

GROS ELECTROMENAGER

www.rueducommerce.fr

GARANTIE REPLACEMENT

PACK ECO + 1 AN
PACK CONFORT + 2 ANS
PACK PREMIUM + 3 ANS

**Fiche d'information
& Conditions Générales**

FICHE D'INFORMATION

PACK ECO - GARANTIE REMPLACEMENT + 1 AN

PACK CONFORT - GARANTIE REMPLACEMENT + 2 ANS

PACK PREMIUM - GARANTIE REMPLACEMENT + 3 ANS

Gros électroménager

PREAMBULE

Les garanties du contrat d'assurance collective de dommages «Pack Eco Garantie Remplacement + 1 an» «Pack Confort Garantie Remplacement + 2 ans» «Pack Premium Garantie Remplacement + 3 ans», ci-après dénommé « Pack Eco », « Pack Confort » et « Pack Premium », sont acquises dans les conditions, limites et exclusions **décrites aux Conditions Générales ci après.**

Le contrat se compose de la Fiche d'information & Conditions Générales et du certificat d'adhésion.

Les contrats « Pack Eco », « Pack Confort » et «Pack Premium» sont des contrats d'assurance :

- souscrit par Rue du Commerce, SA au capital de 2 823 837€ - RCS B 422 797 720 – 44/50 avenue du Capitaine Glaner, 93585 SAINT OUEN CEDEX, dans le cadre de son activité de vente en ligne sur le site www.rueducommerce.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.
- par l'intermédiaire de CARREFOUR BANQUE, en sa qualité de Courtier, Etablissement de crédit et de courtage en assurances, SA au capital de 101 346 956,72€ - 1, Place Copernic – 91051 Evry Cedex – RCS EVRY 313 811 515, n° ORIAS 07 027 516 (www.orias.fr).

Ces contrats sont gérés 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, CARREFOUR BANQUE et SPB sont soumises à la supervision de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 61 rue Taitbout – 75436 PARIS Cedex 9.

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 de l'adhésion.

LA GARANTIE

Les contrats « Pack Eco », « Pack Confort » et «Pack Premium » prévoient le remplacement de l'Appareil assuré en cas de Panne, selon les définitions et modalités décrites aux Conditions Générales ci-après.

COTISATION

La cotisation varie selon le prix d'achat TTC de l'Appareil assuré :

Prix de l'appareil assuré	Cotisation Pack Eco en % du prix d'achat de l'appareil assuré	Cotisation Pack Confort en % du prix d'achat de l'appareil assuré	Cotisation Pack Premium en % du prix d'achat de l'appareil assuré
0 à < 200 €	10.20 %	14.50 %	18.00 %
200 < à 400 €	10.15 %	14.40 %	17.90 %
400 < à 600 €	10.10 %	14.30 %	17.80 %
≥ à 600 €	10.05 % plafonnée à 249€	14.20 % plafonnée à 249€	17.70 % plafonnée à 299€

La cotisation est indiquée au moment de la commande de l'Appareil assuré sur le site www.rueducommerce.fr.

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 LEGALES

L'adhésion au contrat « Pack Eco », « Pack Confort » et « Pack Premium » 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, L 217-7 et L 217-12 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).

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 GENERALES

PACK ECO + 1 AN Contrat n°999999970028
PACK CONFORT + 2 ANS Contrat n°999999970029
PACK PREMIUM + 3 ANS Contrat n°999999970030
Garantie Remplacement Gros Electroménager

1 – OBJET DU CONTRAT

Les contrats «Pack Eco », «Pack Confort » et « Pack Premium » ont pour objet de permettre à l'Adhérent d'acquérir un appareil neuf en remplacement de l'Appareil assuré, en cas de Panne.

- En cas de Panne survenue à l'issue du 24ème mois suivant la date de délivrance de l'Appareil assuré , l'Assureur remet à l'Adhérent un bon d'échange électronique permettant le remplacement de l'Appareil assuré par un appareil vendu et expédié par Rue du Commerce et/ou vendu dans un hypermarché Carrefour de France métropolitaine.

L'adhésion est réservée aux seuls acquéreurs, personnes physiques, d'un appareil acheté neuf ou reconditionné à neuf sur le site www.rueducommerce.fr.

2 - DEFINITIONS

• **Adhérent** : La personne physique majeure résidant habituellement en France métropolitaine, propriétaire de l'Appareil assuré ayant payé la cotisation d'assurance correspondante sur le site www.rueducommerce.fr.

• **Appareil assuré** : L'appareil, acheté neuf ou reconditionné à neuf sur le site www.rueducommerce.fr et désigné sur le certificat d'adhésion au contrat d'assurance.
Il peut également s'agir de l'appareil échangé dans le cadre de la garantie constructeur ou d'une garantie légale, sous réserve de la présentation d'un justificatif.

