

BPE PROTECT / BPE PROTECT PLUS Conditions applicables au 1^{er} juillet 2022

L'ASSURANCE DE VOS MOYENS DE PAIEMENT

Les garanties ci-dessous sont issues des contrats d'assurances collectives n° MA 90000001 (BPE PROTECT) et MA 90000003 (BPE PROTECT PLUS) souscrits :

- par Louvre Banque Privée - S.A. à Directoire et Conseil de surveillance au capital de 170 971 482 € - Siège social : 48 rue du Louvre 75001 Paris - RCS : Paris 384 282 968. Établissement de crédit et société de courtage en assurances - ORIAS n° 07 004 983 - Adhérent au Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution. IDU REP Papiers FR233171_03XUYG.
- 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 – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09.

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) – SIREN B 383286473 RCS.

POUR BIEN COMPRENDRE VOTRE CONTRAT :

Abus de confiance : désigne le fait de disposer d'un bien appartenant à autrui de façon contraire à ce qui était convenu avec son propriétaire (Vous).

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.

Article de maroquinerie : désigne votre portefeuille, porte-monnaie, porte-chéquier, porte-carte, sac à main, serviette, sacoches, cartable.

Clés : désigne vos clés (y compris celles qui vous sont confiées par un ascendant dont vous êtes à charge fiscalement), et serrures des portes d'accès à votre résidence principale ou secondaire située en France métropolitaine, ainsi que les clés ou carte de démarrage de vos véhicules privés, à l'exclusion de toute autre clé ou verrou.

Comptes garantis :

Avec le Contrat BPE PROTECT : désigne tous vos comptes bancaires ouverts à titre privé à Louvre Banque Privée, pour lesquels vous disposez de moyens de paiement (chéquiers, carte de paiement, cartes de retrait, cartes de crédit) émis par Louvre Banque Privée.

Avec le Contrat BPE PROTECT PLUS : 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 (chéquiers, 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.

Matériel : désigne les appareils électrodomestiques que vous avez achetés neufs avec un moyen de paiement garanti, tels que listés et définis ci-après :

- **Electroménager :** cave à vin, appareil de chauffage et climatisation, congélateur, cuisinière, four, hotte aspirante, lave-linge, lave-vaisselle, plaque de cuisson, sèche-linge, réfrigérateur, centrale vapeur, aspirateur, robot de cuisine
- **Audiovisuel :** chaîne hifi, éléments hifi (amplificateur, lecteur CD, platine vinyle, tuner radio, enceintes, barre de son), appareil photo (numérique ou argentique), objectifs/zooms, caméscope, téléviseur, ensemble home-cinéma, lecteur DVD/Blue Ray, vidéoprojecteur, rétroprojecteur, décodeur (satellite ou TNT),
- **Informatique :** ordinateur fixe ou portable, tablette.

Les appareils non listés ci-dessus ne sont pas garantis.

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

Papiers : désigne vos passeports, cartes de séjour, laissez-passer, cartes d'identité, cartes grises (y compris celle qui vous est confiée par un ascendant dont vous êtes à charge fiscalement), permis de conduire, de chasse, de pêche et bateau.

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

Vous : désigne vous-même, l'adhérent au présent contrat, dès lors que vous êtes une personne physique âgée de 16 ans ou plus, titulaire d'un compte garanti,

Votre conjoint titulaire d'un compte garanti,

Votre conjoint ou concubin co-titulaire ou mandataire d'un de vos comptes garantis,

Votre concubin titulaire d'un compte sur lequel vous êtes Mandataire,

Vos enfants mineurs non titulaires d'un compte garanti,
 Vos enfants de moins de 16 ans titulaires d'un compte garanti.

Les garanties du présent contrat s'exercent par adhésion, quel que soit le nombre d'assurés, dans les limites indiquées pour chaque garantie décrite ci-dessous, selon le niveau de formule souscrit BPE PROTECT ou BPE PROTECT PLUS figurant sur le contrat qui vous a été remis.

ARTICLE 1 : UTILISATION FRAUDULEUSE PAR UN TIERS DE VOS CHÈQUES SUR UN COMPTE GARANTI

Suravenir Assurances garantit vos pertes financières résultant de l'utilisation frauduleuse par un tiers de vos chèques, entre le moment de la perte ou du vol des-dit chèques, et la réception de votre opposition écrite et régulière par :

- pour le contrat BPE PROTECT : Louvre Banque Privée
- pour le contrat BPE PROTECT PLUS : les établissements de crédit ou institution ou service mentionné à l'article L518-1 du Code Monétaire et Financier dans lesquels sont détenus les comptes garantis.

