



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE EN LIGNE

Les présentes Conditions Générales de vente sont conclues :

### **D'une part par :**

La **société AXA Assurances Algérie Vie**, société par actions de droit algérien au capital social de 2.250.000.000 DZD dont le siège social est situé au Lotissement du 11 décembre 1960, lots 08 et 12, El Biar Alger (Algérie), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Alger sous le numéro 16/00-1005172 B 11, enregistrée à la Direction Générale des Impôts sous le numéro d'identifiant fiscal 001116100527536, ci-après dénommée "**AXA**" et gérant le site **www.axa.dz**.

### **Et, d'autre part,**

Par toute personne physique ou morale souhaitant procéder à un achat via le site internet [www.axa.dz](http://www.axa.dz) dénommée ci-après "**Le E-consommateur**".

### **Préambule :**

Les présentes Conditions Générales de vente s'appliquent à toutes les prestations de service conclues sur le site internet [www.axa.dz](http://www.axa.dz).

Le E-consommateur déclare avoir pris connaissance et avoir accepté les présentes Conditions Générales de vente antérieurement à la passation de la commande. La validation de la commande vaut acceptation des Conditions Générales de vente.



## ARTICLE 01 : OBJET

Les présentes Conditions Générales de vente visent à définir les relations contractuelles entre le **E-fournisseur** et le **E-consommateur** et les conditions applicables à tout achat effectué par le biais du site internet [www.axa.dz](http://www.axa.dz).

L'acquisition d'un produit à travers le site internet [www.axa.dz](http://www.axa.dz) implique une acceptation sans réserve par le E-consommateur des présentes Conditions Générale de vente dont il reconnaît avoir pris connaissance préalablement à sa commande.

AXA conserve la possibilité de modifier à tout moment les Présentes Conditions Générales de vente, afin de respecter toute nouvelle réglementation ou dans le but d'améliorer l'utilisation de son site internet. De ce fait, les Conditions Générales de vente applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par le E-consommateur.

## ARTICLE 02 : DEFINITIONS

- **E-fournisseur** : désigne AXA en sa qualité d'Assureur, qui commercialise ou propose la fourniture de prestations de service par voie électronique.
- **E-consommateur** : désigne toute personne physique (âgé de 19 ans révolus) ou morale possédant une carte interbancaire et qui souscrit une assurance, par voie de communications électroniques auprès d'un e-fournisseur pour son compte ou celui d'autrui.
- **Assuré** : désigne le bénéficiaire de l'Assurance.
- **Reçu de paiement électronique** : désigne un document électronique délivré automatiquement à l'issue de chaque opération de paiement en ligne par carte interbancaire et comportant une série d'indications relatives à la transaction.
- **Conditions Particulières** : désigne le Contrat d'Assurance.
- **Conditions Générales d'Assurance** : désigne l'ensemble des règles qui régissent le Contrat d'Assurance.
- **Quittance de prime** : désigne le document remis à l'Assuré en contrepartie du paiement de sa prime d'assurance.
- **SATIM** : désigne la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique.
- **Carte CIB** : Carte Interbancaire.
- **Force majeure** : Tout évènement indépendant de la volonté des parties, insurmontable, imprévisible et irrésistible.



### ARTICLE 03 : PRODUITS

Les produits proposés à la vente en ligne sont ceux qui figurent sur le site [www.axa.dz](http://www.axa.dz).

AXA se réserve le droit de modifier à tout moment l'assortiment de produits. Chaque produit est présenté sur le site internet sous forme d'un descriptif reprenant ses principales caractéristiques techniques.

### ARTICLE 04 : PROCESSUS DE SOUSCRIPTION EN LIGNE

La souscription en ligne du produit d'assurance s'opère selon les étapes suivantes :

1. Le E-consommateur (Souscripteur) remplit le formulaire de devis disponible sur le site internet du [www.axa.dz](http://www.axa.dz).
2. Le site internet affiche au E-consommateur le tarif et les garanties de son assurance, en fonction des informations qu'il aurait saisi sur le formulaire.
3. Le E-consommateur continue le processus de souscription en insérant d'autres informations nécessaires à l'élaboration de son Contrat d'Assurance Electronique. Le E-consommateur pourra avancer dans les étapes de souscription si les champs sont saisis correctement.
4. Lors de cette étape, le E-consommateur peut rectifier les informations qui y sont contenues avant de valider le contenu et confirmer sa demande de souscription. Il prend connaissance des conditions de collecte de ses données personnelles, et donne son accord en cochant les cases réservées à cet effet.
5. Le Souscripteur prend connaissance des Conditions Générales de vente en ligne et des Conditions Générales de l'assurance et de l'assistance. Il atteste les avoir acceptées en cochant les cases réservées à cet effet.
6. Le Souscripteur est ensuite redirigé vers la page de la SATIM pour procéder au paiement de la prime au moyen de sa carte bancaire ;
7. Une fois la transaction acceptée, le Contrat d'assurance Electronique est alors conclu et un récapitulatif de la police d'assurance est affiché au E-consommateur;
8. L'Assureur envoie, sans délai, au E-consommateur un courrier électronique (e-mail) récapitulatif lui confirmant la validation de son adhésion en ligne avec, en pièces jointes :
  - ✓ Le/Les **Contrat** (s) d'assurance électronique (s) souscrit(s) par le E-consommateur (en PDF téléchargeable (s)) ;
  - ✓ La/Les **quittance** (s) de prime relative (s) au (x) **Contrat** d'assurance électronique (s) (s) souscrit (s) attestant du paiement de la prime d'assurance (en PDF téléchargeable (s))
  - ✓ Un **reçu de paiement** électronique attestant de la transaction bancaire (en PDF téléchargeable (s))



