

Assurance des téléphones portables



Garanties casse, vol

Formule
Casse

Formule
Essentielle

Formule
Sérénité

Fiche d'information et Conditions Générales

Au service de toutes vos vies

Carrefour
assurance



FICHE D'INFORMATION

ASSURANCE TÉLÉPHONE PORTABLE

PRÉAMBULE

Les garanties du contrat « Assurance Téléphone Portable » sont acquises dans les conditions, limites et exclusions décrites aux Conditions Générales ci-après. Le contrat « Assurance Téléphone portable » se compose de la Fiche Conseil, du bulletin d'adhésion, de la présente Fiche d'information et des Conditions Générales.

Le contrat « Assurance Téléphone portable » est un contrat d'assurance collectif à adhésion facultative :

- souscrit par Carrefour Hypermarchés, SAS au capital de 6 922 200€ - RCS EVRY 451 321 335 – ZAE St Guénault, 1, rue Jean Mermoz, BP 60075, 91002 EVRY CEDEX, n° ORIAS 07 031 939 (www.orias.fr);
- auprès de CARMA, dénommée ci-après L'Assureur, entreprise régie par le Code des assurances, S.A. au capital de 23 270 000 € - RCS EVRY 330 598 616 – 6, rue du Marquis de Raies, 91008 EVRY CEDEX.

Il est géré par ATM, SARL de courtage en assurance au capital de 200 000 €, immatriculée au RCS d'Aix En Provence sous le numéro 441 989 795 et enregistrée au registre unique des intermédiaires en assurance tenu par L'ORIAS sous le n°07026312 (www.orias.fr) - Sise Côté Village Bâtiment n° 3, Avenue Adam Puskaric, 13590 MEYREUIL.

Ces entités sont soumises à la supervision de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 4 Place de Budapest. CS 92459. 75436 PARIS CEDEX.

La loi applicable aux relations précontractuelles et au contrat est la loi française et la langue utilisée, avec l'accord de l'Adhérent, pendant la durée du contrat est la langue française.

Il est régi par le Code des assurances.

Les informations fournies dans la présente fiche d'information sont valables pendant toute la durée du contrat.

LES GARANTIES

Le contrat « Assurance Téléphone Portable » prévoit la réparation ou le remplacement de l'Appareil assuré en cas de vol (garantie Vol) et /ou de casse (garantie Dommage matériel) de l'appareil selon les conditions et modalités décrites aux Conditions Générales.

COTISATION

Le montant de la cotisation dépend de la formule choisie par l'Adhérent :

- pour la formule Casse, la cotisation mensuelle est de 5,90 €, taxes comprises (soit une cotisation annuelle de 70,80 € TTC).
- pour la formule Essentielle, la cotisation mensuelle est de 7,90 €, taxes comprises (soit une cotisation annuelle de 94,80 € TTC).
- pour la formule Sérénité, la cotisation mensuelle est de 11,90 €, taxes comprises (soit une cotisation annuelle de 142,80 € TTC).

ANNEXE À L'ARTICLE A.112-1 DU CODE DES ASSURANCES DOCUMENT D'INFORMATION POUR L'EXERCICE DU DROIT DE RENONCIATION MENTIONNÉ À L'ARTICLE L.112-10 DU CODE DES ASSURANCES.

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalité, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez 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 ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

INFORMATION SUR LES GARANTIES LÉGALES

L'adhésion au contrat « Assurance Téléphone portable » ne saurait faire obstacle à ce que l'adhérent bénéficie de la garantie légale relative aux défauts cachés au sens des Articles 1641 à 1649 du Code Civil ainsi que de la garantie relative aux défauts de conformité au sens des Articles L 217-4, L 217-5 et L 217-12 du Code de la consommation.

Le contrat ne se confond pas avec lesdites garanties légales, ni ne les remplace. (Les articles concernés, dont la mention est obligatoire, sont mentionnés ci-après).

Article L217-4 du Code de la consommation :

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L217-5 du Code de la consommation :

Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L217-7 du Code de la consommation :

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois.

Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

Article L217- 12 du Code de la consommation :

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article 1641 du Code civil :

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1 du Code civil :

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

CONDITIONS GÉNÉRALES ASSURANCE TÉLÉPHONE PORTABLE CONTRAT N°998999999112

1 - OBJET DU CONTRAT

Ce contrat a pour objet la prise en charge de la réparation ou du remplacement de l'Appareil assuré, suite à un Dommage matériel ou à un Vol, dans les conditions et limites définies ci-après.

Le contrat se décline en trois formules et l'adhésion se compose des présentes Fiche d'information et Conditions Générales, et du bulletin d'adhésion (remis lors de l'adhésion).

