

CONDITIONS GÉNÉRALES « ASSURANCE MOYENS DE PAIEMENT COMPLÈTE FORTUNEO »

POLICE D'ASSURANCE COLLECTIVE N° FB 012016-02

Les garanties ci-dessous sont issues de la police d'assurance collective n° FB 012016-02 souscrite :

- par FORTUNEO, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 64 928 634 euros - RCS Nanterre 384 288 890 - Siège social : Tour Ariane - 5 place de la Pyramide - 92088 Paris La Défense - Courtier en assurance n°ORIAS 07 008 441 - Adresse postale : Fortuneo Service Clients - TSA 41707 – 35917 Rennes Cedex 9.
- auprès de Suravenir Assurances, entreprise régie par le Code des assurances, Société Anonyme au capital entièrement libéré de 45 323 910€ ayant son siège social situé à 2, rue Vasco de Gama - Saint Herblain, 44931 Nantes CEDEX 9, immatriculée au RCS de Nantes sous le N° 343 142 659, Société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) située 4 Place de Budapest – CS92459 – 75436 Paris Cedex 09.
- par l'intermédiaire de Novelia.

La gestion de ce contrat est déléguée à NOVELIA, S.A. au capital de 1 000 000€ - 30 Boulevard de la Tour d'Auvergne - CS 86523 - 35065 Rennes cedex - Société de courtage en assurances - N° ORIAS 07 001 889, vérifiable auprès de l'ORIAS (www.orias.fr - 1 rue Jules Lefebvre 75009 Paris) – SIREN B 383286473 RCS Rennes.

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

Pour bien comprendre votre contrat :

Agression : désigne un acte de violence provoquant des blessures physiques ou contrainte physique, exercé volontairement par un tiers, en vue de vous voler quelque chose.

Année d'assurance : désigne la période comprise entre deux dates d'échéances annuelles consécutives. La première année d'assurance commence à la date de prise d'effet jusqu'à la première échéance annuelle.

Assuré : toute personne physique majeure titulaire ou co-titulaire d'un compte garanti ouvert auprès de Fortuneo, justifiant d'une adresse principale fixe située en France Métropolitaine conforme à ses déclarations.

Biens mobiliers : désigne tout bien meuble matériel d'une valeur unitaire supérieure ou égale à 75€ TTC (hors frais de livraison), que vous avez acheté neufs au moyen de votre carte de paiement garantie.

Ne sont pas garantis :

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

Clés : désigne vos clés, et serrures des portes d'accès à votre résidence principale ou secondaire située en France métropolitaine, ainsi que les clés ou cartes de démarrage de vos véhicules privés, à l'exclusion de toute autre clé ou verrou.

Comptes garantis : désigne tous vos comptes bancaires ouverts à titre privé dans tout établissement de crédit ou institution ou service mentionné à l'article L518-1 du Code Monétaire et Financier, domicilié en France métropolitaine, pour lesquels vous disposez de moyens de paiement (chèquiers, carte de paiement, cartes de retrait, cartes de crédit) émis par ces établissements.

Facture : désigne un document établi par un prestataire et remis à l'adhérent, comportant à minima les mentions suivantes : date d'émission, nom, adresse et SIREN du prestataire et/ou de la société (tampon de la société), date d'exécution de la prestation, libellé de la prestation précisant le décompte détaillé, en quantité et en prix, chaque prestation et produit fourni ou vendu, ainsi que la somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises.

Moyen de paiement garanti : désigne toute carte bancaire de paiement, de retrait ou toute formule de chèques (à l'exclusion des chèques de voyage) attachées à un compte garanti.

Panne : désigne tout défaut interne de l'appareil, d'origine électrique, électronique ou mécanique.

Papiers : désigne vos passeports, cartes d'identité, cartes de séjour, cartes de résident, cartes grises, permis de conduire (auto, moto), permis de chasse, de pêche et bateau appartenant à l'assuré.

Pertes pécuniaires : désigne tout usage frauduleux de sommes détenues sur un compte garanti en cas de perte ou de vol d'un moyen de paiement garanti. Les frais d'opposition et les frais annexes (par exemple frais de réfection des cartes, frais pour mouvements irréguliers, ou débits à l'étranger) ne sont pas considérés comme des pertes pécuniaires au sens du présent contrat.

Téléphone portable : désigne tout téléphone portable (à l'exclusion des téléphones satellitaires), que vous avez achetés neufs dans les 12 mois qui précèdent la date de survenance du sinistre.