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 :

- pour le contrat BPE PROTECT : 3 050 € (trois mille cinquante euros) par année d'assurance,
- pour le contrat BPE PROTECT PLUS : 7 650 € (sept mille six cent cinquante euros) 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.

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

ARTICLE 2 : FRAIS DE MISE EN OPPOSITION ET DE REFABRICATION DE VOS MOYENS DE PAIEMENT SUR UN COMPTE GARANTI

Suravenir Assurances prend en charge, à la suite d'un vol ou d'une perte de vos moyens de paiement, les frais :

- de mise en opposition de vos chèques lors du premier sinistre déclaré au cours de l'année d'assurance,
- de refabrication des cartes garanties, par sinistre et par année d'assurance.

La garantie est accordée dans les limites suivantes :

	BPE PROTECT	BPE PROTECT PLUS
Frais d'opposition		
• Louvre Banque Privée	Frais réels	Frais réels
• Autres établissements bancaires	Non garanti	40€ par année d'assurance
Refabrication des cartes		
• Louvre Banque Privée	10.20 €/ sinistre /année d'assurance	10.20 €/ sinistre /année d'assurance
• Autres établissements bancaires	Non garanti	10.20 €/ sinistre /année d'assurance

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

ARTICLE 3 : PERTE OU VOL DE VOS PAPIERS, CLÉS OU ARTICLE DE MAROQUINERIE 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,
- le remplacement de vos articles de maroquinerie,
- 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 année d'assurance dans la limite de :

	BPE PROTECT	BPE PROTECT PLUS
Clés et serrures	305 €	500 €
Papiers	305 €	305 €
Articles de maroquinerie	60 €	100 €

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, dans les 12 heures maximum suivant le retrait d'espèces.

La garantie est accordée dans le monde entier, dans la limite du retrait effectué et d'un plafond de 500 € (cinq 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 effectué par vous.

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 articles non périssables d'une valeur unitaire supérieure ou égale à 75 € (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 de l'article.

La garantie est accordée pour tout sinistre survenu en France métropolitaine, dans la limite de 1 000 € par sinistre et 2000 € par année d'assurance.

Votre contrat ne couvre pas les espèces, devises et titres de transport, les véhicules et leurs accessoires présents au jour de la livraison du véhicule, les détériorations résultant du vice propre du bien acheté.

ARTICLE 6 : PROLONGATION DE LA GARANTIE CONSTRUCTEUR

Suravenir Assurances prend en charge les frais de réparation (dans la limite de la valeur d'achat) ou le remboursement à son prix d'achat des matériels garantis dont la valeur unitaire est supérieure ou égale à 75 € (soixante-quinze euros), achetés neufs à l'aide d'un moyen de paiement garanti, à la suite d'une panne survenue dans les 12 mois suivant la fin de la garantie constructeur.

Si le matériel n'est pas réparable ou le coût des réparations supérieur ou égal à sa valeur d'achat, le montant du remboursement sera calculé en tenant compte du prix d'achat et de l'application d'une vétusté selon l'ancienneté du matériel au jour de la panne :

- matériel âgé de 12 à 24 mois : 15%
- matériel âgé de 25 à 36 mois : 30%
- matériel âgé à partir de 37 mois : 50%

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

Votre contrat ne couvre pas :

- le bris, la casse ou de façon générale tout événement soudain et extérieur nuisant au bon fonctionnement du matériel (tel que incendie, foudre, inondation, vol),
- les pannes affectant des pièces non-conformes à celles préconisées par le constructeur, ou résultant de la modification des caractéristiques d'origine du matériel ou d'un usage non conforme aux instructions du constructeur,
- les dommages dus à une corrosion ou à la détérioration graduelle du matériel,
- les pannes résultant du défaut d'entretien manifeste ou de réparation indispensable, incombant à l'assuré et connu de lui, sauf cas de force majeure,
- les pannes concernant des matériels achetés avant la date de souscription du contrat BPE PROTECT ou BPE PROTECT PLUS,
- les détériorations résultant du vice propre du bien acheté, de son usure normale, des dommages liés à la livraison, la panne, le défaut de fabrication (relevant des garanties légales ou commerciales du constructeur ou du distributeur).

