

# Les Garanties Carrefour +



## *Assurance Panne, Casse, Vol*

**Biens et appareils neufs**

---

**Fiche d'information et Conditions Générales**

Au service de toutes vos vies

**Carrefour**   
assurance

# FICHE D'INFORMATION

## LES GARANTIES CARREFOUR + APPAREILS NEUFS

### PRÉAMBULE

Les garanties du contrat sont acquises dans les conditions, limites et exclusions décrites aux Conditions Générales ci-après.

Le contrat se compose de la Fiche Conseil, du certificat d'adhésion, de la présente Fiche d'information et des Conditions Générales.

Le contrat « Les Garanties Carrefour + » est un contrat d'assurance collectif à adhésion facultative :

- souscrit par Carrefour Drive, SNC au capital de 40.000 euros, RCS CAEN 519 514 574 - Z.I. Route de Paris - 14120 Mondeville,
- 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 – 6, rue du Marquis de Raies, 91008 Évry CEDEX,
- par l'intermédiaire de Lybernet en sa qualité de courtier, SAS au capital de 239 300€, RCS ÉVRY 451 980 601, 4-8 rue du Marquis de Raies, 91008 Évry cedex, N° ORIAS 07 003 977 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

La gestion des sinistres est confiée à ATM, SARL de courtage en assurance au capital de 200 000 € - RCS Aix en Provence 441 989 795 - enregistrée au registre unique des intermédiaires en assurance tenu par l'ORIAS sous le n°07026312 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) - 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 le contrat sont valables pendant toute la durée de l'adhésion.

### LES GARANTIES

Les garanties du contrat « Les Garanties Carrefour + » prévoient l'indemnisation des conséquences pécuniaires de la Panne, de la Casse ou du Vol du Bien assuré, selon la formule choisie par l'Adhérent et conformément aux conditions et modalités décrites aux présentes Conditions Générales.

En fonction du Bien assuré et des besoins de l'Adhérent, plusieurs formules de garanties sont proposées au moment de l'adhésion.

Elles sont réparties comme suit :

Formule Panne 1 an	Formule Panne 2 ans	Formule Panne 3 ans	Formule Casse 1 an	Formule Casse 2 ans	Formule Panne + Casse 1 an	Formule Panne + Casse 2 ans	Formule Casse Vol 1 an	Formule Casse Vol 2 ans
--------------------------	---------------------------	---------------------------	--------------------------	---------------------------	----------------------------------	-----------------------------------	------------------------------	-------------------------------

Les garanties sont acquises en fonction de la formule souscrite telle qu'indiquée sur le certificat d'adhésion.

### COTISATION

La cotisation varie selon le Bien assuré, son prix d'achat toutes taxes comprises et la formule souscrite.

Son montant est indiqué au moment de l'adhésion et est précisé sur le certificat d'adhésion.

## INFORMATION SUR LES GARANTIES LÉGALES

L'adhésion au contrat « Les Garanties Carrefour + » 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.

L'adhésion ne se confond pas avec lesdites garanties légales, ni ne les remplace (les articles concernés, dont la mention est obligatoire, sont mentionnés ci-après).

**La garantie Panne, si elle est souscrite, a pour objet d'étendre la couverture dont bénéficie le bien à l'issue de la présomption d'antériorité prévue au second alinéa de l'article L.217-7 reproduit ci-après; elle complète ainsi la garantie légale de conformité et ne se confond pas avec ladite garantie légale, ni ne la remplace.**

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 oeuvre 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

## LES GARANTIES CARREFOUR + APPAREILS NEUFS

### CONTRAT N°998999889030

#### 1 – OBJET DU CONTRAT

Ce contrat a pour objet la prise en charge de la réparation ou le remplacement du Bien assuré suite à Panne, Dommage matériel ou Vol, selon la formule souscrite.

