## Article 1 - Objet de la Carte

1.1 La carte internationale Mastercard Carte Bancaire Rechargeable est une carte internationale de retrait et de paiement à autorisation systématique.

Elle est un instrument de paiement à l'usage exclusif de son Titulaire qui lui permet de réaliser des opérations de paiement ayant uniquement pour finalités de :

- donner son consentement pour effectuer des retraits d'espèces en euro auprès des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après "DAB/GAB") affichant la marque "CB" blanc sur fond associant en fondu dégradé les couleurs bleue et verte (ci-après la "marque "CB"");
- retirer des espèces aux guichets des établissements dûment habilités à fournir des services de paiement, affichant la marque "CB", dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité ;
- régler des achats de biens ou des prestations de services chez des commerçants ou prestataires de services adhérant au système "CB" (ci-après Accepteurs "CB"), équipés de Terminaux de Paiement Electroniques (ci après "TPE") ou Automates affichant la marque "CB" (ci-après dénommés collectivement Equipements Electroniques).

1.2 Elle permet en outre hors du système "CB" (sous réserve du respect par le Titulaire de la carte des réglementations française et européenne des changes en vigueur) :

- d'obtenir des devises dans certains DAB/GAB des établissements du réseau Visa ;
- régler des achats de biens ou des prestations de services chez les commerçants et prestataires de services affichant leur appartenance au réseau international Visa ;
- obtenir des espèces du pays concerné ou des devises auprès des établissements du réseau Visa

On entend par utilisation hors du système "CB" :

- l'utilisation de la carte bancaire dans des points d'acceptation où ne figure pas la marque "CB".
- l'utilisation d'une marque autre que "CB" figurant également sur la Carte Bancaire Rechargeable, marque choisie par le Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable en accord avec les Accepteurs dans leurs points d'acceptation "CB".

1.3 La Carte Bancaire Rechargeable n'est utilisée qu'à des fins non professionnelles. Le Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ci-dessus.

La carte internationale de paiement ne saurait être utilisée pour le règlement des achats de biens ou des prestations de services en vue de leur revente.

La carte ci-dessus permet, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par l'Emetteur et régis par des dispositions spécifiques.

## Article 2 - Délivrance de la Carte

La carte est délivrée par la Caisse d'Epargne (ci-après "l'Emetteur"), dont elle reste la propriété, à la demande et sous réserve d'acceptation de la demande, par l'Emetteur au titulaire de la carte.

Le titulaire de la carte s'engage à utiliser la carte et/ou son numéro, exclusivement dans le cadre du système "CB" et des réseaux Visa et Mastercard. L'Emetteur interdit au Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable d'apposer des étiquettes adhésives ou des autocollants ou de procéder à toute inscription sur la Carte Bancaire Rechargeable à l'exception de la signature visée ci-dessous.

Le Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable s'engage à utiliser la Carte Bancaire Rechargeable et/ou son numéro exclusivement dans le cadre du système "CB" et du réseau Visa.

Le Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte Bancaire Rechargeable susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des TPE, automates et DAB/GAB (ci-après les "Equipements Electroniques") de quelque manière que ce soit.

La carte est rigoureusement personnelle, son titulaire devant y apposer obligatoirement sa signature dès réception. Il est strictement interdit au titulaire de la carte de la prêter ou de s'en déposséder. Son usage est strictement limité aux opérations suivantes :

- retrait d'espèces dans les DAB ;
- ordre de paiement pour régler l'achat d'un bien ou d'un service réellement effectué.

L'absence de signature sur une carte de paiement justifie le refus d'acceptation de cette carte par le Commerçant.

## Article 3 - Dispositif de sécurité personnalisé ou Code Confidentiel

### 3.1 Code confidentiel

Un code personnel est communiqué confidentiellement par l'Emetteur à chaque titulaire de carte et uniquement à celui-ci. Le titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte et du code confidentiel, il doit donc tenir absolument secret son code et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment l'inscrire sur la carte, ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

Ce code lui est indispensable dans l'utilisation d'appareils automatiques (DAB/GAB, terminaux de paiement électronique, Terminal à Distance, par exemple lecteur sécurisé connecté au PC, décodeur TV, téléphone mobile avec insertion de la carte) conçus de façon qu'aucune opération ne puisse être effectuée sans mise en œuvre de ce code confidentiel. Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à 3 (trois) sur ces appareils automatiques, avec le risque notamment de confiscation ou d'invalidation de la carte au 3<sup>ème</sup> essai infructueux.

Lorsque le titulaire de la carte utilise un terminal à distance avec frappe du code confidentiel, il doit s'assurer que ce terminal est agréé par le Groupement des Cartes Bancaires "CB" en vérifiant la présence du logo "CB" et l'utiliser exclusivement pour émettre des ordres de paiement pour régler des achats de biens effectivement délivrés et des prestations de services réellement rendues. Il doit prendre toutes les mesures propres pour assurer la sécurité du terminal à distance dont il a la garde.

### 3.2 Autre Dispositif de sécurité personnalisé

Lors de paiements sur Internet, sur les sites portant la mention « Verified by Visa », le titulaire de la carte devra en plus des références de la carte, s'authentifier selon la méthode retenue et présentée à l'écran.

## Article 4 - Forme du consentement et irrévocabilité

Les Parties (le Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable et l'Emetteur) conviennent que le Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable donne son consentement pour réaliser une opération de paiement avant ou après la détermination de son montant :

- dans le système "CB" : par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un Equipement Electronique, en vérifiant la présence de la marque "CB".
- hors du système "CB" : par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un Equipement Electronique, en vérifiant la présence de la marque du réseau mondial international figurant sur la carte "CB", ou le cas échéant, par l'apposition de sa signature manuscrite.

L'opération de paiement est autorisée si le Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable a donné son consentement sous l'une des formes définies ci-dessus. Dès ce moment, l'ordre de paiement est irrévocable.

Toutefois, le Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable peut faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation de l'Accepteur "CB".

## Article 5 - Modalités d'Utilisation de la Carte pour les Retraits d'espèces dans les DAB/GAB ou auprès des guichets

5.1 Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'Emetteur dans les conditions particulières, ou dans tout document approuvé par le titulaire de la carte et/ou du compte.

Ces limites peuvent être différentes selon que les retraits sont effectués :

- sur les DAB/GAB (ou auprès des guichets) de l'Emetteur ou des autres établissements affichant la marque "CB" ;
- en France, en Europe ou dans le monde entier sur les DAB/GAB affichant la marque du réseau international figurant également sur la Carte Bancaire Rechargeable.

5.2 Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du solde de la carte.

5.3 Le titulaire de la carte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte d'un solde suffisant et disponible, et le maintenir jusqu'au débit correspondant. Si le solde est insuffisant ou indisponible, l'ordre de paiement ne pourra pas être exécuté.

## Article 6 - Modalités d'Utilisation de la Carte pour le Règlement d'achats de Biens et de Prestations de Services chez des Accepteurs « CB »

6.1 La carte est un moyen de paiement qui ne doit être utilisé que pour régler des achats de biens réellement délivrés et des prestations de services réellement rendus.

6.2 Ces paiements sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'Emetteur dans les conditions particulières, ou dans tout document approuvé par le titulaire de la carte et/ou du compte.

Cependant, les paiements réalisés sur certains automates (distributeurs automatiques de carburant, location de DVD...) génèrent une pré-

autorisation réservant un montant pouvant être supérieur à celui du paiement demandé. Dans ce cas, la demande d'autorisation peut entraîner un refus de la transaction et du paiement associé.

En aucun cas, l'Emetteur de la Carte Bancaire Rechargeable ne pourra voir sa responsabilité engagée par le titulaire du fait de l'utilisation de la carte.

**6.3** Les paiements par carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs "CB" ou Visa. Ces conditions et procédures comportent en principe un contrôle du code confidentiel et sous certaines conditions une demande d'autorisation.

Cas particulier : les cartes à autorisation systématique sont acceptées selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs "CB", à l'exception des Equipements Electroniques n'ayant pas la possibilité technique d'émettre une demande d'autorisation (ex. péages d'autoroutes, péages de parking...).

Lorsque ces conditions et procédures impliquent la signature par le Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable du ticket émis par l'Accepteur "CB" et que la Carte Bancaire Rechargeable fournie par l'Emetteur prévoit l'apposition de la signature, la vérification de la conformité de cette signature par rapport au spécimen déposé sur la Carte Bancaire Rechargeable incombe à l'Accepteur "CB". Dans le cas où il n'existe pas de panneau de signature sur la Carte, la conformité de la signature est vérifiée avec celle qui figure sur la pièce d'identité présentée par le Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable.

**6.4** Les opérations de paiement reçues par l'Emetteur sont automatiquement débitées du solde de la carte selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et l'Emetteur dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable.

Même si ces conventions prévoient un différé de paiement, l'Emetteur a la faculté de débiter immédiatement du solde de la carte des montants des opérations de paiement effectuées à l'aide de la Carte Bancaire Rechargeable en cas de décès, d'incapacité juridique du Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable, d'incidents de paiement, de clôture du contrat ou du retrait de la Carte Bancaire Rechargeable par l'Emetteur, décision qui sera notifiée au titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable par simple lettre.

De même, l'Emetteur a la faculté de débiter immédiatement le solde de la carte du montant des opérations de paiement si le cumul des opérations de paiement dépasse les limites fixées et notifiées par l'Emetteur.

**6.5** Le Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence d'un solde suffisant et disponible sur la Carte Bancaire Rechargeable et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

**6.6** Le montant détaillé (montant, commissions, taux de change), sauf exception, des opérations de paiement par carte passées au débit du solde de la Carte Bancaire Rechargeable figure sur un relevé des opérations consultable par voie électronique.

**6.7** L'Emetteur reste étranger à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que celui relatif à l'ordre de paiement, pouvant survenir entre le Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable et l'Accepteur "CB". L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable d'honorer les règlements par carte.