- ✓ Les **Conditions Générales** d'Assurance/Assistance (en PDF téléchargeable (s)).

Le E-consommateur déclare que l'ensemble des informations qu'il fournit à **AXA** est exact. Ces informations seront celles reprises sur le Contrat d'Assurance Electronique. Si le E-consommateur saisi des informations erronées et procède au paiement, son compte sera débité et le Contrat d'Assurance Electronique généré avec ces mêmes informations. AXA invitera donc le E-consommateur à relire toutes les informations saisies sur le formulaire avant de procéder au paiement en ligne.

En cas de changement d'informations telles que déclarées au jour de la souscription en ligne du Contrat d'Assurance Electronique, le E-consommateur devra se présenter à l'une des Agences d'AXA pour mettre à jour ses informations.

Le E-consommateur doit lire attentivement les **Conditions Générales** de l'Assurance/Assistance avant de procéder au paiement. Il doit accepter les dispositions en cochant la case réservée à cet effet.

Le E-consommateur doit lire attentivement les présentes **Conditions Générales de vente en ligne** avant de procéder au paiement. Il doit accepter de manière irrévocable et inconditionnelle les clauses de ces conditions. En cochant la case réservée à cet effet :

- ✓ Il accepte que les informations saisies dans le formulaire soient, utilisée, exploitées, traitées par AXA Assurances Algérie Vie et transférées à ses sous-traitants, dans le cadre de la relation commerciale, conformément à la Loi n° 18-07 du 10 juin 2018 relative à la protection des personnes physiques dans le traitement des données à caractère personnel ;

Pour les produits d'assurance et assistance Voyage, il est entendu que, le Contrat d'Assurance Électronique est souscrit sur le territoire algérien par le E-consommateur et payé avant la date prévue du voyage de l'Assuré, sous peine d'annulation dudit contrat par l'Assureur.

Le Contrat d'Assurance Électronique ne pourra être ni prolongé ni résilié pendant le séjour à l'étranger.

Il est important de noter que toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'assuré ayant pour conséquence de fausser l'appréciation du risque par l'assureur, entraîne la nullité du contrat.

**On entend par réticence, l'omission volontaire de la part de l'assuré de déclarer un fait de nature à modifier l'opinion que l'assureur se fait du risque.**



## **ARTICLE 05 : PRIX**

Les prix sont fermes et définitifs, sauf conditions particulières expresses propres à la vente. Les prix de la prestation sont ceux indiqués sur le devis. Ils sont exprimés en dinars algériens (DZD) et stipulés en toutes taxes comprises.

## **ARTICLE 06 : MODE DE PAIEMENT**

Le paiement de la police d'assurance s'effectue au moyen d'une carte de paiement contre livraison en ligne d'un Contrat d'Assurance Electronique. Les cartes de paiement acceptées sont les cartes **CIB**.

Le E-consommateur garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser sa carte pour le paiement de sa commande et que ces moyens de paiement donnent accès à des fonds suffisants pour l'achat de son Contrat d'Assurance Electronique.

Le montant prélevé est celui en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande, il est clairement indiqué sur le devis. Le reçu de paiement électronique (ou attestation bancaire) constitue une preuve des transactions effectuées par carte bancaire via le site, il contient des identifiants uniques servant à la traçabilité des transactions.

## **ARTICLE 07 : ANNULATION OU RESILIATION DU CONTRAT**

### **1. ANNULATION :**

La demande d'annulation se fait suite à un problème technique, dès que le E-consommateur en a eu connaissance, dans un délai ne dépassant pas les quinze (15) jours suivant la date de la transaction.

Les problèmes techniques qui peuvent survenir sont par exemple : un Bug système, une validation en double pour un même contrat, etc.

L'annulation d'une commande, exécutée suivant la procédure citée ci-après et dont le paiement a été effectué, ouvre droit à un remboursement de la prime d'assurance de la part d'AXA, au travers d'un virement bancaire sur le compte du E-consommateur.

Dans ce cadre, le E-consommateur doit suivre la procédure ci-dessous :

1. Contacter AXA soit par e-mail à l'adresse [ServiceRelationClient@axa.dz](mailto:ServiceRelationClient@axa.dz) ou appeler au **+213 7 700 800 73** (disponible du dimanche au jeudi, de 9H à 17H).
2. Communiquer les identifiants uniques inscrits sur le relevé de paiement électronique.



