

Garantie console de jeux



Garantie panne

+ 2 ans

Fiche d'information et Conditions Générales

Au service de toutes vos vies

Carrefour
assurance



FICHE D'INFORMATION

GARANTIE CONSOLE DE JEUX PANNE + 2 ANS

PRÉAMBULE

La garantie du contrat d'assurance « Garantie Console de Jeux Panne + 2 ans » **ci-après dénommé « Garantie Panne Console de Jeux »** est acquise dans les conditions, limites et exclusions décrites aux **Conditions Générales ci-après**.

Le contrat se compose de la Fiche d'information & Conditions Générales et des Conditions Particulières.

Le contrat « Garantie Panne Console de Jeux » est un contrat d'assurance :

- souscrit 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.
- par l'intermédiaire de Lybernet en sa qualité de courtier, SAS au capital de 215 200€, RCS Evry 451 980 601, 6 rue du Marquis de Raies, 91008 Evry cedex, N° ORIAS 07 003 977 (www.orias.fr).

Ce contrat est géré par SPB, SAS de courtage d'assurance au capital de 1 000 000 €, ayant son siège social au 71, quai Colbert - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex - RCS HAVRE 305 109 779, n°ORIAS 07 002 642 (www.orias.fr).

CARMA, LYBERNET et SPB sont soumises à la supervision de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution-4 Place de Budapest CS 92459.75436 PARIS CEDEX 09.

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

LA GARANTIE

Le contrat « Garantie Panne Console de Jeux » prévoit l'indemnisation des conséquences pécuniaires de la Panne de l'Appareil assuré, selon les définitions et modalités décrites aux Conditions Générales.

COTISATION

Le montant de la cotisation est de 35 euros, taxes comprises.

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

La souscription au contrat ne saurait faire obstacle à ce que le Souscripteur 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.217-3, L.217-4, L.217-5, L.217-7 et L.217-13 du Code de la consommation.

La Souscription 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 L.217-3 du Code de la consommation :

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L.217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L.216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L.217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

Article L.217-4 du Code de la consommation :

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévues au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est livré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat.

Article L.217-5 du Code de la consommation :

I.- En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est livré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L.217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.- Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.- Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Article L.217-7 du Code de la consommation :

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

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

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

Article L.217-13 du Code de la consommation :

Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé.

Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

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

GARANTIE PANNE CONSOLE DE JEUX + 2 ANS

1 – OBJET DU CONTRAT

Le contrat « Garantie Panne Console de Jeux » a pour objet l'indemnisation des conséquences pécuniaires du fait de la Panne de l'Appareil assuré survenue à l'issue de la garantie légale de conformité et/ou de toute garantie commerciale.

Le contrat est réservé aux seuls acquéreurs, personnes physiques, d'une console de jeux achetée depuis moins de 60 jours à la date de souscription.

2 - DÉFINITIONS

- **Souscripteur** : La personne physique majeure résidant habituellement en France métropolitaine, propriétaire de l'Appareil assuré ayant payé la cotisation d'assurance correspondante.
- **Appareil assuré** : L'appareil, acheté neuf (ou reconditionné à neuf) depuis moins de 60 jours à la date de souscription et désigné sur les Conditions Particulières au contrat d'assurance. Il s'agit également de la manette de jeux vendue en complément de la console dans le même package. Il peut également s'agir de l'appareil échangé dans le cadre de la garantie constructeur ou d'une garantie légale.
- **Assuré** : Le Souscripteur et toute personne autorisée par le Souscripteur à utiliser l'Appareil assuré.
- **Panne** : Il s'agit d'un événement soudain et interne à l'Appareil assuré empêchant son fonctionnement et le rendant ainsi impropre à son utilisation.

Ne sont pas considérées comme Pannes :

La défaillance des accessoires (cordons, jeux, cartes mémoires, casques, alimentations) et tout accessoire externe à l'Appareil assuré ainsi que de tous composants ou pièces « consommables » de l'Appareil assuré (tels que piles, batteries, lampes, fusibles...).

