

Conditions Générales d'Utilisation de l'option Assurance Achats en ligne

France Télécom a négocié une Assistance Juridique et une Assurance Livraison au titre du contrat d'assurance n°2.200.831 auprès d'AIG Europe (S.A au capital de 25 000 000 Euros - R.C.S Nanterre B 552 128 795 - Tour AIG - 92079 La Défense 2 Cedex) et de JURIDICA (S.A au capital de 8 377 134 Euros - R.C.S Versailles 572 079 150 - 7 ter, rue de la Porte de Buc - 78000 Versailles), par l'intermédiaire de TELINCOM COURTAGE (S.A. au capital de capital de 38 125 Euros - RCS Paris B 421 509 613 - 6, place d'Alleray - 75505 Paris Cedex 15).

AIG Europe est régie par le Code des Assurances et soumise au contrôle de la Commission de contrôle des Assurances. En cas d'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire sur Internet et/ou en cas d'incident de livraison suite à un achat effectué sur Internet, l'Abonné pourra bénéficier des services assurance achats en ligne dans les conditions énoncées ci-après.

« L'option assurance achats en ligne » est réservée aux Clients ayant souscrit un abonnement payant Internet Orange en dehors de l'offre Accès Libre et des offres à paiement non mensuel.

« L'option assurance achats en ligne » est souscrite par France Télécom pour le compte de ses clients et présentée par Telincom Courtage.

ARTICLE 1. DÉFINITION

- *Assuré* : L'abonné Internet Orange ayant souscrit l'option Assistance Juridique et l'Assurance Livraison. Il est alors désigné comme « abonné à l'option assurance achats en ligne ».
- *Assureur* : AIG EUROPE.
- *Service garanti dans le cadre de l'Assistance Juridique* : le service garanti dans le cadre de l'Assistance Juridique est décrit à l'Article 2 - Objet & Limites des garanties / Procédure en cas de sinistre.
- *Bien garanti dans le cadre de l'Assistance Juridique et de l'Assurance Livraison* : bien matériel mobilier à usage privé acheté (à moins que votre Compte Internet Orange soit à usage professionnel) sur l'Internet auprès d'un Commerçant, sous condition d'envoi postal avec solution de suivi de la livraison ou par transporteur privé, d'une valeur unitaire supérieure à **16 EUROS TTC**.

Ne sont pas couverts au titre de la garantie Assurance Livraison :

- **LES ANIMAUX ;**
- **LES BIENS ET DENRÉES PÉRISSABLES ;**
- **LES BOISSONS ;**
- **LES VÉGÉTAUX ;**
- **LES VÉHICULES A MOTEUR ;**
- **LES ESPÈCES, ACTIONS, OBLIGATIONS, COUPONS, TITRES ET PAPIERS ; VALEURS DE TOUTE ESPÈCE ;**
- **LES BIJOUX OU OBJETS PRÉCIEUX TELS QUE OBJETS D'ART, ORFÈVREURIE, ARGENTERIE D'UNE VALEUR SUPÉRIEURE A 150 EUROS ;**
- **LES DONNÉES NUMÉRIQUES A VISUALISER OU A TÉLÉCHARGER EN LIGNE, ;**
- **LES PRESTATIONS DE SERVICES CONSOMMÉES EN LIGNE ;**
- **LES BIENS A USAGE INDUSTRIEL ;**
- **LES BIENS ACHETÉS POUR ÊTRE REVENDUS ;**
- **LES BIENS ACHETÉS SUR UN SITE DE VENTE AUX ENCHÈRES ;**
- **LA QUALITÉ DE LA PRESTATION INCLUSE DANS LE SERVICE LIVRÉ (VOYAGE, TRANSPORT).**
- *Commerçant* : tout marchand proposant la vente via Internet des Biens garantis.
- *Courtier* : TELINCOM COURTAGE.
- *Livraison non conforme* : le Bien garanti réceptionné ne correspond pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande ou le Bien garanti est livré défectueux, cassé ou incomplet.
- *Non-livraison* : la livraison du Bien garanti n'a pas été effectuée dans les trente (30) jours calendaires après le débit de la commande apparaissant sur le relevé bancaire de l'Assuré.
- *Option assurance achats en ligne* : option souscrite par le Souscripteur et présentée par le Courtier, permettant aux abonnés Internet Orange de bénéficier de l'Assistance Juridique et de l'Assurance Livraison.
- *Paiement Internet* : opération de paiement réalisée au moyen d'une carte bancaire sur l'Internet pour l'achat d'un bien ou d'un service lorsque le paiement est effectué sans contrôle ou composition du code confidentiel, sans factures signées ou en l'absence de signature électronique, et dont le montant est porté au débit du compte de l'Assuré.
- *Société de Protection Juridique* : JURIDICA.
- *Souscripteur* : France Télécom.

