

## Information et Conseil

Les informations suivantes que nous vous invitons à consulter sont relatives au contrat Perte et vol des moyens de paiement. Elles renseignent sur l'identité de l'assureur et des intermédiaires éventuels ainsi que sur certains éléments essentiels du contrat d'assurance sur lesquels nous souhaitons particulièrement attirer votre attention. Seule la Notice dans son intégralité a valeur contractuelle. Nous vous invitons à la lire attentivement et tout particulièrement les paragraphes consacrés aux exclusions, délais de carence, franchises et durées d'adhésion. Vous pouvez poser toutes les questions que vous estimez nécessaires à votre conseiller au 0969 39 11 51 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 9h à 20h - le samedi de 9h à 18h, avant d'adhérer afin de déterminer si le contrat vous convient.

### 1. A QUI S'ADRESSE LE CONTRAT ?

L'assurance s'adresse à toute personne qui souhaite assurer son ou ses moyens de paiement contre les risques de fraude, ses espèces contre le vol et ses achats contre les risques de casse, de vol ou de problème de livraison.

### 2. CONTRAT CONSEILLE

FLOA Bank a souscrit un Contrat d'assurance (réf. 2861K/10-2020) auprès de la société CNP Caution, contrat qui permet de prendre en charge les pertes financières des risques de fraude, de vol d'espèces, de casse, de vol et de problème de livraison des achats.

### 3. DETAIL DES GARANTIES

- La garantie Perte et Vol des Moyens de Paiement intervient lorsque vous avez subi des pertes pécuniaires suite à des opérations frauduleuses effectuées à l'aide de vos moyens de paiement volés ou perdus. Elle intervient aussi pour participer aux frais de remplacement ou de mise en opposition des moyens de paiement.
- La garantie Vol d'Espèces par Agression intervient pour vous rembourser les espèces retirées à un distributeur automatique de billets ou à un guichet automatique bancaire qui ont été dérobées suite à une agression dûment prouvée dans un délai de 48 h suivant le retrait
- La garantie Casse et Vol des Achats intervient pour vous rembourser du prix d'achat ou des frais de réparation de votre achat de plus de 50€ s'il a été cassé ou volé dans les 90 jours, quel que soit le magasin ou le site e-commerce.
- La garantie Bonne Fin de Livraison intervient pour prendre en charge financièrement le prix d'achat et/ou les frais d'envoi en cas de non livraison, de livraison non conforme ou défectueuse survenue dans les 30 jours suivant la date de réception de la marchandise de plus de 50€.
- La garantie Meilleur Prix prend en charge la différence de prix si vous trouvez un achat similaire de 30€ au moins de différence, ailleurs dans les 30 jours suivant l'achat.

### 4. COTISATION

La cotisation n'est payable qu'à compter de la prise d'effet du contrat. Le non-paiement des cotisations aux échéances prévues est susceptible d'entraîner votre exclusion du contrat groupe (Art. L.141-3 du Code des Assurances). Elle est payable en une fois par carte bancaire ou, en paiement mensuel, par prélèvements bancaires.

### 5. INFORMATION SUR L'ASSUREUR

CNP Caution Société anonyme de droit français au capital de 258 734 553,36 € entièrement libéré – 383 024 098 RCS Paris – Siège social : 4 place Raoul Dautry – 75716 Paris cedex 15 - Entreprise régie par le code des assurances.

### 6. INFORMATION SUR LES INTERMEDIAIRES EN ASSURANCES

Au titre du présent contrat, FLOA Bank est rémunérée par une commission déjà incluse dans la prime d'assurance payée par l'adhérent et exerce son activité en application de l'article L 521-2 II 1° b du Code des assurances sans proposer de service de recommandation personnalisée.

La liste des entreprises d'assurance dont les produits sont commercialisés peut vous être communiquée sur demande.

**FLOA** : Société Anonyme au capital de 41 228 000 euros, dont le siège social est situé 71 Rue Lucien Faure - Bâtiment G7 - à Bordeaux (33300), immatriculée au RCS de Bordeaux sous le n°434 130 423. Entreprise soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris et enregistrée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le N° : 07 028 160, détenu indirectement à plus de 10% par la Banque Fédérative du Crédit Mutuel, société mère du Groupe des Assurances du Crédit Mutuel.

**Cdiscount** : SA au capital de 6 403 294,38 € - Siège social : 120-126 Quai de Bacalan 33000 Bordeaux – RCS Bordeaux 424 059 822 – qui agit en qualité de mandataire d'intermédiaire d'assurance de FLOA Bank, enregistré auprès de l'Organisme pour le Registre des Intermédiaires en Assurance sous le numéro 13001927 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

### 7. AUTORITE DE CONTRÔLE

Les assureurs et intermédiaires mentionnés ci-dessus sont régis par le Code des assurances français et sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution (ACPR) située 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 ([www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)).

### 8. QUE FAIRE EN CAS DE RECLAMATION

En cas de difficultés, consultez d'abord votre interlocuteur habituel : FLOA Bank – Service consommateur – 36, rue de Messines – 59686 Lille cedex 9 ou 0969 393 208 (appel surtaxé) du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 9h à 18h. FLOA Bank s'engage à accuser réception de la réclamation dans les dix (10) jours ouvrables suivant la date de réception (sauf si la réponse à la réclamation est apportée dans ce délai) et à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les deux (2) mois suivant sa date de réception (sauf circonstances particulières dont l'Assuré est alors tenu informé). Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pourrez adresser votre réclamation au Service consommateur FLOA Bank – 36, rue de Messines – 59686 Lille cedex 9. En cas de persistance du litige, les coordonnées du Médiateur vous seront communiquées sur simple demande.

### 9. MODALITES DE RENONCIATION

Pour exercer son droit de renonciation (dans les 14 jours qui suivent l'adhésion), l'adhérent devra adresser à FLOA Bank – Centre de Relation Clientèle – 36 rue de Messines – 59686 Lille cedex 9 une lettre recommandée avec accusé de réception. L'intégralité des cotisations versées sera remboursée dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec avis de réception.

# Assurance DOMMAGES

## Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie d'assurance : CNP Caution – Entreprise d'assurance immatriculée en France et régie par le Code des assurances

Numéro SIREN : 341 737 062

Produit : Assurance Achats et Moyens de Paiement de FLOA Bank n°2861K

**Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du contrat. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle.**

De quel type d'assurance s'agit-il ?

La présente assurance est un contrat d'assurance collective à adhésion facultative qui garantit l'assuré en cas d'utilisation frauduleuse de ses moyens de paiement, de vol d'espèces, de vol ou dommages accidentels des biens achetés ou de livraison non conforme ou défectueuse ou de non livraison de biens achetés en vente à distance, avec la carte assurée et de différence de prix.



### Qu'est-ce qui est assuré ?

Ce contrat indemnise la perte et vol des moyens de paiement, le vol d'espèces, les achats, la bonne fin de livraison et la différence de prix pour les adhérents, le conjoint, les enfants de l'adhérent et dans la limite d'un plafond de garanties de 3 000 euros par année civile.

#### GARANTIES SYSTEMATIQUEMENT PREVUES

**Perte et Vol des Moyens de paiement** : la garantie a pour objet de rembourser à l'assuré en les pertes pécuniaires subies en cas d'opérations de paiement effectuées frauduleusement par un tiers à l'aide de ses moyens de paiement assurés, perdus ou volés à hauteur de 3 000 euros.

**Vol d'Espèces** : la garantie a pour objet de rembourser à l'assuré le montant des espèces qu'il a retirées dans un délai de 48h à un distributeur automatique de billets ou à un guichet automatique bancaire à l'aide de la carte et qui lui ont été dérobées suite à une agression ou à une ruse à hauteur 800 euros.

