

NOTICE D'INFORMATION B E-SHOPPING

AU CONTRAT D'ASSURANCE COLLECTIF À ADHÉSION FACULTATIVE

BforBank, ci-après dénommé le « Souscripteur » ou « BforBank » a souscrit le Contrat d'assurance collectif à adhésion facultative B E-Shopping n° 10 003 894 auprès de la Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole, ci-après dénommée l'« Assureur » ou « CAMCA », entreprise régie par le Code des Assurances et réservée au profit exclusif du titulaire d'un Compte Bancaire ouvert dans les livres du Souscripteur, ci-après dénommé l'« Assuré ».

Sommaire

ARTICLE 1 : ADHESION	Page 02
ARTICLE 2 : PRISE D'EFFET DES GARANTIES	Page 02
ARTICLE 3 : DEFINITIONS	Page 03
ARTICLE 4 : GARANTIES, LIMITES ET EXCLUSIONS	Page 05
ARTICLE 5 : EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES	Page 05
ARTICLE 6 : RÉSILIATION DE L'ADHÉSION – CESSATION DES GARANTIES	Page 06
ARTICLE 7 : OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ – DECLARATION DE SINISTRE	Page 06
ARTICLE 8 : PIÈCES JUSTIFICATIVES ET MODALITÉS D'INDEMNISATION	Page 06
ARTICLE 9 : COTISATION	Page 07
ARTICLE 10 : TERRITORIALITÉ	Page 07
ARTICLE 11 : AUTRES DISPOSITIONS	Page 07

VOS CONTACTS UTILES

Pour toute information relative à votre adhésion :

Service Client BforBank

Du lundi au vendredi de 8h à 21h et le samedi de 9h à 18h

Téléphone : **09 74 75 75 00** Service gratuit + prix appel

Pour déclarer un sinistre :
Bforbank

Vous pouvez télécharger directement les éléments nécessaires pour déclarer votre sinistre sur l'**Espace Client BforBank** ou contacter le **Service Client**

Du lundi au vendredi de 8h à 21h et le samedi de 9h à 18h

Téléphone : **09 74 75 75 00** Service gratuit + prix appel

PRESENTATION SYNTHETIQUE DES GARANTIES

EVÈNEMENTS GARANTIS	PLAFOND DES GARANTIES PAR SINISTRE ET PAR ANNÉE D'ASSURANCE
Livraison non conforme	Jusqu'à 1 500 €
Non livraison	Jusqu'à 1 500 €

Le plafond, toutes garanties confondues, est de 1 500 € par Année d'assurance.

ARTICLE 1 - ADHÉSION

Sont admissibles à l'assurance toutes personnes physiques capables et majeures, n'agissant pas à des fins professionnelles, titulaires ou co-titulaires d'un Compte Bancaire auprès de BforBank, et ayant adhéré à l'assurance B E-Shopping auprès du Souscripteur du présent Contrat d'assurance.

Il est rappelé que toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque de l'Adhérent l'expose aux sanctions prévues par le Code des Assurances, c'est-à-dire : réduction d'indemnités ou nullité de l'adhésion du Contrat d'assurance (articles L.113- 9 et L.113- 8 du Code des Assurances).

ARTICLE 2 - PRISE D'EFFET DES GARANTIES

Les garanties sont acquises à l'Adhérent dès la mise à disposition du Certificat d'adhésion.

La prise d'effet du contrat correspond à la prise d'effet des garanties. L'adhésion au présent Contrat d'assurance se renouvelle par tacite reconduction à chaque Echéance de l'adhésion.