2 - DEFINITIONS

• **Adhèrent** : La personne physique majeure résidant habituellement en France métropolitaine, propriétaire de l'appareil assuré et ayant payé la cotisation d'assurance correspondante.

• **Appareil assuré** : Le téléphone portable ou smartphone acheté **neuf ou reconditionné à neuf depuis moins de trois ans à la date du sinistre**, au sein de l'Union européenne et pour lequel une facture d'achat au nom de l'Adhèrent peut être produite.

Il peut également s'agir de l'appareil échangé dans le cadre de la garantie constructeur, d'une garantie légale ou d'une garantie du présent contrat, sous réserve de la présentation d'un justificatif.

Seuls ces appareils peuvent bénéficier des garanties du présent contrat.

• **Appareil de remplacement** : L'appareil de modèle identique à l'Appareil assuré ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil équivalent « **iso fonctionnel** », **c'est à dire doté des mêmes technologies, aux fonctionnalités et caractéristiques techniques principales au moins équivalentes** (à l'exception des caractéristiques de marques, coloris, de poids, de revêtement, de graphisme ou de design), **reconditionné à neuf et fourni par l'Assureur.**

• **Assuré** : L'Adhèrent, son conjoint (y compris PACS) ou concubin, les ascendants ou descendants et toute personne autorisée par l'Adhèrent à utiliser l'Appareil assuré.

• **Dommage matériel (casse)**: Toute détérioration ou destruction extérieurement visible et nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil assuré.

• **Franchise** : Somme restant à la charge de l'Adhèrent en cas de sinistre.

• **Tiers** : Toute personne autre que l'Adhèrent.

• **Valeur d'achat de l'Appareil assuré** : Le prix réellement payé et figurant sur la facture d'achat.

• **Valeur de remplacement** : Valeur au jour du sinistre d'un appareil de modèle identique à l'Appareil assuré ou, si cet appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un appareil équivalent « **iso-fonctionnel** », **c'est à dire doté des mêmes technologies, aux fonctionnalités et caractéristiques techniques principales au moins équivalentes** (à l'exception des caractéristiques de marques, coloris, de poids, de revêtement, de graphisme ou de design), **dans la limite de la Valeur d'achat de l'Appareil assuré.**

• **Vétusté** : dépréciation subie par l'Appareil assuré à compter de sa date d'achat et ce quelle qu'en soit la cause : un taux de 2% par mois sera appliqué pendant 24 mois à compter de la date d'achat et déduit de l'indemnité versée.

• **Vol** : Dépossession frauduleuse par un Tiers de l'Appareil assuré, dans les cas définis ci-après :

- **vol suite à agression** : Vol de l'Appareil assuré au moyen de violences physiques, de menaces ou autres moyens de persuasion ou d'un arrachement de l'Appareil assuré porté ou tenu par l'Assuré ;

- **vol par effraction** : Vol de l'Appareil assuré, par le forçement ou la destruction de tout dispositif de fermeture d'un local ou d'un véhicule fermé à clé.

3 - MODALITES D'ADHESION

L'adhésion au contrat « Assurance Téléphone portable » est réservée aux particuliers, personnes physiques majeures résidant en France métropolitaine.

Le contrat se forme au moment où le client, ayant préalablement pris connaissance du Document d'Information sur le Produit d'Assurance, de la Fiche Information et Conseil, et des présentes Conditions Générales, donne son consentement à l'adhésion par le biais d'une signature électronique.

Ces documents seront à conserver par l'Adhèrent.

L'Adhèrent peut, dans les 15 jours de la conclusion du contrat, renoncer à sa qualité et être remboursé intégralement de la cotisation d'assurance payée, sous réserve qu'aucune indemnisation n'ait été effectuée au titre du contrat.

La cotisation éventuellement versée au titre du contrat sera restituée dans les 30 jours qui suivent l'envoi de la notification.

La renonciation ou toute modification du contrat, tout changement relatif à l'identité de l'adhèrent (notamment nom, adresse) doit être déclaré par ce dernier par lettre simple ou tout autre support durable à :

« Assurance Téléphone portable »

Centre de gestion ATM

49, Avenue du Grésillé - CS 70440 - 49 004 ANGERS CEDEX 01

4 - LES GARANTIES

L'adhésion au contrat permet de bénéficier, **selon la formule choisie**, des prestations décrites ci-après :

LA FORMULE CASSE A POUR OBJET DE GARANTIR LE DOMMAGE MATÉRIEL :

L'Assureur procède à la réparation de l'Appareil assuré. Si la réparation n'est pas techniquement possible, ou si le coût de cette réparation dépasse la Valeur de remplacement, l'Assureur remet à l'Adhérent un Appareil de remplacement.