**Achats** : la garantie a pour objet de rembourser l'assuré, en cas de vol d'un bien garanti acheté avec la carte assurée ou en cas de dommage accidentel causé à un bien garanti acheté avec la carte assurée et à hauteur de 3 000 euros.

**Bonne Fin de Livraison** : la garantie a pour objet de vous rembourser le bien garanti en cas de non livraison, de livraison non conforme ou défectueuse, acheté avec la carte assurée et à hauteur de 3 000 euros.

**Meilleur Prix** : la garantie a pour objet de rembourser l'assuré en cas d'écart de prix du bien garanti réglé avec la carte assurée par rapport à une offre similaire et à hauteur de 3 000 euros.



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

**Pour la garantie Perte et Vol des Moyens de Paiement** : ne sont pas assurées les utilisations frauduleuses survenant sans perte ni vol des moyens de paiement.

**Pour la garantie Vol d'Espèces** : n'est pas assurée la simple perte d'espèces.

**Ne sont pas assurés les biens suivants** : les engins flottants ou aériens, véhicules terrestres à moteur ainsi que leurs accessoires intérieurs ou extérieurs, les espèces, les devises, les chèques de voyage, les titres de transport et billets de spectacles, les lingots et pièces en or et tout titre négociable, les œuvres d'art et commandes sur mesure, tout bien consommable et périssable, les animaux, les plantes naturelles et plus largement les biens attachés à la terre ou en devenant partie intégrante, les bijoux (dont montres d'une valeur supérieure à 150 euros), les fourrures, des biens devenant partie intégrante de toute habitation ou structure permanente, les téléphones portables, les biens achetés dans le but d'une revente ou utilisés à des fins professionnelles, les biens achetés d'occasion entre particuliers.

**Pour la garantie Achats** : ne sont pas assurés les biens d'une valeur inférieure à 50 euros et tous les biens achetés depuis plus de 90 jours.

**Pour la garantie Bonne Fin de Livraison** : ne sont pas assurés les biens d'une valeur inférieure à 50 euros.

**Pour la garantie Meilleur Prix** : ne sont pas assurés les biens d'une valeur inférieure à 50 euros et tout écart de prix inférieur à 30 euros.



### Y-a-t-il des exclusions à la couverture ?

**Ne sont pas couverts les sinistres dont l'origine directe ou indirecte est due aux cas suivants.**

#### PRINCIPALES EXCLUSIONS

##### Exclusions applicables à toutes les garanties

- La faute intentionnelle ou dolosive de l'assuré, de son conjoint, ascendant, descendant ou préposé.
- Les faits d'émeutes, d'insurrections, d'attentats et d'actes de terrorismes., les guerres civiles.
- Les effets directs ou indirects d'explosion, de dégagement de chaleur, d'inhalations ou d'irradiations provenant de transmutation de noyaux d'atome.

##### Exclusions principales de la Garantie Perte et Vol des moyens de Paiement

- Les opérations frauduleuses effectuées avant réception de la carte et de son code confidentiel ;
- Les utilisations frauduleuses effectuées avec l'un des moyens de paiement volé avec la complicité de son conjoint, ascendant, descendant ou préposé ou par ces derniers ;
- Les débits effectués par un tiers sans saisie du code confidentiel de la carte ;
- Les utilisations frauduleuses effectuées avec l'un des moyens de paiement confié à une autre personne par l'assuré ;
- Les utilisations frauduleuses commises à l'insu de l'assuré sans perte ou vol d'un moyen de paiement ;
- Le remboursement du téléphone portable ou tout autre appareil électronique embarquant la fonction de paiement à distance.

##### Exclusions principales de la Garantie Vol d'espèces

- Les autres biens détériorés ou volés lors de l'agression ;
- L'agression par un membre de la famille de l'assuré, de son conjoint, ascendant, descendant, préposé, employé, ouvrier ou domestique ou de toute personne habitant habituellement au foyer de l'assuré (article I. 121-12 du code des assurances) ;
- Le vol ou détournement commis par un son conjoint, ascendant, descendant ou préposé ;
- Le vol d'espèces autre que celui qui a fait l'objet du retrait.

##### Exclusions principales de la Garantie Achats

- L'usure normale, le vice propre, la panne, le défaut de fabrication du bien garanti ;
- Le non-respect des conditions d'utilisation du bien garanti préconisées par le fabricant ou le distributeur de ce bien ;
- Le vol ou le dommage accidentel survenant lors de la livraison du bien garanti lorsque celle-ci n'est pas effectuée par l'assuré ;
- Le vol dans un véhicule ;
- La confiscation du bien garanti par les autorités.

##### Exclusions principales de la Garantie Bonne Fin de Livraison

- La non livraison résultant d'une grève du service postal ou chez le transporteur ;
- Le vice propre de la chose (relevant de garanties légales ou commerciales du constructeur) ;
- Les retards de livraison.

##### Exclusions principales de la garantie Meilleur Prix

- Tout écart de prix constaté par rapport à un bien vendu au sein du groupe Casino et des partenaires CB4X, dans le cadre d'une vente liée ou d'une liquidation de stock d'une offre réservée aux membres d'une association, d'un club ou d'un comité d'entreprise, d'une vente en solde durant la période de soldes, d'une vente aux enchères, de biens dégriffés, d'un site de particuliers à particuliers, de biens reconditionnés ou d'occasion, d'achats professionnels,
- Les frais liés au transport ou à la livraison du bien.



## Y-a-t-il des exclusions à la couverture ? (Suite)

### PRINCIPALES RESTRICTIONS

#### Restrictions spécifiques à la Garantie Perte et Vol des moyens de Paiement :

- ! La prise en charge intervient que sur les opérations frauduleuses effectuées entre le moment de la perte ou du Vol et la réception, par l'établissement émetteur, de la lettre confirmant l'opposition.

#### Restrictions spécifiques à la Garantie Vol d'espèces :

- ! La prise en charge intervient que suite à une Agression dûment prouvée dans un délai de 48 h suivant le retrait.

#### Restrictions spécifiques à la Garantie Achats :

- ! La prise en charge intervient si le vol ou le dommage accidentel surviennent dans les 90 jours à compter de la date d'achat ou de la date de livraison du bien si cette dernière est postérieure à la date d'achat. La prise en charge intervient lorsque la valeur unitaire TTC du Bien Garanti excède 50 euros.

#### Restrictions spécifiques à la Garantie Bonne fin de livraison :

- ! La prise en charge intervient que sur les livraisons non-conformes et/ou livraisons défectueuses constatées dans les trente (30) jours à compter de la réception de la marchandise.

#### Restrictions spécifiques à la Garantie Meilleur Prix :

- ! Le remboursement est effectué auprès de l'Assuré sur la différence positive, si celle-ci est supérieure ou égale à 30 € TTC, entre, le bien acheté et d'autre part, le prix constaté par l'Assuré dans les trente (30) jours suivant la date d'achat du Bien garanti, pour un bien identique neuf commercialisé. La prise en charge intervient lorsque la valeur unitaire TTC du Bien Garanti excède 50 euros.
- ! Le bien garanti doit être acheté auprès de l'une des enseignes du Groupe Casino



## Où suis-je couvert ?

- ✓ Les garanties sont acquises dans le monde entier



## Quelles sont mes obligations ?

### Sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de non garantie l'assuré doit :

**A la souscription du contrat:** doit donner immédiatement à chaque assureur la connaissance des autres assureurs, lorsqu'il a souscrit auprès de plusieurs assureurs, plusieurs polices, pour un même intérêt, contre un même risque (cumul d'assurance).