ARTICLE 3 - DÉFINITIONS

Achat à distance :	Achat d'un ou de plusieurs Biens Garantis auprès d'un même Commerçant, qui sont payés ensemble lors d'une même transaction.
Adhérent :	Le client du Souscripteur, personne physique n'agissant pas à des fins professionnelles, capable et majeure, titulaire ou co-titulaire d'un Compte Bancaire ouvert auprès de BforBank et signataire du Bulletin d'adhésion. L'Adhérent est également l'Assuré au titre du Contrat d'assurance.
Année d'assurance :	Est considérée comme la première Année d'assurance, la période comprise entre la date de l'adhésion et le premier janvier qui suit l'adhésion. Elle se renouvelle ensuite d'année en année à chaque échéance de l'adhésion.
Assuré(s) :	Le(s) Adhérent(s) au Contrat d'assurance.
Assureur :	La Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole (CAMCA), entreprise régie par le Code des Assurances.
Bien garanti :	Tout bien matériel meuble à usage strictement personnel, acheté neuf , auprès d'un Commerçant exclusivement à distance (Internet, téléphone, courrier) et payé par l'Assuré au moyen d'une Carte Bancaire Assurée. Son Prix d'achat doit être supérieur à 50 € (hors frais de port). En cas d'une commande groupée de plusieurs Biens garantis, le montant global de la commande doit être supérieure à 100 € (hors frais de port).
Bulletin d'adhésion :	Demande d'adhésion effectuée par l'Adhérent et qui lui est confirmée par le Certificat d'adhésion.
Carte Bancaire assurée :	Toute Carte Bancaire émise par BforBank, détenue à des fins non professionnelles et attachée au Compte Bancaire assuré.
Certificat d'adhésion :	Document adressé par le Souscripteur à l'Adhérent pour lui confirmer son adhésion au présent Contrat d'assurance.
Commerçant :	Personne morale, dont la profession habituelle est d'exercer des actes de commerce, et proposant la Vente à Distance (Internet, téléphone, courrier) de Biens garantis.
Compte Bancaire :	Le compte de dépôt, à usage privé exclusivement, dont l'Assuré est titulaire ou co-titulaire, ouvert auprès de BforBank et désigné sur le Certificat d'adhésion.
Contrat :	Le contrat d'adhésion.
Contrat d'assurance :	Le contrat d'assurance collectif B E-Shopping n° 10 003 894.
Date de Non-livraison :	La date de Non-livraison est la date d'expiration du délai de 30 jours calendaires suivant l'enregistrement de la transaction sur le Compte Bancaire de l'Adhérent.
Echéance de l'adhésion :	Le premier janvier de chaque année.
Franchise :	Part du Sinistre laissée à la charge de l'Assuré, prévue au Contrat d'assurance.
Force Majeure :	Est réputé survenu par 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.

Livraison non conforme :	Le bien livré ne correspond pas au Bien garanti effectivement commandé par l'Assuré, et/ou le Bien garanti est livré défectueux, endommagé ou incomplet.
Non-livraison :	Le Bien garanti est réputé non-livré à la date d'expiration d'un délai de 30 jours calendaires suivant l'enregistrement de la transaction sur le Compte Bancaire de l'Adhérent.
Paiement sans contact :	Opération par cartes bancaires, utilisant la technologie Radio frequency identification et Near Field Communication, pour effectuer des paiements sécurisés. Un paiement est qualifié sans contact lorsque l'Assuré n'a pas à insérer sa carte bancaire dans un terminal de règlement. Ce mode de paiement peut fonctionner avec un Téléphone portable comportant une application de paiement. Le paiement s'effectue en présentant le Téléphone portable à proximité d'un terminal de paiement électronique sans contact.
Prix d'achat du Bien garanti :	La valeur du Bien garanti (frais de port inclus) indiquée sur la facture d'achat.
Sinistre :	Tout dommage susceptible d'entraîner la garantie du présent Contrat d'assurance. La date de survenance du Sinistre est : <ul style="list-style-type: none">• pour la Livraison non conforme, la date de constatation de la non-conformité ;• pour la Non-livraison, la date d'opération de la transaction correspondant à la Commande sur le Compte Bancaire.
Souscripteur :	Bforbank, Souscripteur du Contrat d'assurance, société de courtage d'assurance. L'Assureur donne mandat au Souscripteur pour percevoir les cotisations et recevoir les déclarations des Assurés.
Suivi de Commande :	Fonctionnalité proposée par le Commerçant, permettant à l'Assuré, après que sa Commande ait été effectuée, d'en suivre l'état d'avancement jusqu'au moment de sa livraison.
Vente à distance :	Vente d'un Bien garanti conclue, sans la présence physique simultanée des parties, l'Assuré et le Commerçant qui, pour la conclusion de ce contrat, utilisent exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance. Toutefois, ne constitue pas une Vente à Distance, celle conclue par le moyen d'un distributeur automatique ou d'un Paiement sans contact.