#### 2 – DÉFINITIONS

• **Adhèrent** : la personne physique majeure résidant habituellement en France métropolitaine, propriétaire du Bien assuré et ayant payé la cotisation d'assurance correspondante.

• **Assuré** : l'Adhèrent, son conjoint (y compris PACS) ou concubin, ses ascendants ou descendants et toute personne autorisée par l'Adhèrent à utiliser le Bien assuré.

• **Bien assuré** : le Bien neuf acheté sur le site Carrefour.fr et désigné sur le certificat d'adhésion au contrat d'assurance.

Il peut également s'agir d'un bien échangé dans le cadre de la garantie constructeur ou d'une garantie légale, sous réserve de la présentation d'un justificatif.

• **Bien de remplacement** : le bien de modèle similaire au Bien assuré d'une valeur correspondant à la valeur d'achat du Bien assuré, vétusté déduite, ou, si ce dernier n'est plus commercialisé ou disponible, un bien 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 et fourni par l'Assureur.

• **Dommage matériel accidentel (ou « Casse »)** : toute destruction ou détérioration extérieurement visible du Bien assuré, empêchant son bon fonctionnement, et causée par un événement soudain, involontaire, imprévu et extérieur à l'action de l'Assuré.

**Dans le cas où le Bien assuré est un vélo, seule la Casse du cadre sera couverte au titre de la garantie Dommage matériel accidentel si elle est souscrite.**

• **Panne** : il s'agit d'un événement soudain et interne au Bien assuré empêchant son fonctionnement et le rendant ainsi impropre à son utilisation.

#### 3 – MODALITÉS D'ADHÉSION

L'adhésion au contrat est réservée aux particuliers, personnes physiques majeures résidant en France métropolitaine, ayant acheté un bien neuf sur le site carrefour.fr éligible au contrat d'assurance « Les garanties Carrefour+ ». 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, paie sa cotisation et donne son consentement à l'adhésion.

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

**Ne sont pas considérées comme Pannes : La défaillance des périphériques ainsi que de toutes pièces « consommables » du Bien assuré (tels que piles, batteries, lampes, fusibles...).**

• **Point d'attache fixe** : partie fixe, immobile et figée, en pierre, métal ou bois, solidaire d'un mur plein ou du sol, et à laquelle le Bien ne peut pas se détacher même par soulèvement.

• **Tiers** : toute personne autre que l'Adhèrent et l'Assuré.

• **Valeur d'achat du Bien assuré** : le prix réellement payé par l'Adhèrent et figurant sur la facture d'achat et le certificat d'adhésion.

• **Vétusté** : dépréciation subie par le Bien assuré à compter de sa date d'achat et ce quelle qu'en soit la cause.

• **Vol** : dépossession frauduleuse par un Tiers du Bien assuré dans les cas définis ci-après :

- vol suite à agression : vol du Bien assuré au moyen de violences physiques, de menaces ou autres moyens de persuasion ou d'un arrachement du Bien assuré tenu par l'Assuré;

- Vol par effraction : vol du Bien assuré par forçement, sectionnement, dégradation ou destruction;

- du dispositif de fermeture d'un local clos dans lequel le Bien assuré est enfermé ou d'un véhicule fermé à clé;

- ou du système Antivol approuvé qui sécurisait le Bien assuré dans un espace public, en le reliant à un Point d'attache fixe.

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 trente (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 à l'adresse suivante :

Service gestion assurances

TSA 74116

77026 Melun cedex

Toute modification de contrat ou tout changement relatif à l'identité de l'Adhèrent (notamment nom, adresse....) doit être

déclaré par ce dernier, par courrier électronique, à l'adresse [magarantiecarrefour@assurances-carrefour.com](mailto:magarantiecarrefour@assurances-carrefour.com).

