

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 ÉVRY 330 598 616 – ZAE Saint Guénault, 1 rue Jean Mermoz, 91000 Évry-Courcouronnes IDU REP PAP FR231853_03JANF.
- 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).

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.

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 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

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 quelles 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.

RENONCIATION

Le souscripteur 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.

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 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 DU CONTRAT 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.

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 par le souscripteur, à l'issue de la première année qui suit la prise d'effet des garanties, 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'événement 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.

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 : reclamation-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 :

- 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.

13 - LA 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.

