

Assurance des téléphones portables



Garanties casse, vol

Formule
Casse

Formule
Essentielle

Formule
Sérénité

Fiche d'information et Conditions Générales

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 346 758 000€- RCS ÉVRY 451 321 335 – ZAE St Guénault, 1, rue Jean Mermoz, BP 60075, 91002 ÉVRY 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 ÉVRY 330 598 616 ZAE Saint Guénault, 1 rue Jean Mermoz - 91000 Évry-Courcouronnes IDU REP PAP FR231853_03UANF ;
- par l'intermédiaire de Lybernet en sa qualité de courtier, SAS au capital de 239 300€, RCS ÉVRY 451 980 601, ZAE Saint Guénault, 1 rue Jean Mermoz - 91000 Évry-Courcouronnes, N° ORIAS 07 003 977 (www.orias.fr).

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 bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.

L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

- 1° Vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- 2° Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- 3° Le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- 4° 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 contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que vous avez souscrit.

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.217-3, L.217-4, L.217-5, L.217-7 et L.217-13 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 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 ASSURANCE TÉLÉPHONE PORTABLE CONTRAT N°99899999112

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 - DÉFINITIONS

• **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 - MODALITÉS D'ADHÉSION

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.

RENONCIATION

L'Adhèrent peut, dans les trente (30) jours de la conclusion du contrat (ou à compter de la date de paiement de tout ou partie de la cotisation si cette date est postérieure), 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 doit être déclarée par ce dernier par lettre simple ou tout autre support durable

La renonciation ou toute modification du contrat, tout changement relatif à l'identité de l'adhérent (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).

6 - ÉTENDUE 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 DURÉE DE L'ADHÉSION 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.

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.

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 L.113-3 du Code des assurances).

Le contrat non résilié reprend ses effets à midi le lendemain du jour où ont été payés 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 01/01/2022) est rappelé au bulletin d'adhésion.

9 - RÉSILIATION 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, par lettre simple ou tout autre support durable envoyé 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 courriel à l'adresse : sinistreatm@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'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 relevant d'une utilisation non conforme aux normes établies par le fabricant 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.

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 Réclamation Téléphone Portable
Centre de gestion ATM
49, Avenue du Grésillé
CS 70440 - 49004 Angers Cedex 01

Ou

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

- 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
- Ou, dans tous les cas, deux mois après l'envoi d'une première réclamation écrite, 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 Réclamation Téléphone portable Carrefour
Centre de Gestion ATM
49, Avenue du Grésillé
CS 70440 - 49004 Angers Cedex 01

Ou

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

14 - PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

CARMA traite vos données personnelles dans le respect des principes fixés par la réglementation applicable à la protection des données personnelles, et notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données personnelles, et la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée.

Pour vous permettre de disposer de l'information la plus complète sur l'utilisation de vos données personnelles par CARMA, nous vous invitons à prendre connaissance de la politique de protection des données personnelles disponible sur le site internet <https://www.groupe-carma.com>.

L'EXERCICE DE VOS DROITS :

L'exercice de vos droits s'effectue par courrier au Délégué à la protection des données personnelles, accompagné de tout moyen permettant d'établir votre identité à l'adresse :

CARMA,
Service Consommateurs,
ZAE Saint Guénault, 1 rue Jean Mermoz - 91000 Évry-Courcouronnes,
ou par e-mail à Carma_rgpd_contact@carrefour.com

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.