#### 4 - LES GARANTIES

L'adhésion au contrat permet, selon la formule souscrite, de bénéficier d'une ou plusieurs des garanties décrites ci-après :

- **Garantie Panne** : en cas de Panne, à l'issue de la garantie légale de conformité et/ou de toute garantie commerciale, l'Assureur procède à la réparation du Bien assuré. Si la réparation n'est pas techniquement possible, ou, si le coût de cette réparation dépasse la Valeur d'achat du Bien assuré, l'Assureur propose à l'Adhèrent un Bien de remplacement.
- **Garantie Casse** : en cas de Dommage matériel accidentel, l'Assureur procède à la réparation du Bien assuré. Si la réparation n'est pas techniquement possible, ou si le coût de cette réparation dépasse la Valeur d'achat du Bien assuré, l'Assureur propose à l'Adhèrent un Bien de remplacement.

- **Garantie Vol** : l'Assureur propose à l'Adhèrent un Bien de remplacement. En cas d'impossibilité de fournir un Bien de remplacement, l'Assureur remet à l'Adhèrent un bon d'achat Carrefour permettant le remplacement du Bien assuré. La valeur de ce bon correspond à la Valeur d'achat du Bien assuré, déduction faite de la Vétusté de 1 % par mois à compter de la date d'achat dans la limite de 48 %.

Ce bon d'achat est émis pour une durée de validité d'un (1) an, durée renouvelable une fois à la demande de l'Adhèrent.

**Dans tous les cas, une vétusté de 1% par mois (plafonnée à 48%) sera déduite de l'indemnisation, quelle que soit sa forme : réparation, remplacement ou bon d'achat.**

**Le Bien assuré ne peut faire l'objet  
de d'une seule indemnisation.**

#### 5 - ÉTENDUE TERRITORIALE

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

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

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

L'adhésion prend effet à la date indiquée sur le certificat d'adhésion; elle est conclue pour une durée, non renouvelable allant jusqu'à 60 mois en fonction de la formule de garanties sélectionnée par l'Adhèrent.

Si le Bien assuré a fait l'objet d'une réparation au titre de la garantie légale de conformité, la durée de l'adhésion sera prorogée de 6 mois.

Si le Bien assuré a fait l'objet d'un remplacement dans le cadre de la garantie légale de conformité, la durée de l'adhésion peut être prorogée de 24 mois.

Sous réserve du paiement effectif de la cotisation, et en l'absence de renonciation de l'Adhèrent :

- la garantie **Panne prend effet à l'issue de la garantie légale de conformité** et/ou de toute garantie commerciale pour une durée non renouvelable allant jusqu'à **36 mois** ;
- les garanties **Casse et Vol prennent effet à la date d'adhésion** pour une durée non renouvelable allant jusqu'à **24 mois**.

**L'adhésion au contrat peut être résiliée à tout moment par l'Adhèrent selon les modalités précisées à l'article 7 ci-après.**

#### 7 - CESSATION DES GARANTIES ET DE L'ADHÉSION

Les garanties cessent leurs effets :

- à l'issue de la période d'assurance et des conditions définies à l'article 6 ;
- lorsque le Bien assuré a fait l'objet d'une indemnisation au titre d'un sinistre garanti ;
- en cas de fausse déclaration constatée lors de l'examen du matériel restitué (voir article 10 - SINISTRE) ;
- à la date de résiliation de l'adhésion.

L'adhésion est résiliable à tout moment, par lettre simple ou tout autre support durable adressé 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.

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) ;
- en cas de disparition ou destruction totale du Bien assuré n'entraînant pas la mise en jeu du contrat.

#### 8 - COTISATION

La cotisation est payable d'avance, pour toute la durée de l'adhésion. Son montant est calculé en pourcentage de la Valeur d'achat du Bien assuré.

La cotisation, taxes comprises, est indiquée sur le certificat d'adhésion.