• **Assuré** : L'Adhérent, son conjoint (y compris PACS) ou concubin, ses ascendants ou descendants et toute personne autorisée par l'Adhérent 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 et périphériques ainsi que de tous composants ou pièces «consommables » de l'Appareil assuré (tels que piles, batteries, lampes, fusibles...).

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

• **Valeur d'achat de l'Appareil assuré** : le prix réellement payé par l'Adhérent et figurant sur la facture d'achat et le certificat d'adhésion.

• **Valeur de remplacement** : valeur au jour du sinistre, sur le site www.rueducommerce.com, 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).

3 – MODALITES D'ADHESION

L'adhésion a lieu au moment où l'internaute, ayant préalablement téléchargé sur son disque dur et pris connaissance de la Fiche d'information ci-avant et des présentes Conditions Générales, et ayant vérifié qu'il satisfait aux conditions d'éligibilité d'autre part, donne son consentement à l'adhésion à l'occasion de l'achat de l'Appareil.

Par cette acceptation, l'Adhérent signifie son accord exprès et autorise le règlement de la cotisation avant la fin du délai de renonciation à l'assurance.

Un courriel contenant le certificat d'adhésion, la Fiche d'information et les Conditions Générales sera adressé à l'Adhérent suite à l'adhésion au contrat d'assurance.

Conservez précieusement le certificat d'adhésion et la facture qui seront remis lors de l'achat de votre matériel faisant apparaître votre adhésion au présent contrat. Ces documents seront exigés en cas de sinistre.

L'Adhérent peut, dans les 15 (quinze) jours calendaires à compter de la date de l'adhésion (ou de réception des conditions contractuelles si cette date est postérieure) renoncer à sa qualité et être remboursé de la cotisation d'assurance payée.

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 mon adhésion au contrat « Garantie Remplacement Carrefour».

La cotisation versée au titre de l'adhésion au contrat d'assurance sera restituée **dans les 30 jours** qui suivent l'envoi de la notification.

La renonciation ou toute modification d'adhésion, 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 de l'Adhérent (notamment nom ; adresse) doit être déclaré par ce dernier par écrit à :

**Garantie Remplacement
RUE DU COMMERCE - CARREFOUR
Centre de gestion SPB
71 Quai Colbert
CS 90000
76095 Le Havre Cedex**

4 – LES GARANTIES

L'adhésion au contrat permet de bénéficier des garanties décrites ci-dessous :

GARANTIE REMPLACEMENT

En cas de Panne survenue à l'issue du 24ème mois suivant la date de délivrance de l'Appareil assuré, la garantie prévoit la remise d'un **bon d'échange électronique permettant le remplacement** du matériel en panne par un appareil, vendu et expédié par Rue du Commerce sur le site www.rueducommerce.fr , et/ou vendu dans un hypermarché Carrefour de France métropolitaine.

Le montant du bon d'échange électronique correspond à la Valeur de remplacement, dans la limite de la Valeur d'achat de l'Appareil assuré.

Ce bon destiné à remplacer l'Appareil assuré est émis pour une durée de validité de un (1) an, durée renouvelable une fois à la demande de l'Adhérent.

Il peut être utilisé en totalité sur une nouvelle commande (hors frais de port) ou fractionné sur plusieurs achats.

5 - ETENDUE 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 DUREE DE L'ADHESION ET DES GARANTIES

La date d'adhésion au contrat est la date d'achat de l'Appareil assuré.

L'adhésion est conclue pour une durée ferme, non renouvelable, à compter de cette date et allant jusqu'à:

- **36 mois au titre du contrat « Pack Eco » ;**
- **48 mois au titre du contrat « Pack Confort » ;**
- **60 mois au titre du contrat « Pack Premium ».**

Les garanties prennent effet, sous réserve du paiement effectif de la cotisation, et en l'absence de renonciation de l'Adhérent :

- pour la Garantie Remplacement à l'issue du 24ème mois suivant la date de délivrance de l'Appareil assuré, pour une durée non renouvelable allant jusqu'à:
 - 12 mois au titre du contrat « Pack Eco » ;
 - 24 mois au titre du contrat « Pack Confort » ;
 - 36 mois au titre du contrat « Pack Premium ».

L'Appareil assuré ne peut faire l'objet que d'une seule prise en charge.

L'adhésion au contrat peut être résiliée par l'Adhérent selon les modalités précisées au paragraphe 8- CESSATION DES GARANTIES ET DE L'ADHESION.

7 - COTISATION

La cotisation est payable d'avance, pour toute la durée de l'adhésion, à l'occasion de l'achat de l'Appareil assuré, selon le mode de paiement choisi par l'Adhérent sur le site www.rueducommerce.fr.