## **Article 7 - Règlement des opérations effectuées hors du Système "CB"**

**7.1** Les opérations effectuées hors du système "CB", notamment lorsque la marque "CB" ne figure pas chez le commerçant ou le prestataire de services où le Titulaire de la carte souhaite régler un achat de biens ou de services, sont effectuées sous la marque Visa et sont portées au débit du solde de la carte dans les conditions et suivant la périodicité prévues aux articles 5 et 6.

**7.2** Le taux de change appliqué est celui en vigueur à la date de traitement de l'opération de paiement par le réseau international concerné.

La conversion en euro est effectuée par le centre du réseau international et/ou national le jour du traitement de l'opération de paiement par ce centre et aux conditions de change du réseau Visa.

Le relevé des opérations de la carte comportera les indications suivantes : montant de l'opération de paiement en devise d'origine, montant de l'opération convertie en euro, montant des commissions, taux de change appliqué.

**7.3** Les commissions éventuelles sont fixées et notifiées par l'Emetteur (dans les conditions particulières ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable et de son représentant légal).

## **Article 8 - Réception et exécution de l'ordre de paiement conformément à l'article L.133-9 du code monétaire et financier**

Pour se conformer à la réglementation en vigueur, l'Emetteur informe le Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable que l'ordre de paiement est reçu par l'Emetteur au moment où il lui est communiqué par le prestataire de service de paiement de la Banque de l'Accepteur "CB" à travers le système de compensation ou de règlement dudit ordre de paiement. Lorsque l'ordre de paiement est exécuté au sein de l'Espace Economique Européen, l'Emetteur dispose, à compter de ce moment de réception d'un délai d'un jour ouvrable (ou jusqu'en 2012 d'un délai de trois jours ouvrables) pour créditer le compte du prestataire de service de paiement de la Banque de l'Accepteur "CB".

En ce qui concerne les retraits, l'Emetteur informe le Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable que l'ordre de retrait est exécuté immédiatement par la mise à disposition des espèces entre les mains du Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable.

## **Article 9 - Responsabilité de l'Emetteur**

**9.1** Lorsque le Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de paiement et/ou de retrait, il appartient à l'Emetteur d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée conformément à l'état de l'art et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des Equipements Electroniques ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de la Carte Bancaire Rechargeable et du dispositif de sécurité personnalisé.

L'Emetteur peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation au solde de la carte.

**9.2** L'Emetteur est responsable des pertes directes encourues par le Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable dues à une déficience technique du système "CB" sur lequel l'Emetteur a un contrôle direct.

Toutefois, l'Emetteur n'est pas tenu pour responsable d'une perte due à une déficience technique du système "CB", si celle-ci est signalée au Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable par un message sur l'Equipement Electronique ou d'une autre manière visible.

## **Article 10 - Recevabilité des demandes d'oppositions**

**10.1** Mise en opposition en cas de vol, perte ou d'opérations frauduleuses.

Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte Bancaire Rechargeable ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable et/ou le représentant légal doivent en informer sans tarder l'Emetteur aux fins de blocage de sa Carte Bancaire Rechargeable en indiquant les motifs pour lesquels il demande l'opposition.

**10.2** Cette demande d'opposition doit être faite :

- À l'Emetteur pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone, télécopie, courriel, Internet ou par déclaration écrite et signée remise sur place ;
- Ou d'une façon générale au Centre d'opposition ouvert 7 jours par semaine, en appelant l'un des numéros de téléphone suivants :
  - de la métropole ou des DOM, le n°09 69 36 39 39 (appel non surtaxé), ou s'il n'est pas accessible le 01 43 22 69 09,
  - des TOM ou de l'étranger, le 33 9.69.36.39.39 (Appel non surtaxé).

La mise en opposition de la Carte Bancaire Rechargeable peut également être faite par le biais du site Internet mis à la disposition du titulaire de la carte par l'Emetteur.

**10.3** Un numéro d'enregistrement de cette demande d'opposition est communiqué au titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable. Une trace de cette opposition est conservée pendant 18 mois par l'Emetteur qui la fournit à la demande du titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable ou de son représentant légal, pendant cette même durée.

La demande de mise en opposition est immédiatement prise en compte.

**10.4** Toute demande d'opposition qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration écrite et signée par le titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable doit être confirmée sans délai, par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, au guichet auprès duquel a été souscrite la carte.

En cas de contestation de cette demande d'opposition, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de la dite lettre par l'Emetteur.

**10.5** L'Emetteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une demande d'opposition par téléphone, télécopie, courriel, Internet, qui n'émanerait pas du titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable et/ou du représentant légal.

**10.6** En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte Bancaire Rechargeable ou de détournement des données liées à son utilisation, l'Emetteur peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte au représentant légal du titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable.

Toute opposition sur une Carte Bancaire Rechargeable aura pour conséquence de bloquer l'usage de cette carte.

## **Article 11 - Responsabilité du Titulaire de la Carte et de l'Emetteur**

### **11.1 Principe**

Le titulaire de la carte doit prendre toute mesure pour conserver sa carte et le dispositif de sécurité personnalisé qui lui est attaché notamment son code confidentiel. Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 2.

Il assume comme indiqué à l'article 10.2, les conséquences de l'utilisation de la carte tant qu'il n'a pas fait une demande d'opposition dans les conditions prévues aux articles 8 et 9.

### **11.2 Opérations non autorisées, effectuées avant la demande d'opposition**

Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte Bancaire Rechargeable sont à la charge du Titulaire de la carte dans la limite de 150 euros ; toutefois sa responsabilité n'est pas engagée en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé.

Pendant lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'Espace Economique européen, hors de Saint Pierre et Miquelon ou de Mayotte, les opérations consécutives à la perte et vol de la Carte Bancaire Rechargeable sont à la charge du Titulaire de la carte dans la limite de 150 euros même en cas d'opérations de paiement effectué sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé.

Les opérations non autorisées du fait de la contrefaçon de la Carte Bancaire Rechargeable ou de l'utilisation non autorisée des données liées à l'utilisation de la carte sont à la charge de l'Emetteur.

### **11.3 Opérations non autorisées, effectuées après la demande d'opposition**

Elles sont également à la charge de l'Emetteur, à l'exception de celles effectuées par le Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable.

### **11.4 Exceptions**

Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable, sans limitation de montant en cas :

- de négligence grave aux obligations visées aux articles 2, 3 et 10.1 ;
- d'agissements frauduleux du Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable.

## **Article 12 - Responsabilité du Titulaire de la Carte et de son Représentant Légal**

Le représentant légal du titulaire de la carte est tenu des conséquences financières résultant de la responsabilité du titulaire de la carte au titre de la conservation de la carte et du code confidentiel, et de son utilisation jusqu'à restitution de la carte à l'Emetteur et, au plus tard, jusqu'à la date de fin de validité.

## **Article 13 - Durée du Contrat et Résiliation**

**13.1** Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

**13.2** Il peut être résilié à tout moment par écrit par le représentant légal du titulaire de la carte ou par l'Emetteur. Cette résiliation prend effet trente jours (30) après la date d'envoi de sa notification à l'autre partie. La résiliation par l'Emetteur prend effet deux mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire de la carte sauf pour le cas visé à l'article 14.

**13.3** En cas de résiliation, le titulaire de la carte s'engage à restituer la carte, et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent contrat, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

**13.4** A compter de la résiliation, le Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable n'a plus le droit de l'utiliser et l'Emetteur peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

## **Article 14 - Durée de Validité de la Carte, Renouvellement, Retrait et Restitution de la Carte**

**14.1** La carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la carte elle-même. La durée limitée de la validité de la carte répondant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent contrat.

**14.2** A la date d'échéance de la carte, sous réserve que le titulaire soit âgé de 12 à 16 ans, celle-ci fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article 13.2.

**14.3** Outre les cas de blocage résultant de la gestion de la carte, l'Emetteur peut bloquer cette dernière pour des raisons de sécurité ou de présomption d'opération non autorisée ou frauduleuse ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que le Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

**14.4** Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable.

**14.5** Dans ces cas l'Emetteur peut retirer ou faire retirer la Carte Bancaire Rechargeable par un Accepteur tel que défini à l'article 1 ou par un établissement dûment habilité à fournir des services de paiement.

**14.6** Le Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'interdit d'en faire usage.

La clôture du contrat Carte Bancaire Rechargeable entraîne l'obligation de restituer le support carte. L'arrêté définitif des opérations de la carte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution de la Carte Bancaire Rechargeable.

## **Article 15 - Réclamations**

**15.1** Le représentant légal du titulaire de la carte a la possibilité de déposer une réclamation auprès de l'agence de l'Emetteur qui a délivré la Carte Bancaire Rechargeable, si possible en présentant le ticket émis par le TPE ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte le litige, et cela le plus rapidement possible et dans un délai maximum de 13 mois à compter de la date du débit de l'ordre de paiement de l'opération contestée.

Le délai maximum durant lequel le titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable a la possibilité de déposer une réclamation, est fixé à 70 jours à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'Espace Economique Européen, hors de Saint Pierre et Miquelon et de Mayotte.

**15.2** Les réclamations qui portent sur le prix des biens ou services achetés ne sont pas recevables auprès de l'Emetteur. Seules celles qui portent sur l'absence ou la mauvaise exécution de l'ordre de paiement donné par le Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable à l'Emetteur sont visées par le présent article.

Par dérogation, le Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération et si le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable peut raisonnablement s'attendre. Dans ce cas, l'Emetteur peut demander au Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable de fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de huit semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement. L'Emetteur dispose d'un délai de dix jours ouvrables à compter de la réception de la demande de remboursement pour effectuer le remboursement ou pour justifier son refus d'y procéder.

**15.3** Les parties (l'Emetteur et le Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable) conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, l'Emetteur peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte.