### En cas de sinistre , dès constatation du sinistre :

En cas de Vol d'un Bien garanti ou Vol d'Espèces, déposer plainte auprès des autorités de police compétentes,

En cas de Dommage accidentel causé à un Bien garanti : conserver le bien endommagé jusqu'à la clôture du dossier,

En cas de Perte ou Vol d'un Moyen de paiement : faire immédiatement opposition auprès de l'établissement émetteur pour les moyens de paiement et de lui confirmer par écrit dans les plus brefs délais et déposer le plus rapidement possible une plainte auprès des autorités de police compétentes. L'Assuré doit également déclarer le Sinistre dans un délai maximum de dix (10) jours à compter de sa constatation :

- par internet : <https://floabank.gestiongaranties.com>

- par téléphone : 0 806 800 160 (Coût d'une communication locale ; service disponible du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00)

- ou par courrier : Service Assurance Carte - TSA 44320 - 92308 Levallois-Perret Cedex



## Quand et comment effectuer les paiements ?

Les garanties sont dues moyennant le paiement d'une cotisation payable d'avance le jour de l'adhésion par carte bancaire.

A défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation, dans les dix jours de son échéance, l'assurance peut être résiliée à l'issue d'une période de quarante (40) jours suivant l'envoi par l'Assureur d'une mise en demeure. (Article L. 113-3 du Code des assurances).



## Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

### Modalités de conclusion et Prise d'effet de l'adhésion

L'adhésion s'effectue par internet sur le site FLOA Bank.

L'adhésion est conclue et les garanties prennent effet, sous réserve du paiement de la cotisation, à la date d'émission du certificat d'adhésion accompagnée de la notice d'information.

### Durée de l'adhésion :

Le contrat d'assurance est conclu pour une durée annuelle non reconductible tacitement.

L'adhésion et les garanties cessent, à la date de survenance d'un des événements suivants :

- à l'échéance annuelle de l'adhésion,
- en cas de résiliation à l'initiative de l'Assuré à tout moment en adressant un courrier à FLOA Bank,
- en cas de résiliation du contrat collectif à l'initiative de l'Assureur dont l'assuré sera informé 2 mois avant la date de résiliation effective,
- en cas de non-paiement de la cotisation,
- en cas de décès de l'Adhérent,
- en cas de résiliation à l'initiative de l'assureur.

Quel que soit le mode de commercialisation (vente par démarchage ou vente à distance ou vente en face à face), l'Adhérent bénéficie à titre contractuel d'un délai de renonciation de trente (14) jours calendaires révolus à compter de la date de conclusion de l'Adhésion.



## Comment puis-je résilier le contrat ?

L'Adhérent peut résilier son adhésion au contrat à tout moment en adressant un courrier à FLOA Bank.



## INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES SPECIFIQUES A LA VENTE A DISTANCE

(réf 2861K/10-2020)

Contrat d'assurance collective n°2861K souscrit par FLOA Bank auprès de CNP Caution.  
Ce contrat relève des branches 9 et 16 de l'article R. 321-1 du Code des assurances

---

Le contrat n°2861K est souscrit par FLOA Bank auprès de CNP Caution - Société anonyme de droit français au capital de 258 734 553,36€ entièrement libéré – 383 024 098 RCS Paris – Siège social : 4 place Raoul Dautry – 75716 Paris cedex 15 - Entreprise régie par le code des assurances.

Le registre des intermédiaires en assurance (ORIAS) est consultable sur [www.orias.fr](http://www.orias.fr)

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), 4 place de Budapest - CS 92459- 75436 Paris Cedex 09, est chargée du contrôle de CNP Caution, de FLOA Bank dans ses activités d'intermédiaires.

Les modalités concernant la cotisation sont indiquées à l'article 7.3 de la Notice d'Information.

L'assurance est d'une durée d'un an et se renouvelle annuellement par tacite reconduction, sous réserve des cas de cessation des garanties indiqués à l'article 7.5 de la Notice d'Information.

Les garanties de l'assurance sont mentionnées à l'article 3 de la Notice d'Information. Les exclusions au contrat sont mentionnées à l'article 4 de la Notice d'Information.

L'offre contractuelle définie dans la présente Notice d'Information est valable trois (3) mois à compter de la date de proposition de celle-ci accompagnée de la Notice d'Information.

Les dates de conclusion de l'adhésion et de prise d'effet des garanties sont définies à l'article 7.1 de la Notice d'Information.

L'adhésion au contrat n° 2861K s'effectue par internet sur le site Cdiscount selon les modalités indiquées à l'article 7.1 de la Notice d'Information. Les modalités de paiement des cotisations sont indiquées à l'article 7.3 de la Notice d'Information. Les frais afférents à la technique de commercialisation à distance utilisée sont à la charge de(s) l'assuré(s). Ainsi, les frais d'envois postaux au même titre que le coût des communications téléphoniques à destination de CNP Caution et de ses prestataires ou des connexions Internet seront supportés par l'Assuré et ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

Il existe un droit de renonciation dont la durée, les modalités pratiques d'exercice et l'adresse à laquelle envoyer la renonciation sont prévues à l'article 8 de la Notice d'Information. En contrepartie de la prise d'effet des garanties avant l'expiration du délai de renonciation, l'assuré doit acquitter un versement de cotisation au moins égal au versement initial minimum.

Les relations précontractuelles et contractuelles entre l'Assureur et l'Assuré sont régies par le droit français. L'Assureur utilisera la langue française pendant la durée de l'assurance.

Les modalités d'examen des réclamations sont explicitées à l'article 9 de la Notice d'Information.

Il existe un Fonds de garantie des assurés contre la défaillance des sociétés d'assurance de personnes (instauré par la loi n° 99-532 du 25/06/99 – article L431-1 du code des assurances), et un Fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme et autres infractions (loi n°90-86 du 23/01/90).

Le Document d'Information Produit normalisé qui a été remis à l'Assuré au même titre que la notice d'information et prévu par l'Article L112-2 pour les assurances portant sur le risque non vie.

## INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES SPECIFIQUES A LA VENTE A DISTANCE

(réf 2861K/10-2020)

Contrat d'assurance collective n°2861K souscrit par FLOA Bank auprès de CNP Caution.

Ce contrat relève des branches 9 et 16 de l'article R. 321-1 du Code des assurances

### 1 TABLEAU SYNOPTIQUE DES GARANTIES

limites d'indemnisation du contrat sont fixées pour la durée de l'adhésion et pour chacune des garanties, dans les conditions suivantes :

Garanties	Pour tous les Moyens de Paiement
Perte et vol des moyens de paiement	3 000 € 2 sinistres
Vol d'espèces	3 000 € 2 sinistres
Garantie Achats	3 000 € 1 500 € /sinistre  2 sinistres La prise en charge intervient lorsque la valeur unitaire TTC du Bien Garanti excède 50 euros
Garantie Bonne Fin de Livraison	3 000 € 1 500 € /sinistre  2 sinistres La prise en charge intervient lorsque la valeur unitaire TTC du Bien Garanti excède 50 euros
Meilleur Prix	3 000 € 1 500 € /sinistre 2 sinistres La prise en charge intervient lorsque la valeur unitaire TTC du Bien Garanti excède 50 euros

### 2 DEFINITIONS

Chaque terme utilisé dans les présentes a, lorsqu'il est rédigé avec une majuscule, la signification suivante :

**Adhérent** : personne physique désignée sur le certificat d'adhésion qui a demandé à bénéficier des garanties couvertes par le contrat d'assurance collective n°2861K.

