

# PROGRAMME DE FIDÉLITÉ CASTORAMA

INFOS PRATIQUES POUR VOTRE CARTE  
DE FIDELITE CASTORAMA  
assistancedecarte@castorama.fr

OU

09 74 75 01 74

(prix d'un appel local)

Dites « Carte » puis « tapez 1 » (du lundi au samedi de 8h à 20 h).

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ CASTORAMA VALABLE A PARTIR DU 12 MARS 2024

### 1. OBJET DU PROGRAMME DE FIDELITE

Le programme de fidélité Castorama permet au titulaire d'une des cartes de fidélité, dans les magasins à enseigne Castorama et Casto situés en France, ainsi que sur le site internet castorama.fr et l'application, de profiter d'un certain nombre d'avantages exclusifs, (remises spécifiques, promotions...), ainsi que de services et de garanties (conditions générales assurance garanties valant notice d'information disponibles en magasin).

Les présentes Conditions générales d'utilisation sont éditées par CASTORAMA France, S.A.S. au capital de 305 868 800 €, dont le siège social est situé : Parc d'activités à Templemars (59175), RCS Lille 451 678 973.

Les Conditions générales d'utilisation sont applicables à toute personne titulaire d'une Carte C-Casto ou C-Casto Max.

Le programme de fidélité permet notamment au client de recevoir par courriel les offres promotionnelles spécifiques pour les titulaires du programme de fidélité ainsi que les offres générales de l'enseigne Castorama. Toute utilisation d'une carte de fidélité Castorama vaut acceptation des conditions générales d'utilisation.

### 2. DÉLIVRANCE DES CARTES DE FIDELITE

Les cartes Castorama sont délivrées de manière dématérialisée par la société CASTORAMA France, sous réserve du respect des présentes conditions et de l'acceptation de la souscription par la société CASTORAMA :

- Soit par l'intermédiaire des magasins à enseigne CASTORAMA et CASTO situés en France. Un email est envoyé au titulaire pour confirmer son adhésion et lui donner accès à son espace de fidélité afin qu'il crée son mot de passe permettant d'accéder au site [www.castorama.fr/fidelite](http://www.castorama.fr/fidelite) pour le suivi et l'utilisation de l'offre de fidélité.

Soit directement sur le site « fidelite.castorama.fr » via le site castorama.fr.

Le Client étant responsable des identifiants confiés, il s'engage à prendre toutes mesures nécessaires pour protéger ses données personnelles à l'égard de tiers non autorisés par ses soins.

Les cartes sont proposées dans la limite d'une carte de fidélité Castorama par personne, un Client ne pouvant donc être titulaire que de l'une des deux cartes. Les cartes ne sont délivrées qu'aux seules personnes majeures capables. Les cartes Castorama sont personnelles et nominatives.

### 3. EXCLUSION D'UTILISATEURS

Les avantages liés au programme de fidélité Castorama ne sont en aucun cas cumulables avec des avantages liés à un statut professionnel (artisan, administration, collectivités locales ou territoriales, comité d'entreprise...).

### 4. DURÉE DE VALIDITÉ - COÛT DE LA CARTE DE FIDELITE RENOUVELLEMENT ET RESILIATION

- Carte C-Casto Max

La carte de fidélité C-Casto Max a une durée de validité d'1 an, valable à compter du paiement d'une cotisation d'un montant de 9,90€, par tout moyen de paiement en magasin ou sur castorama.fr par carte bancaire. Les points cumulés lors de chaque achat seront valables 13 mois à compter de l'achat qui les a générés.

Le client sera informé par email de la date d'expiration de sa carte de fidélité et peut renouveler sa cotisation en magasin ou depuis son espace client [www.castorama.fr/fidelite](http://www.castorama.fr/fidelite).

Dans le cas où le client ne renouvelerait pas sa cotisation, il deviendra automatiquement titulaire de la carte gratuite C-Casto et bénéficiera des avantages qui y sont attachés. Les points cumulés avec la carte C-Casto Max seront soumis aux conditions des avantages de la carte C-Casto (voir paragraphe cumul de points et bons d'achat C-Casto).

Le Client peut également choisir de résilier l'adhésion à la carte quand il le souhaite depuis l'espace fidélité, en magasin ou via le service client\*. Aucun remboursement de la cotisation ne sera effectué suite à une demande de résiliation. Suite à la résiliation, son numéro de fidélité et l'accès à tous ses avantages sont supprimés incluant la suppression définitive de son cumul de points ainsi que les coupons fidélités qu'il aurait acquis. Il ne bénéficiera plus des communications liées au programme de fidélité. Il ne pourra également plus accéder aux informations sur son espace fidélité.

- Carte C-Casto

La carte de fidélité C-Casto est gratuite et a une durée illimitée. En cas d'inactivité (absence d'achat en étant identifié par la carte de fidélité) durant 3 ans, la Carte sera toutefois automatiquement résiliée.

