

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU PAIEMENT EN LIGNE

Ces conditions générales de vente sont les conditions types minimum requises que la banque demande au E-fournisseur d'insérer sur son site et dont l'internaute doit avoir pris connaissance, en reconnaissant les conditions et les accepte. La validation de la commande ne pourra se faire que si l'internaute accepte les conditions prévues.

Seules les personnes juridiquement capables de souscrire des contrats d'assurance, proposés sur le site <https://www.tala.dz>, peuvent en commander sur ce site. D'une manière générale, cela signifie que tout individu doit avoir au moins 19 ans pour devenir client et commander sur le site <https://www.tala.dz>

ARTICLE 01 : Préambule

Les conditions générales de vente suivantes régissent l'ensemble des transactions en ligne établies sur le site <https://www.tala.dz>, Toute commande passée sur ce site, le E-consommateur suppose son acceptation inconditionnelle et irrévocable des présentes conditions.

ARTICLE 02 : Objet

Les présentes conditions générales de vente à distance ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente sur Internet des produits et services du web-marchand, par l'intermédiaire de son site en ligne <https://www.tala.dz>.

ARTICLE 03 : Définitions

Dans la suite du contrat, chacune des expressions mentionnées ci-dessus s'entendra au sens de sa définition, à savoir :

- Contrat à distance « conditions particulières »** : tout contrat d'assurance souscrit par le E-consommateur à travers le site www.tala.dz.
- Commande « Souscription »** : acte par lequel le E-consommateur s'engage à souscrire un contrat d'assurance, et le E-fournisseur s'engage à délivrer les couvertures assurantielles par tous les moyens que ce soient.
- Reçu de paiement « quittance de paiement »** : reçu électronique justifiant le paiement réalisé.
- Force majeure** : Tout évènement indépendant de la volonté des parties, insurmontable, imprévisible et irrésistible.
- E-consommateur « Souscripteur »** : client du E-fournisseur sur Internet. Le E-consommateur désigne toute personne physique (âgé de 19 ans révolus) ou morale ayant souscrit un contrat porteur avec une banque émettrice de cartes, débouchant sur l'attribution d'une carte bancaire de paiement et de retrait.
Dans le cadre du paiement en ligne le porteur est un acheteur qui utilise sa carte pour effectuer le paiement de la prime relative au contrat d'assurance souscrit sur le site internet www.tala.dz.
- E-fournisseur « Assureur / Tala »** : Commerçant de droit algérien tenant une boutique sur Internet. Le E-fournisseur bénéficie du service de paiement sécurisé par Internet.
- SATIM** : désigne la Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique.
- Carte CIB** : Carte Interbancaire.

ARTICLE 04 : Produit/service

Tous les produits et/ou services présents sur le site <https://www.tala.dz> sont commercialisés jusqu'à suppression du service offert.

Le E-fournisseur se réserve le droit de retirer de son site internet <https://www.tala.dz> un produit et/ou service, et ceci sans préavis, il ne peut en aucun cas être tenu de dédommager ou d'annuler une commande suite à l'impossibilité d'utiliser le produit acheté pour une raison d'incompatibilité avec le matériel déjà possédé par l'acheteur.

ARTICLE 05 : Processus de souscription

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

- Le E-consommateur (Souscripteur) choisie la garantie à souscrire parmi les garanties affichées sur le site internet www.tala.dz;

- Le E-consommateur (Souscripteur) remplit le formulaire d'information nécessaire pour l'établissement du devis relatif à la garantie choisie ;
- 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.
- Lors de cette étape, le E-consommateur remplit les informations nécessaires pour l'établissement du contrat, relatives à l'assuré et au souscripteur, et confirme sa demande de souscription.
- Le Souscripteur prend connaissance des **Conditions Générales de vente en ligne** et des **Conditions Générales** relative aux garanties souscrites. **Il atteste les avoir acceptées en cochant les cases réservées à cet effet.**
- Le Souscripteur est ensuite redirigé vers la page de la SATIM pour procéder au paiement de la prime au moyen de sa carte bancaire ;
- Une fois la transaction acceptée, le paiement effectué, le Contrat d'assurance Electronique est alors conclu et le E-consommateur peut télécharger une copie de son contrat d'assurance ainsi que de la quittance de paiement.