Tiers : désigne toute personne autre que vous-même, votre conjoint ou concubin ou partenaire pacsé, vos ascendants ou descendants.

Vol caractérisé : désigne le vol avec agression de l'assuré.

Vous : désigne vous-même, l'adhérent au présent contrat, dès lors que vous êtes une personne physique âgée de 18 ans ou plus, titulaire ou co-titulaire d'un compte garanti.

Les garanties du présent contrat s'exercent par adhésion, dans les limites indiquées pour chaque garantie décrite ci-dessous.

ARTICLE 2 – GARANTIE DES MOYENS DE PAIEMENT

Suravenir Assurances garantit vos pertes pécuniaires subies en cas d'utilisation frauduleuse par un tiers d'un ou de vos moyens de paiement perdus ou volés, pendant la période de validité de votre adhésion. La garantie s'exerce pour les utilisations frauduleuses commises entre le moment de la perte ou du vol et la réception de l'opposition écrite et régulière par l'établissement émetteur des moyens de paiements concernés, après intervention de l'établissement bancaire, conformément à l'article L. 133-18 du Code monétaire et financier.

La garantie est également accordée dans le cadre de la falsification d'un chèque au-delà du délai de contestation de 2 mois auprès de l'établissement bancaire. La garantie s'exerce dans le monde entier.

La garantie est accordée dans la limite de 3 000 euros TTC (trois mille euros) par sinistre et par année d'assurance. Le remboursement est effectué sur la base des montants émis avant opposition et débités sur le(s) compte(s) garanti(s) restant à votre charge conformément aux Conditions Générales qui vous ont été remises lors de la souscription de vos moyens de paiement, et après intervention de l'établissement bancaire, conformément à l'article L. 133-18 du Code monétaire et financier.

L'ensemble des utilisations frauduleuses résultant d'un même vol ou d'une même perte constitue un seul et même sinistre.

Votre contrat ne couvre pas :

- l'utilisation frauduleuse en cas de perte ou vol de toute carte bancaire de paiement ou de retrait attachée au compte garanti avec son code confidentiel,
- en cas d'utilisation frauduleuse par un tiers de la carte et/ou des données liées à son utilisation lorsque l'assuré est toujours en possession de sa carte au moment de l'opération contestée (carte contrefaite, paiement frauduleux à distance).

ARTICLE 3 – PERTE OU VOL DE VOS PAPIERS, CLÉS EN MÊME TEMPS QUE VOS MOYENS DE PAIEMENT SUR COMPTE GARANTI

Suravenir Assurances prend en charge les frais engagés pour :

- le remplacement de vos papiers,
- l'ouverture de la porte, y compris les frais de déplacement, la réfection et/ou le remplacement des clés et des serrures de votre habitation principale ou secondaire. Le remboursement se fera à défaut ou en complément de l'assureur multirisques habitation ou automobile (remboursement de la franchise), sans prise en charge des autres postes de préjudice.

La garantie est accordée par sinistre et par année d'assurance, dans le monde entier, dans la limite de :

- 305 € TTC (trois cent cinq euros) pour les clés et serrures,
- 155 € TTC (cent cinquante-cinq euros) pour les papiers.

Votre contrat ne couvre pas :

- le vol ou la perte isolé des papiers, clés ou articles de maroquinerie non consécutif au vol ou perte de vos moyens de paiement sur un compte garanti.

ARTICLE 4 : VOL DES ESPÈCES PAR AGRESSION

Suravenir Assurances prend en charge le vol des billets de banque retirés sur l'un de vos comptes garantis à la suite d'une agression par un tiers, dûment prouvée au moment du retrait d'espèces.

La garantie est accordée dans le monde entier, dans la limite du retrait effectué et d'un plafond de 800 € (huit cent euros) par sinistre et par année d'assurance.

Votre contrat ne couvre pas :

- le vol portant sur des billets de banque autres que ceux ayant fait l'objet du retrait.

ARTICLE 5 : VOL OU DÉTÉRIORATION DE VOS ACHATS

Suravenir Assurances prend en charge le remboursement (prix d'achat) ou les frais de remise en état (dans la limite de la valeur d'achat) de vos biens mobiliers non périssables, d'une valeur unitaire supérieure ou égale à 75 € TTC (soixante-quinze euros) achetés à l'aide d'un moyen de paiement garanti, dès lors qu'ils sont volés ou détériorés dans les sept jours calendaires pleins suivant la date de prise en possession du bien mobilier.