LES FORMULES ESSENTIELLE OU SÉRÉNITÉ ONT POUR OBJET DE GARANTIR LE DOMMAGE MATÉRIEL ET LE VOL :

En cas de Dommage matériel, l'Assureur procède à la réparation de l'Appareil assuré. Si la réparation n'est pas possible techniquement, ou si le coût de cette réparation dépasse la Valeur de remplacement, l'Assureur remet à l'Adhérent un Appareil de remplacement.

En cas de Vol, l'Assureur fournit à l'Adhérent un Appareil de remplacement.

5 - LIMITES ET PLAFONDS DES GARANTIES

L'intervention de l'Assureur, pour l'ensemble des garanties est limitée à **1 sinistre par année d'assurance** avec un **plafond annuel maximum vétusté déduit** :

- de **1000 €**, toutes taxes comprises pour la formule Casse ;
- de **1000 €**, toutes taxes comprises pour la formule Essentielle ;
- de **2000 €**, toutes taxes comprises pour la formule Sérénité.

Une vétusté de 2 % par mois pendant 24 mois est appliquée au prix d'achat de l'Appareil assuré pour déterminer le montant de base de l'indemnisation (réparation, remplacement, montant des bons d'achat).

Pour chacune des formules,

- en cas d'impossibilité de remplacer l'Appareil assuré, l'Assureur fournit à l'Adhérent des bons d'achat utilisables dans tous les hypermarchés Carrefour de France Métropolitaine permettant le remplacement de l'Appareil assuré.

La valeur des bons d'achat correspond à la Valeur de remplacement, dans la limite de la Valeur d'achat de l'Appareil assuré, déduction faite de la Vétusté (voir article 5 ci-dessous).

Ces bons d'achat sont émis pour une durée de validité d'un (1) an, durée renouvelable une fois à la demande de l'Adhérent.

- l'Adhérent devra procéder au paiement, à l'Assureur, du montant de la Franchise applicable, et ce avant l'envoi de l'appareil en réparation, de son remplacement ou l'envoi du bon d'achat.

Une franchise sera déduite de l'indemnité due au titre du sinistre garanti.

En cas de casse de l'écran de l'appareil assuré la Franchise applicable est de 30 €.

Pour tout sinistre autre qu'une casse de l'écran :

la Franchise applicable est de 30€, si la Valeur d'achat de l'Appareil assuré est inférieure ou égale à 150€ après application de la Vétusté;

la Franchise applicable est de 100€, si la Valeur d'achat de l'Appareil assuré est supérieure à 150€ après application de la Vétusté.

6 - ETENDUE TERRITORIALE

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

Pour toutes les garanties, l'indemnisation s'effectue en France métropolitaine exclusivement.

7 - PRISE D'EFFET ET DUREE DE L'ADHESION ET DES GARANTIES

Sous réserve du paiement effectif de la première échéance de cotisation, les garanties prennent effet à la date de l'adhésion.

L'adhésion est conclue pour une durée allant jusqu'au 36ème mois qui suit la date d'achat de l'Appareil assuré.

L'adhésion peut être résiliée par l'Adhérent selon les modalités précisées à l'article 9.

8 - COTISATION

Le montant de la cotisation est indiqué dans la Fiche d'information ci-avant, ainsi que sur le bulletin d'adhésion remis le jour de l'adhésion au contrat « Assurance Téléphone portable ».

La cotisation est payable mensuellement par l'Adhérent et est réglée par prélèvement sur le compte bancaire ou postal renseigné sur le mandat de prélèvement signé par l'adhérent.

Cette faculté de paiement ne dispense pas l'Adhérent, en cas de non-paiement d'une mensualité, de régler le solde de la cotisation annuelle restant dû.

À défaut de paiement d'une cotisation dans les 10 jours de l'échéance, l'Assureur peut suspendre la garantie 30 jours après l'envoi d'une lettre recommandée valant mise en demeure, adressée à l'adhérent à son dernier domicile connu, et 10 jours après la suspension, résilier le contrat (article L113-3 du Code des assurances).

Le contrat non résilié reprend ses effets à midi le lendemain du jour où ont été payées les cotisations ayant fait l'objet de la mise en demeure et celles venues à échéance pendant la période de suspension ainsi que les frais pour impayés. Le montant de ces frais (7 euros au 01/09/2021) est rappelé au bulletin d'adhésion.

9 - RESILIATION DU CONTRAT ET CESSATION DES GARANTIES

Les garanties cessent leurs effets :

- à l'issue de la période d'assurance définie à l'article 7;
- en cas de fausse déclaration faite lors du diagnostic par téléphone et constatée lors de l'examen du matériel restitué (voir Article 10 SINISTRE) ;
- à la date de résiliation de l'adhésion.

À l'issue de la première année d'assurance, l'adhésion est résiliable à tout moment par l'Adhèrent, sous réserve de l'envoi d'un courrier de notification à l'Assureur. La résiliation prendra effet 1 mois après la notification.