## **Article 16 - Remboursements**

Le titulaire de la carte est remboursé :

- du montant des débits contestés de bonne foi par le titulaire de la carte dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse ou de détournement de sa carte et des données qui y sont liées pour des opérations survenues avant opposition conformément à l'article 11.2;
- Du montant de tous les débits contestés de bonne foi par le Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable, pour des opérations survenues après la demande d'opposition conformément à l'article 11.3, de telle manière que le solde de la carte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu ;
- Du montant de tous les débits correspondant à des opérations mal exécutées.

## **Article 17 - Communication de renseignements à des tiers**

**17.1** De convention expresse, l'Emetteur est autorisé à diffuser les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, les informations figurant sur la Carte Bancaire Rechargeable et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

Ces informations feront l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre la fabrication de la Carte Bancaire Rechargeable, la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des opérations de paiement, notamment lorsque la Carte Bancaire Rechargeable fait l'objet d'une opposition.

**17.2** Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus, les informations en question pourront être communiquées aux établissements de crédit et plus généralement aux établissements habilités à fournir des services de paiement et soumis au secret professionnel, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la carte, aux Accepteurs "CB", ainsi qu'à la Banque de France et au GIE "CB".

**17.3** Le Titulaire de la carte est informé que les finalités mentionnées ci-dessus peuvent nécessiter une transmission de données à caractère personnel à des entités situées dans des pays dont la législation n'offre pas de protection équivalente à la Convention n° 108 du Conseil de l'Europe et à la Loi dite "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi du 4 août 2004.

Ces informations pourront, le cas échéant, être transmises aux autorités locales, conformément à la législation en vigueur. En conséquence, le Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable autorise par la présente et de manière expresse l'Emetteur à transmettre des données personnelles le concernant aux seules finalités mentionnées ci-dessus.

**17.4** Le Titulaire de la carte peut exercer son droit d'accès et de rectification des données le concernant auprès de l'Emetteur, il peut également s'opposer auprès de cette dernière, et sous réserve de justifier d'un motif légitime, à ce que les données à caractère personnel le concernant fassent l'objet d'un traitement.

**17.5** Fichier central de retrait de cartes bancaires géré par la Banque de France.

Une inscription au fichier central des retraits de cartes bancaires "CB" géré par la Banque de France est réalisée lorsqu'un incident de paiement résultant directement de l'usage de la carte n'a pas été régularisé suite à la notification par l'Emetteur au titulaire de la carte.

La finalité principale de ce fichier consiste à éviter qu'un émetteur ne décide de délivrer une carte "CB" dans l'ignorance que le demandeur a précédemment fait l'objet d'une décision de retrait d'une telle carte suite à un incident de paiement. On entend par incident de paiement toute opération effectuée au moyen d'une carte qui ne peut être couverte par la provision disponible contrairement aux obligations du présent contrat.

Lorsque l'Emetteur décide de déclarer audit fichier sa décision de retrait de la Carte Bancaire Rechargeable il en informe le Titulaire de la carte par tout moyen et l'invite à régulariser cet incident dans le délai et selon les modalités communiquées par l'Emetteur afin d'éviter son/leur inscription audit fichier.

La date de la décision de retrait est fixée par défaut à la date de la communication susvisée. Cette inscription est effacée automatiquement dudit fichier au plus tard à l'issue d'un délai de deux ans courant à partir de la date de la décision de retrait.

Si le titulaire de la carte demande à l'émetteur, l'inscription est effacée dans les cas suivants :

- lorsque l'inscription résulte d'une erreur de l'Emetteur ;
- lorsque le Titulaire de la carte démontre que l'événement ayant entraîné l'incident de paiement ne lui est pas imputable ;
- lorsque le Titulaire de la carte démontre avoir intégralement régularisé la situation et demande sa radiation.

Le Titulaire de la carte peut demander à tout moment à l'Emetteur les modalités de régularisation de sa situation, notamment la communication du montant, le cas échéant réactualisé, des incidents enregistrés.

Le Titulaire de la carte peut par ailleurs demander à l'Emetteur de lui faire connaître si une décision de retrait prise à son encontre par l'Emetteur a fait l'objet d'une déclaration au fichier. L'information est communiquée oralement après vérification de son identité.

Il peut prendre connaissance et obtenir communication en clair des données à caractère personnel le concernant figurant au Fichier central de retrait de cartes bancaires "CB" en se présentant muni d'une pièce d'identité officielle portant sa photographie dans une unité du réseau de la BDF ouverte au public, dans une agence de l'IEDOM ou de l'IEOM ; la liste des unités du réseau de la BDF est diffusée sur son site Internet; ou en adressant à la BDF une lettre accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité officielle portant sa signature à l'adresse suivante :

BDF SFIPRP section Relation avec les particuliers, 86067 Poitiers Cedex 9. Il peut contester ou faire rectifier les données à caractère personnel le concernant dans le fichier sur demande auprès de l'Emetteur, si c'est l'Emetteur qui est à l'origine de la déclaration de retrait de la carte CB.

## Article 18 - Conditions Financières

**18.1** La carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans les conditions particulières.

Cette cotisation est prélevée la première fois à la date de souscription du présent contrat, puis lors du premier rechargement suivant chaque date anniversaire, sauf résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 12.2.

Cette cotisation est remboursée en cas de résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 12. La cotisation sera remboursée au prorata du temps écoulé entre la date du prélèvement de la cotisation et la date d'effet de la résiliation visée à l'article 12.

**18.2** Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par l'Emetteur dans les conditions tarifaires ou dans tout document approuvé par le titulaire de la carte et/ou du compte.

## Article 19 - Sanctions

Toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la carte peut également entraîner la résiliation telle que prévue à l'article 14 du présent contrat.

Tous frais et dépens réels, engagés pour le recouvrement forcé en vertu d'un titre exécutoire des opérations sont à la charge du représentant légal du titulaire de la carte.

## Article 20 - Modifications des conditions du Contrat

L'Emetteur se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, aux conditions générales applicables aux particuliers, qui seront communiquées par écrit au Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable, deux mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à l'Emetteur avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le Titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent contrat avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

## Article 21 - Mentions légales

### 21.1 Réclamation - Médiation

Toute demande d'information ou réclamation relative aux produits et services bancaires proposés à la clientèle est à formuler auprès de l'agence de la Caisse d'Epargne qui a délivré la carte.

Si une réponse satisfaisante ne peut être apportée par l'agence, le client ou l'agence concernée peut transmettre la réclamation ou la demande au service Consommateurs Relations Clientèle de sa Caisse d'Epargne :

- par courrier,
- par Internet : le formulaire de contact est à sa disposition en utilisant le chemin suivant - [www.caisse-epargne.fr](http://www.caisse-epargne.fr) rubrique Contact - Votre Caisse d'Epargne,
- par téléphone au 09 69 36 27 38 (Appel non surtaxé).

En cas de réclamation et si aucun accord n'a pu être trouvé avec le «Service Consommateurs – relations Clientèle» de sa Caisse d'Epargne le titulaire peut saisir par écrit, le Collège des Médiateurs des Caisses d'épargne : Service Médiation TSA 10170, 75665 PARIS Cedex 14 sans préjudice des autres voies d'actions légales dont le titulaire dispose.

Les médiateurs n'interviennent que dans les conflits postérieurs à la contractualisation de la relation commerciale. Leur champ d'action exclut :

- les litiges relatifs à la politique commerciale de la Caisse d'Epargne (par exemple : politique tarifaire, taux d'intérêt sur crédit, décision de refus de crédit,...),
- les litiges résultant des performances de produits liées aux évolutions générales des marchés,
- les litiges relevant de l'application du droit des assurances ;
- les litiges relatifs aux services non bancaires ou non financiers (tels que les services à la personne).

Les médiateurs, indépendants, statuent dans les deux mois de leur saisine. La procédure de médiation est gratuite, elle suspend les délais de prescription (article 2238 du code civil).

### 21.2 Garantie des dépôts

La Caisse d'Epargne est adhérente au Fonds de garantie des dépôts, 4 rue Halévy, 75009 Paris.

### 21.3 Langue et Loi applicables - Tribunaux compétents - Autorité de contrôle

Les parties choisissent d'un commun accord d'utiliser la langue française durant leurs relations précontractuelles et contractuelles et donc de rédiger les présentes dispositions contractuelles en français.

L'Autorité de Contrôle Prudentiel est l'autorité chargée du contrôle de la Caisse d'Epargne, située 61, rue Taitbout 75436 PARIS CEDEX 9.

La loi applicable à la présente convention est la loi française : les tribunaux compétents sont les tribunaux français.

## DISPOSITIONS SPECIFIQUES D'UTILISATION DE LA CARTE BANCAIRE RECHARGEABLE

### Article 1 - Objet de la Carte Bancaire Rechargeable / Accès à la Carte Bancaire Rechargeable

La « carte bancaire Rechargeable » délivrée par la Caisse d'Épargne, ci-après l'Émetteur, permet à son titulaire d'utiliser les sommes d'argent préalablement provisionnées sur cette carte.

Pour accéder à la Carte Bancaire Rechargeable, le titulaire de la carte et son représentant légal doivent disposer d'un accès à Internet et d'un téléphone portable.

A la date de souscription et du renouvellement de la carte à l'échéance, le mineur porteur titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable est âgé de 12 à 16 ans.

### Article 2 - Délivrance de la Carte Bancaire Rechargeable

**2.1** Lors de sa première délivrance, la Carte Bancaire Rechargeable est adressée par courrier de l'Émetteur au représentant légal du titulaire de la carte.

**2.2** Le titulaire et son représentant légal disposent individuellement d'un identifiant et d'un mot de passe de connexion. L'identifiant et le mot de passe de connexion permettent au titulaire et à son représentant légal d'accéder au site Internet ou au Serveur Vocal Interactif désigné par l'Émetteur et de gérer sa Carte Bancaire Rechargeable. Le représentant légal du titulaire reçoit par courrier de l'Émetteur le code confidentiel de la carte, distinct de l'identifiant et du mot de passe de connexion.