La garantie est accordée pour tout sinistre survenu en France métropolitaine, dans la limite de 1 000 € TTC par sinistre et 2 000 € TTC par année d'assurance.

Votre contrat ne couvre pas :

- les biens expressément exclus dans la définition de bien mobilier,
- les détériorations résultant du vice propre du bien acheté, de son usure normale, les dommages liés à la livraison, la panne, le défaut de fabrication du bien mobilier (relevant des garanties légales ou commerciales du constructeur ou du distributeur),
- les vols commis dans les véhicules terrestres à moteur stationnés sur la voie publique entre 2h et 7h,
- les conséquences d'une rixe lorsque vous y avez pris une part active.

ARTICLE 6 : VOL CARACTÉRISÉ DU TÉLÉPHONE PORTABLE

Suravenir Assurances prend en charge le vol caractérisé par un tiers de votre téléphone portable, en même temps que l'un de vos moyens de paiement, ainsi que le coût éventuel des communications frauduleuses effectuées avant l'enregistrement de la demande de mise en opposition de la carte SIM et dans les 48 heures suivant le vol. Toutes les communications effectuées à la suite d'un même vol constituent un seul et même sinistre.

La garantie est accordée par sinistre et par année d'assurance dans la limite de :

- 150 € TTC (cent cinquante euros) pour le remboursement du prix d'achat d'un téléphone de remplacement,
- 200 € TTC (deux cent euros) pour le remboursement des communications effectuées frauduleusement.

Votre contrat ne couvre pas :

- la simple perte, la disparition, le bris, le vol du seul téléphone portable commis sans agression ni violence,
- le vol des téléphones portables achetés depuis plus d'un an,
- le remboursement des communications frauduleuses dès lors que la mise en opposition de la carte SIM est effectuée au-delà de 48 heures après le vol du téléphone portable.

ARTICLE 7 : EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DES GARANTIES

Votre contrat ne couvre pas les sinistres :

- causés par vous-même, intentionnellement ou avec votre complicité, ou par votre conjoint, concubin, partenaire pacsé, vos ascendants et descendants ou toute autre personne abusant de votre confiance,
- sur les comptes ouverts au nom d'entrepreneurs individuels ou de personnes morales,
- dont l'origine est antérieure à la prise d'effet de votre contrat.

ARTICLE 8 : TABLEAU RÉCAPITULATIF DE VOS GARANTIES DÉCRITES AUX ARTICLES 2 À 6

GARANTIES	LIMITES DE GARANTIES	OÙ S'EXERCENT VOS GARANTIES ?
Vol des espèces	dans la limite du retrait effectué et d'un plafond de 800 € par sinistre et par année d'assurance.	Monde entier
Garantie des moyens de paiement	Dans la limite de 3000 € TTC par sinistre et par année d'assurance.	Monde entier
Perte ou vol des papiers et clés	Dans la limite de : - 305 € TTC pour les clés et serrures, - 155 € TTC pour les papiers, par sinistre et par année d'assurance.	Monde entier
Vol ou détériorations des achats	biens mobiliers non périssables d'une valeur supérieur ou égale à 75 € TTC, dans la limite de 1 000 € TTC par sinistre et 2 000 € TTC par année d'assurance.	France métropolitaine
Vol caractérisé du téléphone portable	Dans la limite de : - 150 € TTC pour le remboursement du prix d'achat d'un téléphone de remplacement, - 200 € TTC pour le remboursement des communications effectuées frauduleusement, par sinistre et par année d'assurance	Monde entier

ARTICLE 9 : VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRES

Dès que vous constatez la perte ou le vol de votre carte ou chéquier, vous devez faire opposition et le signaler auprès des autorités dans les 48 heures. La perte de vos papiers, clés doit aussi être mentionnée dans votre déclaration de perte ou dépôt de plainte et être déclarée par écrit à Novelia dans les 2 jours ouvrés en cas de vol et 5 jours ouvrés en cas de perte. À défaut, si l'assureur subit un préjudice, vous perdez le bénéfice de vos garanties.

Sauf cas fortuit ou de force majeure, vous devez, en cas de vol de votre téléphone portable, faire suspendre le plus rapidement votre ligne auprès de votre opérateur de téléphonie (au plus tard dans les 24h), et faire un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes.