L'assureur procédera alors au remboursement de la portion de prime au prorata temporis de la date effective de la résiliation à la fin de la période d'assurance prévue au contrat.

En cas de modification des conditions du contrat d'assurance collective par l'Assureur ou Carrefour Hypermarchés, l'Adhèrent sera informé, par tout moyen, au moins trois mois avant la date d'effet de la modification. L'Adhèrent pourra résilier son adhésion dans le mois qui suit.

10 - SINISTRE

L'Adhèrent doit déclarer le sinistre dans les 5 jours ouvrés, à compter de la date à laquelle il a pris connaissance du Dommage matériel ou du Vol.

Il doit s'abstenir de procéder lui-même à toute réparation et s'abstenir de mandater pour réparation un Service Après-Vente de son choix avant accord préalable de l'Assureur.

Avant toute déclaration de sinistre, L'Adhèrent doit se munir :

- de la facture d'achat de l'Appareil assuré sur laquelle figure le nom de l'Adhèrent;
- du bulletin d'adhésion ;
- du n° de série de l'Appareil assuré.

Pour déclarer l'évènement donnant lieu à intervention vous pouvez créer votre espace client sur le site : <https://sinistreatm.assurance.carrefour.fr>

La déclaration de sinistre peut aussi se faire :

- par téléphone au 02 41 37 58 77 (Prix d'un appel local)
Du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00
- par courrier daté et signé adressé à :

**Assurance Téléphone portable
Centre de gestion ATM
49, Avenue du Grésillé
CS 70440
49 004 ANGERS CEDEX 01**

- soit par courrier à l'adresse : sinistre@atm-assur.com

Cette déclaration, reprenant les circonstances exactes de la survenance du Dommage matériel ou du Vol, doit mentionner le numéro du contrat d'assurance et les coordonnées de l'Adhèrent.

En cas de résiliation par l'Assureur ou Carrefour Hypermarchés du contrat d'assurance collective, l'adhésion expire à la date d'effet de la résiliation. L'Adhèrent est informé au moins trois mois avant la date d'effet de la résiliation.

En outre, conformément à l'article R. 113-10 du Code des assurances, l'adhésion pourra être résiliée après sinistre.

Dans ce cas, l'Adhèrent disposera du droit de résilier toutes les autres adhésions. La résiliation emportera restitution des quotes-parts de primes afférentes à la période pour laquelle les risques ne sont plus garantis.

L'adhésion est résiliée de plein droit :

- en cas de retrait d'agrément de l'Assureur conformément aux dispositions du Code des assurances (article L 326-12 du Code des assurances) ;
- en cas de disparition ou destruction totale de l'Appareil assuré n'entraînant pas la mise en jeu du contrat ;
- en cas de décès de l'Adhèrent.

Sous peine de non-garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure, cette déclaration sera accompagnée ou suivie de l'envoi :

- de la facture d'achat originale de l'Appareil assuré;
- de la copie de la pièce d'identité de l'Adhèrent ;
- du bulletin d'adhésion ;
- en cas de Vol : l'original du dépôt de plainte et son récépissé, l'accusé de déclaration de sinistre remis par l'assureur du bien fracturé.

L'Assureur se réserve le droit de demander à l'Adhèrent tous les éléments complémentaires permettant l'instruction du sinistre.

À réception de la déclaration de sinistre et de l'ensemble des pièces justificatives demandées, le service de gestion adresse à l'adhèrent un courrier postal ou électronique confirmant l'ouverture du dossier et précisant les démarches à effectuer.

L'Appareil assuré ne peut faire l'objet que d'une seule prise en charge par année d'assurance.

Les appareils retrouvés à la suite d'un vol, ou ayant fait l'objet d'une indemnisation contractuelle deviennent la propriété de l'Assureur.

FAUSSE DÉCLARATION

Article L.113-8 du Code des assurances : « Indépendamment des causes ordinaires de nullité, et sous réserve des dispositions de l'article L. 132-26, le contrat d'assurance est nul en cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de la part de l'assuré, quand cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'assureur, alors même que le risque omis ou dénaturé par l'assuré a été sans influence sur le sinistre.

Les primes payées demeurent alors acquises à l'assureur, qui a droit au paiement de toutes les primes échues à titre de dommages et intérêts. [...] ».

Article L.113-9 du Code des assurances : « L'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'assuré dont la mauvaise foi n'est pas établie n'entraîne pas la nullité de l'assurance.

Si elle est constatée avant tout sinistre, l'assureur a le droit soit de maintenir le contrat, moyennant une augmentation de prime acceptée par l'assuré, soit de résilier le contrat dix jours après notification adressée à l'assuré par lettre recommandée, en restituant la portion de la prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus.