**2.3** A l'échéance de la Carte Bancaire Rechargeable, celle-ci est adressée par courrier de l'Émetteur au représentant légal du titulaire de la carte.

### Article 3 - Activation de la Carte Bancaire Rechargeable

L'activation de la Carte Bancaire Rechargeable permet à son titulaire de pouvoir s'en servir. Elle se fait à la première opération (retrait ou paiement) nécessitant le code confidentiel. Elle peut se faire, le cas échéant, en agence par l'Émetteur.

### Article 4 - Conditions d'utilisation de la Carte Bancaire Rechargeable

Cet article complète les dispositions des articles 4 et 5 des Conditions Générales de la Carte Bancaire Rechargeable.

Les paiements réalisés au moyen de la Carte Bancaire Rechargeable sont possibles dans la limite du solde disponible sur la carte.

Cependant, les paiements réalisés sur certains automates (distributeurs automatiques de carburant, location de K7 vidéo...) génèrent une pré-autorisation réservant un montant pouvant être supérieur à celui du paiement demandé. Dans ce cas, la demande d'autorisation peut entraîner un refus de la transaction et du paiement associé.

En aucun cas, l'Émetteur de la Carte Bancaire Rechargeable ne pourra voir sa responsabilité engagée par le titulaire ou par son représentant légal du fait de l'utilisation de la carte.

### Article 5 - Services associés au Fonctionnement de la Carte Bancaire Rechargeable

#### 5.1 Réédition du Code Confidentiel

Cet article complète les dispositions de l'article 3 des Conditions Générales de la Carte Bancaire Rechargeable.

En cas de perte de son code confidentiel :

- le titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable et son représentant légal peuvent en demander la réédition auprès de l'agence de la Caisse d'Épargne qui a délivré la carte;
- le représentant légal peut également en demander la réédition en se connectant sur le site Internet.

#### 5.2 Consultation du solde de la carte

Le solde disponible et l'historique des paiements et des retraits effectués sont consultables à tout moment par le biais des outils mis à la disposition du titulaire ou de son représentant légal par l'Émetteur de la carte. Pour accéder à cette information, le titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable et/ou son représentant légal doivent s'authentifier en communiquant leur identifiant et leur mot de passe de connexion.

La consultation du solde et des opérations est disponible sur les canaux suivants :

- le site internet dédié à la Carte Bancaire Rechargeable, accessible à partir des sites Internet de la Caisse d'Épargne, dans la limite d'une antériorité des opérations de 6 (six) mois,
- le Serveur Vocal Interactif (SVI) dédié à la Carte Bancaire Rechargeable, dans la limite des 5 (cinq) dernières opérations,
- le canal SMS, via un numéro court SMS+ dédié à la Carte Bancaire Rechargeable, dans la limite des 3 (trois) dernières opérations.

#### 5.3 Le service d'alertes SMS et / ou courrier électronique

Le titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable peut opter sur son site web dédié pour le service d'alerte SMS et / ou courrier électronique.

Ce service permet au titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable de recevoir par SMS ou par courrier électronique une alerte qui est déclenchée lorsque le solde du compte technique dédié atteint le seuil que le titulaire a préalablement défini.

L'Émetteur ne peut être tenu pour responsable d'une anomalie lors de l'acheminement des messages transmis due à :

- un dysfonctionnement du réseau employé ou des systèmes du client (ordinateur ou téléphone défaillant) et ce, quelle que soit la cause de l'anomalie d'acheminement,
- une erreur de manipulation du fait du client (numéro de téléphone ou adresse de messagerie erronée, mémoire du téléphone portable ou de la messagerie saturée...) ou ,
- un fait constitutif d'un cas de force majeure (interruption du réseau...).

Pour recevoir les messages par SMS le titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable doit respecter la zone de couverture de son opérateur téléphonique.

#### 5.4 Rechargement de la carte par le représentant légal

##### 5.4.1 Modalités de rechargement de la carte

Le rechargement de la carte peut être réalisé exclusivement par le représentant légal du titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable ayant souscrit au contrat au moyen d'une carte bancaire, émise par un établissement de crédit situé dans un état membre de la Communauté Européenne, dont le représentant légal est titulaire.

Ce rechargement s'effectue depuis le site internet dédié du Représentant Légal du titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable, dans les mêmes conditions qu'un paiement sécurisé à distance par carte bancaire « CB ».

Le rechargement de la carte peut être réalisé :

- Soit gratuitement de manière ponctuelle ;
- Soit par rechargement programmé permettant d'effectuer des rechargements mensuels et des rechargements ponctuels (programmés sur un échéancier). Ce service optionnel est souscrit pour un an et renouvelé par tacite reconduction. Il est facturé au représentant légal aux conditions tarifaires disponibles en agence. Il est résiliable à tout moment. Les frais perçus restent acquis dans leur totalité.

##### 5.4.2 Plancher et plafond de rechargement

Le montant du rechargement de la carte ne peut être inférieur à un plancher mentionné aux Conditions Particulières du présent contrat.

Le montant du rechargement ne peut porter le solde de la Carte Bancaire Rechargeable à un montant supérieur à un certain plafond. Ce plafond est mentionné aux Conditions Particulières du présent contrat.

Le plafond de rechargement de la Carte Bancaire Rechargeable est modifiable ultérieurement par le Représentant Légal, depuis son site internet dédié à la Carte Bancaire Rechargeable.

##### 5.4.3 Responsabilités en cas de rechargements

- les rechargements effectués avant mise en opposition de la Carte Bancaire Rechargeable sont à la charge du représentant légal du titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable, en cas de perte ou de vol de la Carte Bancaire Rechargeable dans la limite de 150 euros,
- les rechargements effectués après mise en opposition de la Carte Bancaire Rechargeable sont à la charge de l'Émetteur.

##### 5.5 Gestion du solde de la carte

Le solde disponible sur la carte appartient au titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable à compter de la signature du Contrat Porteur par le représentant légal du titulaire de la carte. Il en résulte que :

**5.5.1** Le remboursement au titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable des sommes correspondantes et non encore utilisées au moment de l'évènement intervient dans les cas suivants :

- en cas de résiliation du contrat porteur par le représentant légal
- en cas de retrait de la carte par l'Émetteur
- en cas de non renouvellement de la carte à l'expiration de la durée de validité de la carte.

**5.5.2** Le remboursement du solde se fera selon les modalités indiquées par l'Émetteur au bénéficiaire de la Carte Bancaire Rechargeable.

##### 5.6 Services d'assistance et d'assurance

Dans le cadre de l'utilisation de sa Carte Bancaire Rechargeable, le porteur bénéficie automatiquement

- des Services d'Assistance de la Carte Bancaire Rechargeable Mastercard décrit ci-après (annexe 1)
- du service Assurance Moyen de Paiement décrit ci-après (annexe 2)

### **5.7 Changement de visuel de la carte**

Le titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable peut opter pour le changement du visuel de sa carte :

- Soit gratuitement lors du renouvellement de sa carte
- Soit avant le renouvellement de sa carte moyennant une facturation à la charge du représentant légal, figurant aux conditions tarifaires disponibles en agence ou indiquée, préalablement au changement de visuel, sur le site dédié.

Le choix du visuel par le titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable est effectué :

- Soit sur son site web dédié
- Soit en agence.

### **Article 6 - Identifiant et Mot de Passe « de connexion »**

**6.1** Le titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable et son représentant légal doivent prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de leurs identifiant et mot de passe de connexion.

Ils doivent donc les tenir absolument secrets et ne pas les communiquer à qui que ce soit. Le titulaire ne doit notamment pas l'inscrire sur la Carte Bancaire Rechargeable, ni sur aucun document. Ils doivent veiller à les composer à l'abri des regards indiscrets.

**6.2** Le titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable et son représentant légal ont la possibilité de modifier à tout instant les mots de passe de connexion de leurs accès à distance (Sites internet dédiés et Serveur Vocal Interactif). Cette modification se fait de manière sécurisée dans l'environnement de leurs sites internet dédiés et selon une procédure classique et sécurisée (accès sur authentification et demande du précédent mot de passe).

**6.3** Le titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable et son représentant légal doivent assurer la conservation de leurs identifiants et mot de passe de connexion et les utiliser conformément aux finalités spécifiées dans les présentes Conditions Particulières.

Dès qu'ils ont constaté la soustraction ou l'utilisation frauduleuse par un tiers ou un membre de la famille de leurs identifiant et mot de passe de connexion, il est recommandé au titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable et à son représentant légal de :

- modifier immédiatement leur mot de passe de connexion,
- de le déclarer immédiatement à l'émetteur.

### **Article 7 - Mise en opposition de la Carte Bancaire Rechargeable**

Les dispositions du présent article complètent celles des articles 8 et 9 des Conditions Générales relatives à la Carte Bancaire Rechargeable.

**7.1** La mise en opposition de la Carte Bancaire Rechargeable peut également être faite par le biais du site Internet mis à la disposition du titulaire de la carte et de son représentant légal par l'Émetteur.

La confirmation de la mise en opposition devra être effectuée par le représentant légal du titulaire de la carte dans les conditions définies à l'article 9 des Conditions Générales.

**7.2** Toute opposition sur une Carte Bancaire Rechargeable aura pour conséquence de bloquer l'usage de cette carte.

**7.3** La souscription à la Carte Bancaire Rechargeable est assortie d'une Assurance Moyen de Paiement (AMP) gérée par BPCE Assurances.

Les services offerts dans le cadre de cette assurance moyen de paiement sont précisés en annexe 2 des présentes dispositions spécifiques de la Carte Bancaire Rechargeable.

### **Article 8 - Remboursement des sommes débitées**

Les dispositions du présent article complètent celles de l'article 15 des Conditions Générales relatives à la Carte Bancaire Rechargeable.

Dans tous les cas, le remboursement s'effectue par le recrédit des montants concernés sur la carte.