## 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 (2) 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'Adhérent 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 à l'Adhérent en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ;
  - l'Adhérent 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

**L'Adhérent doit déclarer le sinistre dans les cinq (5) jours ouvrés, à compter de la date à laquelle il a pris connaissance du Dommage matériel, de la Panne ou du Vol.**

Avant toute déclaration de sinistre, l'Adhérent devra se munir :

- de la facture d'achat du Bien assuré ;
- du n° de série du Bien assuré ;
- du certificat d'adhésion à l'assurance ;
- pour la garantie Vol, de la copie intégrale du dépôt de plainte et son récépissé ;
- d'une pièce d'identité en cours de validité.

L'Assuré 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.

**La déclaration de sinistre peut se faire :**

- sur le site : <https://sinistreatm.assurance.carrefour.fr> ;
- par courriel à l'adresse : [sinistre@atm-assur.com](mailto:sinistre@atm-assur.com) ;
- par téléphone au 02 41 37 58 77 (prix d'un appel local), du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00.

Un numéro de sinistre sera communiqué à l'Adhérent ainsi que les modalités de prise en charge du sinistre.

L'Assureur se réserve le droit de demander à l'Adhérent tous les éléments complémentaires permettant l'instruction du sinistre.

Le Bien assuré retrouvé à la suite d'un vol, ou ayant fait l'objet d'une indemnisation contractuelle devient 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.

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 dommages dus à un vice de matière ou de construction ;
- 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 du Bien assuré, définie comme toute corrosion par effet chimique des composants du Bien assuré, nuisant à son bon fonctionnement ;
- les dommages esthétiques causés aux parties extérieures du Bien

- assuré ne nuisant pas au bon fonctionnement du matériel tels que les rayures, les écaillures, les égratignures ;
- l'utilisation non conforme aux normes des fabricants du Bien assuré ;
- 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 préjudices ou pertes financières subis par l'Adhérent pendant ou suite à un dommage survenu au Bien assuré ;
- 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'Adhérent ou de toute personne n'ayant pas la qualité de Tiers ;
- les préjudices indirects, financiers ou non, subis par l'Adhérent pendant ou suite à un sinistre ;
- les dommages d'origine nucléaire ;
- la perte du bien non consécutive à un vol ou la disparition inexplicite du Bien assuré ;
- le Vol qui ne serait pas commis par un Tiers ;
- les frais d'entretien, de maintenance, de révision, de modification, d'amélioration ou de mise au point du Bien assuré ;

- les dommages résultant d'une utilisation non conforme aux normes et prescriptions du constructeur ;
- les dommages affectant tout accessoire externe au Bien assuré ou consommables (kit mains libres, chargeur, batterie...), les logiciels ;
- tout dommage matériel pour lequel l'Adhérent ne peut fournir le Bien assuré ;
- les dommages occasionnés au Bien assuré par incendie, explosion, foudre, pour autant qu'ils prennent naissance dans d'autres biens que celui assuré ;
- les sinistres résultant de la participation de l'Adhérent à des rixes ou bagarres, sauf cas de légitime défense ;
- les dommages résultant d'événements prévisibles ;
- les biens dont le numéro IMEI est invisible ou altéré ;
- les biens utilisés à des fins professionnelles ;
- les biens ouverts ou démontés ;
- les biens dont le numéro de série a été rendu illisible, modifié ou enlevé ;
- le bien pour lequel l'Adhérent ne peut produire le justificatif d'achat ;
- les sinistres survenant lorsque le Bien assuré n'est pas strictement en conformité avec le moteur standard livré par le constructeur ou a subi des transformations ou modifications notamment en ce qui concerne sa puissance.

## 12 - RÉCLAMATIONS

L'Assureur met à votre disposition un dispositif spécialement destiné à régler tout mécontentement.

**En relation avec votre contrat**, vous pouvez vous adresser à :

- Soit par courrier daté et signé :

Service réclamations assurances  
TSA 74116  
77026 Melun cedex.