ARTICLE 4 - GARANTIES, LIMITES ET EXCLUSIONS

B E-Shopping a pour objet de garantir le remboursement de l'Assuré dans les cas suivants :

1. LIVRAISON NON CONFORME DES BIENS GARANTIS

A - CE QUE NOUS COUVRONS

En cas de Livraison non conforme d'un Bien garanti, si après réclamation auprès du Commerçant, celui-ci n'a pas livré un bien de remplacement conforme ou procédé au remboursement, B E-Shopping prend en charge :

- les frais de réexpédition du bien livré,
- le Prix d'achat du Bien garanti.

B - NOUS NE COUVRONS PAS LES SINISTRES ATTEIGNANT LES BIENS SUIVANTS

- les biens périssables, les aliments et les boissons de toute nature,
- les fleurs et plantes,
- les bijoux et objets en métaux précieux.

C - PLAFOND DE PRISE EN CHARGE

Les garanties sont acquises dans la limite de 1.500 € par Sinistre et par Année d'assurance.

D - CONDITIONS DE GARANTIE

L'adresse de livraison doit être conforme à la clause de Territorialité prévue à l'Article 9.

La non-conformité doit être constatée par lettre recommandée avec accusé de réception auprès du Commerçant ou tout autre moyen mis à la disposition de l'Assuré par le Commerçant, dans le délai prévu aux conditions générales de vente ou à défaut, dans le délai de 10 jours calendaires suivant la date de la réception du Bien garanti.

2. NON-LIVRAISON DES BIENS GARANTIS

A - CE QUE NOUS COUVRONS

En cas de Non-livraison d'un Bien garanti si après réclamation auprès du Commerçant, celui-ci n'a pas procédé à la livraison ou au remboursement, B E-Shopping prend en charge :

- le Prix d'achat du Bien garanti.

B - NOUS NE COUVRONS PAS LES SINISTRES RESULTANT

- d'une grève d'un transporteur ou du service postal.

C - PLAFOND DE PRISE EN CHARGE ET FRANCHISE

Les garanties sont acquises dans la limite de 1.500 € par Sinistre et par Année d'assurance.

Une Franchise de 50 € est applicable pour l'indemnisation des Biens garantis achetés sur Internet auprès d'un Commerçant n'assurant pas un Suivi de Commande.

D - CONDITIONS DE GARANTIE

L'adresse de livraison doit être conforme à la clause de Territorialité prévue à l'Article 9.

Dès qu'il constate la Non-livraison du Bien garanti, l'Assuré doit immédiatement faire une réclamation auprès du Commerçant par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout autre moyen mis à la disposition de l'Assuré par le Commerçant.

3 - LIMITES GLOBALES

Le montant maximum de prise en charge est limité à 1.500 € par Compte Bancaire assuré et par Année d'assurance, toutes garanties confondues.