ARTICLE 7 : VOL DE VOS TÉLÉPHONES PORTABLES EN MÊME TEMPS QUE VOS MOYENS DE PAIEMENT SUR UN COMPTE GARANTI

FORMULE BPE PROTECT PLUS

Suravenir Assurances prend en charge le remboursement (prix d'achat) de vos téléphones portables, achetés neufs ou reconditionnés depuis moins de 24 mois, dès lors qu'ils sont volés en même temps que vos moyens de paiement garantis.

La garantie est accordée dans le monde entier, dans la limite de 300 € (trois cent euros) par sinistre et par année d'assurance.

Votre contrat ne couvre pas :

- la perte, le bris accidentel de vos téléphones portables,
- le vol des téléphones portables achetés depuis plus de 2 ans,
- le remboursement des communications frauduleuses consécutives au vol de vos téléphones portables.

ARTICLE 8 : USURPATION D'IDENTITÉ – E-REPUTATION

FORMULE BPE PROTECT PLUS

Suravenir Assurances prend en charge le remboursement des frais occasionnés dans le cadre d'une usurpation d'identité ou d'une atteinte à votre réputation sur internet.

L'atteinte à votre e-réputation se caractérise par la diffusion sur internet d'informations telles qu'injures, diffamation, dénigrement, ou la publication sans votre consentement de déclarations, écrits, photographies ou vidéos préjudiciables.

L'usurpation d'identité se caractérise par l'utilisation sans votre consentement d'éléments d'identification de votre identité par un tiers en vue de réaliser des actes frauduleux vous causant un préjudice.

La garantie est accordée pour tout sinistre survenu en France métropolitaine, sous condition que vous ayez déposé plainte auprès des autorités compétentes, dans la limite de 2000 € par sinistre et par année d'assurance, et prend en charge :

- pour l'atteinte à votre e-réputation : les frais de nettoyage et d'enfouissement des données après intervention d'une société spécialisée,
- pour l'atteinte à votre usurpation d'identité :
 - les frais administratifs : communications téléphoniques, frais d'affranchissement de courriers, photocopies,
 - les préjudices financiers consécutifs à des opérations effectuées auprès de l'organisme d'Assurance Maladie, de la Caisse d'Allocations Familiales, des banques, des compagnies d'assurances, du Trésor Public, des fournisseurs d'accès (internet, téléphone, câble, numérique, électricité), des sites marchands ou commerçants.

La prise en charge interviendra dans la mesure où aucun remboursement n'aura été effectué par ces organismes.

Votre contrat ne couvre pas :

- les sinistres découlant de déclarations, publications, photographies, vidéos, que vous avez-vous-même publiées via internet ou dont vous avez autorisé la publication sur internet,
- les sinistres se rapportant à votre vie professionnelle ou à une activité politique, syndicale ou associative,
- les frais de procédure amiable ou judiciaire, les informations juridiques,
- l'utilisation frauduleuse des moyens de paiement.

ARTICLE 9 : EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES

Votre contrat ne couvre pas les sinistres :

- découlant d'une activité professionnelle, politique, syndicale ou associative,
- causés par vous-même, intentionnellement ou avec votre complicité, ou par votre conjoint, concubin, vos ascendants et descendants ou toute autre personne abusant de votre confiance,
- sur les comptes ouverts au nom de personnes morales,
- dont l'origine est antérieure à la prise d'effet du contrat BPE PROTECT ou BPE PROTECT PLUS,
- les débits frauduleux avec votre carte bancaire.