11 – PRESCRIPTION

Conformément aux dispositions prévues par l'article L.114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'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'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Conformément à l'article L.114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :

Dans le cas où la constatation n'a lieu qu'après un sinistre, l'indemnité est réduite en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés. »

- toute demande en justice, même en référé,
- toute mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou tout acte d'exécution forcée,
- toute reconnaissance par l'Assureur du droit à garantie de l'Assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'Assuré envers l'Assureur.

Elle est également interrompue :

- par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ;
- par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par :
 - l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;
 - l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

12 - EXCLUSIONS

Ne sont pas garantis :

- les dommages survenus antérieurement à la date de l'adhésion ;
- tout événement soudain et interne à l'Appareil assuré empêchant son fonctionnement et le rendant ainsi impropre à son utilisation ;
- l'acte intentionnel de l'Adhérent ou de toute personne n'ayant pas la qualité de Tiers ;
- les pannes, défaillances ou défauts liés à l'usure, à l'encrassement à la présence de poussières, aux surtensions électriques extérieures (foudre), à la sécheresse, à un excès de température ;
- les dommages dus à un vice de matière ou de construction ;
- les dommages subis suite à l'ouverture et à la modification du contenu de l'unité centrale ou des périphériques internes ;
- les préjudices indirects, financiers ou non, subis par l'Adhérent pendant ou suite à un sinistre ;
- les dommages d'origine nucléaire ;
- la perte de l'appareil non consécutive à un Vol ou la disparition inexplicable de l'Appareil assuré ;
- les frais d'entretien, de maintenance, de révision, de modification, d'amélioration ou de mise au point de l'Appareil assuré ;
- les dommages d'ordre esthétique tels que rayures, écailllements, égratignures, fissures ne nuisant pas au fonctionnement de l'Appareil assuré ;
- les dommages résultant d'une utilisation non conforme aux normes et prescriptions du constructeur ;

- les dommages d'origine interne tels que les dysfonctionnements ou pannes, ou relevant de la garantie accordée par le constructeur ;
- les dommages résultant d'un défaut d'entretien ou de nettoyage de l'Appareil assuré ;
- les dommages affectant tout accessoire externe à l'Appareil assuré ou consommables (kits main libre, chargeur, batterie,...), les logiciels ;
- les conséquences de la guerre civile ou étrangère, insurrection, confiscation par les autorités ;
- tout Dommage matériel pour lequel l'Adhérent ne peut fournir l'Appareil assuré ;
- les dommages occasionnés à l'Appareil assuré par incendie, explosion, foudre pour autant qu'ils prennent naissance dans d'autres biens que l'appareil lui-même ;
- les sinistres résultant de la participation de l'Adhérent à des rixes ou bagarres, sauf cas de légitime défense ;
- les utilisations frauduleuses de la carte SIM /USIM effectuées après la date d'enregistrement de la demande de mise en opposition de la carte SIM auprès de l'opérateur ;
- les appareils dont le numéro IMEI est invisible ou altéré ;
- les appareils utilisés à des fins professionnelles ;
- les appareils ouverts ou démontés ;
- les appareils dont le numéro de série a été rendu illisible, modifié ou enlevé.

13 - RÉCLAMATIONS

L'Assureur met à votre disposition un dispositif spécialement destiné à régler tout mécontentement relatif à votre contrat

Pour ce faire, vous pouvez vous adresser à :

- soit par courrier daté et signé adressé à :

Service Réclamation Assurance Téléphone Portable
Centre de gestion ATM
49, Avenue du Grésillé
CS 70440 - 49004 ANGERS CEDEX 01

- soit par courriel à l'adresse : servicequalite@atm-assur.com

À réception de votre réclamation, ATM Service qualité vous en accusera réception dans les meilleurs délais.

Si vous n'estimez pas satisfaisante la réponse obtenue, vous pouvez alors adresser votre réclamation au Service Consommateurs CARMA. Vous avez la possibilité de saisir ce service :

Par courrier :

CARMA - Service Consommateurs- CP 8004 - 91008 EVRY Cedex

Par e-mail : fr_conso_carma@carrefour.com

Dans tous les cas, vous recevrez un accusé de réception sous 10 jours ouvrables maximum à compter de la réception de votre réclamation sauf si une réponse vous est apportée dans ce délai.

L'Assureur s'engage à vous apporter une réponse définitive dans un délai ne dépassant pas deux mois de traitement à compter de la date de réception de votre réclamation. Si ces délais ne pouvaient être tenus du fait de circonstances exceptionnelles, L'Assureur vous en tiendrait informé.