La cotisation, taxes comprises, est calculée en pourcentage de la Valeur d'achat de l'Appareil assuré.

Le montant de la cotisation est indiqué au moment de l'achat de l'Appareil assuré et figure sur le certificat d'adhésion au contrat d'assurance.

8 - CESSATION DES GARANTIES ET DE L'ADHESION

Les garanties cessent leurs effets :

- à l'issue de la période d'assurance et dans les conditions définies à l'article 6 ;
- lorsque l'Appareil assuré a fait l'objet d'une indemnisation au titre d'un sinistre garanti ;
- 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.

Au titre des Pack Confort et Pack Premium l'adhésion est résiliable à tout moment à l'issue de la première année d'assurance, par l'Adhérent sous réserve de l'envoi d'une lettre recommandée 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 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 fausse 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 5 jours ouvrés, à compter de la date à laquelle il a pris connaissance de la Panne.

Avant toute déclaration de sinistre, L'Adhérent doit se munir :

- de la facture d'achat de l'Appareil assuré ;
- du certificat d'adhésion au contrat d'assurance ;
- du n° de série de l'Appareil assuré.

**En cas de Panne,
Appelez le 0970 808 971 (Numéro non surtaxé)
pour déclarer l'évènement pouvant donner lieu à intervention.**

La déclaration de sinistre peut aussi se faire soit :

- par courrier daté et signé adressé à :

**Garantie Remplacement RUE DU COMMERCE - CARREFOUR
Centre de gestion SPB
71 Quai Colbert - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex**
- Soit par courriel à l'adresse : rueducommerce-carrefour@spb.eu

Un numéro de sinistre sera communiqué à l'Adhérent.

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.

Si l'évènement est garanti, le service de gestion prendra contact avec l'Adhérent pour lui proposer un bon d'échange électronique permettant le remplacement de l'Appareil assuré par un appareil vendu et expédié par Rue du Commerce sur le site www.rueducommerce.fr, et/ou vendu dans un hypermarché de France métropolitaine.

La valeur de ce bon d'échange correspond à la Valeur de remplacement, dans la limite de la Valeur d'achat de l'Appareil assuré.

Ce bon destiné à remplacer l'Appareil assuré est émis pour une durée de validité de un (1) an, durée renouvelable une fois à la demande de l'Adhérent.

Il peut être utilisé en totalité sur une nouvelle commande (hors frais de port) ou fractionné sur plusieurs achats.

L'Appareil assuré ne peut faire l'objet que d'une seule prise en charge au titre de cette garantie.

Il est précisé que l'Appareil assuré en Panne ayant fait l'objet d'une indemnisation deviendra de plein droit la propriété de l'Assureur.

FAUSSE DECLARATION

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 conséquences de la chute ou du bris de l'Appareil assuré ;
- les Pannes liées à un défaut de manipulation, réglage ou d'utilisation de l'Appareil assuré ;
- les Pannes relevant d'un défaut lié à l'entretien, la maintenance, la réparation, les révisions, les opérations de modification ou amélioration ;
- 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 ;
- l'utilisation non conforme aux normes des fabricants de l'Appareil 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 217-4, L 217-5, L217-7 et L 217-12 du Code de la consommation ;
- les préjudices ou pertes financières subis par l'Adhérent pendant ou suite à Panne survenue à l'Appareil assuré ;
- les conséquences de la guerre civile ou étrangère ou d'insurrection ou de confiscation par les autorités ;
- les dommages résultant d'une surtension électrique extérieure (foudre...) hormis en cas d'indemnisation prévue en complément d'un assureur multirisques habitation ;
- les dommages résultant d'un défaut dans l'alimentation des fluides de toutes natures ;
- l'acte intentionnel ou dolosif de l'Adhérent, ou de l'un de ses proches (conjoint, concubin, ascendants ou descendants) ;
- les préjudices indirects, financiers ou non, subis par l'Adhérent pendant ou suite à un sinistre ;
- 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 l'Adhérent ne peut produire le justificatif d'achat.

12 - RECLAMATIONS

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 :

Par courrier :

Service réclamations
Garantie Remplacement
RUE DU COMMERCE - CARREFOUR
Centre de gestion SPB
CS 90000
76 095 LE HAVRE CEDEX

Par courriel : reclamations-rueducommerce-carrefour@spb.eu

A 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 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:

- 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 - PROTECTION DE VOS DONNEES 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 de souscripteur, à savoir les données d'état civil lors de votre demande de souscription d'un 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 DONNEES A CARACTERE 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 DUREE DE CONSERVATION DE VOS DONNEES

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 A VOS DONNEES ?

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.

SECURITE

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 DONNEES HORS DE L'UNION EUROPEENNE

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.

REFERENCE DU DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES

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 DONNEES

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).