ARTICLE 5 - EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Sont formellement exclus les Sinistres :

- dont le fait originel est antérieur à la prise d'effet de l'adhésion ;
- causés intentionnellement par l'Assuré ;
- consécutifs à des commandes antérieures à la prise d'effet de l'Adhésion,
- résultant de fraudes commises avec les cartes bancaires quelles qu'elles soient, telles que duplication, falsification, contrefaçon, vol ou perte avant ou après remise à l'Adhérent ;
- résultant des paiements effectués à distance avec des moyens de paiement autres que la Carte Bancaire assurée ;
- survenant après une demande de clôture du Compte Bancaire pour quelque motif que ce soit ;
- consécutifs aux vices cachés du bien livré ou dommages internes relevant de la garantie du fabricant ;
- consécutifs à des actes d'insurrections ou de confiscation par les autorités ;
- résultant de commandes avec livraison prévue en dehors de la France métropolitaine, de Monaco, d'Andorre ou des DROM-COM ;
- atteignant les biens suivants :
 - les biens objet d'une contrefaçon,
 - tous véhicules,
 - les marchandises achetées pour être revendues,

- les armes de toutes catégories au sens du droit français,
- les biens mobiliers immatériels tels que les effets de commerce, espèces, valeurs mobilières, coupons, titres et papiers, tous autres titres de créance ou de propriété, bons de caisse, timbres-poste et fiscaux, titres de transport, contrats de service, de banque ou d'assurance, billets de spectacle ou titres d'accès à des activités de loisirs...,
- les prestations de service de toute nature,
- les biens à usage professionnel,
- les biens portant sur la propriété intellectuelle,
- les animaux vivants,
- les objets d'art, les antiquités, les fourrures,
- les fichiers numériques et logiciels de toute nature et tout logiciel à visualiser ou à télécharger en ligne,
- les biens acquis sur des sites d'échange de vente de particulier à particulier ou d'enchères et les biens achetés d'occasion,
- les biens acquis sur des sites à caractère violent, pornographique, discriminatoire, portant gravement atteinte à la dignité humaine et/ou à la décence,
- les biens dont le commerce est interdit et/ou acquis sur des sites interdits par le droit français,
- les médicaments.

ARTICLE 6 - RESILIATION DE L'ADHESION - CESSATION DES GARANTIES

L'adhésion au Contrat d'assurance peut être résiliée dans les cas et conditions ci-après :

6.1. A L'INITIATIVE DE L'ADHERENT

L'Adhérent a la faculté de résilier son adhésion au Contrat d'assurance à tout moment, en envoyant sa lettre de résiliation par courrier à BforBank, Libre réponse 23908 - 92889 Nanterre Cedex 9. La résiliation prendra effet dans un délai d'un jour suivant l'enregistrement de la résiliation par BforBank. L'obligation de paiement de la cotisation mensuelle cessera au jour de la prise d'effet de la résiliation.

6.2. DE PLEIN DROIT

- A la date de clôture du Compte Bancaire support des garanties et de la remise à BforBank de la Carte Bancaire ;
- En cas de décès de l'Adhérent ;
- En cas de retrait total de l'agrément de l'Assureur conformément au Code des Assurances.

6.3. A L'INITIATIVE DU SOUSCRIPTEUR OU DE L'ASSUREUR

A la date d'échéance du Contrat d'assurance qui suit la date à laquelle celui-ci ne serait pas reconduit par le Souscripteur ou l'Assureur.

Dans ce cas, le Souscripteur avisera l'Adhérent de cette résiliation trois mois au moins avant l'Echéance de son adhésion.

6.4. EN CAS DE NON PAIEMENT DE LA COTISATION

Tout défaut de paiement de la cotisation mensuelle entraîne l'exigibilité de la totalité de la cotisation due jusqu'à la prochaine échéance anniversaire. Par application de l'article L 141-3 du Code des Assurances, le Souscripteur peut exclure un Adhérent du bénéfice du Contrat d'assurance de groupe.

L'exclusion ne peut intervenir qu'au terme d'un délai de quarante jours à compter de l'envoi, par le Souscripteur, d'une lettre recommandée de mise en demeure. Cette lettre ne peut être envoyée que dix jours au plus tôt après la date à laquelle les sommes dues doivent être payées. Lors de la mise en demeure, le Souscripteur informe l'Adhérent qu'à l'expiration du délai prévu à l'alinéa précédent, le défaut de paiement de la prime est susceptible d'entraîner son exclusion du contrat.