### **Article 9 - Utilisation d'Internet**

En cas d'utilisation du réseau Internet dans le cadre de l'activation ou de la gestion de sa Carte Bancaire Rechargeable, le titulaire et son représentant légal reconnaissent avoir connaissance :

- de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter les informations relatives à sa Carte Bancaire Rechargeable ;
- de la fiabilité technique relative des transmissions de données de l'Internet, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, pouvant parfois être saturées. L'Émetteur ne saurait être tenu pour responsable des difficultés d'accès ou d'une impossibilité momentanée de consulter son solde et le relevé d'opérations par voie électronique.

### **Article 10 - Dispositions Particulières aux Titulaires Mineurs de Cartes Bancaires Rechargeables**

**10.1** Le titulaire mineur d'une Carte Bancaire Rechargeable ne doit pas utiliser cette carte pour l'achat de biens ou de services dont l'acquisition est interdite aux mineurs.

**10.2** Le représentant légal est responsable de l'utilisation de la Carte Bancaire Rechargeable par le mineur ainsi que de toutes les conséquences en découlant. A cet effet, le représentant légal peut consulter par voie électronique le relevé des opérations résultant de l'utilisation par le mineur de la Carte Bancaire Rechargeable.

### **Article 11 - Mise à jour des données du titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable et de son représentant légal**

Pendant toute la durée du présent contrat, le titulaire de la Carte Bancaire Rechargeable et son représentant légal sont tenus d'informer l'Émetteur de tout changement intervenant dans leur situation personnelle et pouvant avoir une incidence sur l'utilisation de la Carte Bancaire Rechargeable et des services associés.

## ANNEXE 1 - ASSISTANCE MASTERCARD

### NOTICE D'INFORMATION

Conforme à l'article L.141-4 du Code des Assurances

Contrat souscrit par la banque émettrice auprès de Chartis Europe, SA - Tour Chartis - Paris La Défense 34 Place des Corolles - 92400 Courbevoie, à effet du 1er janvier 2012, sous le n° 4 091 416 / 007, par l'intermédiaire de MASTERCARD France - 44, rue Cambronne- 75015 Paris.

Les garanties relevant de la présente notice s'appliquent aux titulaires des cartes bancaires de la gamme « MASTERCARD » mentionnée en entête et sont directement attachées à la validité desdites cartes. Toutefois, la déclaration de perte ou vol de la carte ne suspend pas les garanties.

Les garanties sont acquises du seul fait de la détention de la carte.

ATTENTION : Prévenir l'Assisteur le plus tôt possible, et impérativement avant tout engagement de dépense.

POUR TOUT RENSEIGNEMENT COMPLEMENTAIRE :

-Composez le numéro de téléphone au dos de votre carte

## PARTIE I - DISPOSITIONS COMMUNES

### Définitions Communes

Pour la bonne compréhension de ce qui va suivre, on entend par :

#### « Assisteur »

La compagnie d'assistance mandatée par l'Assureur.

#### « Bénéficiaire »

Sont considérées comme bénéficiaires, lorsqu'elles voyagent en compagnie du titulaire de la carte, les personnes suivantes dont l'état ou la situation nécessite l'intervention de l'Assisteur :

- le titulaire d'une carte MasterCard en cours de validité délivrée par les émetteurs français, y compris Monaco, Andorre et DOM-TOM,

- son conjoint non séparé de corps ou de fait et non divorcé, son concubin notoire ou ayant conclu un PACS (pacte civil de solidarité) en cours de validité,

- leurs enfants et petits-enfants célibataires de moins de 25 ans, fiscalement à charge d'au moins un de leurs parents (en cas d'adoption, le bénéfice des prestations s'applique à compter de la date de transcription du jugement d'adoption sur les registres de l'Etat Civil français),

- leurs ascendants fiscalement à charge.

#### « Lieu de Résidence »

le lieu de résidence se définit comme le domicile fiscal du bénéficiaire en France, Monaco, Andorre et Dom-Tom, à la date de la demande d'assistance.

#### « Pays de Résidence »

Le pays de résidence se définit comme le pays dans lequel est situé le lieu de résidence.

#### « Membre de la Famille » :

Par membre de la famille du bénéficiaire, on entend le conjoint non séparé de corps ou de fait et non divorcé, le concubin notoire ou ayant conclu un PACS (pacte civil de solidarité) en cours de validité, les enfants, les petits-enfants, les frères, les sœurs, le père, la mère, les beaux-parents et les grands-parents.

#### « Force Majeure »

Est réputée force majeure tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur qui rend impossible de façon absolue l'exécution du contrat, tel qu'habituellement reconnu par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

#### « Transport Primaire » :

Par transport primaire, on entend le transport entre le lieu du sinistre et le centre médical ou le centre hospitalier le plus proche, et l'éventuel retour jusqu'au lieu du séjour.

#### « Organisme d'assurance » :

Par organisme d'assurance on entend les organismes sociaux de base et organismes d'assurance maladie complémentaires dont le bénéficiaire relève soit à titre principal soit en qualité d'ayant droit.

### Objet du Contrat

Dans les conditions décrites ci-après, le contrat a pour objet de garantir au bénéficiaire pendant les 90 premiers jours d'un déplacement, privé ou professionnel, des prestations d'assistance à la suite des événements suivants, qui doivent demeurer incertains au moment du départ :

- atteinte corporelle consécutive à une maladie ou un accident,
- décès,
- hospitalisation ou décès d'un membre de la famille du bénéficiaire,
- poursuites judiciaires à l'étranger,
- vol ou perte de certains effets personnels à l'étranger.

### Déclaration de Sinistre :

#### Comment bénéficier de l'assistance ?

Afin de bénéficier des prestations prévues au contrat, le bénéficiaire doit impérativement :

- contacter, ou faire contacter, l'Assisteur dès qu'il a connaissance d'un événement susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une prestation par téléphone au numéro suivant : 0969 328 261, figurant au dos de la carte.

- communiquer les justificatifs que l'Assisteur estime nécessaires pour apprécier le droit aux prestations d'assistance. A défaut, l'Assisteur refusera la mise en œuvre des prestations et/ou procédera à la refacturation des frais déjà engagés.

- permettre aux médecins de l'Assisteur le libre accès aux données médicales qui le concernent.

- veiller à ne communiquer que des informations exactes.

- se conformer aux solutions que l'Assisteur préconise.

#### Très Important

Les prestations d'assistance décrites ci-après sont destinées à être organisées exclusivement par l'Assisteur qui en règlera directement le coût aux prestataires qu'il aura missionnés. A titre exceptionnel, si les circonstances l'exigent, l'Assisteur peut autoriser le bénéficiaire à organiser tout ou partie d'une prestation. Dans ce cas, seuls les frais engagés avec l'accord express -et, bien entendu, préalable- de l'Assisteur sont remboursés sur justificatifs originaux et dans la limite de ceux qui auraient été engagés par l'Assisteur pour mettre en œuvre cette prestation.

La sous-médicalisation, les difficultés d'accès, les délais importants d'intervention dans certaines régions rendent l'assistance particulièrement difficile et doivent inciter le voyageur à la prudence. Ainsi notamment les voyageurs âgés (70 ans et plus) et/ou accompagnés de jeunes enfants (de moins de 12 ans) et/ou atteints d'affections chroniques et/ou présentant des facteurs de risque ne doivent pas s'exposer dans ces régions où les soins ne pourraient être assurés en attendant l'intervention de l'Assisteur.

En aucun cas, l'Assisteur ne peut se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

#### Conditions d'application : Etendue Territoriale des Prestations d'assistance

Les prestations d'assistance s'appliquent en dehors du lieu de Résidence du bénéficiaire :

- pendant les 90 premiers jours d'un déplacement, privé ou professionnel,
- dans le monde entier, sauf dans les pays exclus. Certaines prestations font l'objet de limitations territoriales qui sont mentionnées dans l'exposé des prestations concernées.



## PARTIE II - DISPOSITIONS SPECIALES

### Nature des Prestations d'Assistance

#### ATTEINTE CORPORELLE CONSECUTIVE A UNE MALADIE OU UN ACCIDENT.

En cas de maladie ou d'accident du bénéficiaire, les médecins de l'Assisteur :

- se mettent en relation avec le médecin local qui a examiné le bénéficiaire,
- recueillent toutes informations nécessaires auprès du médecin local et éventuellement auprès du médecin traitant habituel du bénéficiaire.

A partir de ces informations, les médecins de l'Assisteur décident, sur le seul fondement de l'intérêt médical du bénéficiaire et du respect des règlements sanitaires en vigueur, soit :

- de déclencher et d'organiser le transport du bénéficiaire vers son lieu de résidence, ou vers un service hospitalier approprié proche de son lieu de résidence.

- d'hospitaliser le bénéficiaire sur place dans un centre de soins de proximité avant d'envisager un retour vers une structure proche de son lieu de résidence.

Le service médical de l'Assisteur peut effectuer les démarches de recherche de place dans un service médicalement adapté.

Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel, qui peuvent être essentielles, aident les médecins de l'Assisteur à prendre la décision qui paraît la plus opportune.

Il est, à cet égard, expressément convenu que la décision finale, à mettre en œuvre dans l'intérêt médical du bénéficiaire, appartient en dernier ressort aux seuls médecins de l'Assisteur.

Par ailleurs, dans le cas où le bénéficiaire refuse de suivre la décision considérée comme la plus opportune par les médecins de l'Assisteur, il décharge expressément l'Assisteur de toute responsabilité, notamment en cas de retour par ses propres moyens ou encore en cas d'aggravation de son état de santé.

### Transfert et / ou Rapatriement du Bénéficiaire

Si l'état de santé du bénéficiaire conduit, dans les conditions indiquées ci-dessus, ses médecins à le décider, l'Assisteur organise et prend en charge le transport du bénéficiaire.