**Agression** : tout acte de violence commis par un Tiers, provoquant des blessures physiques, ou toute contrainte physique exercée volontairement par un Tiers en vue de déposséder l'Assuré.

**Assuré** : L'Adhérent, son Conjoint, ainsi que les Enfants de l'Adhérent. Les Assurés doivent résider en France Métropolitaine.

**Assureur** : est ainsi dénommée CNP Caution - Société anonyme au capital de 258 734 553,36 euros entièrement libéré - 383 024 098 RCS Paris - Siège social : 4 place Raoul Dautry - 75716 Paris Cedex 15 - Entreprise régie par le code des assurances.

**Bien garanti** : tout bien meuble acheté neuf et financé en tout ou partie avec la Carte assurée, pendant la durée de l'adhésion

**Carte** : Toute carte de retrait et/ou de paiement dont est titulaire l'Assuré fonctionnant sur un Compte assuré.

**Chéquier** : toute formule de chèque dont est titulaire l'Assuré fonctionnant sur un Compte assuré.

**Compte assuré** : tout compte ouvert dans une banque ou un établissement financier domicilié en France dont est titulaire l'Assuré

**Conjoint** : époux non séparé de corps ou de fait et non divorcé, ou la personne qui vit en concubinage avec l'Adhérent, ou la personne ayant conclu un PACS en cours de validité avec l'Adhérent.

**Contrat** : est ainsi dénommé le Contrat d'assurance collective n°2861K souscrit par FLOA Bank auprès de CNP Caution dont les garanties sont décrites dans la présente notice d'information.

**Documents contractuels remis à l'Adhérent** : lors de son adhésion l'Adhérent reçoit un bulletin d'adhésion ou un certificat d'adhésion et une notice d'information.

**Enfant** : enfant de moins de 26 ans rattaché au foyer fiscal de l'Adhérent.

**Espèces** : les espèces retirées par l'Assuré à un distributeur automatique de billets ou à un guichet automatique bancaire à l'aide de la Carte.

**Livraison défectueuse** : le Bien Garanti est livré endommagé, cassé ou incomplet

**Livraison non conforme** : le Bien Garanti réceptionné ne correspond pas à la référence du constructeur ou du distributeur indiqué sur le bon de commande.

**Moyens de paiement** : Toutes les Cartes, les Chéquiers et les applications de paiement sans contact installées sur la carte SIM du téléphone portable attachés au Compte assuré.

**Non livraison** : non réception du Bien Garanti constatée par l'Assuré au plus tôt trente (30) jours calendaires après le débit de la commande apparaissant sur son relevé de Compte garanti.

**Ruse** : On entend par ruse, tout scénario inventé par les auteurs pour détourner l'attention de leurs victimes qui en profitent pour leur voler leurs Espèces sans qu'ils ne s'en aperçoivent.

**Sinistre** : tout fait ou événement susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du Contrat, survenant pendant la période de validité du Contrat. Dans le cadre des garanties Achats, Bonne fin de Livraison et Meilleur prix, la prise en charge sera limitée à un seul Bien garanti par Sinistre.

**Souscripteur** : FLOA, SA au capital de 41 228 000 euros, dont le siège social est situé 71 Rue Lucien Faure - Bâtiment G7 - à Bordeaux (33300), immatriculée au RCS de Bordeaux sous le n°434 130 423. Entreprise soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel, 4 place de Budapest - CS 92459- 75436 Paris Cedex 09 et enregistrée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le n°07028160.

**Tiers** : toute personne autre que l'Assuré, son Conjoint, ses ascendants, descendants ou préposés.

**Vol** : vol par un Tiers, dûment constaté et prouvé.

### 3 GARANTIES

#### 3.1 PERTE ET VOL DES MOYENS DE PAIEMENT

Elle a pour objet de rembourser à l'Assuré, les pertes pécuniaires subies en cas d'opérations de paiement effectuées frauduleusement par un Tiers à l'aide de ses Moyens de paiement perdus ou volés, pendant la durée de l'adhésion et dans la mesure où ces opérations frauduleuses sont effectuées entre le moment de la perte ou du Vol et la réception, par l'établissement émetteur, de la lettre confirmant l'opposition.

De plus, sont pris en charge :

- pour la Carte : le remboursement des frais de remplacement y compris les frais de visuels ;
- pour le Chèque : le remboursement des frais d'opposition.

L'ensemble des utilisations frauduleuses consécutives à une même perte ou à un même Vol constitue un seul et même Sinistre.

#### 3.2 VOL D'ESPECES

Elle a pour objet de rembourser à l'Assuré le montant des Espèces qu'il a retirées à un distributeur automatique de billets ou à un guichet automatique bancaire à l'aide de la Carte et qui lui ont été dérobées suite à une Agression ou à une Ruse dûment prouvée **dans un délai de 48 h suivant le retrait**.

#### 3.3 ACHATS

Elle a pour objet de rembourser l'Assuré :

- en cas de Vol d'un Bien garanti acheté avec la Carte assurée : le prix d'achat réellement acquitté pour ce bien (tenant compte des remises, soldes, bon d'achats...);
- en cas de Dommage accidentel causé à un Bien garanti acheté avec la Carte assurée : les frais de réparation de ce bien ou, si ces frais sont supérieurs au

## INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES SPECIFIQUES A LA VENTE A DISTANCE

(réf 2861K/10-2020)

Contrat d'assurance collective n°2861K souscrit par FLOA Bank auprès de CNP Caution.

Ce contrat relève des branches 9 et 16 de l'article R. 321-1 du Code des assurances

prix d'achat du bien ou si celui-ci n'est pas réparable, son prix d'achat.

Le Vol ou le Dommage accidentel doivent, pour être garantis, survenir **dans les 90 jours** à compter de la date d'achat ou de la date de livraison du bien si cette dernière est postérieure à la date d'achat. Si une seule partie du prix d'achat du Bien est acquittée avec la Carte assurée, la garantie ne produit ses effets que sur cette partie.

**La prise en charge intervient lorsque la valeur unitaire TTC du Bien Garanti excède 50 euros.**

### 3.4 BONNE FIN DE LIVRAISON

Elle a pour objet de vous rembourser le Bien Garanti acheté avec la Carte assurée sous condition d'envoi postal ou par transporteur privé, lorsque l'un des événements suivants se produit :

- Livraison non-conforme et/ou Livraison défectueuse constatée dans **les trente (30) jours** à compter de la réception de la marchandise :
  - o Si le commerçant accepte le retour de la marchandise pour, ensuite, expédier un produit de remplacement ou effectuer un remboursement auprès de l'Assuré, la garantie couvre les frais de renvoi avec Avis de Réception du Bien Garanti au commerçant.
  - o Si le commerçant accepte le retour de la marchandise mais n'expédie pas de produit de remplacement ou n'effectue pas de remboursement auprès de l'Assuré **dans un délai maximum de quatre-vingt-dix (90) jours**, la garantie couvre les frais de renvoi avec Avis de Réception et le remboursement du Bien Garanti
  - o Si le commerçant n'accepte pas le retour de la marchandise, la garantie couvre le remboursement du Bien Garanti.

- Non livraison constatée (après relance écrite auprès du commerçant par courrier papier ou électronique) **dans le délai spécifié aux conditions générales de vente du Bien Garanti, et au plus tôt trente (30) jours après le débit constaté sur votre relevé de compte de la Carte assurée ou avis de débit de l'Assuré de la commande en ligne** : FLOA Bank se charge, dans le délai de quatre-vingt-dix (90) jours qui suit le débit du paiement du Bien Garanti sur le Compte garanti, d'obtenir du commerçant ou du transporteur une solution amiable.