Cette exclusion ne peut faire obstacle, le cas échéant, au versement des prestations acquises en contrepartie des primes ou cotisations versées antérieurement par l'Assuré.

ARTICLE 7 - OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ - DÉCLARATION DE SINISTRE

7.1. GARANTIE «LIVRAISON NON CONFORME»

L'Assuré doit déclarer à BforBank selon les modalités indiquées par BforBank, le Sinistre dans les **cinq jours ouvrés qui suivent la constatation de la Non conformité.**

7.2. GARANTIE «NON-LIVRAISON»

L'Assuré doit déclarer à BforBank, selon les modalités indiquées par BforBank, le Sinistre dans les **cinq jours ouvrés suivant la Date de Non-livraison.**

En cas de non-respect de cette obligation, l'Assureur pourra réduire l'indemnité dans la proportion du préjudice que ce manquement lui aura fait subir, jusqu'à déchéance complète des droits de l'Assuré.

Cette clause ne pourra être opposée à l'Assuré s'il est établi que le retard dans la déclaration de Sinistre est dû à l'impossibilité de faire la déclaration dans les délais impartis par suite d'un cas fortuit ou de Force majeure (article L.113-2 du Code des assurances. Dans tous les cas, l'Assuré doit chercher à obtenir la livraison ou l'échange du Bien garanti par les procédures prévues aux Conditions générales de vente du Commerçant. En aucun cas, l'Assureur n'a vocation à se substituer aux obligations contractuelles du Commerçant.

L'Assuré doit adresser dans les meilleurs délais, à BforBank, les pièces justificatives prévues à l'article 8 de la présente Notice d'information accompagnées du formulaire de demande d'indemnisation mis à sa disposition, dûment complété et signé.

ARTICLE 8 - PIECES JUSTIFICATIVES DU SINISTRE

8.1 PIECES A FOURNIR EN CAS DE SINISTRE

8.1.1 GARANTIE «LIVRAISON NON CONFORME»

- Justificatif de la commande ou du mail de confirmation d'acceptation de la commande émis par le Commerçant avec les conditions générales de vente,
- Justificatif du paiement de la Commande (relevé bancaire, relevé d'opérations carte),
- Justificatif de la livraison (bon de livraison, récépissé de réception),
- Descriptif de la non-conformité de la livraison (nature des dommages, du défaut,...),
- Justificatif de la réclamation adressée au Commerçant,
- Attestation sur l'honneur pour non-remplacement d'un bien conforme ou pour non-remboursement,
- Justificatif du montant des frais de réexpédition avec AR en cas de renvoi au Commerçant,

- Justificatif d'acceptation de retour de marchandises par le Commerçant.

8.1.2 GARANTIE «NON-LIVRAISON»

- Justificatif de la commande ou du mail de confirmation d'acceptation de la commande émis par le Commerçant avec les conditions générales de vente,
- Justificatif du paiement de la Commande (relevé bancaire, relevé d'opérations carte),
- Justificatif de la réclamation adressée au Commerçant,
- Déclaration sur l'honneur de Non-Livraison des marchandises commandées et payées en cas de non-réception dans les trente jours et de non-remboursement.

Les pièces justificatives sont à envoyer à BforBank, accompagnées du formulaire d'indemnisation à l'adresse suivante :
BforBank Service Engagements - Tour Franklin, 100-101 terrasse Boieldieu, La Défense, 92042 Paris La Défense Cedex

8.2. RÈGLEMENT DU SINISTRE

L'indemnité est versée dans les quinze jours suivant la date de réception du dossier complet de Sinistre avec toutes les pièces justificatives demandées, sous réserve de leur conformité pour une prise en charge B E-shopping. En cas d'achats effectués dans une monnaie étrangère, il sera tenu compte de la somme débitée sur le Compte Bancaire assuré.