Ce transport a lieu par tout moyen approprié (taxi, véhicule sanitaire léger, ambulance, train 1ère classe, avion de ligne régulière en classe économique, avion sanitaire, ...), si nécessaire sous surveillance médicale.

Seuls l'intérêt médical du bénéficiaire et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour le choix du moyen utilisé pour ce transport.

Cette prestation n'est jamais mise en œuvre pour des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas le bénéficiaire de poursuivre son déplacement ou son séjour.

### Rapatriement d'un Bénéficiaire Accompagné

Lorsqu'un bénéficiaire est transporté dans les conditions définies ci-avant au paragraphe « transfert et/ou rapatriement du bénéficiaire », l'Assisteur organise et prend en charge le transport d'un autre bénéficiaire voyageant avec lui jusqu'au lieu de l'hospitalisation ou au lieu de résidence du bénéficiaire par tout moyen approprié (taxi, véhicule sanitaire léger, ambulance, train 1ère classe, avion de ligne régulière en classe économique, avion sanitaire,....).

La présente prestation est limitée à une seule personne. Toutefois, si le bénéficiaire transporté est accompagné par plus d'un bénéficiaire, l'Assisteur peut organiser le transport, ensemble ou individuellement, des autres bénéficiaires. Le coût de ce transport n'est pas pris en charge par l'Assisteur.

### Accompagnement des enfants de moins de 15 ans

Lorsqu'un bénéficiaire en déplacement, malade ou blessé, se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans qui l'accompagnent, l'Assisteur, après avis des médecins locaux et/ou de ses propres médecins, organise et prend en charge le voyage aller/retour (depuis le lieu de résidence) en train 1ère classe ou avion de ligne en classe économique d'une personne choisie par le bénéficiaire ou la famille du bénéficiaire pour accompagner les enfants pendant leur retour à leur lieu de résidence.

L'Assisteur peut aussi mandater une hôtesse pour raccompagner les enfants jusqu'à leur lieu de résidence.

Les frais d'hébergement, de repas et de boisson de la personne choisie par le bénéficiaire ou la famille du bénéficiaire pour ramener les enfants, restent à la charge du bénéficiaire. Les billets desdits enfants restent également à la charge du bénéficiaire.

### Visite d'un proche en cas d'hospitalisation

Si le bénéficiaire voyage seul ou si les membres de sa famille qui l'accompagnent sont dans l'incapacité de lui rendre visite à l'hôpital, alors qu'il est hospitalisé sur le lieu de sa maladie ou de son accident et que les médecins de l'Assisteur ne préconisent pas un transport avant 10 jours (s'il s'agit d'un enfant de moins de 15 ans ou d'un bénéficiaire dans un état

mettant en jeu le pronostic vital selon les médecins de l'Assisteur, aucune franchise de durée d'hospitalisation n'est appliquée), l'Assisteur organise et prend en charge :

- le voyage aller/retour (depuis le lieu de résidence) en train 1ère classe ou avion de ligne en classe économique d'une personne choisie par le bénéficiaire ou la famille du bénéficiaire pour se rendre à son chevet:

- son séjour à l'hôtel (chambre et petit déjeuner exclusivement) sur le lieu d'hospitalisation, tant que le bénéficiaire est hospitalisé, dans la limite de 65 € TTC par nuit et de 10 nuits. Si, au-delà de cette dernière limite, le bénéficiaire hospitalisé n'est toujours pas transportable, la prolongation du séjour est prise en charge jusqu'à 300 € .

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation «rapatriement d'un bénéficiaire accompagnant».

### Frais Médicaux à l'étranger (hors de France et du pays de résidence)

Cette prestation concerne exclusivement les bénéficiaires affiliés à un organisme d'assurance.

Lorsque des frais médicaux ont été engagés avec son accord préalable, l'Assisteur rembourse au bénéficiaire la partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les organismes d'assurance :

l'Assisteur n'intervient qu'une fois les remboursements effectués par les organismes d'assurance susvisés, déduction faite d'une franchise absolue de 75 € par dossier, et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de l'organisme d'assurance du bénéficiaire.

Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par un bénéficiaire hors de France et de son pays de résidence à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu hors de son pays de résidence.

Dans ce cas, l'Assisteur rembourse le montant des frais engagés jusqu'à un maximum de 11.000 € TTC par bénéficiaire, par événement et par an.

Dans l'hypothèse où l'organisme d'assurance auquel le bénéficiaire cotise ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, l'Assisteur remboursera les frais engagés dans la limite du montant indiqué ci-dessus, sous réserve de la communication par le bénéficiaire des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non-prise en charge émanant de l'organisme d'assurance.

Cette prestation cesse à dater du jour où l'Assisteur est en mesure d'effectuer le rapatriement du bénéficiaire.

Nature des frais ouvrant droit à remboursement (sous réserve d'accord préalable) :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par les organismes d'assurance,
- frais d'hospitalisation à condition que le bénéficiaire soit jugé intransportable par décision des médecins de l'Assisteur, prise après recueil des informations auprès du médecin local (les frais d'hospitalisation engagés à compter du jour où l'Assisteur est en mesure d'effectuer le rapatriement du bénéficiaire ne sont pas pris en charge),
- frais dentaires d'urgence (plafonnés à 155 € TTC sans franchise et par événement).

### Extension de la prestation : Avance de Frais d'Hospitalisation à l'étranger (hors de France ou du pays de résidence)

L'Assisteur peut, dans la limite des montants de prise en charge prévus ci-dessus, procéder à l'avance des frais d'hospitalisation engagés hors de France et de son pays de résidence par le bénéficiaire, aux conditions cumulatives suivantes :

- les médecins de L'Assisteur doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de rapatrier dans l'immédiat le bénéficiaire dans son pays de résidence.
- les soins auxquels l'avance s'applique doivent être prescrits en accord avec les médecins de l'Assisteur.
- le bénéficiaire ou toute personne autorisée par lui doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par l'Assisteur lors de la mise en œuvre de la présente prestation :
  - à engager les démarches de prise en charge des frais auprès des organismes d'assurance dans le délai de 15 jours à compter de la date d'envoi des éléments nécessaires à ces démarches par l'Assisteur,
  - à effectuer les remboursements à l'Assisteur des sommes perçues à ce titre de la part des organismes d'assurance dans la semaine qui suit la réception de ces sommes.

Resteront uniquement à la charge de l'Assisteur, et dans la limite du montant de prise en charge prévu pour la prestation "frais médicaux à l'étranger", les frais non pris en charge par les organismes d'assurance. Le bénéficiaire devra communiquer à l'Assisteur l'attestation de non prise en

charge émanant de ces organismes d'assurance, dans la semaine qui suit sa réception.

*A défaut d'avoir effectué les démarches de prise en charge auprès des organismes d'assurance dans les délais, ou à défaut de présentation à l'Assisteur dans les délais de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, le bénéficiaire ne pourra en aucun cas se prévaloir de la prestation « frais médicaux à l'étranger » et devra rembourser l'intégralité des frais d'hospitalisation avancés par l'Assisteur, qui engagera, le cas échéant, toute procédure de recouvrement, utile, dont le coût sera supporté par le bénéficiaire.*

#### **Chauffeur de remplacement**

Un bénéficiaire est malade ou blessé lors d'un déplacement dans l'un des pays énoncés ci-dessous et ne peut plus conduire son véhicule : si aucun des passagers n'est susceptible de le remplacer, l'Assisteur met à la disposition du bénéficiaire un chauffeur pour ramener le véhicule à son lieu de résidence par l'itinéraire le plus direct.

L'Assisteur prend en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur. Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restant à la charge du bénéficiaire.

Le chauffeur est tenu de respecter la législation du travail, et en particulier doit - en l'état actuel de la réglementation française - observer un arrêt de 45 minutes après 4 heures 30 de conduite, le temps global de conduite journalier ne devant pas dépasser 9 heures.

Si le véhicule du bénéficiaire a plus de 8 ans et/ou 150 000 km ou si son état et/ou son chargement n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la route français, le bénéficiaire devra le mentionner à l'Assisteur qui se réserve alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

Dans ce cas, et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, l'Assisteur fournit et prend en charge un billet de train en 1ère classe ou un billet d'avion en classe économique pour aller rechercher le véhicule.

Cette prestation s'applique uniquement dans les pays suivants : France (y compris Monaco, Andorre, sauf DOM-TOM), Espagne, Portugal, Grèce, Italie, Suisse, Liechtenstein, Autriche, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Royaume-Uni, Irlande, Danemark, Norvège, Suède, Finlande, Islande.

#### **Transmission de messages urgents à l'étranger**

Lorsque le bénéficiaire est en déplacement hors de son pays de résidence, l'Assisteur peut se charger de la transmission de messages urgents à un membre de sa famille ou à son employeur lorsque le bénéficiaire est dans l'impossibilité de les transmettre lui-même.

#### **Secours sur piste**

Lorsqu'un bénéficiaire est victime d'un accident sur une piste de ski ouverte, l'Assisteur prend en charge les frais d'évacuation mis en œuvre par les organismes étant intervenus entre le lieu de l'accident et le centre médical ou éventuellement le centre hospitalier le plus proche, ainsi que le retour sur le lieu du séjour.

Le montant maximum de la prestation, qui intervient en complément des garanties dont le bénéficiaire peut disposer par ailleurs, est fixé à 5.000€ par événement, avec un maximum de 10.000€ par an pour une même carte.

#### **DECES:**

##### **Rapatriement de corps**

Lorsqu'un bénéficiaire décède au cours d'un déplacement, l'Assisteur organise et prend en charge le rapatriement du corps.

Si les obsèques ont lieu dans son pays de résidence, l'Assisteur prend en charge :

- les frais de transport du corps jusqu'au lieu des obsèques proche de son lieu de résidence,
- les frais liés aux soins de conservation imposés par la législation applicable,
- les frais directement nécessités par le transport du corps (manutention, aménagements spécifiques au transport, conditionnement).