A défaut de solution amiable dans ce délai, la garantie couvre le remboursement du prix d'achat du Bien Garanti.

**La prise en charge intervient lorsque la valeur unitaire TTC du Bien Garanti excède 50 euros.**

### 3.5 MEILLEUR PRIX

Elle a pour but de vous rembourser l'écart de prix du Bien garanti réglé avec la Carte Assurée par rapport à une autre offre similaire.

Le remboursement est effectué auprès de l'Assuré sur la différence positive, si celle-ci est **supérieure ou égale à 30 € TTC**, entre d'une part, le bien acheté et d'autre part, le prix constaté par l'Assuré **dans les trente (30) jours** suivant la date d'achat du Bien garanti, pour un bien identique neuf (même marque, même référence, constructeur, mêmes conditions de garanties et de services) commercialisé.

**La prise en charge intervient lorsque la valeur unitaire TTC du Bien Garanti excède 50 euros.**

Le Bien garanti doit avoir été acheté auprès de l'une des enseignes du Groupe Casino (Géant Casino, Casino Supermarché, Cdiscount, Monoprix...) ou de l'un des partenaires CB4X (liste disponible sur <https://www.floabank.fr/espace-partenaires/cb4x-nos-partenaires>).

## 4 EXCLUSIONS

### 4.1 EXCLUSIONS COMMUNES AUX GARANTIES

- LA FAUTE INTENTIONNELLE OU DOLOSIVE LA PART DE L'ASSURE, DE SON CONJOINT, ASCENDANT, DESCENDANT OU PREPOSE ;
- LES CONSEQUENCES DES FAITS DE GUERRE CIVILE, D'EMEUTES, D'INSURRECTIONS, D'ATTENTATS ET D'ACTES DE TERRORISME, QUELS QU'EN SOIENT LE LIEU ET LES PROTAGONISTES, DES L'INSTANT OU L'ASSURE Y PREND UNE PART ACTIVE. LES GENDARMES, LES POLICIERS, LES POMPIERS ET LES DEMINEURS DANS L'EXERCICE DE LEUR PROFESSION, NE SONT PAS VISES PAR CETTE EXCLUSION ;
- LES EFFETS DIRECTS OU INDIRECTS D'EXPLOSION, DE DEGAGEMENTS DE CHALEUR, D'INHALATIONS OU D'IRRADIATION PROVENANT DE TRANSMUTATIONS DE NOYAUX D'ATOMES.

### 4.2 EXCLUSIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE PERTE ET VOL DES MOYENS DE PAIEMENT

- LES OPERATIONS FRAUDULEUSES EFFECTUEES AVANT RECEPTION DE LA CARTE ET DE SON CODE CONFIDENTIEL ;
- LES UTILISATIONS FRAUDULEUSES EFFECTUEES AVEC L'UN DES MOYENS DE PAIEMENT
- VOLE AVEC LA COMPLICITÉ DE SON CONJOINT, ASCENDANT, DESCENDANT OU PREPOSE OU PAR CES DERNIERS ;
- LES DEBITS EFFECTUES PAR UN TIERS SANS SAISIE DU CODE CONFIDENTIEL DE LA CARTE ;
- LES UTILISATIONS FRAUDULEUSES COMMISES A L'INSU DE L'ASSURE SANS PERTE OU VOL D'UN MOYEN DE PAIEMENT ;
- LES UTILISATIONS FRAUDULEUSES EFFECTUEES AVEC L'UN DES MOYENS DE PAIEMENT CONFIE A UNE AUTRE PERSONNE PAR L'ASSURE ;
- LES UTILISATIONS FRAUDULEUSES COMMISES A L'INSU DE L'ASSURE SANS PERTE OU VOL D'UN MOYEN DE PAIEMENT ;
- LE REMBOURSEMENT DU TELEPHONE PORTABLE OU TOUT AUTRE APPAREIL

### 4.3 EXCLUSIONS PARTICULIERES A LA GARANTIE VOL D'ESPECES

- LES AUTRES BIENS DETERIORES OU VOLES LORS DE L'AGRESSION ;
- L'AGRESSION PAR UN MEMBRE DE LA FAMILLE DE L'ASSURE, DE SON CONJOINT, ASCENDANT, DESCENDANT, PREPOSE, EMPLOYE, OUVRIER OU DOMESTIQUE OU DE TOUTE PERSONNE HABITANT HABITUELLEMENT AU FOYER DE L'ASSURE (ARTICLE L. 121-12 DU CODE DES ASSURANCES) ;
- LE VOL OU DETOURNEMENT COMMIS PAR UN SON CONJOINT, ASCENDANT, DESCENDANT OU PREPOSE ;
- LE VOL D'ESPECES AUTRE QUE CELUI QUI A FAIT L'OBJET DU RETRAIT ;

### 4.4 EXCLUSIONS PARTICULIERES A LA GARANTIE ACHAT

- LES ENGINs FLOTTANTS OU AERIENS, VEHICULES TERRESTRES A MOTEUR AINSI QUE LEURS ACCESSOIRES INTERIEURS OU EXTERIEURS, LES ESPECES, LES DEVICES, LES CHEQUES DE VOYAGE, LES TITRES DE TRANSPORT ET BILLETS DE SPECTACLES, LES LINGOTS ET PIECES EN OR ET TOUT TITRE NEGOCIABLE, LES ŒUVRES D'ART ET COMMANDES SUR MESURE, TOUT
- BIEN CONSOMMABLE ET PERISSABLE, LES ANIMAUX, LES PLANTES NATURELLES ET PLUS LARGEMENT LES BIENS ATTACHES A LA TERRE OU EN DEVENANT PARTIE INTEGRANTE, LES BIJOUX (DONT MONTRES D'UNE VALEUR SUPERIEURE A 150 EUROS), LES FOURRURES,
- DES BIENS DEVENANT PARTIE INTEGRANTE DE TOUTE HABITATION OU STRUCTURE PERMANENTE, LES TELEPHONES PORTABLES, LES BIENS ACHETES DANS LE BUT D'UNE REVENTE OU UTILISES A DES FINS PROFESSIONNELLES, LES BIENS ACHETES D'OCCASION ENTRE PARTICULIERS ;
- L'USURE NORMALE, LE VICE PROPRE, LA PANNE, LE DEF AUT DE FABRICATION DU BIEN GARANTI ;
- LE NON-RESPECT DES CONDITIONS D'UTILISATION DU BIEN GARANTI PRECONISEES PAR LE FABRICANT OU LE DISTRIBUTEUR DE CE BIEN ;
- LE VOL OU LE DOMMAGE ACCIDENTEL SURVENANT LORS DE LA LIVRAISON DU BIEN GARANTI LORSQUE CELLE-CI N'EST PAS EFFECTUEE PAR L'ASSURE ;
- LE VOL DANS UN VEHICULE ;
- LA CONFISCATION DU BIEN GARANTI PAR LES AUTORITES.

### 4.5 EXCLUSIONS PARTICULIERES A LA GARANTIE BONNE FIN DE LIVRAISON EN SUS DES BIENS NON GARANTIS PREVUS A LA GARANTIE ACHATS :

- LA NON LIVRAISON RESULTANT D'UNE GREVE DU SERVICE POSTAL OU CHEZ LE TRANSPORTEUR ;
- LE VICE PROPRE DE LA CHOSE (RELEVANT DE GARANTIES LEGALES OU COMMERCIALES DU CONSTRUCTEUR) ;
- LES RETARDS DE LIVRAISON.