Le E-consommateur déclare que l'ensemble des informations qu'il fournit à TALA 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. TALA invite donc le E-consommateur à relire toutes les informations saisies sur le formulaire avant de procéder au paiement en ligne.

Le E-consommateur doit lire attentivement les Conditions Générales de vente en ligne ainsi que les Conditions Générales du produit assurantiel souscrit avant de procéder au paiement. Il doit accepter les dispositions en cochant la case réservée à cet effet.

Le E-fournisseur accepte que les informations saisies dans le formulaire soient, utilisées, exploitées, traitées par TALA Assurances et transférées à ses sous-traitants, dans le cadre de la relation commerciale, conformément à la Loi n° 18-07 du 10 juin 2018 modifié par la loi 25-11 du 24 juillet 2025, relative à la protection des personnes physiques dans le traitement des données à caractère personnel ;

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.

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.

ARTICLE 06 : 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 et confirmé au contrat.

Les prix sont exprimés en dinars algériens (DZD) et stipulés en toutes taxes comprises.

ARTICLE 07 : Exécution de la commande

La Souscription du contrat d'assurance est confirmée et sera exécutée dès validation du E-consommateur à travers le paiement de la prime d'assurance.

ARTICLE 08 : 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 et/ou CCP.

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 09 : Confidentialité des données

Les informations demandées au E-consommateur sont nécessaires au traitement de la commande et sont traitées de manière confidentielle.

Le E-consommateur dispose d'un droit de rectification relatif aux données le concernant. Le E-consommateur peut être amené à recevoir des publicités de la part de TALA sauf si le E-consommateur a stipulé le refus d'utiliser ses données nominatives à des fins commerciales et publicitaires.

ARTICLE 10 : Annulation d'un contrat

Un contrat peut être annulé dans un délai ne dépassant pas les 48h de la date de d'effet du contrat initial.

En cas de problème technique (bug système, validation en double...ect.) le E-fournisseur peut être remboursé sur son compte du montant de la prime payée en double.

Dans les cas précités, le E-fournisseur désirant annuler un contrat d'assurance doit se présenter au niveau d'une agence direct du E-fournisseur et soumettre sa demande d'annulation accompagné des documents produits (contrat quittance de paiement...ect.) dans le cadre de la transaction.

Le service habilité vérifiera l'éligibilité de la demande et procédera, 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.

ARTICLE 11 : Modification et pénalités

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.

Preuve des transactions payées par carte bancaire :

Les données des transactions enregistrées par le E-consommateur sur la plateforme du prestataire de service de paiement en ligne pour le compte du E-commerçant constituent la preuve de l'ensemble des transactions commerciales passées entre le E-consommateur et le E-fournisseur.

Le relevé de compte bancaire constitue aussi une preuve des transactions effectuées par carte bancaire via le site.

ARTICLE 12 : Force majeure

Le E-fournisseur n'est tenue pour l'exécution de ses obligations que dans la mesure où aucun événement de force majeure ne vient les entraver.

ARTICLE 13 : Protection du E-consommateur

Les informations liées au E-consommateur et à ses transactions sur le site marchand restent strictement confidentielles.

ARTICLE 14 : Résiliation du contrat d'assurance

La résiliation du Contrat d'assurance électronique se fait sur demande du E-consommateur ou l'Assuré via au niveau d'une agence direct de TALA.

Un justificatif de résiliation (refus de visa, lettre manuscrite, certificat de décès de l'assuré... etc.) devra être joint à la demande et des frais peuvent être soustraits lors du remboursement.

ARTICLE 15 : Durée des conditions générales de vente

Les conditions générales entrent en vigueur à leur acceptation par le E-consommateur et sont valables jusqu'à l'acceptation par le E-consommateur du service livré.

ARTICLE 16 : Réclamation

Le E-Consommateur peut présenter toutes doléances ou réclamation en contactant soit la SATIM, soit TALA, suivant le cas, au moyen de l'adresse électronique suivante : reclamation@tala.dz

ARTICLE 17 : Loi applicable et règlement des litiges

Ces conditions générales sont soumises au droit algérien, les litiges qui naissent de l'application de ces conditions seront réglés à l'amiable. A défaut de règlement amiable les litiges seront soumis au tribunal territorialement compétent