



ASSURANCE TÉLÉPHONE PORTABLE

GARANTIE CASSE « FORMULE CASSE »

GARANTIES CASSE ET VOL « FORMULE ESSENTIELLE »

GARANTIES CASSE ET VOL « 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 au capital de 200 000 € - adresse: CS 70440 - 49004 ANGERS Cedex 01 - RCS LE MANS : 441 989 795 - n° ORIAS 07 026 312 (www.orias.fr).

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 pénalités, 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°99899999106

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

• **Adhérent** : 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'Adhérent 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'Adhérent, son conjoint (y compris PACS) ou concubin, les ascendants ou descendants et toute personne autorisée par l'Adhérent 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'Adhérent en cas de sinistre.

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

• **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.**

• **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.

L'adhésion a lieu au moment où l'Adhérent ayant préalablement pris connaissance de la Fiche d'Information et Conseil et du document d'information sur le produit d'assurance d'un part, des présentes Fiche d'Information et Conditions Générales d'autre part et, ayant vérifié qu'il satisfait aux conditions d'éligibilité, donne son consentement à l'adhésion par le biais d'une signature électronique ou manuscrite.

Ces documents seront adressés à l'Adhérent et sont à conserver.

L'Adhérent 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'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.

Pour chacune des formules, en cas d'impossibilité de remplacer l'Appareil assuré, l'Assureur fournit à l'Adhérent des bons d'achat permettant le remplacement de l'Appareil assuré dans un hypermarché Carrefour de France métropolitaine.

La valeur des bons d'achat correspond à la Valeur de remplacement, dans la limite de la Valeur d'achat de l'Appareil assuré.

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.

Si le bon d'achat proposé ne permet pas un rééquipement du matériel assuré, l'indemnisation se fera sous forme de virement bancaire, sur le compte bancaire ou postal renseigné par l'Adhérent à l'occasion du paiement de la cotisation d'assurance.

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** :

- de **200 €**, toutes taxes comprises pour la formule Casse ;
- de **350 €**, toutes taxes comprises pour la formule Essentielle ;
- de **650 €**, toutes taxes comprises pour la formule Sérénité.

Dans tous les cas, **une franchise égale à 15 % de la Valeur d'achat de l'Appareil assuré, sera déduite de l'indemnité** due au titre du sinistre garanti. Elle sera réglée par l'Adhérent à l'occasion du remplacement ou de la réparation de l'Appareil assuré, ou déduite du montant des bons d'achat ou du virement versé par l'Assureur.

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 01/09/2020) 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'Adhérent, 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'Adhérent sera informé, par tout moyen, au moins trois mois avant la date d'effet de la modification. L'Adhérent pourra résilier son adhésion dans le mois qui suit.

10 - SINISTRE

L'Adhérent 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'Adhérent doit se munir :

- de la facture d'achat de l'Appareil assuré sur laquelle figure le nom de l'Adhérent;
- 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-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'Adhérent.

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'Adhérent 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'Adhérent 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'Adhérent.

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'Adhérent ;
- 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'Adhérent 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'adhérent 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 DONNÉES PERSONNELLES

Pour vous permettre de disposer de l'information la plus complète et transparente sur l'utilisation de vos données personnelles par Carma, nous vous invitons à prendre connaissance des dispositions ci-après relatives à la protection de vos données à caractère personnel. Ces dispositions seront régulièrement mises à jour pour vous tenir informé de toute évolution apportée à l'utilisation de vos données.

POUR QUELLES FINALITÉS UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES ?

Les données à caractère personnel que Carma collecte vous concernant, sont uniquement utilisées pour des finalités explicites, légitimes et déterminées en relation avec les différents services ou produits que nous vous proposons. Seules les données qui nous sont utiles sont collectées.

