

LYBERNET, Société de Courtage en assurance
ORIAS n°07 003 977
SAS au capital de 239 300€, RCS Évry 451 980 601
Siège social : ZAE Saint Guénault, 1 rue Jean Mermoz
91000 Évry-Courcouronnes.

FICHE D'INFORMATION ET CONSEIL

GARANTIE PANNE CONSOLE DE JEUX

Le présent document que nous vous invitons à consulter est relatif au contrat d'assurance Garantie Panne Console de Jeux. Il vous renseigne sur l'identité du distributeur et de l'assureur ainsi que sur certains éléments essentiels du contrat d'assurance sur lesquels nous souhaitons particulièrement attirer votre attention.

Avant votre souscription, nous vous invitons à lire attentivement le Document d'information sur le produit d'assurance ainsi que les Conditions Générales du contrat d'assurance Garantie Panne Console de Jeux, qui apportent toutes les précisions concernant les conditions de prise en charge par l'assureur : définition de la garantie Panne, limites de garanties, exclusions.

1- INFORMATION SUR LE DISTRIBUTEUR

Pour la distribution du contrat objet de la présente fiche, LYBERNET agit en qualité de courtier en assurance inscrit à l'ORIAS sous le numéro 07 003 977 (www.orias.fr). LYBERNET est filiale à 100% de CARMA, entreprise régie par le Code des assurances.

LYBERNET n'est pas soumise à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec CARMA ; à votre demande, il vous sera communiqué le nom des entreprises d'assurance dont les produits d'assurance peuvent être distribués par LYBERNET.

Pour la distribution du contrat Garantie Panne Console de Jeux, LYBERNET est rémunérée sur la base d'une commission, c'est-à-dire une rémunération incluse dans la prime d'assurance.

2- PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

QU'EST CE QU'UNE RÉCLAMATION ?

Il s'agit de la manifestation de votre mécontentement ou de votre insatisfaction, directement adressée à nos services. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou d'avis n'est pas considérée comme telle et devra être adressée à votre conseiller habituel.

NOS ENGAGEMENTS

Chaque réclamation fait l'objet d'un examen approfondi afin de trouver ensemble une solution qui vous convienne. Dans tous les cas, vous recevrez un accusé de réception sous 10 jours ouvrables maximum à compter de la date d'envoi de votre réclamation sauf si une réponse vous est apportée dans le délai susmentionné. Le service sollicité s'engage à vous apporter une réponse définitive dans un délai de deux mois à compter de la date d'envoi de votre réclamation initiale. Si ces délais ne pouvaient être tenus du fait de circonstances exceptionnelles, vous en seriez informé.

À QUI ADRESSER VOTRE RÉCLAMATION ?

Par courrier adressé à : Service réclamations
Garantie Panne Console de Jeux Centre de gestion SPB
CS 90000 – 76095 LE HAVRE Cedex

Ou

Par courriel à : reclamations-carrefour@spb.eu

En utilisant notre formulaire en ligne : <https://assurance.carrefour.fr/nous-contacter>, sélectionnez ensuite "Faire une réclamation" puis choisissez l'assurance concernée.

Si vous n'estimez pas satisfaisante la réponse obtenue, vous pouvez :

LYBERNET, Société de courtage en assurance inscrite à l'ORIAS sous le numéro 07 003 977, SAS au capital de 239 300€, RCS Évry 451 980 601 - IDU REP PAP FR354256_03GARA - ZAE Saint Guénault, 1 rue Jean Mermoz - 91000 Évry-Courcouronnes.

- Poursuivre l'échange en sollicitant le Service Consommateurs de l'assureur
Par courrier : CARMA - Service Consommateurs ZAE ST Guénault, 1 rue Jean Mermoz, 91000 Évry-Courcouronnes
Par e-mail : fr_conso_carma@carrefour.com
- Saisir le Médiateur de l'assurance
Par courrier : La Médiation de l'assurance TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09
En ligne : <http://www.mediation-assurance.org>

Le Médiateur ne peut être saisi que si :

- vous justifiez avoir tenté au préalable de résoudre votre litige par une réclamation écrite adressée au service indiqué dans la rubrique " À QUI ADRESSER VOTRE RÉCLAMATION" ;
- aucune action judiciaire n'est ou n'a été engagée ; le Médiateur 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.

3- CONSEIL SUR LE PRODUIT D'ASSURANCE

Vous avez exprimé le souhait de bénéficier d'une couverture d'assurance pour les besoins suivants :

- assurer votre console de jeux

Nous vous remercions de nous avoir consultés pour votre projet d'assurance.

Vous avez également précisé vos exigences concernant cette couverture :

- bénéficier d'une garantie panne

Le contrat d'assurance Garantie Panne Console de Jeux s'adresse aux seuls acquéreurs, personnes physiques, d'une console de jeux achetée depuis moins de 60 jours à la date de souscription.

Sur la base de ces informations, nous vous conseillons le contrat Garantie Panne Console de Jeux assuré par CARMA en réponse à vos besoins et exigences : en effet ce contrat comporte des garanties qui sont en cohérence avec vos besoins et exigences à savoir la panne de l'appareil.

PRÉCISIONS SUR LES GARANTIES ACCORDÉES PAR LE CONTRAT

Le contrat prévoit, en cas de panne survenue à l'issue de la garantie légale de conformité et/ou de toute garantie commerciale, la remise de bons d'achat permettant le remplacement de la console garantie ainsi que de sa manette d'origine.

MODALITÉS POUR METTRE FIN AU CONTRAT

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation de 30 jours calendaires à compter de la date de conclusion du contrat (ou à compter de la date de paiement de tout ou partie de la cotisation si cette date est postérieure).

Vous pouvez résilier votre contrat à tout moment à l'issue de la première année qui suit la prise d'effet des garanties, dans les conditions prévues aux Conditions Générales du contrat.

Vous déclarez avoir reçu un exemplaire de cette fiche avant la souscription du contrat et être en accord avec le contenu mentionné ci-dessus.