8.3. RECUPÉRATION EN CAS DE SINISTRE

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

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

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

Dans tous les cas, l'Assuré est tenu d'informer immédiatement l'Assureur de la réception du bien sous peine de déchéance de la garantie.

8.4. CHARGE DE LA PREUVE

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

ARTICLE 9 - TERRITORIALITÉ

La garantie du présent contrat est acquise quel que soit le lieu du siège social ou de l'établissement du Commerçant, **à condition que l'adresse de livraison des Biens garantis soit en France métropolitaine, à Monaco, à Andorre ou dans les DROM-COM.**

ARTICLE 10 - COTISATION

Le montant de la cotisation est mentionné par BforBank lors de la demande d'Adhésion ainsi que sur le Certificat d'adhésion au Contrat d'assurance. La cotisation est payable mensuellement et d'avance tous les 5 du mois par prélèvement automatique initié par BforBank qui les reverse à l'Assureur. Tout mois commencé est dû. En cas de modification de tarif, BforBank s'engage à en aviser l'Adhérent trois mois au moins avant la prise d'effet de celle-ci. Dans ce cas, l'Adhérent aura la possibilité de résilier son adhésion au Contrat d'Assurance (cf. article 6.1).

ARTICLE 11 - AUTRES DISPOSITIONS

Loi du Contrat

Le Contrat d'assurance est régi par la loi française.

Langue

Le Contrat d'assurance est rédigé en langue française.

Prescription (article L114-1, L114-2 et L 114-3 du Code des Assurances)

Article L.114-1 du Code des Assurances :

«Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court pas :

1. En cas de réticence, omission, déclaration fausse 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 portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

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

La prescription permet à l'Assureur de se libérer de son obligation de garantie. Elle est une fin de non-recevoir (Article 122 du Code de Procédure Civile) à une action judiciaire et elle peut être soulevée à tous les stades de la procédure (Article 123 du Code de Procédure Civile).

La prescription biennale concerne notamment :

- Les actions en nullité ou en résiliation de contrat ;
- Les actions en paiement de sinistre intentées par l'Assuré contre l'Assureur ;
- Les actions nées de la violation de l'obligation de renseignement de l'Assureur ;
- Les actions du Souscripteur d'une assurance vie à l'encontre de l'Assureur, notamment en dommages-intérêts ;
- Les actions en responsabilité intentées par l'Assuré contre l'Assureur.

L'expression «événement qui y donne naissance» visée par l'Article L. 114-1 du Code des Assurances, s'entend pour le règlement du sinistre, de la date de survenance de celui-ci.

Article L. 114-2 du Code des Assurances :

«La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

tion adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.»

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription (articles 2240 à 2249 du Code Civil) telles que :

- Reconnaissance par le débiteur du droit du poursuivant,
- Citation en justice, même en référé,
- Conclusions notifiées dans le cadre d'une procédure,
- Acte d'exécution forcée,
- Commandement,
- Saisie,

et par la désignation d'experts à la suite d'un Sinistre. Cette interruption ne peut avoir d'effet contre l'Assureur que si celui-ci a été convoqué ou a participé aux opérations d'expertises.

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

L'envoi d'une lettre simple, même s'il en est accusé réception par l'Assureur, ne peut avoir l'effet interruptif prévu par l'article L. 114-2 du Code des Assurances.

Article L.114-3 du Code des Assurances :

«Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.»

Réclamations – Médiation

En cas de difficulté relative à la gestion d'un Sinistre, l'Assuré peut adresser sa réclamation au Service Relation Client/Réclamations de BforBank qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

Par voie postale :

BforBank

Service Relation Client / Réclamations

Tour Franklin,

100-101 terrasse Boieldieu, La Défense,

92042 Paris La Défense Cedex

ou **Via le formulaire de contact en ligne sur l'Espace Client**

Le Service Relation Client/Réclamations de BforBank s'engage à accuser réception de la réclamation dans les 10 jours ouvrables suivant sa date de réception (même si la réponse à la réclamation est également apportée dans ce délai) et, en tout état de cause, à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les 2 mois suivant sa date de réception.