### 4.6 EXCLUSIONS PARTICULIERES A LA GARANTIE MEILLEUR PRIX

EN SUS DES BIENS NON GARANTIS PREVUS AUX EXCLUSIONS DE LA GARANTIE ACHATS :

- TOUT ECART DE PRIX CONSTATE PAR RAPPORT A UN BIEN VENDU AU SEIN DU GROUPE CASINO ET DES PARTENAIRES CB4X, DANS LE CADRE :
  - o D'UNE VENTE LIEE OU D'UNE LIQUIDATION DE STOCK
  - o D'UNE OFFRE RESERVEE AUX MEMBRES D'UNE ASSOCIATION, D'UN CLUB OU D'UN COMITE D'ENTREPRISE,
  - o D'UNE VENTE EN SOLDE DURANT LA PERIODE DE SOLDES,
  - o D'UNE VENTE AUX ENCHERES, D'UNE VENTE DE BIENS DEGRIFES,
  - o D'UNE VENTE DE BIENS RECONDITIONNES OU D'OCCASION,
  - o D'UN SITE DE PARTICULIERS A PARTICULIERS,
  - o D'UN ACHAT PROFESSIONNEL ;
- FRAIS LIES AU TRANSPORT OU A LA LIVRAISON DU BIEN

## 5 TERRITORIALITE

Les garanties produisent leurs effets, pour les Sinistres survenant dans le monde entier.

## INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES SPECIFIQUES A LA VENTE A DISTANCE

(réf 2861K/10-2020)

Contrat d'assurance collective n°2861K souscrit par FLOA Bank auprès de CNP Caution.  
Ce contrat relève des branches 9 et 16 de l'article R. 321-1 du Code des assurances

### 6 DECLARATION ET REGLEMENT DES SINISTRES

#### 6.1 DECLARATION

Dès constatation du Sinistre, l'Assuré doit, sous peine de déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure) :

- en cas de Vol d'un Bien garanti ou Vol d'Espèces, faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte auprès des autorités de police compétentes,
- en cas de Dommage accidentel causé à un Bien garanti : conserver le bien endommagé jusqu'à la clôture du dossier,
- en cas de Perte ou Vol d'un Moyen de paiement en fonction de la formule choisie : faire immédiatement opposition auprès de FLOA Bank pour la Carte FLOA Bank au **0 825 000 222** (0,15 € TTC / min ; service disponible 7/7j 24/24h) ou de l'établissement émetteur pour les autres Moyens de Paiement et le lui confirmer par écrit dans les plus brefs délais et déposer le plus rapidement possible une plainte auprès des autorités de police compétentes.

L'Assuré doit également déclarer le Sinistre dans un délai maximum de dix (10) jours à compter de sa constatation :

- par internet : <https://floabank.gestiongaranties.com>
- par téléphone : **0 806 800 160** (Coût d'une communication locale ; service disponible du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00)
- ou par courrier : **Service Assurance Carte - TSA 44320 - 92308 Levallois-Perret Cedex**

#### 6.2 PIECES JUSTIFICATIVES

Il appartient à l'Assuré de démontrer la réalité du Sinistre. Pour cela il doit fournir à l'appui de sa demande d'indemnisation, les pièces justificatives suivantes à défaut desquelles l'indemnisation ne pourra être effectuée par l'Assureur :

Dans tous les cas :

- le bulletin d'adhésion ou le certificat d'adhésion ;
- une déclaration signée et datée décrivant précisément les circonstances du Sinistre ;
- le Relevé d'Identité Bancaire de l'Assuré précisant l'IBAN et le BIC ;
- si l'Assuré est un Enfant, un double des deux premières pages de la déclaration de revenus fiscaux de l'Adhérent.

Pour la garantie Perte et Vol des Moyens de paiement :

- la copie du courrier confirmant l'opposition effectuée auprès de FLOA Bank ou de l'établissement émetteur des Moyens de Paiement concernés ;
- la copie des relevés de compte attestant le débit des opérations effectuées frauduleusement à l'aide de la Carte ou des Moyens de paiement ou l'attestation de l'établissement concerné mentionnant les utilisations frauduleuses.

Pour la garantie Vol d'Espèces :

- le récépissé de la déclaration faite auprès des autorités compétentes décrivant les circonstances précises de l'Aggression ou de la Ruse et indiquant le montant des Espèces dérobées ;
- un justificatif de la date de retrait et du montant des Espèces dérobées (copie du ticket de retrait ou du relevé de compte de la Carte).

Pour la garantie Achats :

- tout justificatif attestant du paiement du Bien garanti à l'aide de la Carte assurée (facturette, relevé de compte) et permettant d'identifier le bien acheté ainsi que son prix et sa date d'achat tel que facture ou ticket de caisse ;
- l'attestation carte dûment complétée par l'établissement financier de l'Assuré ;
- en cas de Vol : le dépôt de plainte ;
- en cas de Dommage accidentel : le devis ou la facture de réparation du Bien garanti endommagé précisant la nature des dommages ou l'attestation du vendeur ou d'un prestataire au choix de l'Assuré précisant la nature des dommages et certifiant que le Bien garanti endommagé est irréparable, ainsi que la preuve du caractère accidentel du dommage (description des circonstances, témoignages...)

- des photos du Bien garanti endommagé.

Pour la Garantie Bonne Fin de Livraison :

- le justificatif de la commande ou du mail de confirmation d'acceptation de commande en provenance du commerçant ;
- tout justificatif attestant du paiement du Bien garanti à l'aide de la Carte assurée (facturette, relevé de compte) et permettant d'identifier le bien acheté ainsi que son prix et sa date d'achat tel que facture ou ticket de caisse ;
- l'attestation carte dûment complétée par l'établissement financier de l'Assuré ;
- en cas de non réception dans le délai spécifié aux conditions générales de vente et, au plus tôt dans les 30 jours, une déclaration sur l'honneur de non livraison des marchandises commandées et payées ;
- en cas de livraison par un transporteur privé, le bon de livraison qui vous est remis ;
- en cas d'envoi postal recommandé, le récépissé de réception ;
- en cas de renvoi de la marchandise chez le commerçant : copie du mail ou toute pièce justificative d'acceptation de retour de marchandise par le commerçant et le justificatif du montant des frais d'expédition avec Avis de Réception ;
- en cas de non réception du bien, le résultat de l'enquête de La Poste ou du transporteur ;
- tout justificatif concernant la position du commerçant en cas de non livraison, de livraison non conforme ou de non acceptation de retour par le commerçant du Bien garanti ;
- en cas de livraison non conforme ou livraison défectueuse, des photos du Bien garanti endommagé.

Pour la Garantie Meilleur Prix :

- une copie de la facture d'achat du Bien garanti, permettant d'identifier le Bien garanti et mentionnant les références du commerçant ou du fabricant du Bien garanti ainsi que sa date d'achat ;
- tout justificatif du paiement du Bien garanti à l'aide de la Carte assurée (facturette, relevé de compte) et permettant d'identifier le bien acheté ainsi que son prix et sa date d'achat tel que facture ou ticket de caisse ;
- l'attestation carte dûment complétée par l'établissement financier de l'Assuré ;
- tout document justifiant l'écart de prix entre le Bien garanti et un bien identique (tel que catalogue, document publicitaire ou attestation du vendeur), permettant d'identifier le bien et mentionnant les références du distributeur ou du fabricant du bien ainsi que la date de validité du prix du bien annoncé.

L'Assureur se réserve le droit de demander tout complément d'information en relation avec le sinistre et de mener une enquête ou de nommer un expert pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation du montant de l'indemnisation.