ARTICLE 10 : TABLEAU RÉCAPITULATIF DE VOS GARANTIES DÉCRITES AUX ARTICLES 1 À 8

GARANTIES	LIMITES DE GARANTIES	OU S'EXERCENT CES GARANTIES ?
Utilisation frauduleuse par un tiers de vos chèques rattachés à un compte garanti	Montants émis avant opposition et débités sur le compte garanti : BPE PROTECT : dans la limite de 3 050 € par année d'assurance. BPE PROTECT PLUS : dans la limite de 7 650 € par année d'assurance.	Monde entier.
Mise en opposition sur chèque et refabrication de votre carte rattachés à un compte garanti	Frais d'opposition sur chèques lors du premier sinistre : BPE PROTECT : frais réels facturés par Louvre Banque Privée, BPE PROTECT PLUS : frais réels facturés par Louvre Banque Privée, et limités à 40€ pour les autres établissements bancaires. Frais de refabrication de la carte : limités à 10.20 € par sinistre et par année d'assurance.	Moyens de paiement sur un compte garanti ouvert en France métropolitaine
Perte ou vol de vos papiers, clés ou articles de maroquinerie en même temps que vos moyens de paiement garantis	Frais de remplacement : - de vos papiers dans la limite de 305 €, - de vos articles de maroquinerie dans la limite de 60 € pour BPE PROTECT et 100 € pour BPE PROTECT PLUS, - de vos clés et serrures ainsi que les frais d'ouverture de votre porte (y compris frais de déplacement) dans la limite de 305 € pour BPE PROTECT et 500 € pour BPE PROTECT PLUS.	Monde entier
Vol par agression	Dans la limite du montant de retrait, plafonné à 500 €.	Monde entier
Vol ou détérioration de vos achats	Vos articles non périssables, d'une valeur unitaire supérieure ou égale à 75€, achetés à l'aide d'un moyen de paiement garanti, dès lors qu'ils sont volés ou détériorés dans les sept jours calendaires suivant la possession de l'article. Remboursement du prix d'achat dans la limite de 1000 € par sinistre et 2000 € par année d'assurance, sans dépasser la valeur d'achat de l'article.	France métropolitaine
Prolongation constructeur	Panne survenue dans les 12 mois suivant la fin de la garantie constructeur Matériel réparable : remboursement des frais de réparation dans la limite de 1000€ par sinistre et par année d'assurance sans dépasser la valeur d'achat de l'article, d'une valeur unitaire supérieure ou égale à 75€. Matériel irréparable ou coût des réparations supérieur ou égal à la valeur d'achat dans la limite de 1000€ par sinistre et par année d'assurance. Remboursement du matériel au prix d'achat sous déduction d'une vétusté selon l'ancienneté au jour de la panne : <ul style="list-style-type: none"> • -matériel de 12 à 24 mois : 15% • -matériel de 25 à 36 mois : 30% • -matériel à partir de 37 mois : 50% • 	France métropolitaine
Vol du téléphone portable	BPE PROTECT PLUS uniquement : remboursement du téléphone portable (sur la base du prix d'achat) dans la limite de 300 € par sinistre et par année d'assurance	Monde entier
Usurpation d'identité E-reputation	BPE PROTECT PLUS uniquement : dans la limite de 2 000 € par sinistre et par année d'assurance	France métropolitaine

ARTICLE 11 : 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 et articles de maroquinerie ou de votre téléphone portable 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.

A défaut, si l'assureur subit un préjudice, vous perdez le bénéfice de vos garanties.

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 12 : 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 du « Service de mise en opposition » de Louvre Banque Privée (information disponible sur le site www.louvrebanqueprivatee.fr), 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
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 Pôle de Gestion Privée).

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.

Mise en opposition sur chèque et refabrication de la carte :

- la copie de votre opposition écrite,
- l'original ou la copie du récépissé de votre déclaration de perte ou dépôt de plainte fait auprès des autorités.

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

- l'original ou la copie du récépissé de votre déclaration de perte ou de vol de vos papiers faite auprès des autorités (gendarmerie, police, préfecture, mairie ...),
- 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,
- la facture d'origine de l'article de maroquinerie perdu ou volé ou l'original de la facture d'achat correspondant à son remplacement par un article équivalent.

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'évènement si l'article 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 de l'article, et de la facture de réparation de l'article.

Novelia peut vous demander de lui fournir l'article détérioré, à vos frais.

Prolongation de la garantie constructeur :

- la copie de votre relevé de compte libellé à votre nom et mentionnant les coordonnées de votre organisme bancaire prouvant le paiement du matériel avec une carte de paiement garantie,
- l'original de la facture d'achat et le cas échéant, du bon de livraison du matériel mentionnant obligatoirement la date d'achat, le montant du matériel acheté ainsi que la durée de la garantie constructeur,
- si le matériel est réparable, l'original de la facture de réparation du matériel, précisant la nature du matériel en panne, les motifs ainsi que la date de la panne,
- si le matériel n'est pas réparable, l'attestation du réparateur indiquant que le matériel n'est pas réparable et précisant la nature du matériel en panne, les motifs et la date de la panne.