ARTICLE 2. OBJET ET LIMITES DE GARANTIE / PROCÉDURE EN CAS DE SINISTRE

En cas de paiement Internet contesté et/ou en cas d'incident de livraison suite à un achat effectué sur Internet, l'Assuré pourra bénéficier de l'Assistance Juridique et/ou de l'Assurance Livraison dans les conditions énoncées ci-après.

2.1 Assistance Juridique en cas de paiement internet contesté

Le paiement Internet contesté doit avoir été débité sur le compte de l'Assuré pendant la période de validité de l'adhésion à « l'option assurance achats en ligne ».

L'Assistance Juridique s'appliquera aussi bien à la prestation de service garantie qu'au Bien garanti.

Comment activer la garantie Assistance Juridique

Pour obtenir des informations juridiques, l'Assuré devra contacter le Service Assistance Juridique, du lundi au vendredi de 9 h 30 à 19 h 30. En dehors de ces horaires, une permanence sera assurée qui enregistrera la question, la transmettra à JURIDICA et conviendra d'un rendez-vous téléphonique avec l'appelant lors des heures d'ouverture. Le numéro de téléphone et les horaires du Service Assistance Juridique sont inscrits dans le mail de bienvenue envoyé par Orange pour le compte du Courtier.

L'Assuré devra communiquer son numéro de compte client Internet Orange, il sera alors informé oralement de ses droits, de la manière la plus efficace de les faire valoir afin d'obtenir le remboursement du paiement Internet contesté auprès de l'établissement émetteur de sa carte bancaire.

En cas de paiement Internet contesté, il sera notamment conseillé à l'Assuré de :

- Faire immédiatement opposition sur sa Carte auprès de l'établissement émetteur,
- Déposer le plus rapidement possible, une plainte auprès des autorités compétentes,
- Contester la transaction auprès de l'établissement émetteur.

2.2 Assurance livraison

Le règlement du bien garanti doit avoir été effectué par l'Assuré pendant la période d'adhésion à « l'option assurance achats en ligne. »

a/ Comment activer la garantie Assurance Livraison

En cas de livraison non conforme :

Dans son propre intérêt, l'Assuré doit, dès réception de la livraison ou dès qu'il a connaissance de la non-conformité de la livraison, contacter le Service Assurance Livraison au plus tard **dans les 7 (sept) jours calendaires** muni de son numéro de compte client Internet Orange.

Le numéro de téléphone et les horaires du Service Assurance Livraison sont inscrits dans le mail de bienvenue envoyé par Orange pour le compte du Courtier.

En cas de non-livraison :

Dans le cas où l'Assuré ne serait pas livré dans le délai spécifié aux conditions générales de vente du site marchand, l'Assuré devra téléphoner au Service Assurance Livraison au plus tard **dans les 30 (trente) jours** qui suivent la réception de son relevé de compte ou l'avis de prélèvement.

Le Service Assurance Livraison intervient alors, pour le compte de l'Assuré, directement auprès du Commerçant ou du transporteur afin qu'une solution amiable soit trouvée en dehors de toute prise en charge de frais tels que, par exemple, des frais d'expertise.

b/ Les pièces justificatives à fournir par l'Assuré

L'Assuré devra fournir les pièces justificatives de son dommage aux fins d'indemnisation et notamment :

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

c/ Procédure d'indemnisation

Si aucune solution amiable satisfaisante n'a été trouvée au plus tard **au 75^{ème} jour** qui suit le débit du paiement du Bien garanti, le Service Assurance Livraison transmet le dossier à l'Assureur.

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

L'Assureur rembourse l'Assuré du montant correspondant au prix d'achat TTC du Bien garanti dans la limite des sommes effectivement réglées au Commerçant et dans les limites de plafond prévues à l'article « Paiement de l'indemnité ».

