

SUJET 6

Situation :

Vous travaillez au service règlement du groupe Sirius (banque-assurance) et vous recevez d'un de vos clients la lettre figurant en annexe 1.

Votre compagnie vient de proposer à l'ensemble de ses clients une assurance permettant de sécuriser les achats effectués sur Internet au moyen de leur carte de paiement.

Travail à faire :

Vous répondrez par lettre à votre client en vous appuyant sur les extraits des conditions générales du contrat fournies en annexe 2.

N.B. : vous répondrez sous le nom de Jean-Pierre Godard, chargé de clientèle.

Vous présenterez vos documents à l'aide de l'outil informatique mis à votre disposition.

B.P.

Spécialité : **ASSURANCE**

Code Spécialité :

Durée :
1h30

Session
2005

Épreuve : **E3 – Communication professionnelle – Sous épreuve E31 – 1^{ère} partie**
N° sujet : **04-1738**

Coefficient:

Folio
1 / 3

ANNEXE 1

Edouard CONSTANTIN
854 rue d'Andromède
99250 Alphaville

Assurances Sirius
14 rue Grandfrère
99250 Alphaville

Alphaville,
Le (jour de l'examen),

Monsieur,

A l'heure d'Internet, votre compagnie semble avoir quelques difficultés à quitter le Moyen-Age. Voilà deux jours que j'essaie de vous joindre et que votre serveur vocal me renvoie obstinément à l'annonce d'accueil ; quant aux e-mails que je vous ai envoyés, n'en parlons plus, ils doivent s'être perdus dans le cyberspace. J'en reviens donc à la bonne vieille lettre pour vous exposer les raisons de mon mécontentement.

J'avais, sur vos conseils, adhéré, (en retirant ma carte de paiement de la banque créée par votre compagnie), à une assurance censée « sécuriser » mes achats sur Internet. En cas de problème dans la livraison, je devais être remboursé dans la limite de 2 500 € par an, garantie valable sur tous les sites Internet français et étrangers. Fort de cette « sécurité », j'avais acheté sur le site Kivantou une moto d'occasion. J'ai fait parvenir au vendeur un chèque de 600 € représentant le tiers de la transaction (le vendeur que j'avais contacté par l'intermédiaire de Kivantou ne voulait pas être payé par carte). Or peu de temps après, le site a fermé et n'a pas répondu à mes réclamations, le vendeur et la moto ont disparu et mon chèque a été encaissé.

Je pensais donc être en droit de faire jouer les garanties de mon contrat. Or, dans une lettre fort obscure, il m'a été répondu que ce remboursement était exclu des garanties sans m'en expliquer les raisons.

J'aimerais savoir pourquoi vous refusez de m'indemniser alors que, lors de la souscription, on m'avait bien expliqué que j'étais garanti en cas de livraison non conforme et de défaut de livraison.

En espérant qu'il s'agit d'une erreur de vos services, je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.

Edouard Constantin

B.P.

Spécialité : ASSURANCE

Code Spécialité :

Durée :
1h30

Session
2005

Épreuve : E3 – Communication professionnelle – Sous épreuve E31 – 1^{ère} partie
N° sujet : **04-1738**

Coefficient:

Folio
2 / 3

ANNEXE 2

Extraits des conditions générales de la notice d'information du contrat d'assurance Internet Sirius

Article 1 – Objet du contrat d'assurance.

Le contrat Internet Sirius a pour objet de sécuriser les opérations de commerce électronique réalisées par l'assuré au moyen de **sa carte de paiement Sirius Banque** dans les conditions ci-après définies.

Article 2 – Garanties.

Livraison non conforme.

1^{er} cas : Les biens réceptionnés ne correspondent pas à la référence constructeur ou distributeur indiquée sur le bon de commande.

2^{ème} cas : les biens sont livrés défectueux ou cassés ou incomplets.

La garantie s'applique dans les trente jours.

Défaut de livraison.

L'assureur prend en charge un montant correspondant à la valeur d'achat dans la limite du paiement des sommes effectivement versées au commerçant :

- Au plus tôt 30 jours calendaires après le débit de la commande apparaissant sur le relevé bancaire de l'assuré,
- au plus tard 90 jours après le dit débit (après relance du commerçant par courrier papier ou électronique),

La vente doit être effectuée par un commerçant (inscrit au registre du commerce et des sociétés).

Territorialité.

La garantie est acquise dans le monde entier.

Article 7. Exclusions

Sont exclus de toutes les garanties décrites ci-dessus les dommages causés par :

- La faute intentionnelle de l'assuré.
- Un vice propre de la chose (relevant de garanties légales ou commerciales du constructeur).
- Les conséquences d'une guerre civile ou étrangère, d'insurrection ou de confiscation par les autorités.
- Les conséquences de la désintégration du noyau de l'atome.

Sont exclus des garanties les types de biens suivants :

- La livraison non conforme de titres de transport, fleurs et plantes.
- Les animaux vivants.
- Les espèces, actions, obligations, coupons, titres et papiers.
- Les véhicules à moteur.
- Les données numériques à visualiser ou à télécharger en ligne (fichiers MP3, photos, logiciels...).
- Les achats sur des sites permettant des transactions entre particuliers.

Article 5 - Plafonds de garantie

La garantie achats sur Internet est accordée à concurrence de 1 250 euros TTC par sinistre et de 2 500 € par an.

B.P.

Spécialité : **ASSURANCE**

Code Spécialité :

Durée :
1h30

Session
2005

Épreuve : **E3 – Communication professionnelle – Sous épreuve E31 – 1^{ère} partie**
N° sujet : **04-1738**

Coefficient:

Folio
3 / 3