En cas de désaccord sur la réponse donnée par BforBank, l'Assuré, peut alors adresser une réclamation à l'Assureur :

CAMCA - Service réclamations, 53 rue La Boétie, 75008 PARIS

A compter de la date de réception du courrier de l'Assuré, l'assureur s'engage à adresser à l'Assuré un accusé de réception dans un délai de dix jours ouvrables,

- à apporter une réponse à la réclamation dans un délai maximum de deux mois.

Page 8 sur 8

Version du 1^{er} avril 2015

Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole (CAMCA), entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée auprès de l'INSEE sous le numéro SIRET 784 338 527 00046, dont le siège social est situé 53 rue La Boétie, 75008 Paris.

BforBank, Société anonyme au capital social de 295 372 791 euros, RCS de Nanterre - N° 509 560 272

Siège social : Tour Franklin, 100-101 terrasse Boieldieu, La Défense, 92042 Paris La Défense Cedex

Intermédiaire en assurance inscrit sous le numéro d'immatriculation ORIAS 09 050 824.

Entreprises soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.

Si un désaccord subsiste, l'Assuré aura toujours la faculté de faire appel au **Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance** (Le Médiateur de la FFSA BP 290 - 75425 PARIS CEDEX 09), et ceci sans préjudice des autres voies d'actions légales.

La Charte de Médiation et les conditions d'accès au Médiateur sont disponibles sur le site internet de la FFSA.

Informatique et libertés

Les informations recueillies dans le cadre du présent Contrat d'assurance ne seront utilisées qu'à des fins de gestion et ne feront pas l'objet de communications extérieures sauf pour satisfaire à des obligations légales, réglementaires ou conventionnelles ou pour donner accès à des services expressément désignés dans le présent document. Elles pourront donner lieu à exercice du droit d'accès et de rectification par l'Adhérent dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Pour toute demande, l'Adhérent doit s'adresser auprès du Souscripteur dont l'adresse figure dans les mentions légales.

Modification du Contrat par l'Adhérent

L'Adhérent s'engage à déclarer toute modification, notamment dans le cas d'un changement de nom et/ou d'adresse.

Modification du Contrat d'Assurance par l'Assureur

Le Contrat peut être modifié par l'Assureur. Les modifications prennent effet trois mois après leur notification à l'Adhérent par le Souscripteur. Dans ce cas, l'Adhérent dispose d'une faculté de résilier son adhésion au Contrat.

Assurances cumulatives

Conformément aux dispositions de l'Article L. 121-4 du Code des Assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites du contrat d'assurance, et dans le respect des dispositions de l'article L. 121-1 du Code des Assurances. Dans tous les cas, l'indemnisation de l'Assuré sera plafonné au montant du Sinistre.

Renonciation

En cas de vente à distance ou de démarchage, l'Adhérent dispose d'un délai de 14 jours pour renoncer à son adhésion et être remboursé intégralement des sommes déjà versées. Ce délai commence à courir à compter de la mise à disposition par Bforbank du Certificat d'adhésion :

Il doit pour cela adresser au Souscripteur, une lettre recommandée avec avis de réception, rédigée par exemple sur le modèle suivant :

«Je soussigné (M./Mme, nom, prénom, adresse, date de naissance) déclare renoncer à mon adhésion n° XXXXXXXX à B E-Shopping.

Le (date).....Signature»

L'Assureur rembourse à l'Adhérent l'intégralité des cotisations éventuellement versées dans un délai maximum de 30 jours calendaires révolus à compter de la réception de la lettre de renonciation.

La renonciation entraîne l'invalidation de l'adhésion qui sera considérée comme nulle et non avenue.