Les points cumulés lors de chaque achat seront valables 13 mois à compter de l'achat qui les a générés.

Le Client peut également choisir de résilier l'adhésion à la carte quand il le souhaite depuis l'espace fidélité, en magasin ou via le service client\*. Suite à la résiliation, son numéro de fidélité et l'accès à tous ses avantages sont supprimés incluant la suppression définitive de son cumul de points ainsi que les coupons fidélités qu'il aurait acquis. Il ne bénéficiera plus des communications liées au programme de fidélité. Il ne pourra également plus accéder aux informations sur son espace fidélité.

\*Notre service clients est à votre écoute du lundi au samedi de 8h à 20h au : 09 74 75 01 74 (prix d'un appel local).

### 5. AVANTAGES FIDELITE CASTORAMA

- Carte C-Casto Max

La Carte C-Casto Max permet de bénéficier des avantages suivants :

#### COUPON DE BIENVENUE :

5 % de remise valable en magasin sur tous les achats de la journée de votre choix dans les 12 mois suivant l'ouverture de votre carte de fidélité Castorama. Non cumulable avec toute autre remise (ex : 10% de Fidélité, coupons fidélité en € acquis avec la carte C-casto, remise sur une sélection de produit...), les opérations « bons d'achats », les remises à valoir sur un prochain achat. Hors librairie, services, cartes cadeaux, commande en cours. Non valable sur castorama.fr, l'application Castorama et en « Retrait Magasin 2H ».

#### CUMUL D'ACHATS :

Castorama offre à ses clients détenteurs de la carte de fidélité C-Casto Max la possibilité de cumuler des points sur ses achats (1 euro = 1 Point fidélité). A chaque passage en caisse sous condition de présentation de la carte de fidélité hors achat carte cadeau, Needhelp, Needhelp Premium, casto clé, location de camionnette, panneaux solaires (otovo), forfait d'entretien des outils motorisés, BackMarket (produits reconditionnés) et marketplace.

Chaque euro dépensé s'ajoute au cumul d'achats. Pour toute commande, le cumul d'achats se fera lors du retrait de la marchandise ou au moment de la livraison.

Si le titulaire dispose d'un cumul d'achats et procède à un retour de marchandises, le montant du retour sera automatiquement déduit du montant cumulé d'achats. Le cumul d'achat n'a pas de valeur marchande ou patrimoniale et ne pourra en aucun cas être converti en espèces.

#### COUPON FIDELITE 10% :

Tous les 1500€ cumulés, le client perçoit un coupon fidélité de 10%. Le solde est alors remis à jour. Le coupon fidélité de 10% est valable sur tous les achats de la journée de votre choix dans les 12 mois à compter de sa date d'émission. Non cumulable avec toute autre remise (ex : 5% ou 10% de Fidélité, coupons fidélité en € acquis avec la carte C-casto, remise sur une sélection de produit...), les opérations bons d'achats, les remises à valoir sur un prochain achat. Hors librairie, services, cartes cadeaux, commande en cours. Non valable sur castorama.fr, l'application Castorama et en « Retrait Magasin 2H ».

#### ACCES AUX OFFRES PROMOTIONNELLES :

Le client bénéficiera de certaines offres réservées aux clients bénéficiant du programme de fidélité et signalés en magasin et sur castorama.fr

#### ACCES A UNE GAMME DE SERVICES PRIVILEGES :

Le titulaire de la carte C-Casto Max bénéficie :

- de la possibilité de faire ses retours en magasins sans avoir à présenter son ticket d'achat dans un délai de 3 ans à compter de l'achat,
- de l'historisation de ses achats et de ses factures dématérialisées sur son compte client web sur le site castorama.fr
- du bénéfice des garanties erreur de coupe et extension de garantie constructeur écrites dans les conditions annexées aux présentes

#### ACCES A L'OFFRE « Pack emménagement »

Les titulaires de la carte C-Casto Max ont la possibilité d'accéder au pack emménagement, activable en magasin et accessible à tout client porteur de la carte C-Casto Max lors de son déménagement (ou ayant déménagé depuis moins de 6 mois). Ce programme lui donne accès aux avantages suivants :

- 10% de remise sur les achats de la journée de son choix, valable pendant 12 mois suivant l'activation du pack emménagement. Non cumulable avec toute autre remise (ex : 5% ou 10% de Fidélité, coupons fidélité en € acquis avec la carte C-casto, remise sur une sélection de produit...), les opérations bons d'achats, les remises à valoir sur un prochain achat. Hors librairie, services, cartes cadeaux, commande en cours. Non valable sur castorama.fr, l'application Castorama et en « Retrait Magasin 2H ».