Ainsi, nous utilisons les données à caractère personnel vous concernant dans le cadre des finalités suivantes :

LA PASSATION, LA GESTION ET L'EXÉCUTION DES CONTRATS D'ASSURANCE, À SAVOIR :

- **la passation de votre contrat d'assurance** : il s'agit de l'étude de vos besoins spécifiques afin de vous proposer un contrat adapté;
- **la gestion de votre contrat d'assurance** : cela comprend la phase pré contractuelle jusqu'à la résiliation du contrat. Cela concerne aussi 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. Dans ce cadre, les données collectées sont relatives à la gestion des sinistres et des prestations objets du contrat d'assurance ;
- **l'élaboration des statistiques et études actuarielles** ;
- **l'exercice des recours et la gestion des réclamations et des contentieux** liés à nos activités;

- **l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur à l'exception de celles qui relèvent d'une formalité particulière prévue** par les dispositions applicables en matière de protection des données à caractère personnel ;
- **ainsi qu'à la gestion d'opérations de contrôle anti-fraude ou 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.

VOS DONNÉES SONT ÉGALEMENT SUSCEPTIBLES D'ÊTRE UTILISÉES POUR LA RÉALISATION D'OPÉRATIONS TECHNIQUES

pour les besoins des finalités énoncées aux présentes. 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.

Les données collectées sont indispensables à ces traitements et sont destinées aux services concernés de CARMA, ainsi que le cas échéant, à ses délégataires de gestion, partenaires ou réassureurs qui interviennent au titre des services commercialisés par Carma. Nous ne pourrions pas exécuter votre contrat, si vous ne nous communiquez pas les données nécessaires.

ENFIN VOS DONNÉES PEUVENT ÊTRE UTILISÉES POUR LES BESOINS DE LA GESTION DE NOTRE RELATION COMMERCIALE ET D'AMÉLIORATION DE NOTRE CONNAISSANCE CLIENT,

à savoir notamment :

- la réalisation d'enquêtes de satisfaction, recueil d'avis sur nos produits et services ;
- la réalisation d'opérations de fidélisation, de sondage ;

- vous demander de tester des produits ou services, ou des 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 (mesure d'audience de nos sites internet, y compris par l'analyse de votre navigation en ligne et 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 de prospection, (ce qui inclut notamment les opérations techniques comme la normalisation d'adresse, la déduplication et l'enrichissement de données vous concernant) ;
- La cession, la location ou l'échange de données relatives à l'identification des clients pour améliorer les services proposés ou fournis aux clients ou prospects, notamment pour des produits ou services permettant de réduire la sinistralité ou d'offrir un contrat ou une prestation complémentaire.

Pour les opérations de prospection commerciale liées au profilage et qui reposeraient sur le consentement de la personne concernée par le traitement, celle-ci peut retirer à tout moment son consentement, étant entendu que cela ne remettra pas en cause la licéité du traitement mis en œuvre avant cette révocation.

- **Afin de vous envoyer des messages de promotion ou des publicités personnalisés ou non**, par voie postale ou électronique y compris par notifications mobiles, ou via tout autre support selon votre profil, dans le respect des autorisations que vous nous aurez consenties ou à des fins d'études statistiques. Le refus ou l'opposition de votre part à la réception de communications commerciales n'empêchera pas l'exécution de votre contrat d'assurance conformément aux dispositions de ce contrat.

QUELLES DONNÉES RECUEILLONS-NOUS ?

Les catégories de données personnelles que nous traitons sont issues du formulaire de collecte et des échanges intervenant entre vous et votre conseiller, et ce quelque soit le support de ces échanges ; en particulier peuvent être traitées en fonction des finalités :

- Celles nécessaires à votre identification en qualité d'adhérent, à savoir les données d'état civil lors de votre demande d'adhésion au contrat ;
- Les données de contact, à savoir vos numéros de téléphone, adresse électronique, adresse postale ;
- Les données relatives à l'appréciation du risque et à la lutte contre la fraude, conformément aux textes applicables à ce type de traitement ;
- Les données nécessaires à l'application du contrat et à la gestion des sinistres et des prestations. Il s'agit notamment des données liées au contrat (le numéro d'identification du client, de l'Assuré, du dossier de sinistre, etc.) ou celles liées au sinistre ;
- Les données relatives à votre situation personnelle (ex : situation de famille, nombre d'enfants, les personnes à charge, etc.) ;
- Les données nécessaires à la détermination des indemnités

- Les données relatives à la gestion et au suivi de la relation commerciale, données d'identification, situation familiale, financière et habitudes de vie en lien avec la relation commerciale, les données de localisation et de connexion (date, heure, adresse internet, protocole du visiteur, pages consultées) ;
- Des données fournies par des organismes tiers habilités à nous fournir des informations vous concernant.