Nous pouvons être amenés à appliquer une déchéance sur l'ensemble de vos garanties si, à l'occasion d'un sinistre :

- vous faites une fausse déclaration portant sur les causes, les circonstances et les conséquences du sinistre,
- vous prétendez détruits ou volés des objets n'existant pas au moment du sinistre ou n'ayant pas été détruits ou volés,
- vous ne déclarez pas l'existence d'autres assurances couvrant le même risque,
- vous utilisez des documents ou justificatifs inexacts ou usez de moyens frauduleux.

ARTICLE 10 : LES DOCUMENTS À TRANSMETTRE EN CAS DE SINISTRE

Dans le cas d'un vol ou d'une perte de vos moyens de paiement garantis, et après avoir fait opposition auprès de l'établissement bancaire vous ayant remis vos moyens de paiement, un formulaire vous sera adressé et devra être retourné dûment complété auprès de Novelia.

L'ensemble des justificatifs demandés, selon la garantie, doit être envoyé à Novelia à l'adresse suivante :

NOVELIA

Service Indemnisation Assurance moyens de paiement

30 Boulevard de la Tour d'Auvergne

CS 86523

35065 RENNES cedex

Utilisation frauduleuse de vos chèques :

- la copie de l'opposition écrite auprès de l'établissement bancaire du compte garanti et du récépissé de déclaration de perte ou vol auprès des autorités de police,
- la copie des chèques frauduleux,
- la copie de vos relevés de compte libellé à votre nom et mentionnant les coordonnées de votre organisme bancaire, attestant des débits frauduleux (entre le moment de la perte ou du vol des moyens de paiement et de la date de réception de l'opposition écrite),
- l'attestation de refus de prise en charge de la banque adverse (à réclamer à votre agence bancaire).

En cas de contestation sur la date de réception de l'opposition écrite par l'établissement émetteur des moyens de paiement concernés, l'assureur se réserve le droit de lui demander la copie de l'opposition écrite munie du cachet de réception

Perte ou vol de vos papiers, clés en même temps que votre carte ou chéquier :

- l'original ou la copie du récépissé de déclaration de perte ou du dépôt de plainte effectué auprès des autorités de police,
- la copie des nouveaux papiers recto-verso et les originaux des factures correspondant aux frais engagés,
- l'original ou la copie des factures d'ouverture, de réfection des clés et/ou remplacement des serrures avec la mention « remplacement à l'identique » apposée par le serrurier,
- lorsqu'il s'agit des clés d'un véhicule, la facture devra mentionner l'immatriculation du véhicule et devra être accompagnée d'une copie de la carte grise.

Vol par agression :

- la copie du dépôt de plainte établi dans les 24 heures suivant l'agression auprès des autorités compétentes et mentionnant les actes de violence physique subis,
- la copie de votre relevé de compte libellé à votre nom et mentionnant les coordonnées de votre organisme bancaire sur lequel figure le retrait.

Un certificat médical constatant l'agression ou des témoignages écrits de personnes ayant vu l'agression pourront également être demandés.

Vol ou détérioration de vos achats :

- la copie du dépôt de plainte établi dans les 24 heures suivant l'événement si le bien a été volé,
- la copie de votre relevé de compte libellé à votre nom et mentionnant les coordonnées de votre organisme bancaire prouvant le paiement de l'article avec une carte de paiement garantie,
- l'original de la facture d'achat et le cas échéant, du bon de livraison du bien, et de la facture de réparation.

Novelia peut vous demander de lui fournir le bien détérioré, à vos frais.

Vol du téléphone portable :

- la copie du dépôt de plainte ainsi que tout justificatif d'agression tel que certificat médical, attestation détaillant les faits datée et signée par un témoin,
- la facture d'achat du téléphone portable volé mentionnant votre nom et la date d'achat,

- la copie du courrier ou tout justificatif précisant votre demande de suspension de votre ligne auprès de votre opérateur de téléphonie,
- la facture d'achat du téléphone portable de remplacement,
- la copie de la facture détaillée attestant le débit des communications effectuées frauduleusement.

ARTICLE 11 : LE PAIEMENT DE VOS INDEMNITÉS

Vous serez remboursé dans les 30 jours de l'accord amiable ou de la décision judiciaire définitive. Ce délai ne court que du jour où vous avez justifié de votre qualité à recevoir l'indemnité, et en cas d'opposition, du jour de la mainlevée ou de l'autorisation de payer.