Si malgré l'intervention du Service Consommateurs il subsiste un désaccord, il vous sera possible de saisir en ligne le Médiateur de l'assurance sur le site : <http://www.mediation-assurance.org>

Vous pouvez également saisir le Médiateur par courrier à l'adresse suivante :

La Médiation de l'assurance- TSA 50110
75441 PARIS CEDEX 09

Le Médiateur peut être saisi si :

- vous justifiez avoir tenté au préalable de résoudre le litige directement auprès de l'assureur par une réclamation écrite, selon les modalités prévues ci-avant, et ;
- qu'aucune action n'est ou n'a été engagée, il doit se dessaisir si une action judiciaire a été intentée au cours de l'instruction du dossier.

En cas de demande manifestement infondée ou abusive, le Médiateur de l'assurance est libre de se dessaisir et en informe les parties.

Les dispositions ci-avant s'entendent sans préjudice de l'exercice d'autres voies d'actions légales.

14 - PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Cette politique de protection des données personnelles a pour objectif de vous informer de la manière dont vos informations personnelles peuvent être collectées et traitées par Carrefour Assurance (Carma et le cas échéant CarmaVie). Ces dispositions seront régulièrement mises à jour et disponibles également sur le site internet <https://assurance.carrefour.fr/la-protection-de-vos-donnees-personnelles>

POUR QUELLES FINALITÉS UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES ?

En se fondant sur l'exécution des mesures précontractuelles prises à votre demande et/ou sur l'exécution du contrat que vous avez souscrit, nous mettons en œuvre des traitements poursuivant les finalités suivantes :

- **la passation de votre contrat d'assurance** : il s'agit de l'étude de vos besoins spécifiques afin de vous proposer un contrat adapté, qui comprend également l'analyse du risque à assurer afin d'établir une tarification adaptée et à en vérifier l'assurabilité ;
- **la gestion de votre contrat d'assurance** : cela comprend la phase précontractuelle jusqu'à la résiliation du contrat, la surveillance du risque et les autres opérations techniques nécessaires ;
- **l'exécution de votre contrat d'assurance** : il s'agit des opérations nécessaires à la mise en œuvre des garanties et des prestations ;
- **l'exercice des recours et la gestion des réclamations et des contentieux** liés à nos activités et nous permettant d'assurer la contestation, l'exercice ou la défense de vos droits en application des garanties souscrites ou l'exercice de nos droits en justice.

En se fondant sur votre consentement, nous mettons en œuvre des traitements poursuivant les finalités suivantes :

- **la gestion de la prospection commerciale** ;
- **l'enregistrement des conversations téléphoniques** - à des fins de formation, d'amélioration de la qualité de service et de preuve de l'établissement d'un contrat ;

- **la gestion des cookies soumis à consentement** ;
- **la gestion des sinistres nécessitant le recueil des données « sensibles ».**

En se fondant sur le respect de nos obligations légales et réglementaires et administratives en vigueur, nous mettons en œuvre des traitements poursuivant les finalités suivantes :

- **la gestion de la comptabilité générale** ;
- **la gestion d'opérations de contrôle anti-fraude** ;
- **la gestion de lutte contre le blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme** ;
- **la gestion de vos demandes de droits**, notamment de droit d'accès, de rectification, opposition, en application de la réglementation applicable ;
- **l'exécution des règles fiscales, ou la collecte de contributions pour différents fonds** :
 - à des fins de recherche des assurés et des bénéficiaires de contrats d'assurance vie/décès ;
 - pour gérer les réponses aux demandes officielles d'autorités publiques ou judiciaires habilitées à cet effet.

En se fondant sur nos intérêts légitimes, nous mettons en œuvre des traitements poursuivant les finalités suivantes :

- **l'élaboration des statistiques et études actuarielles** ;
- **la mise en place de mesures de sécurité afin d'éviter les abus et les fraudes**. Vos données sont utilisées pour la réalisation d'opérations techniques. Cela inclut notamment les opérations techniques ou de cybersécurité liées à la détection d'anomalies et à la sécurisation de vos données ainsi que de nos systèmes d'informations à partir desquels vos données sont traitées ;

- **la réalisation d'enquêtes de satisfaction, recueil d'avis sur nos produits et services ;**
- **la réalisation d'opérations de fidélisation, de sondage ;**
- **la mise en place de test de produits ou services, ou d'actions de promotion** telles que l'organisation de jeux concours à l'exclusion de jeux d'argent et de hasard en ligne soumis à l'agrément de l'Autorité de régulation des jeux en ligne (ARJEL) ;
- **l'élaboration de statistiques commerciales** pour analyser l'adéquation de nos produits et services aux besoins de nos clients et prospects (vos réactions aux emails), afin que nous puissions mieux vous connaître, apprécier si les messages que nous vous adressons présentent un intérêt pour vous et vous proposer des offres, contenus et des services adaptés à votre profil. Ces analyses seront effectuées dans le respect des autorisations que vous nous aurez éventuellement consenties, notamment en cas d'utilisation de cookies ou autres traceurs ;
- **les opérations techniques**, (ce qui inclut notamment les opérations techniques comme la normalisation d'adresse, la déduplication et l'enrichissement de données vous concernant).