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

• **Valeur de remplacement** : valeur au jour du sinistre de l'Appareil assuré, sur la base d'un même canal de vente, à un appareil identique, 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 coloris, de poids, de revêtement, de graphisme ou de design), **dans la limite de la Valeur d'achat de l'Appareil assuré.**

3 – MODALITÉS DE SOUSCRIPTION

La souscription a lieu au moment où le client, ayant préalablement pris connaissance de la Fiche conseil, de la Fiche d'information ci-avant, de la convention de preuve et des présentes Conditions Générales et ayant vérifié qu'il satisfait aux conditions d'éligibilité, donne son consentement pour souscrire par le biais d'une signature électronique.

Un courrier électronique de confirmation sera adressé à la suite de la souscription du contrat, contenant la Fiche conseil et les Conditions Particulières du contrat, et permettra de télécharger, à nouveau, la Fiche d'information et les Conditions Générales.

Conservez précieusement la facture d'achat ; ce document sera exigé en cas de sinistre.

Le Souscripteur peut, dans les 15 (quinze) jours calendaires à compter de la date de la souscription (ou de réception des documents contractuels si cette date est postérieure) renoncer à sa qualité et être remboursé de la cotisation d'assurance payée.

Pour ce faire, il doit adresser une lettre recommandée avec avis de réception selon le modèle de lettre suivant :

Je soussigné(e), nom, prénom, demeurant à _____ demande à renoncer à la souscription du contrat « Garantie Panne Console de Jeux ».

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

La renonciation ou toute modification, notamment du numéro de série suite à un échange d'appareil dans le cadre de la garantie du constructeur ou d'une garantie légale, ou tout changement relatif à l'identité du Souscripteur (notamment nom, adresse) doit être déclaré par ce dernier par écrit à :

« **Garantie Panne Console de Jeux** »

Centre de gestion SPB

71 Quai Colbert

CS 90000

76095 Le Havre Cedex

4 – LES GARANTIES

La souscription du contrat permet de bénéficier de la garantie Panne selon les modalités suivantes :

En cas de Panne survenue à l'issue de la garantie légale de conformité et/ou de toute garantie commerciale, la garantie prévoit pour la console ainsi que la manette garantie, l'indemnisation des conséquences pécuniaires de la Panne de l'Appareil assuré dans la limite de sa Valeur de remplacement.

La manette ne pourra faire l'objet d'une **indemnité supérieure à 60 euros**.

En cas d'indemnisation en bons d'achat, ces bons d'achats sont utilisables dans tous les hypermarchés Carrefour de France Métropolitaine. Ils sont émis pour une durée de validité de un (1) an, durée renouvelable une fois à la demande du Souscripteur.

L'Appareil assuré ne peut faire l'objet que d'une seule prise en charge au titre de la console ET une prise en charge au titre de la manette.

5 - ÉTENDUE TERRITORIALE

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

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

6 - PRISE D'EFFET ET DURÉE DE L'ADHÉSION ET DES GARANTIES

Le contrat est conclu pour une durée non renouvelable de 48 mois à compter de la date de souscription.

Si l'Appareil assuré fait l'objet d'une réparation au titre de la garantie légale de conformité, la durée du contrat sera prolongée de six mois.

Si l'Appareil assuré fait l'objet d'un remplacement dans le cadre de la garantie légale de conformité, la durée du contrat peut être prolongée de 24 mois.

Les garanties prennent effet, sous réserve du paiement effectif de la cotisation, et en l'absence de renonciation du Souscripteur, à l'issue de la garantie légale de conformité et/ou de toute garantie commerciale, pour une durée non renouvelable allant jusqu'à 24 mois.

Le contrat peut être résilié à tout moment par le Souscripteur, à l'issue de la première année qui suit la prise d'effet des garanties, selon les modalités précisées à l'article 8.

7 - COTISATION

La cotisation est payable d'avance, pour toute la durée du contrat.

Le montant de la cotisation est indiqué au moment de la souscription sur le site www.assurance.carrefour.fr et précisé dans la Fiche d'Information ci-avant et reporté sur les Conditions Particulières au contrat d'assurance.

8 - CESSATION DES GARANTIES

Les garanties cessent leurs effets :

- à l'issue de la période d'assurance et dans les conditions définies à l'article 6 ;
- 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 du contrat.