POURQUOI LES TRAITEMENTS DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ONT-ILS LIEU ?

Vos données peuvent faire l'objet d'un traitement pour l'une ou plusieurs des raisons suivantes :

- La base légale du traitement de vos données personnelles est l'étude menée pour répondre à votre recherche de solution d'assurance ou l'exécution de votre contrat d'assurance ou encore votre consentement explicite recueilli le cas échéant lors de la collecte de vos données. Nous sommes également amenés à utiliser vos données pour répondre à des obligations légales ou réglementaires.
- Nous pouvons par ailleurs utiliser vos données, dans le respect de vos intérêts, libertés et droits fondamentaux, parce que cela est nécessaire pour nous permettre à nous ou à nos partenaires de poursuivre des intérêts légitimes tels que fidéliser notre clientèle, gérer de manière optimale notre relation avec nos clients, mieux les connaître et promouvoir auprès d'eux nos produits et services ou encore lutter contre la fraude et assurer notre défense en cas de contentieux.

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 – dessus. Nous vous précisons notamment que :

- Les données collectées et traitées dans le cadre de la conclusion d'un contrat sont conservées pour la durée nécessaire à la gestion du contrat, augmentée des durées de prescriptions applicables notamment en matière civile, commerciale, fiscale, et celles résultant du Code des assurances.
- 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.
- Les données liées à des prospects non clients peuvent être conservées pendant 3 ans à compter de la collecte des données ou du dernier contact émanant du prospect.
- En cas d'exercice de leurs droits par les personnes concernées, les données relatives aux pièces d'identité peuvent être conservées pendant les délais de prescription légale applicables, soit pendant une période maximale de 3 ans.

QUI PEUT ACCEDER 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 Carma en charge de gérer notre relation commerciale ;

Les personnes chargées du service marketing, des services chargés de traiter la relation client, les réclamations, la prospection ; les services administratifs, les services informatiques ainsi que leurs responsables hiérarchiques ;

Les délégataires de gestion, les intermédiaires d'assurance, nos partenaires ;
Les coassureurs et les réassureurs ainsi que nos organismes professionnels ;
S'il y a lieu les personnes intéressées au contrat (les souscripteurs, les assurés, les adhérents et les bénéficiaires des contrats) ;
Les organismes directement concernés par un cas de fraude ;
Les prestataires et sous-traitants des sociétés du groupe Carrefour (ex: prestataires informatiques, prestataires intervenant dans le secteur de la publicité) ;
Les autorités administratives ou judiciaires saisies d'un litige le cas échéant ;
Les juridictions, les arbitres, les médiateurs, les autorités de tutelle et de contrôle 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.

EN CAS DE TRANSFERT DE VOS DONNÉES 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.

RÉFÉRENCE DU DÉLÉGUÉ A LA PROTECTION DES DONNÉES

Pour contacter le Délégué à la Protection des données : Carrefour **Service du Délégué à la Protection des Données (DPO) Carma**, 33 avenue de Paris CS 15105, 91 342 Massy Cedex

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, CARMA 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, CARMA 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 (y compris le profilage lié à une telle prospection), ou retirer votre consentement à tout moment, pour les cas où celui-ci vous aurait été demandé (le retrait de votre consentement sera sans incidence sur la licéité du traitement réalisé avant le retrait du consentement). Nous nous réservons le droit de ne pas accéder à votre demande si le traitement des données est nécessaire à l'exécution du contrat, au respect d'une obligation légale ou à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

CARMA 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'écrire à : **CARMA**, Service Consommateurs, CP 8004, 91008 Evry Cedex, 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. Une réponse vous sera alors adressée dans les meilleurs délais

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 sur le site internet <http://bloctel.gouv.fr/> ou par courrier postal à - Société OPPOSETEL, Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret 10000 Troyes. Cette inscription interdit à un professionnel de vous démarcher téléphoniquement, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes.

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 prix d'un appel local).

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.