Le remboursement se fait en premier lieu pour les moyens de paiement émis par le souscripteur (d'abord pour les retraits, puis pour les paiements) et en second lieu pour tous les autres moyens de paiement (d'abord pour les retraits puis pour les paiements).

ARTICLE 12 : PRISE D'EFFET, DUREE ET RESILIATION DE VOTRE CONTRAT

Dès signature et paiement de votre cotisation, votre adhésion vaut pour une durée d'un an et se renouvellera automatiquement par tacite reconduction chaque année.

Vous pouvez résilier votre contrat chaque année à date anniversaire de la prise d'effet, en respectant un préavis d'au moins 1 mois avant cette date ou dans les 30 jours suivant votre information d'une majoration de la cotisation (hors augmentation des taxes), par courrier papier ou courrier électronique adressé à FORTUNEO.

Suravenir Assurances peut aussi mettre un terme au contrat chaque année au moins 2 mois avant cette date.

Votre adhésion sera résiliée automatiquement si vous clôturez le compte sur lequel fonctionnaient votre carte et chéquier assurés chez FORTUNEO.

Si vous avez souscrit votre contrat en dehors de toute offre groupée de services, vous pouvez résilier votre contrat à tout moment à compter de la date de son premier renouvellement.

ARTICLE 13 : COTISATION

La cotisation annuelle est payable d'avance, et en cas d'augmentation, vous en serez informé. En cas de refus, vous aurez 30 jours pour demander la résiliation de votre adhésion (hors augmentation des taxes) par courrier papier ou courrier électronique. Votre demande prendra effet un mois plus tard.

En cas de non-paiement de vos cotisations, dans les délais impartis, nous vous adressons une lettre recommandée valant mise en demeure en application de l'article L. 113-3 du Code des assurances à votre dernier domicile connu. Les effets de cette lettre sont les suivants :

- l'intégralité de la cotisation annuelle devient exigible, nonobstant l'existence d'un fractionnement du paiement de ladite cotisation,
- des frais de recouvrement sont exigibles,
- en cas de non-paiement dans un délai de 30 jours suivant l'envoi de la lettre de mise en demeure, les garanties de votre contrat sont suspendues,
- après un délai supplémentaire de 10 jours (40 jours au total après la lettre de mise en demeure), votre contrat est automatiquement résilié si la totalité de la somme exigée n'est pas réglée.

Nous conservons, même après résiliation, le droit de procéder au recouvrement de la cotisation impayée en exécution du contrat.

Un règlement effectué après le délai de 40 jours n'entraîne en aucun cas la remise en vigueur du contrat.

Un règlement partiel n'annule pas les effets de la mise en demeure.

Le contrat non résilié reprend effet le lendemain du jour où a été payée la cotisation ainsi que les frais de recouvrement ayant fait l'objet de la mise en demeure.

ARTICLE 14 : SUBROGATION ET RECOURS APRÈS SINISTRE

Nous sommes subrogés dans vos droits et actions contre tout responsable du sinistre et jusqu'à concurrence des indemnités versées. Cela signifie que nous avons un recours contre tout responsable du sinistre dans la limite de vos propres droits et actions pour récupérer le montant de l'indemnité versée.

Si la subrogation ne peut, du fait de l'assuré ou du bénéficiaire, s'opérer en faveur de l'assureur, la garantie de ce dernier cesse d'être engagée, et à ce titre,

l'assuré ou le bénéficiaire devra rembourser l'assureur de toute indemnisation.

ARTICLE 15 : PRESCRIPTION

Conformément aux dispositions de l'article L 114-1 du Code des assurances, reproduit ci-dessous, les actions dérivant du présent contrat se prescrivent dans le délai de deux ans suivant l'événement qui en est à l'origine.

La prescription a pour point de départ la date à laquelle le souscripteur ou l'assuré ont eu connaissance du fait générateur.

Ainsi, aux termes de l'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 :

- 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. »

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.

L'article L. 114-2 du Code des assurances, précise les modalités d'interruption de la prescription comme suit :

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

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil),
- toute demande en justice, même en référé (article 2241 à 2243 du Code civil),
- tout acte d'exécution forcée (article 2244 à 2246 du Code civil).
- La prescription peut être suspendue par l'une des causes ordinaires de suspension que sont :
 - l'impossibilité d'agir,
 - la minorité,
 - le recours à la médiation, à la conciliation ou à une procédure participative,
 - une mesure d'instruction,
 - une action de groupe.