- la TVA offerte sur la pose, valable uniquement en magasin, pour tout service de pose ajouté à un bon de commande, la journée de son choix, sans minimum d'achat,

- 1 journée de location de matériel offerte (sur une seule location et un seul outil dans les magasins proposant le service de location et uniquement sur les outils présents dans la gamme de location du magasin).

- 10 € de remise offerts chez NEEDHELP (Remise de 10€ effectuée dès 100€ d'achats de prestation sur le site Needhelp. Valable une fois et non cumulable avec d'autres offres. Non cumulable sur Needhelp Premium.)

- pour toute commande avec Castoclés, -50% sur un double de clé standard (1) et/ou un badge d'entrée d'immeuble (1) supplémentaire à la quantité demandée dans le devis initial. Offre uniquement disponible via l'application Castoclés grâce au code avantage « CASTOFID ». L'offre sera activable par le bénéficiaire à partir du devis reçu par email et limitée à un devis par adresse mail et par foyer. Les frais de port ne sont pas inclus. Castoclés est un service proposé par SecurKeys SAS.

(1) Voir section tarif du <https://castocles.fr>

- en cas de paiement en plusieurs fois, le client bénéficiera de 3 mois de report de crédit offerts suivi d'un 10 fois sans frais dès 700 € d'achats. Voir les conditions de crédit précisées à l'article 9.

- Carte C-Casto

La Carte C-Casto permet de bénéficier des avantages suivants :

#### CUMUL DE POINTS ET BONS D'ACHAT :

Castorama offre à ses clients détenteurs de la carte de fidélité C-Casto la possibilité de cumuler des points sur ses achats (1 euro = 1 Point fidélité). A chaque passage en caisse sous condition de présentation de la carte de fidélité hors achat carte cadeau, Needhelp, Needhelp Premium, casto clé, location de camionnette, panneaux solaires (otovo), forfait d'entretien des outils motorisés, BackMarket (produits reconditionnés) et marketplace.

Chaque euro dépensé s'ajoute au cumul d'achats. Pour toute commande, le cumul d'achats se fera lors du retrait de la marchandise ou au moment de la livraison.

Si le titulaire dispose d'un cumul d'achats et procède à un retour de marchandises, le montant du retour sera automatiquement déduit du montant cumulé d'achats. Le cumul d'achat n'a pas de valeur marchande ou patrimoniale et ne pourra en aucun cas être converti en espèces.

#### BONS D'ACHAT FIDELITE :

Tous les 300€ cumulés, le titulaire de la carte recevra un bon d'achat sous forme d'un coupon fidélité dématérialisé d'une valeur de 5 € ou multiple à valoir le jour de son choix, sur un montant d'achat à minima équivalent au montant du coupon. Ce bon sera valable durant 6 mois à compter de sa date d'émission. Les coupons fidélité sont utilisables en une seule fois et ne sont pas cumulables entre eux. Non cumulable avec toute autre remise ou promotions en cours. Hors librairie, services, cartes cadeaux, commandes en cours. Non valable sur [castorama.fr](http://castorama.fr) et sur l'application ni en Drive 2H.

#### ACCES A UNE GAMME DE SERVICES PRIVILEGIÉS :

Le titulaire de la carte C-Casto bénéficie :

- de la possibilité de faire ses retours en magasins sans avoir à présenter son ticket d'achat pendant 3 ans à compter de l'achat,

- de l'historisation de ses achats et de ses factures dématérialisées sur son compte client web sur le site [castorama.fr](http://castorama.fr)

## DE FIDELITE CASTORAMA -

### RESPONSABILITÉ DE CASTORAMA

Le titulaire de la carte de fidélité Castorama est responsable de l'utilisation de sa carte. En cas de perte ou de vol d'une carte de fidélité physique, le titulaire de la carte de fidélité Castorama devra déclarer la perte ou le vol de sa carte en magasin. La carte sera alors résiliée et le compte fidélité sera recréé avec un transfert des points acquis.

CASTORAMA FRANCE se réserve le droit de modifier, interrompre ou annuler la carte de fidélité Castorama à tout moment, si elle estime que les circonstances l'exigent, notamment en cas de non respect des présentes conditions, de fraude ou de force majeure, et sans que la moindre indemnisation ne puisse lui être réclamée. Tout titulaire de la carte de fidélité Castorama a droit sans formalité, aux nouveaux avantages pouvant être proposés pendant la durée de validité de sa carte. Si le titulaire souhaite résilier sa carte de fidélité Castorama, il doit en faire la demande à [assistancercarte@castorama.fr](mailto:assistancercarte@castorama.fr), se rendre en magasin ou directement sur son compte fidélité.

### 7. SANCTIONS

Tout usage abusif ou frauduleux de la carte de fidélité Castorama est passible des sanctions prévues par la loi.