- Soit par courriel : [reclamationsCB.Niveau1@lybernet.fr](mailto:reclamationsCB.Niveau1@lybernet.fr)

**En relation avec votre sinistre**, vous pouvez vous adresser à :

- Soit par courrier daté et signé adressé à :

Service Réclamations  
Les Garanties Carrefour +  
Centre de gestion ATM  
CS 70440 - 49 Avenue de Grésillé  
49004 Angers cedex 01

- Soit par courriel à l'adresse : [servicequalite@atm-assur.com](mailto:servicequalite@atm-assur.com)

À réception de votre réclamation, le Service réclamations vous en accusera réception dans les meilleurs délais.

Si vous n'estimez pas satisfaisante la réponse obtenue, vous pouvez alors adresser votre réclamation au Service Consommateurs CARMA. Vous avez la possibilité de saisir ce service :

Par courrier :

CARMA - Service Consommateurs  
CP 8004 - 91008 Évry Cedex.

Par e-mail :

[fr\\_conso\\_carma@carrefour.com](mailto:fr_conso_carma@carrefour.com)

Dans tous les cas, vous recevrez un accusé de réception sous 10 jours ouvrables maximum à compter de la réception de votre réclamation sauf si une réponse vous est apportée dans ce délai.

L'Assureur s'engage à vous apporter une réponse définitive dans un délai ne dépassant pas deux mois de traitement à compter de la date de réception de votre réclamation. Si ces délais ne pouvaient être tenus du fait de circonstances exceptionnelles, l'Assureur vous en tiendrait informé.

Si malgré l'intervention du Service Consommateurs il subsiste un désaccord, il vous sera possible de saisir en ligne le Médiateur de l'assurance sur le site: <http://www.mediation-assurance.org>

Vous pouvez également saisir le Médiateur par courrier à l'adresse suivante :

La Médiation de l'assurance

TSA 50110

75441 Paris cedex 09

Le Médiateur peut être saisi si :

- L'Assuré justifie avoir tenté au préalable de résoudre le litige directement auprès de son assureur par une réclamation écrite, selon les modalités prévues ci-avant, et ;
- qu'aucune action n'a été ou n'est engagé, il doit se dessaisir si une action judiciaire a été intentée au cours de l'instruction du dossier.

En cas de demande manifestement infondée ou abusive, le Médiateur de l'assurance est libre de se dessaisir et en informe les parties.

Les dispositions ci-avant s'entendent sans préjudice de l'exercice d'autres voies d'actions légales.

### **13 - LA PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES**

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,  
CP 8004, 91008 Évry Cedex,  
ou**

par e-mail à :

**[Carma\\_rgpd\\_contact@carrefour.com](mailto: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.



Avec Ecofolio  
tous les papiers  
se recyclent.

# Assurance Panne, Casse, Vol

Document d'information sur le produit d'assurance

Entreprise d'assurance : CARMA, l'Assureur, entreprise régie par le Code des assurances, S.A. au capital de 23 270 000€ - RCS ÉVRY 330 598 616 - 6 rue du Marquis de Raies - 91008 ÉVRY CEDEX.

Carma est soumise à la supervision de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09.

Produits : « **Les Garanties Carrefour +** » - Biens et appareils neufs

Ce document d'information vous présente un résumé des principales couvertures et exclusions des garanties et ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ces garanties dans la documentation précontractuelle et contractuelle.

## De quel type d'assurance s'agit-il ?

Cette assurance est un service accessoire facultatif aux biens neufs achetés sur le site internet Carrefour.fr. Elle a pour objet, en fonction de la formule choisie par l'adhérent, de garantir les risques de panne, de casse ou de vol subis par le bien assuré.



### Qu'est ce qui est assuré ?

- ✓ **Le bien acheté neuf** sur le site internet Carrefour.fr.

Les garanties ci-dessous sont acquises en fonction du type de bien assuré et de la formule souscrite.

**La panne** : tout événement soudain et interne au bien assuré empêchant son fonctionnement et le rendant ainsi impropre à son utilisation, survenue à l'issue de la garantie légale de conformité et/ou de toute garantie commerciale.