Tous les autres frais restent à la charge de la famille du bénéficiaire.

Si les obsèques ont lieu hors du pays de résidence du bénéficiaire, l'Assisteur organise le rapatriement du corps jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu des obsèques et prend en charge les frais à concurrence du montant qui aurait été exposé pour rapatrier le corps sur le lieu de résidence du bénéficiaire.

##### **Rapatriement d'un accompagnant**

Lorsque le corps d'un bénéficiaire est transporté dans les conditions définies ci-dessus, l'Assisteur organise et prend en charge le transport d'un autre bénéficiaire voyageant avec lui par tout moyen approprié (taxi, véhicule sanitaire léger, ambulance, train 1ère classe, avion de ligne régulière en classe économique), jusqu'au lieu des obsèques proche du lieu de résidence dans le pays de résidence ou jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu des obsèques si les obsèques ont lieu hors du pays de résidence. Dans ce dernier cas, la prise en charge est limitée au montant qui aurait été exposé pour transporter l'accompagnant jusqu'au lieu de résidence du bénéficiaire.

La présente prestation est limitée à une seule personne. Toutefois, si le bénéficiaire décédé était accompagné par plus d'un bénéficiaire, l'Assisteur peut organiser le transport, ensemble ou individuellement, des autres bénéficiaires. Le coût de ce transport n'est pas pris en charge par l'Assisteur.

#### **HOSPITALISATION OU DECES D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE**

##### **Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille**

Si le bénéficiaire en déplacement apprend l'hospitalisation non prévue pour plus de 24 heures consécutives d'un membre de sa famille résidant dans le même pays que lui, l'Assisteur organise et prend en charge son retour pour lui permettre de se rendre à l'hôpital, au chevet du membre de sa famille.

Cette prise en charge est limitée à un bénéficiaire par carte. L'Assisteur prend en charge le voyage aller/retour de ce bénéficiaire par train 1ère classe ou avion de ligne en classe économique.

L'Assisteur se réserve le droit de demander un certificat d'hospitalisation du membre de la famille du bénéficiaire et/ou un certificat d'hérédité.

##### **Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille**

Si le bénéficiaire en déplacement apprend le décès d'un membre de sa famille résidant dans le même pays que lui, l'Assisteur organise et prend en charge son retour pour lui permettre d'assister aux obsèques, proches du lieu de résidence du bénéficiaire,

Cette prestation est limitée par carte soit :

- à la prise en charge du voyage aller/retour d'un bénéficiaire,
- à la prise en charge du voyage aller simple de deux bénéficiaires voyageant ensemble,

par train en 1ère classe ou avion de ligne en classe économique.

L'Assisteur se réserve le droit de demander un certificat de décès du membre de la famille du bénéficiaire et/ou un certificat d'hérédité.

#### **POURSUITES JUDICIAIRES A L'ETRANGER**

##### **Assistance Juridique à l'étranger**

Si le bénéficiaire fait l'objet de poursuites judiciaires à la suite d'une infraction non intentionnelle à la législation locale survenue hors de son pays de résidence et intervenue au cours de la vie privée :

l'Assisteur fait l'avance, sur présentation d'un dépôt de garantie ou signature d'une reconnaissance de dette, de la caution pénale

- lorsqu'elle est exigée par les autorités judiciaires locales, à concurrence de 3.100€. Si entre-temps la caution pénale est remboursée au bénéficiaire par les autorités du pays, le bénéficiaire devra aussitôt la restituer à l'Assisteur. L'Assisteur n'intervient pas pour les cautions exigées à la suite d'un accident de la circulation provoqué directement ou indirectement par une infraction au Code de la Route local, une conduite en état d'ivresse ou une faute intentionnelle,

- l'Assisteur participe aux honoraires d'avocat à hauteur de 800€ TTC et en fait l'avance, sur présentation d'un dépôt de garantie ou signature d'une reconnaissance de dette, jusqu'à 3.100€ TTC.

Remboursement :

Le bénéficiaire s'engage à rembourser les sommes avancées, dans un délai de 2 mois à compter de la date d'envoi de la facture.

Passé ce délai de 2 mois, l'Assisteur se réserve le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles.

#### **VOL OU PERTE DE CERTAINS EFFETS PERSONNELS A L'ETRANGER**

##### **Envoi de Médicaments à l'étranger**

Lorsque le bénéficiaire, en déplacement hors de son pays de résidence, est privé par suite de perte ou de vol de médicaments indispensables à sa santé, l'Assisteur prend en charge la recherche et l'acheminement de ces médicaments, dans le cas où ces médicaments ou leurs équivalents conseillés par les médecins de l'Assisteur seraient introuvables sur place (sous réserve d'obtenir de la part du bénéficiaire les coordonnées de son médecin traitant).

L'Assisteur prend en charge l'expédition des médicaments par les moyens les plus rapides, sous réserve des contraintes légales locales et françaises, et refacture au bénéficiaire les frais de douane et le coût d'achat des médicaments.

### **Envoi de lunettes ou de prothèses auditives à l'étranger**

Si le bénéficiaire se trouve dans l'impossibilité de se procurer les lunettes, les lentilles correctrices ou les prothèses auditives qu'il porte habituellement, suite au vol ou à la perte de celles-ci lors d'un voyage hors de son pays de résidence, l'Assisteur se charge de les lui envoyer par les moyens les plus appropriés.

La demande, formulée par le bénéficiaire, doit être transmise par télécopie, courrier électronique (email) ou lettre recommandée et indiquer de manière très précise les caractéristiques complètes de ses lunettes (type de verres, montures), de ses lentilles ou de ses prothèses auditives.

L'Assisteur contacte l'ophtalmologiste ou le prothésiste habituel du bénéficiaire afin d'obtenir une ordonnance. Le prix de la confection des nouvelles lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives est annoncé au bénéficiaire qui doit donner son accord par écrit et s'engage alors à régler le montant de la facture avant leur envoi.

A défaut, l'Assisteur ne pourra être tenu d'exécuter la prestation.

L'Assisteur prend en charge l'expédition des nouvelles lunettes, des lentilles ou des prothèses auditives par les moyens les plus rapides, sous réserve des contraintes légales locales et françaises, et re-facture au bénéficiaire les frais de douane et les coûts de confection.

L'Assisteur dégage sa responsabilité si, pour des raisons indépendantes de sa volonté (délais de fabrication ou tout autre cas de force majeure) les lunettes, les lentilles ou les prothèses auditives, n'arrivaient pas à la date prévue.

- les soins à caractère esthétique,
- les frais de séjour en maison de repos, de rééducation ou de désintoxication,
- les frais de rééducation, kinésithérapie, chiropraxie,
- les frais d'achat de vaccins et les frais de vaccination,
- les frais de bilan de sante et de traitements médicaux ordonnés en France ou dans le pays de résidence
- les frais de services médicaux ou paramédicaux et d'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française,
- les frais de cercueil définitif,
- les frais de restaurant,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un rapatriement par avion de ligne,
- les frais de douane,
- les frais d'annulation ou d'interruption de séjour,
- les frais de recherche et de secours des personnes en montagne, en mer, dans le désert ou dans tout autre endroit inhospitalier,
- les frais de premier secours ou de transport primaire, sauf pour les secours sur pistes de ski.

### **EXCLUSIONS**

1/ aucune prestation d'assistance ne sera mise en œuvre :

1-a/ dans les pays :

- en état de guerre civile ou étrangère,
- en état d'instabilité politique notoire,
- subissant des mouvements populaires, des émeutes, des actes de terrorisme, des représailles, ou des restrictions à la libre circulation des personnes et des biens,

1-b/ a l'occasion d'un déplacement :

- entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical,
- lié à des activités militaires ou de police,

1-c/ pour des demandes consécutives à une atteinte corporelle ou à un décès résultant :

- d'un acte intentionnel ou dolosif de la part du bénéficiaire et/ou de la part de l'un de ses proches (conjoint, concubin, ascendant ou descendant) et ses conséquences, comme indique à l'article 1113-1 du Code des assurances,
- de la désintégration du noyau atomique,
- de l'utilisation d'engins de guerre ou d'armes à feu,
- de la pratique d'un sport aérien ou à risque dont notamment le deltaplane, le polo, le Skelton, le bobsleigh, le hockey sur glace, la plongée sous-marine, la spéléologie, le saut à l'élastique, et tout autre sport nécessitant l'utilisation d'engin à moteur,
- de la participation aux compétitions nécessitant une licence,
- de faits de grève ou de lock-out,
- de la participation à des paris, rixes, bagarres,
- d'états pathologiques ne relevant pas de l'urgence,
- d'interventions chirurgicales, d'états pathologiques antérieurs à la date de départ en voyage, leurs rechutes et/ou complications et les affections en cours de traitement non encore consolidées avant le déplacement (possibilité de demander un justificatif de la date du départ),
- d'incidents et complications liés à un état de grossesse, lorsque le bénéficiaire avait connaissance avant le jour du départ en voyage d'une probabilité de leur survenance supérieure à la normale,
- d'un état de grossesse ou d'un accouchement au-delà du premier jour du 7eme mois
- de la prématurité,
- d'une interruption volontaire de grossesse ou d'un acte de procréation médicalement assistée ainsi que de leurs complications,
- de maladies mentales, psychiques ou nerveuses (y compris les dépressions nerveuses),
- de l'usage par le bénéficiaire de médicaments, drogues, stupéfiants, tranquillisants et/ou produits assimilés non prescrits médicalement,
- d'un état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcool pur, égal ou supérieur à celui fixé par la loi régissant la circulation automobile française en vigueur à la date de l'accident,
- d'un suicide ou d'une tentative de suicide,

2/ ne sont jamais pris en charge :

- les frais non expressément prévus par le contrat,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais de consultation et de chirurgie ophtalmologique, sauf s'ils sont la conséquence directe d'un événement garanti,
- les frais de lunettes ou de verres de contact et plus généralement les frais d'optique,
- les frais d'appareillages médicaux, d'orthèses et de prothèses,
- les frais de cure de toute nature,

## PARTIE III - DISPOSITIONS DIVERSES

### **Circonstances Exceptionnelles**

L'Assisteur s'engage à utiliser tous les moyens disponibles en matière d'assistance. Cependant la responsabilité de L'Assisteur ne peut être engagée en cas d'indisponibilité de ces moyens ou de leur absence dans la zone géographique de la demande d'intervention.