QUELLES DONNÉES RECUEILLONS-NOUS ?

Carrefour Assurance s'engage vis-à-vis de ses clients et prospects à ne collecter et à ne traiter que les données nécessaires à ses activités portant en particulier sur la fourniture des services que nous vous proposons, ainsi que des produits et services personnalisés en fonction de votre profil.

En conséquence, Carrefour Assurance collecte différentes données à caractère personnel vous concernant.

Certaines données traitées sont collectées de manière directe auprès de vous ou de manière indirecte à partir des sources suivantes :

- des publications ou bases de données mises à sa disposition par les autorités ;
- des tiers, tels que des organismes de prévention de la fraude ou ceux nous permettant l'appréciation des préjudices et la détermination des indemnités, y compris les données médicales, lesquelles font l'objet d'un traitement spécifique afin de respecter le secret médical.

LIMITATION DE LA DURÉE DE CONSERVATION DE VOS DONNÉES

Les données collectées vous concernant seront conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités ci-dessous et selon les durées qui y sont précisées.

La passation, l'exécution et la gestion des contrats que vous avez souscrits y compris la délivrance et la conservation des certificats électroniques liés aux signatures électroniques : le délai de prescription de droit commun en matière civile et commerciale est de cinq (5) ans. La prescription est portée à 10 ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur. Pour les contrats d'assurance sur la vie, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard 30 ans à compter du décès de l'assuré. En cas de contentieux, ces données sont conservées pendant toute la durée de la procédure et jusqu'à l'expiration des voies de recours ordinaires et extraordinaires.

La gestion de notre comptabilité : les documents comptables et pièces justificatives sont conservés pour une durée allant jusqu'à dix (10) ans à compter de la clôture de l'exercice comptable concerné.

La lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme :

les données des assurés utilisées dans le cadre des diligences de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme sont conservées pendant cinq (5) ans à compter de l'opération faisant l'objet d'un soupçon.

La lutte contre la fraude : les données des assurés dans le cadre du dispositif de lutte contre la fraude sont susceptibles d'être conservées jusqu'à six (6) mois à compter de l'émission des alertes avant d'être qualifiées.

Les alertes qualifiées de non pertinentes ou non qualifiées à l'issue du délai de six (6) mois sont supprimées.

Les alertes qualifiées de pertinentes sont conservées pour une durée maximale de cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude. Pour les personnes inscrites sur une liste des fraudeurs avérés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de cinq (5) ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

Si une procédure judiciaire a été engagée, les données sont conservées jusqu'au terme de la procédure judiciaire, augmentée de la durée d'acquisition des prescriptions légales. Le délai de prescription de droit commun en matière civile et commerciale est de cinq (5) ans à compter de la fin du contrat.

La gestion de l'adhésion à la newsletter : les données sont conservées jusqu'à désinscription de l'abonné.

La gestion de l'enregistrement des conversations téléphoniques : les données d'enregistrement sont conservées pendant quatre vingt dix (90) jours à compter de leur collecte

Les données des documents d'analyse (comptes-rendus et grilles d'analyse) sont conservées jusqu'à un (1) an à partir de leur collecte.

La gestion des cookies : La durée de conservation des données ne saurait excéder 13 mois

La gestion des données relatives aux études actuarielles et statistiques techniques de la compagnie : toute la durée de la relation contractuelle augmentée de la durée des prescriptions légales. Le délai de prescription de droit commun en matière civile et commerciale est de cinq (5) ans. Ces délais peuvent être plus longs dans certaines situations spécifiques, notamment dans le cas de sinistres corporels ou ayant mis en jeu une garantie de responsabilité civile.

La durée de conservation des données de prospects non clients ayant réalisé un devis d'assurance est de trois (3) ans à compter du dernier devis réalisé.

La gestion de la prospection commerciale : les données des clients utilisées à des fins de prospection commerciale peuvent être conservées pendant un délai de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale.

QUI PEUT ACCÉDER À VOS DONNÉES ?