**La casse** : toute détérioration ou destruction non intentionnelle extérieurement visible et nuisant au bon fonctionnement du bien assuré

**Le vol** : dépossession frauduleuse par un tiers du bien assuré dans les cas définis ci-après :

- **Vol suite à agression** : vol du bien assuré au moyen de violences physiques, de menaces ou autres moyens de persuasion ou d'un arrachement du bien assuré tenu par l'assuré.
- **Vol par effraction** : vol du bien assuré par forçement, sectionnement, dégradation ou destruction :
  - du dispositif de fermeture d'un local clos dans lequel le bien assuré est enfermé ou d'un véhicule fermé à clé,
  - ou du système Antivol approuvé qui sécurisait le bien assuré dans un espace public, en le reliant à un point d'attache fixe.



### Qu'est ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ La défaillance des accessoires et périphériques ainsi que de tous composants ou pièces « consommables » de l'appareil assuré (tels que piles, batteries, lampes, fusibles ...)
- ✗ l'oxydation de l'appareil assuré
- ✗ La perte du bien assuré.
- ✗ La casse du cycle autre que la casse du cadre



### Y-a-t-il des exclusions à la couverture ?

#### LES PRINCIPALES EXCLUSIONS

- ! L'acte intentionnel de l'assuré ou l'un de ses proches;
- ! Les dommages esthétiques sans conséquence sur le bon fonctionnement du bien ;
- ! La panne de l'appareil liée à un défaut d'entretien, de manipulation et d'usure ;
- ! Les biens dont le numéro de série est invisible ou altéré.

#### LES PRINCIPALES RESTRICTIONS

- ! Le bien assuré ne peut faire l'objet que d'une seule prise en charge.



## Où suis-je couvert ?

- ✓ La garantie d'assurance produit ses effets, pour les sinistres survenant dans le monde entier.
- ✓ L'indemnisation s'effectue en France métropolitaine exclusivement.



## Quelles sont mes obligations ?

**Le non-respect de vos obligations peut entraîner la réduction de votre indemnité, la perte du droit à indemnisation, la résiliation du contrat ou sa nullité.**

### À la souscription du contrat :

- Fournir tous documents justificatifs demandés par l'assureur ;
- Régler la cotisation indiquée au contrat.

### En cours de contrat :

- Déclarer toutes circonstances nouvelles à l'assureur, ayant pour conséquence d'aggraver ou de diminuer les risques pris en charge ou d'en créer de nouveaux.

### En cas de sinistre :

- Ne pas procéder soi-même à toute réparation et s'abstenir de mandater un réparateur de son choix sans accord préalable de l'assureur ;
- Déclarer tout sinistre de nature à mettre en jeu l'une des garanties dans les conditions et délais impartis et joindre tout document utile à l'appréciation du sinistre ;
- Informer des garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques en tout ou partie auprès d'autres assureurs, ainsi que tout remboursement susceptible d'être perçu au titre d'un sinistre.



## Quand et comment effectuer les paiements ?

La cotisation est payable à la date d'adhésion au contrat, au moyen du mode de paiement proposé.



## Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Les garanties du contrat prennent effet, sous réserve du paiement effectif de la cotisation et suivant la formule choisie par l'adhérent de :

- pour la garantie Panne, à l'issue de la garantie légale de conformité et/ou de toute garantie commerciale, et pour une durée non renouvelable allant jusqu'à 36 mois.
  - pour les garanties Casse et Vol, à la date d'adhésion et pour une durée non renouvelable allant jusqu'à 24 mois;
- L'indemnisation d'un sinistre garanti met fin au contrat.



## Comment puis-je résilier le contrat ?

L'adhésion est résiliable par lettre simple ou tout autre support durable adressé à l'assureur dans les cas et conditions prévus aux Conditions Générales.