#### 6.3 PAIEMENT DE L'INDEMNITE

L'indemnité est versée par l'Assureur dans les quinze (15) jours qui suivent la réception du dossier complet et le cas échéant du rapport de l'expert ou de l'enquêteur.

### 7 ADHESION

#### 7.1 MODALITES DE CONCLUSION ET PRISE D'EFFET DE L'ADHESION

L'adhésion s'effectue par internet sur le site FLOA Bank. L'Adhérent reçoit un mail de confirmation de son adhésion accompagné de la notice d'information, du certificat d'adhésion et du formulaire de renonciation.

L'adhésion est conclue et les garanties prennent effet, sous réserve du paiement de la cotisation, à la date d'émission du certificat d'adhésion.

Dans le cas où l'Adhérent n'aurait pas demandé expressément l'exécution immédiate de son contrat d'assurance (suite à déclaration de sinistre ou demande de prise en charge de sinistre), la prise d'effet des garanties interviendra à l'expiration du délai de renonciation.

#### 7.2 DUREE DE L'ADHESION

Le contrat d'assurance est conclu pour une durée annuelle non reconductible par



## INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES SPECIFIQUES A LA VENTE A DISTANCE

(réf 2861K/10-2020)

Contrat d'assurance collective n°2861K souscrit par FLOA Bank auprès de CNP Caution.

Ce contrat relève des branches 9 et 16 de l'article R. 321-1 du Code des assurances

tacite reconduction.

### 7.3 COTISATION

Les garanties sont dues moyennant le paiement d'une cotisation payable d'avance le jour de l'adhésion par carte bancaire.

A défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation, dans les dix jours de son échéance, l'assurance peut être résiliée à l'issue d'une période de quarante (40) jours suivant l'envoi par l'Assureur d'une mise en demeure. (Article L. 113-3 du Code des assurances).

### 7.4 MODIFICATION DES CONDITIONS DU CONTRAT

Les conditions du Contrat peuvent être modifiées en cours d'adhésion. Toute modification fera l'objet d'une information écrite avant sa date d'effet à l'Assuré à la suite de laquelle il pourra exercer son droit à résiliation.

Toute modification relative aux coordonnées de l'Assuré doit être déclarée à par téléphone à FLOA Bank au **0825 95 49 85** (0,15 € TTC / min ; service disponible du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00).

### 7.5 CESSATION DE L'ADHESION ET DES GARANTIES

L'adhésion et les garanties cessent, à la date de survenance d'un des événements suivants :

- à l'échéance annuelle de l'adhésion,
- en cas de résiliation à l'initiative de l'Adhérent à tout moment en adressant un courrier à FLOA Bank,
- en cas de résiliation du contrat collectif à l'initiative de l'Assureur dont l'Adhérent sera informé 2 mois avant la date de résiliation effective,
- en cas de non-paiement de la cotisation dans les conditions prévues à l'article 7.3,
- en cas de renonciation au contrat d'assurance selon les modalités prévues à l'article 8,
- en cas de décès de l'Adhérent,
- en cas de résiliation à l'initiative de l'assureur et en application de l'Article R113-10 du Code des assurances

## 8 RENONCIATION

### 8.1 FACULTE DE RENONCIATION

La signature du bulletin d'adhésion (ou l'émission du certificat d'adhésion) ne constitue pas un engagement définitif pour l'Adhérent s'il a adhéré par vente par démarchage ou à distance. Il dispose d'un délai pour renoncer à son adhésion aux conditions et selon les modalités décrites ci-après.

#### En cas de vente par démarchage :

La vente par démarchage est la sollicitation d'un client, même à sa demande, à son domicile, sa résidence ou sur son lieu de travail, en vue de lui proposer l'adhésion à un contrat.

En vertu de l'article L 112-9 alinéa 1er du code des assurances, « toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à 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 pendant un délai de 14 jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion de l'adhésion, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. » La date de conclusion de l'adhésion est définie à l'article 7.1.

L'Assuré ne peut plus exercer son droit de renonciation dès lors qu'il a connaissance d'un sinistre mettant en jeu une garantie du contrat.

#### En cas de vente à distance :

Conformément à l'article L.112-2-1 du Code des assurances, un délai de renonciation de quatorze (14) jours calendaires révolus s'applique en cas de vente à distance. Ce délai commence à courir à compter de la date de conclusion de l'adhésion telle que définie à l'article 7.1. (ou à compter du jour où l'intéressé reçoit les conditions contractuelles et les informations mentionnées à l'article L.222-6 du Code de la consommation si cette dernière date est postérieure à celle où l'adhésion est conclue).

#### En cas de garantie antérieure :

Conformément à l'article L.112-10 du Code des assurances, un délai de renonciation de quatorze (14) jours calendaires s'applique si l'Assuré bénéficie déjà d'une garantie couverte par le présent contrat et si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- l'Assuré a souscrit ce contrat à des fins non professionnelles

- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service Vendu par un fournisseur ;
- l'Assuré justifie qu'il n'est pas déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel l'assuré souhaite renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- l'Assuré n'a déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat

### 8.2 MODALITES DE RENONCIATION

Pour exercer son droit de renonciation, l'Assuré devra adresser à FLOA Bank (**FLOA Bank – Centre de Relation Clientèle – 36 rue de Messines – 59686 Lille cedex 9**), une lettre recommandée avec accusé de réception rédigée par exemple selon le modèle suivant :

« Je, soussigné(e), [Nom, prénom et adresse] renonce à mon adhésion au contrat d'assurance collective n° 2861K, effectuée en date du (date de la demande d'adhésion) et demande le remboursement de toutes les cotisations éventuellement déjà prélevées. Fait à [VILLE] [Date] et [signature]. »

CNP Caution procède alors au remboursement de l'intégralité des cotisations versées dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec avis de réception.

En cas de renonciation pour garantie antérieure, il convient d'accompagner la lettre de renonciation d'un document justifiant que l'Assuré bénéficie déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat.

### 8.3 EFFETS DE RENONCIATION

Les effets sur le contrat d'assurance varient en fonction de son mode de commercialisation :

- si l'assurance a fait l'objet d'une vente à distance ou en face à face, l'adhésion est réputée n'avoir jamais existé et les garanties ne jouent pas, et ce dès réception de la lettre recommandée avec avis de réception ;
- si l'assurance a fait l'objet d'une vente par démarchage, l'adhésion est résiliée à compter de la réception de la lettre recommandée de renonciation. L'assuré reste cependant tenu au paiement intégral de la cotisation dès lors que, après avoir renoncé, il demande la prise en charge d'un sinistre né durant la période de garantie, mais dont il n'avait pas connaissance au jour de la renonciation.

## 9 RECLAMATION/MEDIATION

En cas de réclamation, l'Assuré peut s'adresser par courrier à : **FLOA Bank Service Réclamation - TSA 54321 - 92308 Levallois-Perret Cedex.**

En cas de désaccord sur la réponse donnée à sa réclamation, l'Assuré peut s'adresser à **CNP Caution – Département Gestion Emprunteurs – Service Réclamations – TSA 81566 - 4, place Raoul Dautry - 75716 Paris Cedex 15.**

En cas de désaccord avec une décision de l'Assureur, et après avoir épuisé les voies de recours amiable auprès de ce dernier, l'Assuré ou ses ayants droit peuvent saisir La Médiation de l'Assurance :

- soit par voie électronique sur le site internet suivant : **www.mediation-assurance.org** ;
- soit par courrier adressé à : **La Médiation de l'Assurance TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09.**

L'avis du Médiateur ne s'impose pas aux parties en litige, qui conservent le droit de saisir les tribunaux.