ARTICLE 16 : CUMUL D'ASSURANCE

Si les risques garantis par le présent contrat sont ou viennent à être couverts par une autre assurance, vous devez immédiatement donner à chaque assureur connaissance des autres assurances.

Vous devez, lors de cette communication, nous faire connaître le nom de l'assureur avec lequel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée (article L. 121-4 du Code des assurances).

Toutefois, si plusieurs assurances couvrant le même risque sont contractées de manière frauduleuse ou dolosive, le contrat d'assurance sera nul et l'Assureur peut demander des dommages et intérêts.

En cas de sinistre et de cumul d'assurance ayant le même objet, le même risque et le même intérêt, vous serez indemnisé par chacune d'elles dans les limites des garanties des contrats souscrits.

ARTICLE 17 : DROIT DE RENONCIATION

Démarchage à domicile (article L. 112.9 du Code des assurances) :

Toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à domicile à sa résidence ou son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance ou un contrat à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer

par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée à Novelia pendant le délai de quatorze jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. Toute lettre recommandée adressée à une entité juridique autre sera dépourvue de tout effet.

Vous ne pouvez toutefois plus exercer votre droit à renonciation dès que vous avez connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat.

Par ailleurs, l'intégralité de la cotisation reste due à l'assureur si le souscripteur exerce son droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont il n'a pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

Vente à distance (article L. 112.2.1 du Code des assurances) :

En cas de vente à distance, vous bénéficiez de la faculté de renoncer à votre contrat dans les quatorze jours qui suivent sa date de conclusion, ou qui suivent la date de réception des conditions contractuelles par l'assuré si cette date est postérieure à celle de la conclusion du contrat, sans motif ni pénalité.

Modalité d'exercice du droit à renonciation :

Vous devez adresser une lettre recommandée avec accusé de réception auprès de FORTUNEO.

Vous trouverez ci-dessous un modèle de lettre pour vous permettre d'exercer votre droit à renonciation :

« Je soussigné(e) (nom, prénom, adresse) déclare renoncer à mon contrat n° (n° du contrat) d'assurance conclu (à distance/par démarchage à domicile) le (date) et demande le remboursement de la cotisation, déduction faite de la part correspondant à la période durant laquelle le contrat était en vigueur. Dans ce cas, la résiliation prendra effet à compter de la date de réception de la présente lettre. »

Droit de renonciation selon l'article L. 112-10 du code des assurances :

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par ce nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation au présent contrat pendant un délai de trente jours (calendaires) à compter du paiement de la première cotisation, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez souscrit au présent contrat à des fins non professionnelles,
- le présent contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur,
- le présent contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté,
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à FORTUNEO.

La demande de renonciation intégrera la phrase suivante « Je soussigné (votre nom et prénom) exerce mon droit de renonciation prévu par l'article L. 112-10 du Code des assurances pour mon contrat "Assurance Moyens de paiement complète Fortuneo" auquel j'ai adhéré le (date d'adhésion au contrat) ».

L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de sa renonciation.

ARTICLE 18 : AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité de contrôle de Suravenir Assurances est l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest – CS92459 - 75436 Paris Cedex 09.

ARTICLE 19 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Des données à caractère personnel vous concernant sont collectées par SURAVENIR ASSURANCES et NOVELIA, agissant ensemble en qualité de responsables conjoints de traitement dans le cadre de la passation, la gestion et l'exécution de votre contrat d'assurance.

Elles sont nécessaires au traitement informatique de votre contrat pour les finalités suivantes : souscription et gestion de vos contrats d'assurance, gestion de vos sinistres et évaluation de votre satisfaction, gestion et évaluation du risque d'assurance, réalisation d'études statistiques, techniques et marketing, information et prospection commerciale, conduite d'activités de recherche et de développement dans le but d'améliorer les produits et services, lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, lutte contre la fraude.

À ce titre vous êtes susceptible d'être inscrit sur une liste de personnes présentant un risque de fraude par Suravenir Assurances.

Ces traitements ont un caractère obligatoire dans le cadre de la conclusion et de la gestion du présent contrat. A défaut, le contrat ne peut être conclu ou exécuté. Des traitements automatisés peuvent être effectués, y compris de profilage : vous pouvez dans ce cas, obtenir une intervention humaine par le responsable de traitement.