Pour les besoins des finalités décrites ci-dessus et dans les limites nécessaires à la poursuite de ces finalités, vos données pourront être transmises à tout ou partie des destinataires suivants :

- les services internes de Carrefour Assurance ;
- les délégataires de gestion, intermédiaires d'assurance, nos partenaires ;
- les coassureurs et les réassureurs ainsi que nos organismes professionnels et fonds de garantie, ainsi que les organismes d'assurance des personnes impliquées ou offrant des prestations complémentaires ;
- les personnes intervenant au contrat telles que les avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, tuteurs, curateurs, enquêteurs et professionnels de santé ;

- Les organismes sociaux lorsque les régimes sociaux interviennent dans le règlement des sinistres ou lorsque les organismes d'assurance offrent des garanties complémentaires à celles des régimes sociaux ;
- s'il y a lieu les personnes intéressées par l'exécution du contrat (tels que les assureurs adverses) ;
- Les organismes directement concernés par un cas de fraude ;
- Les autorités administratives ou judiciaires saisies d'un litige le cas échéant ;
- Les juridictions, les arbitres, les médiateurs, les autorités de tutelle et de contrôles habilités à recevoir de telles données ;
- Les services chargés du contrôle tels que les commissaires aux comptes et les auditeurs ainsi que les services chargés du contrôle interne.

SÉCURITÉ

Nous prenons, au regard de la nature des données personnelles et des risques que présentent les traitements, les mesures techniques, physiques et organisationnelles nécessaires pour préserver la sécurité et la confidentialité de vos données personnelles et empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés n'y aient accès.

Nous choisissons des sous-traitants ou des prestataires qui présentent des garanties en terme de qualité, de sécurité, de fiabilité et de ressources pour assurer la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles y compris en matière de sécurité des traitements. Les sous-traitants et les prestataires s'engagent à respecter des niveaux de confidentialité au moins identiques aux nôtres.

Nous faisons mener des audits pour vérifier la bonne application des règles de sécurité.

En cas de transfert de vos données personnelles hors de l'Union Européenne

Si un transfert hors de l'Union Européenne des données personnelles collectées et traitées devait être réalisé, des garanties seraient prises pour encadrer juridiquement ce transfert et assurer un bon niveau de protection de vos données, Carrefour Assurance sécurisera de tels transferts par :

- la conclusion de clauses contractuelles types reconnues par la Commission européenne ou
- le recours à un prestataire qui a adopté des règles contraignantes, reconnues par les autorités de contrôles européennes.

QUELS SONT VOS DROITS SUR LES DONNÉES ?

Conformément à la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, vous bénéficiez d'un droit à l'information sur les données que nous collectons vous concernant, ainsi que d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement lié aux données qui vous concernent, de même que du droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès.

Il est ici précisé qu'au titre du droit d'accès, Carrefour Assurance pourra demander le paiement de frais raisonnables basés sur les coûts administratifs pour toute copie supplémentaire des données à celle qui vous sera communiquée.

Vous disposez également d'un droit d'obtenir la limitation d'un traitement et d'un droit à la portabilité des données que vous avez pu fournir, qui trouveront à s'appliquer dans certains cas.

Par ailleurs, vous pouvez demander à exercer votre droit d'opposition pour des raisons tenant à votre situation particulière, à un traitement de données personnelles vous concernant lorsque le traitement est fondé

sur l'intérêt légitime du responsable de traitement y compris le profilage. En cas d'exercice d'un tel droit d'opposition, Carrefour Assurance cessera le traitement sauf lorsqu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et droits et les libertés de la personne concernée ou pour la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice.

Vous pouvez également vous opposer à tout traitement lié à la prospection sans qu'il soit nécessaire d'invoquer des raisons tenant à votre situation particulière

Carrefour Assurance souhaite vous informer que le non renseignement ou la modification de vos données sont susceptibles d'avoir des conséquences dans le traitement de certaines demandes dans le cadre de l'exécution de votre contrat et que vos demandes au titre de l'exercice des droits seront conservées à des fins probatoires et de suivi.

Pour exercer vos droits, il vous suffit d'adresser votre demande, par courrier à CARMA, Service Consommateurs, CP 8004, 91008 Evry Cedex, ou par e-mail à Carma_rgd_contact@carrefour.com, en indiquant votre nom, prénom, e-mail, adresse et si possible votre référence client.

Conformément à la réglementation en vigueur, votre demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Dans le cadre d'une demande de prospection commerciale, celle-ci devra uniquement comporter des informations permettant d'établir votre identité.

Une réponse vous sera alors adressée dans les meilleurs délais, dans un délai maximum de 30 jours.

Nous vous informons par ailleurs que vous pouvez vous opposer à recevoir de la prospection commerciale par voie téléphonique en vous inscrivant gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique à l'adresse www.bloctel.gouv.fr ou par courrier postal à - Société OPPOSETEL, Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret 10000 Troyes.

Dans l'hypothèse où nous ne parviendrions pas à répondre à vos demandes d'une manière qui vous satisfasse, vous pouvez également introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (en France, la CNIL, 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07. Tél. : 01 53 73 22 22).



Ce document vous est remis à titre d'information pré-contractuelle avant toute adhésion et constitue, au moment de l'adhésion, l'accord contractuel des parties.



Avec Ecofolio
tous les papiers
se recyclent.