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

Vol du téléphone portable :

- original de la facture d'achat nominative
- la copie du dépôt de plainte établi dans les 24 heures suivant le vol.

Usurpation d'identité – E-réputation :

- la copie du dépôt de plainte auprès des autorités compétentes,
- l'original de la facture de la société ayant procédé à l'effacement / enfouissement des données,
- les originaux des factures ou opérations directement en relation avec l'usurpation d'identité avérée.

ARTICLE 13 : 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 main levée ou de l'autorisation de payer.

Pour la formule BPE PROTECT PLUS, le remboursement se fait en premier lieu pour les moyens de paiement émis par Louvre Banque Privée (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 14 : PRISE D'EFFET, DURÉE ET RÉSILIATION 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 adressée à Louvre Banque Privée ou par l'imprimé édité et signé auprès de votre agence.

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 Louvre Banque Privée.

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 15 : 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 lettre recommandée. 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 16 : 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 17 : 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'évènement 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'évènement 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 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 18 : 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 19 : 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 votre Caisse de Crédit Mutuel.

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 en cas de multi-assurance (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 14 jours (calendaires) à compter de sa conclusion, 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,
- ◆ vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat,
- ◆ 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 Louvre Banque Privée, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat.

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 "BPE Protect / BPE Protect Plus" auquel j'ai adhéré le (date d'adhésion au contrat) ».

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

ARTICLE 20 : AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité de contrôle de Suravenir Assurances est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 place de Budapest – CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

ARTICLE 21 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Des données à caractère personnel vous concernant sont collectées par SURAVENIR ASSURANCES, responsable du traitement situé, 2 rue Vasco de Gama à Saint-Herblain (44800).

Elles sont nécessaires au traitement informatique de votre contrat pour les finalités suivantes : souscription et gestion de vos contrats d'assurances, 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. A 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.

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 Louvre Banque Privée. 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 : cil@suravenir-assurances.fr ou un courrier à Suravenir Assurances, Service traitant les demandes Informatique et Libertés, 44 931 Nantes Cedex 9.

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 22 : RÉCLAMATIONS

Constitue une réclamation, toute déclaration actant du mécontentement d'un client envers un professionnel : dès lors, une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation (extrait de la recommandation 2016-R-02 du 14 novembre 2016 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 de réception de votre réclamation, hors survenance de circonstances particulières induisant un délai de traitement plus long ce dont vous serez informé.

1. Vos interlocuteurs privilégiés

Votre Pôle de Gestion Privée vous accompagne au quotidien. En cas de questions ou de difficultés relatives à la vie de votre contrat d'assurance, consultez dans un premier temps votre contact habituel dont les coordonnées sont indiquées sur les Conditions Particulières qui vous ont été remises.

Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser :

- **Pour une réclamation relative à la gestion de votre contrat** : au Service Gestion Clientèle de Louvre Banque Privée, aux coordonnées indiquées ci-dessous :

- par courrier papier :

Louvre Banque Privée
Service Gestion Clientèle
48 rue du Louvre
75001 PARIS

- par courrier électronique :
gestion.clientele@louvrebancqueprivée.fr

- **pour une réclamation relative à la gestion d'un sinistre en cours**, par écrit à :

- par courrier papier :

Novélia
Service Réclamation
30 Boulevard de la Tour d'Auvergne - CS 86523
35065 Rennes cedex

- par courrier électronique : reclamation@novelia.fr

2. Le Service « Relations Clientèle » de Suravenir Assurances

Si la réponse ou la solution apportée ne répond pas à vos attentes, vous pouvez adresser votre réclamation à l'assureur soit :

- 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

3. Le Médiateur de l'assurance

Si toutes les voies de recours dont vous disposez ont été utilisées, et que le désaccord persiste, vous pouvez saisir le Médiateur de l'Assurance, personnalité indépendante, en vous adressant à l'association. Après étude de votre dossier, celui-ci rendra un avis en vue du règlement amiable de votre litige. 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

Afin de pouvoir traiter votre demande dans les meilleures conditions, nous attirons votre attention sur la nécessité de respecter la chronologie de chacune des étapes de traitement des réclamations ci-dessus indiquées.

ARTICLE 23 : 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 24 : 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 25 : INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE

Le souscripteur déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales 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 26 : 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 demanderons 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.