3. Le service habilité vérifiera l'éligibilité de la demande et procèdera, le cas échéant, au virement bancaire du montant initialement débité, correspondant au montant de la prime d'assurance. Aucun frais ne sera prélevé si l'erreur est considérée technique.

## 2. RESILIATION DU CONTRAT :

La résiliation du **Contrat** d'assurance électronique se fait sur demande du E-consommateur ou l'Assuré via courrier électronique. Un justificatif de résiliation devra être joint à la demande et des frais seront soustraits lors du remboursement.

Il y a lieu de distinguer entre deux types de résiliation comme suit :

- Résiliation sans ristourne : En cas de décès de l'assuré, de fausse déclaration à l'assurance et en cas de fraude à l'assurance.
- Résiliation avec ristourne : En cas de refus de visa et cas de force majeure. Le montant ristourné dans ce cas est calculé au prorata temporis.

Le E-consommateur doit suivre la procédure ci-dessous :

1. Contacter AXA par e-mail à l'adresse [ServiceRelationClient@axa.dz](mailto:ServiceRelationClient@axa.dz) ou
2. Joindre les justificatifs de résiliation (refus de visa, lettre manuscrite, certificat de décès de l'assuré).

Le service habilité vérifiera l'éligibilité de la demande et procèdera, le cas échéant, au virement bancaire du montant initialement débité déduction faite des frais de gestion-et de la prime relative à la période consommée du contrat-

## ARTICLE 08 : MODIFICATION DU CONTRAT

Toute demande de modification sur le Contrat souscrit en ligne (exemple : changement de dates de séjour, changement d'information personnelles, changement de destination, changement de la durée du voyage) doit se faire par le E-consommateur ou l'Assuré en se présentant directement à l'une des agences AXA. Il est à noter que des frais peuvent s'appliquer.

## ARTICLE 09 : RECLAMATION

Le E-Consommateur peut présenter toutes doléances ou réclamation en contactant soit la SATIM, soit AXA, suivant le cas, au moyen des coordonnées suivantes :

- Concernant la carte bancaire, s'adresser directement à la SATIM sur le numéro vert : **3020**
- Concernant le Contrat d'Assurance :



- Par courriel au : [ServiceRelationClient@axa.dz](mailto:ServiceRelationClient@axa.dz)
- Par téléphone au : **+213 770 080 073** (disponible du dimanche au jeudi, de 9H à 17H).

## **ARTICLE 10 : PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les informations recueillies sur le site [www.axa.dz](http://www.axa.dz) sont destinées à la souscription du contrat d'assurance électronique .

Le paiement électronique se fait sous un protocole d'échange sécurisé et crypté, de type SSL (Secure Socket Layer) permettant au E-consommateur d'effectuer sa transaction bancaire avec le serveur de la banque sans transiter par le site [www.axa.dz](http://www.axa.dz), AXA Assurance Algérie n'a pas accès aux informations confidentielles relatives au moyen de paiement.

Le **E-consommateur** reconnaît avoir été informé(e), que ses données à caractère personnel, révélées par ses soins à AXA ASSURANCES ALGERIE VIE, dans le cadre de l'exercice de ses activités, soient collectées, enregistrées, conservées, adaptées, extraites, consultées, utilisées, communiquées par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, rapprochées ou interconnectées, verrouillées, cryptées, effacées ou détruites, transférées à l'étranger, communiquées à un tiers pour gérer et conclure la relation commerciale, conformément à la Loi n° 18-07 du 10 juin 2018 relative à la protection des personnes physiques dans le traitement des données à caractère personnel.

Le **E-consommateur** reconnaît avoir été informé(e), que la responsabilité liée à la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès à ses données à caractère personnel, non autorisés ainsi que contre toute autre forme de traitement illicite, incombe aux prestataires exécutant directement ou indirectement les modalités de souscription et de paiement en ligne en leur qualité de responsables du traitement de ces données personnelles et ce conformément à la réglementation algérienne en vigueur.

## **ARTICLE 11 : SECURITE FINANCIERE**

Les garanties offertes dans le contrat d'assurance électronique sont réputées sans effet et l'assureur n'est pas tenu de fournir une couverture ou de verser une indemnité ou d'exécuter une prestation en vertu des présentes dans la mesure où la fourniture d'une telle couverture, le paiement d'une telle indemnité ou l'exécution de telles prestations exposerait l'assureur à toute sanction, interdiction ou restriction en vertu des résolutions des Nations Unies ou des sanctions commerciales ou économiques, des lois et/ou des règlements applicables en Algérie et à l'international notamment les lois/règlements de



l'Union européenne, Royaume-Uni ou États-Unis d'Amérique en la matière ou toute loi applicable.

## **ARTICLE 12 : DROIT APPLICABLE**

Toutes les clauses figurant dans les présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente en ligne qui y sont visées, sont soumises au droit algérien.