Le traitement est réalisé par le responsable de traitement sur la base de l'exécution des mesures précontractuelles ou contractuelles, du respect des obligations légales ou réglementaires, du consentement lorsque celui-ci est requis ou de ses intérêts légitimes lorsque cela est justifié.

En communiquant vos informations personnelles, vous autorisez l'assureur à les partager en vue des mêmes finalités que celles précédemment indiquées au profit de ses sous-traitants, prestataires et partenaires, établissements et sociétés membres du Groupe intervenant dans le cadre du contrat.

Ces informations peuvent également être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées (pays de l'Union Européenne ou non membres de l'Union Européenne), notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme.

Des transferts de données peuvent être effectués hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, vous pouvez demander à avoir connaissance des garanties appropriées qui sont mises en œuvre.

Si vous avez donné une autorisation spéciale et expresse pour le traitement de certaines données, vous pouvez la retirer à tout moment, sous réserve du traitement de données nécessaires à la conclusion, la gestion ou l'exécution du contrat.

Vos options d'acceptation ou de refus de prospection commerciale ont été collectées lors de votre entrée en relation avec le Crédit Mutuel Arkéa. Si vous souhaitez les modifier, nous vous invitons à vous connecter sur votre espace privé de banque en ligne ou à contacter votre conseiller.

Les conversations téléphoniques avec l'assureur sont susceptibles d'être analysées et enregistrées pour des raisons de qualité de service. Ces enregistrements sont exclusivement destinés à l'usage interne de l'assureur.

Les données sont conservées pendant la durée du contrat augmentée des prescriptions légales ou réglementaires, ainsi que pour assurer le respect des obligations légales, réglementaires ou reconnues par la profession auxquelles l'assureur est tenu.

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez sur vos données :

- d'un droit d'accès,
- d'un droit de rectification,
- d'un droit d'opposition,
- d'un droit de portabilité,
- d'un droit d'effacement,
- d'un droit d'organiser les conditions de conservation et de communication de vos données à caractère personnel après votre décès,
- d'un droit d'effacement et de limitation des informations vous concernant.

Pour exercer vos droits ou saisir le délégué à la protection des données personnelles, vous pouvez adresser un mail à l'adresse : contactcnil@novelia.fr ou un courrier à Novelia - Service CNIL - 30 Boulevard de la Tour d'Auvergne CS 86523 - 35065 Rennes cedex.

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Si vous souhaitez des informations complémentaires, vous pouvez vous reporter à la politique des données personnelles disponible sur le site internet de Suravenir Assurances.

ARTICLE 20 : RÉCLAMATIONS

Sachez que, constitue une réclamation, toute déclaration actant du mécontentement d'un client envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle a été formulée. Dès lors, une demande de service ou de prestation, une demande d'information, ou une demande d'avis n'est pas une

réclamation (extrait de la recommandation 2022-R-01 du 9 mai 2022 sur le traitement des réclamations, émise par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution).

À compter de la réception de votre réclamation et conformément à la réglementation sur le traitement des réclamations nous nous engageons :

- à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à compter de sa réception, sauf si la réponse elle-même vous est apportée dans ce délai,
- à vous répondre dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 2 mois, suivant la date d'envoi de votre réclamation.

Vos interlocuteurs privilégiés dans le cadre d'une réclamation :

Si vous nous avez sollicité dans le cadre d'une réclamation orale ou par chat à laquelle il ne vous a pas été donné immédiatement entière satisfaction, nous vous invitons à formaliser votre réclamation à l'écrit, aux coordonnées mentionnées ci-dessous.

Vous pouvez adresser votre réclamation aux interlocuteurs suivants :

- **pour une réclamation relative à la gestion de votre contrat (souscription, cotisation, clôture...)** :
 - Service Clients, par email, en utilisant le formulaire disponible une fois connecté sur votre « Accès Client », rubrique « Nous contacter » puis sélectionnez le motif « Formuler une réclamation »,
 - ou par courrier adressé à TSA 41707 - 35917 Rennes cedex 9
- **pour une réclamation relative à la gestion d'un sinistre en cours** :
 - par courrier papier : Novelia - Service Réclamation - 30 Boulevard de la Tour d'Auvergne - CS 86523 - 35065 Rennes cedex
 - par courrier électronique : reclamation@novelia.fr

Si la réponse ou la solution apportée par nos services ne vous satisfait pas et que le désaccord persiste, vous pouvez contacter :