L'Assisteur ne garantit pas l'exécution des services et sa responsabilité ne pourra être engagée dans les cas de force majeure, tels qu'habituellement reconnus par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

### **Récupération des titres de transport**

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge, le bénéficiaire s'engage soit :

- à permettre à l'Assisteur d'utiliser le titre de transport qu'il détient pour son retour,
- soit à remettre à l'Assisteur les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre de transport.

### **Subrogation**

L'Assisteur est subrogée, dans les termes de l'article L121-12 du Code des assurances, jusqu'à concurrence des sommes versées par elle, dans les droits et actions du bénéficiaire contre tout responsable du sinistre.

### **Information**

Le Souscripteur s'engage à remettre au Titulaire la présente notice d'information lors de la souscription de MCF Cirrus 102011 12/13 la Carte.

En cas de modification des conditions du contrat, le Souscripteur informera, par tout moyen à sa convenance, ses Titulaires au moins trois mois avant la date d'entrée en vigueur des modifications

### **Délai de prescription**

Conformément aux dispositions prévues par les articles L114-1 et suivants 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.

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'Assuré 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'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription, notamment par :

- toute citation en justice, y compris en référé, tout commandement ou saisie, signifiés à celui que l'on veut empêcher de prescrire ;
- toute reconnaissance non équivoque par l'Assureur du droit à garantie de l'Assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'Assuré envers l'Assureur ;

ainsi que dans les autres cas suivants prévus par l'article L114-2 du code des assurances :

- toute désignation d'expert à la suite d'un Sinistre ;
- tout envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par :
  - l'Assureur à l'Assuré pour non-paiement de la prime ;
  - l'Assuré à l'Assureur pour règlement de l'indemnité.

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.

### **Droit applicable et juridiction**

Le présent contrat est soumis au droit français. Les parties contractantes déclarent se soumettre à la juridiction des Tribunaux français et renoncent à toute procédure dans tout autre pays.

### **Médiation et autorité de contrôle**

Pour toutes difficultés relatives aux conditions d'application du présent contrat, le bénéficiaire ou son représentant légal, peut écrire à Chartis Europe SA - Tour Chartis - Département sinistres / MasterCard - 92079 PARIS LA DEFENSE 2 Cedex. Son courrier devra notamment stipuler : Le n° du contrat, la nature de la réclamation, les autres références inscrites sur les lettres reçues de l'Assureur, le n° de téléphone et les heures auxquelles le bénéficiaire ou son représentant légal peut être contacté. Si le désaccord persiste après la réponse donnée par Chartis, le bénéficiaire ou son représentant légal pourra saisir le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances. Les coordonnées du Médiateur lui seront communiquées sur simple demande écrite à l'Assureur à l'adresse ci-dessus.

L'autorité chargée du contrôle de l'Assureur est : L'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP) - 61 rue Taitbout - 75009 Paris.

### **Informatique et Liberté (loi N° 7801 du 06/01/78)**

Les données à caractère personnel concernant les Assurés ou les Bénéficiaires et recueillies lors de la souscription du contrat ou lors des déclarations de Sinistres sont destinées à l'étude par nos services du risque pour la souscription et la gestion des contrats souscrits ainsi qu'à la gestion des Sinistres. Elles peuvent être communiquées pour ces mêmes finalités aux mandataires de gestion de l'Assureur ainsi qu'à ses sous-traitants et aux autres entités du groupe Chartis qui peuvent être situés en dehors de l'union européenne y compris dans des pays dont la législation en matière de protection des données personnelles est différente de celle applicable en France. Ces transferts interviennent sous des garanties notamment contractuelles permettant d'assurer la sécurité et la protection des données. Par ailleurs dans le cadre des prestations d'assistance prévues dans le contrat, afin de contrôler la qualité des services rendus et de fournir lesdites prestations, les conversations téléphoniques entre les Assurés et les services de l'Assisteur peuvent être enregistrées. Les données nominatives qui seront recueillies lors de son appel sont indispensables à la mise en oeuvre des prestations d'assistance. Ces informations sont destinées à l'usage interne de l'Assisteur ainsi qu'aux personnes amenées à intervenir dans la gestion du sinistre pour l'exécution du contrat, dans la limite de leurs attributions respectives.

L'Assuré dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant, en s'adressant par simple lettre envoyée à Chartis Europe SA – Tour Chartis – 92 079 Paris la Défense cedex 2 en précisant ses nom, prénom, adresse, référence client et en joignant une copie de sa pièce d'identité.

Les personnes concernées peuvent également s'opposer, par simple lettre envoyée comme indiqué ci-dessus, à ce que leurs données à caractère personnel soient utilisées à des fins de prospection commerciale. La Politique Mondiale de Protection des Données Personnelles du groupe Chartis est disponible sur [www.chartisinsurance.com](http://www.chartisinsurance.com).

## ANNEXE 2

### ASSURANCE MOYEN DE PAIEMENT DE LA CARTE BANCAIRE RECHARGEABLE

Votre Caisse d'Épargne par l'intermédiaire de BPCE, a souscrit un contrat d'assurance N° MD 50014 régi par le Code des Assurances auprès de notre assureur BPCE Assurances, Société Anonyme au capital de 61.996.212 Euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris N° B 350 663 860, entreprise régie par le Code des Assurances ayant son siège social à 5 rue Masseran – 75007 Paris, n° Cristal 09 69 36 45 45 (non surtaxé).

Autorité de Contrôle : ACAM – Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles – 61, rue Taitbout 75009 PARIS.

#### I – CONTENU DE LA GARANTIE

##### **Ce qui est garanti**

Votre assureur s'engage à vous indemniser des pertes occasionnées par les opérations frauduleuses effectuées avant opposition. L'indemnité est limitée au montant restant à votre charge conformément à la législation en vigueur avec un maximum de :

- 1 350 euros par sinistre,
- dans la limite de 1 600 euros par année d'assurance

Est considérée comme un seul et même sinistre, la série d'opérations frauduleuses commises à la suite du vol ou de la perte déclarée.

Le point de départ de la garantie correspond au jour d'enregistrement de l'opposition par la Caisse d'Épargne émettrice ou par le centre d'appel. En cas de contestation sur la date d'opposition, celle-ci est réputée avoir été effectuée à la date de réception de la déclaration d'opposition écrite.

##### **Ce qui est exclu**

Sont exclues les opérations de paiement par cartes rejetées sur la banque présentatrice pour non respect des règles en vigueur par le commerçant ainsi que les conséquences d'utilisations frauduleuses :

- commises avant la remise de la carte garantie à son titulaire,
- commises après la date d'opposition auprès des émetteurs concernés,
- commises après la date d'expiration de validité de la carte,
- commises après la résiliation de l'assurance,
- causées par un membre de la famille de l'assuré.

##### **e) Etendue territoriale**

Le contrat garantit les sinistres survenant dans le monde entier.

#### II – LA VIE DU CONTRAT

##### **a) La prise d'effet**

Le contrat prend effet à compter de la date de souscription à la Carte Bancaire Rechargeable.

##### **b) La durée**

Le contrat est souscrit pour une année à partir de sa date d'effet. Il est ensuite reconduit automatiquement d'année en année, sauf résiliation dans les conditions prévues ci-après.

##### **c) La résiliation**

Les garanties cessent de plein droit et sans aucune notification en cas de :

- résiliation du contrat Carte Bancaire Rechargeable
- non renouvellement de la carte garantie,
- retrait à BPCE Assurances de son agrément administratif.

##### **d) La cotisation**

La cotisation ainsi que les taxes sur les contrats d'assurances sont incluses dans la cotisation annuelle de votre Carte Bancaire Rechargeable.

##### **e) Mise en opposition immédiate de votre Carte Bancaire Rechargeable**

Vous devez immédiatement faire opposition par tous moyens auprès de la Caisse d'Épargne qui a délivré la Carte Bancaire Rechargeable dès que vous constatez le vol ou de la perte de celle-ci. En cas de vol, vous devez le déclarer aux autorités de police ou consulaires, le récépissé de la déclaration devant être remis à l'agence tenant le compte.

##### **f) Comment déclarer votre sinistre ?**

Vous devez obligatoirement effectuer votre déclaration auprès du Centre d'Appels au 0 825 043 043 (0,15 euro/min du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h (sauf jours fériés)). Vous devez ensuite la formaliser auprès de votre agence dans les meilleurs délais (par lettre recommandée).

Vous pouvez également vous rendre directement à votre agence afin d'y effectuer votre déclaration. Sous peine de déchéance de tout droit à indemnité (sauf cas fortuit ou de force majeure), vous devez déclarer tout sinistre Assurance Perte/Vol dès que vous en avez connaissance.

#### Examen des Réclamations

En cas de difficulté, vous devez d'abord consulter la Caisse d'Épargne gestionnaire de votre compte. En cas de réponse insatisfaisante, vous pouvez adresser votre réclamation à BPCE Assurances Société Anonyme au capital de 61.996.212 Euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris N° B 350 663 860, entreprise régie par le Code des Assurances ayant son siège social à 5 rue Masseran – 75007 Paris, n° Cristal 09 69 36 45 45 (non surtaxé). Si le désaccord persiste après la réponse apportée par BPCE Assurances, vous pouvez demander l'avis du médiateur. Les conditions d'accès à ce médiateur vous sont communiquées sur simple demande auprès de BPCE Assurances.