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

- Si le commerçant accepte le retour du Bien garanti, pour ensuite, expédier un bien de remplacement ou effectuer un remboursement auprès de l'Assuré, la garantie couvre les frais de réexpédition du Bien garanti au Commerçant, si ces frais ne sont pas pris en charge par le Commerçant ;
- Si le Commerçant accepte le retour du Bien garanti mais n'expédie pas de bien de remplacement ou n'effectue pas de remboursement auprès de l'Assuré, la garantie couvre les frais de réexpédition et le remboursement du prix d'achat du Bien garanti ;
- Si le Commerçant n'accepte pas le retour du Bien garanti, la garantie couvre les frais d'expédition du Bien garanti envoyé à l'Assureur et le remboursement du prix d'achat.

Le prix d'achat du Bien garanti s'entend TTC et dans la limite des sommes effectivement réglées au Commerçant.

L'Assureur se réserve le droit de mener une expertise ou une enquête à ses frais pour apprécier les circonstances et le montant du préjudice.

d/ Paiement de l'indemnité

Sous réserve du respect des conditions de délais et de la procédure telles que définies ci-dessus, le règlement de l'indemnité due se fera **dans les 8 (huit) jours** à compter de la réception du dossier par l'Assureur suivant la fin de la période de recherche de résolution amiable.

L'indemnité versée est limitée à mille (1 000) euros TTC par sinistre, par an et par compte client Internet Orange ayant souscrit l'offre d'assurance.

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

L'indemnité est versée en euros et toutes taxes comprises par chèque à l'Assuré. En cas d'achats effectués à l'étranger, il sera tenu compte du montant débité sur le relevé bancaire ou relevé compte carte de l'assuré.

2.3 Exclusions

La garantie ne couvre pas :

- **UNE FAUTE INTENTIONNELLE OU DOLOSIVE DE L'ASSURÉ ;**
- **UNE GUERRE ÉTRANGÈRE OU CIVILE ;**
- **UNE GRÈVE DES PRESTATAIRES OU DES TRANSPORTEURS, UN LOCK-OUT OU UN SABOTAGE COMMIS DANS LE CADRE D'UNE ACTION CONCERTÉE DE GRÈVE, DE LOCK-OUT OU DE SABOTAGE ;**
- **LES EFFETS DIRECTS OU INDIRECTS DE L'EXPLOSION, DE DÉGAGEMENT DE CHALEUR, D'IRRADIATION PROVENANT DE TRANSMUTATION DE NOYAUX D'ATOMES OU DE LA RADIOACTIVITÉ, AINSI QUE DES SINISTRES DUS AUX EFFETS DE RADIATION PROVOQUÉS PAR L'ACCÉLÉRATION ARTIFICIELLE DES ATOMES.**

ARTICLE 3. DATE D'EFFET DES GARANTIES

Les garanties prennent effet à la date de souscription de « l'option assurance achats en ligne ».

ARTICLE 4. DURÉE /RÉSILIATION

L'option « Assurance Achats en ligne » est souscrite pour une durée d'un mois minimum. Au-delà de cette période initiale d'abonnement, l'abonnement est d'une durée indéterminée.

La résiliation à l'initiative du Client devra être réalisée par écrit, en ligne (rubrique « Mon Compte ») ou par téléphone. La résiliation est effective le 1^{er} du mois suivant.

Par ailleurs, le présent contrat est résilié de plein droit dans l'hypothèse où le contrat passé entre France Télécom et l'Assureur était résilié.

ARTICLE 5. TERRITORIALITÉ DU COMMERÇANT

Les achats couverts sont les achats effectués sur des sites marchands domiciliés dans un pays de l'Union Européenne, en Suisse, dans les Principautés d'Andorre ou de Monaco, aux Etats-Unis et au Canada.

ARTICLE 6. TERRITORIALITÉ DE LA LIVRAISON DU BIEN GARANTI

France métropolitaine et DOM-TOM.

ARTICLE 7. DISPOSITIONS DIVERSES

Prescription :

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. La prescription peut notamment être interrompue par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception (articles L 114-1 et L 114-2 du Code des Assurances).

Subrogation :

Conformément aux dispositions de l'article L 121-12 du Code des Assurances, l'Assureur est subrogé, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par lui, dans tous droits et actions de l'Assuré contre le tiers responsable du sinistre.

Réclamation et Médiation :

Pour toute difficulté relative aux conditions d'application de l'offre d'assurance, l'Assuré peut adresser une réclamation à :

AIG EUROPE, Tour AIG - 92079 La Défense 2 Cedex.

Si un désaccord subsiste, l'Adhérent aura toujours la faculté de faire appel au Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances dont les coordonnées lui seront communiquées par le service clientèle de l'Assureur, et ceci sans préjudice des autres voies d'actions légales.