- **Le Service « Relations Clientèle » de Suravenir Assurances** :
 - par courrier papier à l'adresse suivante : Service Relations Clientèle - Suravenir Assurances - 44931 Nantes cedex 9,
 - par courrier électronique à l'adresse suivante : relationsclientele@suravenir-assurances.fr
 - **Ou directement le Médiateur de l'assurance**, personnalité indépendante. Ce dernier peut être saisi en tout état de cause deux mois après l'envoi d'une première réclamation écrite qu'il ait été ou non répondu. Vous pouvez le contacter :
 - par courrier électronique (canal à privilégier) sur le site internet : www.mediation-assurance.org
 - par courrier papier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 9
- Ce recours est gratuit et n'est possible que dans la mesure où votre demande n'a pas déjà été soumise à une juridiction.

Le Médiateur fournira un avis en vue du règlement amiable de votre litige dans les 90 jours à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et vous laisse toute liberté pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la Charte de la Médiation de l'Assurance disponible sur le site internet : www.mediation-assurance.org

ARTICLE 21 : PREUVE – DÉMATÉRIALISATION DES DOCUMENTS

Le souscripteur accepte expressément que le contrat conclu sous format papier puisse être dématérialisé et conservé sur support électronique. Les contrats et documents conclus et/ou conservés au format électronique constituent une reproduction fidèle et durable du document et font foi entre les parties sauf preuve contraire.

Le souscripteur s'engage à conserver à son niveau l'exemplaire des Conditions Particulières et les présentes Conditions Générales qui lui ont été remises.

ARTICLE 22 : NULLITÉ D'UNE DISPOSITION CONTRACTUELLE

La nullité de l'une quelconque des clauses des présentes Conditions Générales n'affectera pas la validité des autres clauses. Le présent contrat a un caractère « intuitu personae ». Le souscripteur ne pourra en céder ou en transférer les droits et obligations.

ARTICLE 23 : INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE

Le souscripteur déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Géné-

rales et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat. L'assureur se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales, sous réserve d'en informer préalablement par écrit le souscripteur avant l'entrée en vigueur de ces modifications.

ARTICLE 24 : SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

Nous pouvons recourir à des outils techniques de signature électronique et d'archivage électronique, fournis par nous ou par des prestataires spécialisés, qui mettent en œuvre des procédés fiables aux fins d'assurer la sécurité de votre espace personnel du site de votre banque, de la signature et de l'archivage des documents électroniques.

Vous avez ainsi la possibilité de signer électroniquement certaines opérations ou certains actes (contrats, déclaration, etc.). À cette fin, nous mettons en œuvre un dispositif permettant d'assurer votre authentification préalable ainsi que la sécurité et l'intégrité du document signé, conformément aux dispositions réglementaires applicables.

Lorsque votre identité a été vérifiée :

- vous prenez connaissance des documents d'information précontractuels nécessaires qui vous sont remis (en ligne, vous pourrez les imprimer ou les sauvegarder), et
- vous pouvez signer électroniquement les contrats encadrant les produits ou les services souscrits qui vous sont présentés que ce soit en ligne (via application, site web, etc.) ou en agence (tablette tactile, écran autre, etc.).

En pratique, pour certaines opérations ou certains actes, nous vous demandons de valider votre acceptation en saisissant un code que nous vous adresserons par SMS ou par message vocal. Votre validation pourra aussi résulter de la saisie de votre mot de passe, de votre code secret de carte bancaire ou de l'apposition de votre signature sur écran tactile ou tout autre élément biométrique d'authentification que nous pourrions mettre en œuvre (avec votre accord préalable). Cette validation est présumée marquer votre consentement et votre engagement plein et entier à l'opération ou à l'acte réalisé, et revêtir une valeur équivalente à votre signature manuscrite sur un support papier, sauf preuve contraire.

Pour les contrats souscrits en ligne, un message de confirmation vous sera envoyé dans votre espace de Banque à Distance ou sur votre courriel personnel. Le document électronique signé sera archivé, pendant la durée légale de conservation, sur un support numérique, selon des modalités en garantissant l'intégrité. Une copie du document sera accessible pendant sa durée de conservation dans votre coffre-fort électronique, sous la forme de fichier pdf. Sauf preuve contraire, vous reconnaissez que ces supports sont durables.

À tout moment pendant cette durée de conservation, vous pouvez nous demander de vous délivrer une copie sur support papier.