## 10 STIPULATIONS DIVERSES

### 10.1 CUMUL D'ASSURANCE

Conformément à l'article L.121-4 du Code des Assurances, celui qui est assuré auprès de plusieurs assureurs par plusieurs polices, pour un même intérêt, contre un même risque, doit donner immédiatement à chaque assureur connaissance des autres assureurs. L'Assuré doit, lors de cette communication, faire connaître le nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été contractée et indiquer la somme assurée. Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties et dans le respect des dispositions du Code des assurances.

### 10.2 PRESCRIPTION

## INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES SPECIFIQUES A LA VENTE A DISTANCE

(réf 2861K/10-2020)

Contrat d'assurance collective n°2861K souscrit par FLOA Bank auprès de CNP Caution.

Ce contrat relève des branches 9 et 16 de l'article R. 321-1 du Code des assurances

Conformément à l'article L.114-1 du code des assurances, toutes actions dérivant du contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
- 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'Adhérent contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Adhérent ou a été indemnisé par ce dernier.

En vertu de l'article L.114-2 du code des assurances, la prescription peut être interrompue par la citation en justice, le commandement, la saisie, l'acte du débiteur par lequel celui-ci reconnaît le droit de celui contre lequel il prescrivait, la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ou l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par l'Assureur à l'Adhérent, en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'Adhérent à l'Assureur en ce qui concerne le règlement des prestations.

### 10.3 SUBROGATION

Conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, CNP Caution est subrogé dans les droits et actions de l'Assuré ou ses ayants droit contre tout responsable du Sinistre à concurrence des indemnités réglées.

### 10.4 PROPRIETE DU BIEN GARANTI

Le Bien garanti dont le Sinistre est pris en charge par CNP Caution deviendra de plein droit la propriété de CNP Caution en cas de remplacement ou de remboursement du Bien garanti (Article L.121-14 du Code des assurances).

### 10.5 INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » modifiée, la collecte de vos données à caractère personnel est nécessaire pour la gestion de votre contrat d'assurance par CNP Assurances, FLOA Bank ou leur mandataire.

Ces traitements ont pour finalité : la passation, la gestion et l'exécution des contrats d'assurance ; l'élaboration des statistiques et études actuarielles ; l'exercice des recours et la gestion des réclamations et contentieux ; l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur notamment la lutte anti-blanchiment, contre le financement du terrorisme et contre la fraude ; les opérations relatives à la gestion des clients ; les statistiques commerciales ; l'amélioration du service au client permettant de proposer des produits ou services réduisant la sinistralité, d'offrir un contrat ou une prestation complémentaire ; la gestion des avis des personnes sur les produits et services.

Les destinataires de ces données personnelles, sont, dans le strict cadre des finalités énoncées ci-dessus : les personnels dûment habilités de CNP Assurances ou FLOA Bank ou son mandataire, de leurs prestataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs respectifs et, s'il y a lieu, les organismes sociaux des personnes impliquées, les intermédiaires d'assurance, ainsi que les personnes intéressées au contrat.

Vos informations personnelles pourront éventuellement faire l'objet de transferts vers des prestataires de services ou des sous-traitants établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne. Ces transferts ne pourront concerner que des pays reconnus par la Commission Européenne comme disposant d'un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel, ou des destinataires présentant des garanties appropriées. Les informations relatives à ces transferts (pays concernés, existence de décisions d'adéquation de la Commission Européenne, destinataires et références aux garanties adaptées qu'ils présentent) peuvent être consultées au lien suivant : <http://www.cnp.fr/Particulier/Information-reglementee>.

Vos données seront conservées durant toute la vie du contrat, jusqu'à expiration à la fois des délais de prescription légaux et des délais prévus par les différentes obligations de conservation imposées par la réglementation (cf. <http://www.cnp.fr/Particulier/Information-reglementee>).

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de retrait du consentement au traitement de vos données personnelles, ainsi que du droit de demander la limitation du traitement ou de vous y opposer (i) en contactant directement FLOA Bank par courrier à l'adresse suivante : Centre de relation Clientèle – FLOA Bank – 36, rue de Messines – 59686 Lille Cedex 9 ou par courriel à [CRC@services.floa.fr](mailto:CRC@services.floa.fr). Toutes les autres demandes relatives aux données à caractère personnel peuvent être adressées au Délégué de la

Protection de Données par courriel, à l'adresse suivante : [dpo@floa.fr](mailto:dpo@floa.fr)

et/ou

- CNP Caution (CNP Caution, Délégué à la Protection des Données, 4 Place Raoul Dautry, 75716 Paris Cedex 15) par courriel ([dpo@cnp.fr](mailto:dpo@cnp.fr)) pour l'élaboration des statistiques et études actuarielles.
- Vous pouvez également demander la portabilité des données que vous avez transmises lorsqu'elles étaient nécessaires au contrat ou lorsque votre consentement était requis

Vous disposez également du droit de prévoir des directives relatives au sort de vos données à caractère personnel après votre décès.

Les réclamations touchant à la collecte ou au traitement de vos données à caractère personnel pourront être adressées au service du Délégué à la Protection des Données, dont les coordonnées ont été précisées ci-dessus. En cas de désaccord persistant concernant vos données, vous avez le droit de saisir la CNIL à l'adresse suivante : Commission Nationale Informatique et Libertés, 3 place de Fontenoy 75007 Paris, <https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil,0153732222>.

En complément, concernant :

-La transmission d'informations et de correspondances par voie électronique :

Le Souscripteur peut délivrer toutes informations, fichiers et plus généralement, adresser toutes correspondances à chaque Adhérent par courrier électronique (email ou courriel). Chaque Adhérent déclare pour sa part accepter sans restriction ni réserve que toutes informations, fichiers et plus généralement toutes correspondances puissent lui être délivrés par la voie électronique. Il déclare et reconnaît, en outre, que tout écrit qui lui est transmis par le Souscripteur sous forme électronique à force probante de son envoi et de sa réception.

Sauf preuve contraire, tout écrit délivré sous forme électronique est valable et peut être valablement opposé à l'Assuré par l'Assureur ou le Souscripteur de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit sur support papier.

L'Assuré est responsable de la validité des coordonnées de contact qu'il communique, Ainsi, lorsque CNP Caution, FLOA Bank ou leurs mandataires adresse un message à l'Assuré pour le compte de CNP Caution, sous quelque forme que ce soit, à l'adresse indiquée par l'Assuré, le message est considéré comme ayant été reçu par l'Assuré, la non validité ou le dysfonctionnement de l'adresse communiquée relevant de la seule responsabilité de ce dernier.

-La conservation informatique :

Le Souscripteur procède à l'archivage électronique de l'ensemble des opérations et documents d'assurance pendant une période telle que déclarée à la CNIL. Sur demande auprès du Souscripteur, chaque Adhérent peut demander une copie des documents qui le concernent

### 10.6 FAUSSE DECLARATION

Toute fausse déclaration faite par l'Adhérent à l'occasion d'un Sinistre l'expose, si sa mauvaise foi est prouvée, à perte de son droit aux garanties, la cotisation d'assurance étant cependant conservée par l'Assureur conformément à l'Article L.113-8 du Code des assurances.

### 10.7 LOI APPLICABLE / LANGUE UTILISEE

Les relations précontractuelles et contractuelles sont régies par le droit français.

L'Assureur, l'Adhérent et FLOA Bank utiliseront la langue française pendant toute la durée de l'adhésion.

### 10.8 AUTORITE CHARGEE DU CONTROLE

L'Autorité chargée du contrôle de l'Assureur est l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution – 4 place de Budapest – CS 92459- 75436 Paris Cedex 09.