Le contrat est résiliable à tout moment, à l'issue de la première année qui suit la prise d'effet des garanties, par le Souscripteur sous réserve de l'envoi d'une lettre simple ou tout autre support durable à l'Assureur. La résiliation prendra effet à la fin du mois qui suit la réception de la demande de résiliation par le Service de gestion « Garantie Panne Console de Jeux ».

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.

Le contrat est résilié de plein droit :

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

9 - 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 du Souscripteur 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 :

- 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 au Souscripteur en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;
 - le Souscripteur 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.

10 – SINISTRE

Le Souscripteur doit déclarer le sinistre dans les 5 jours ouvrés, à compter de la date à laquelle il a pris connaissance de la Panne.

En cas de Panne, appelez le **0 970 808 971** (appel non surtaxé) pour déclarer l'évènement pouvant donner lieu à intervention.

La déclaration de sinistre peut aussi se faire soit :

- par courrier daté et signé adressé à :

« **Garantie Panne Console de Jeux** »

Centre de gestion SPB

71 Quai Colbert – CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex

- Soit par courriel à l'adresse : carrefourpackassurances@spb.eu

Un numéro de sinistre sera communiqué au Souscripteur.

Un diagnostic par téléphone sera réalisé pour déterminer le type de Panne affectant l'appareil.

Si le diagnostic détermine la Panne totale de l'appareil, le service de gestion adresse au Souscripteur un courrier électronique confirmant l'ouverture du dossier et précisant les démarches ainsi que les documents nécessaires à l'instruction du sinistre. Il pourra également être demandé l'envoi de l'appareil au Service de gestion pour vérification de la panne.

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.

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. »

11 – EXCLUSIONS

Ne sont pas garantis les événements suivants :

- les dommages dus à un vice de matière ou de construction ;
- les conséquences de la chute ou du bris de l'Appareil assuré ;
- les Pannes relevant d'un défaut lié à l'entretien, la maintenance, la réparation effectuée en dehors d'une prestation relevant des présentes garanties, les révisions, les opérations de modification ou amélioration ;
- les Pannes, défaillances ou défauts liés à l'usure, à la corrosion, à l'encrassement, à la présence de poussières, aux surtensions électriques extérieures (foudre), à la sécheresse, à l'humidité, à un excès de températures ;
- l'oxydation de l'Appareil assuré, définie comme toute corrosion par effet chimique des composants de l'appareil assuré, nuisant à son bon fonctionnement ;
- les dommages esthétiques causés aux parties extérieures de l'Appareil assuré ne nuisant pas au bon fonctionnement du matériel tels que les rayures, les écaillures, les égratignures ;
- les Pannes relevant de la garantie légale relative aux défauts cachés au sens des articles 1641 à 1649 du Code civil ;
- les Pannes relevant de la garantie relative aux défauts de conformité au sens des articles L.217-3, L.217-4, L.217-5, L.217-7 et L.217-13 du Code de la consommation ;
- les Pannes résultant d'une utilisation non conforme aux normes et prescriptions du constructeur ;
- les Pannes affectant tout accessoire externe à l'Appareil assuré ou consommables (chargeur, batterie...), les logiciels ;
- les Pannes 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 conséquences de la guerre civile ou étrangère ou d'insurrection ou de confiscation par les autorités ;
- les dommages résultant d'un défaut dans l'alimentation des fluides de toutes natures ;
- l'acte intentionnel ou dolosif de l'Assuré ;
- les dommages d'origine nucléaire ;
- 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 ;
- l'appareil pour lequel le Souscripteur ne peut produire le justificatif d'achat.

12 - 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 :

Par courrier :

Service réclamations

« Garantie Panne Console de Jeux »

Centre de gestion SPB

CS 90000

76 095 LE HAVRE CEDEX

Par courriel : reclamations-carrefour@spb.eu

A réception de votre réclamation, le Service réclamations 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 :

- l'Assuré justifie avoir tenté au préalable de résoudre le litige directement auprès de son assureur par une réclamation écrite, selon les modalités prévues ci-avant, et;

- qu'aucune action n'a été ou n'est engagé, 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.

13 - LA PROTECTION DE VOS DONNÉES 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 cyber sécurité 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 adresses) ;
- 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 Évry Cedex, ou par e-mail à Carma_rgpd_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).