### 8. PROTECTION DES DONNÉES

Conformément à la politique de protection des données de Castorama, disponible sur notre site internet <https://www.castorama.fr/politique-de-confidentialite>, toutes les informations traitées lors de la délivrance et utilisation de la carte Castorama [données d'identification (nom, prénom...), de contact (email, téléphone...), données d'utilisation (achats, magasins...)] sont nécessaires notamment à l'attribution et gestion de ladite carte et des avantages afférents, gestion de la prospection, à sa gestion, pour comprendre les besoins des clients (incluant une vision consolidée de votre utilisation des différents services Castorama) et pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires. Elles sont destinées aux personnels autorisés de CASTORAMA France, agissant en qualité de responsable due traitement pour les opérations mentionnées précédemment, à ses sous-traitants et à ses partenaires commerciaux. Les données du client sont traitées pour les durées mentionnées dans la politique de protection des données. Le client se réfère aux conditions d'utilisation des services adossés à la carte, pour lesquels Castorama peut être sous-traitant. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de suppression des données ainsi que du droit à la portabilité de ses données et de définir des directives en cas de décès. Ce droit peut être exercé en contactant Castorama par courrier électronique à directement en ligne via [https://gdpr.kfplc.com/#/SAR?Session=cr\\_1](https://gdpr.kfplc.com/#/SAR?Session=cr_1) ou par voie postale : CASTORAMA FRANCE - Service Relation Clients - CS 50101 Templemars - 59637 Wattignies Cedex. En cas de ~~non~~ réponse réponse insatisfaisante, le client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL.

### 9. CONDITIONS DU CREDIT DANS LE CADRE DU PACK EMMENAGEMENT

Offre de report gratuit de la première mensualité réservée aux particuliers pour toute souscription à un crédit accessoire à une vente. Vous commencez à rembourser 3 mois après la date d'achat. Le report de mensualités entraîne un allongement de la durée du crédit. Les intérêts des mensualités reportées sont pris en charge par votre magasin. A l'issue du report, vous rembourserez en dix fois sans frais. Offre de crédit accessoire à une vente réservée aux particuliers sous réserve d'acceptation par CA Consumer Finance prêteur dont Sofinco est une marque, SA au capital de 554 482 422 €, 1 Rue Victor Basch CS 70001 91068 MASSY Cedex RCS Evry 542 097 522. Intermédiaire en assurance inscrit à l'ORIAS N 07 008 079 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)). Vous disposez d'un droit légal de rétractation. Mandataire d'intermédiaire d'assurance inscrit à l'ORIAS N° 07 037 434 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)). Vous disposez d'un droit légal de rétractation. Assurances facultatives souscrites auprès de CACI LIFE Dac (Décès) et CACI NON LIFE Dac (Perte Totale et Irréversible d'Autonomie, Invalidité Permanente et Totale, Incapacité Temporaire Totale de Travail). Cette publicité est diffusée par Castorama France SAS au capital de 305 868 800 € (Parc d'activités BP101 59175 Templemars) 451 678 973 RCS Lille Métropole qui est mandataire bancaire lié de CA Consumer Finance et apporte son concours à la réalisation d'opérations de crédit sans agir en qualité de prêteur. Castorama est aussi mandataire d'intermédiaire d'assurance.

## 6. RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE

## NOTICE D'INFORMATION

ASSURANCE Garanties Fidélité CASTORAMA

Les garanties Erreur de coupe et Prolongation de la Garantie constructeur résultent du contrat d'assurance pour compte ASSURANCE Garanties Fidélité CASTORAMA n°707 01 05 73 02 (ci-après désigné le « **Contrat d'assurance** ») régi par le Code des assurances et :

- Souscrit par **CA Consumer Finance**, SA au capital de 554.482.422 euros, établissement de crédit et intermédiaire en assurance, dont le siège social est situé 1 rue Victor Basch 91300 Massy, immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Evry sous le numéro 542 097 522, inscrite à l'ORIAS sous le numéro 07 008 079, **pour le compte des clients des enseignes CASTORAMA et CASTO titulaires d'une Carte de fidélité CASTORAMA**.  
CA Consumer Finance sera ci-après dénommée le « **Souscripteur** ».
- Par l'intermédiaire d'**EDA**, SAS au capital de 50.000 euros, intermédiaire en assurance, dont le siège social est situé 1 rue Victor Basch – 91300 Massy, immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Evry sous le numéro 316 136 506, inscrite à l'ORIAS sous le numéro 07 008 288.
- Auprès de **CACI NON-VIE** – Etablissement principal sis 16-18, boulevard de Vaugirard - 75015 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 509 690 715 – succursale française de : CACI NON-LIFE DAC, société d'assurance de droit irlandais, dont le siège social est situé Beaux Lane House, Mercer Street Lower, Dublin 2, Irlande, immatriculée en Irlande auprès de l'Irish Companies Registration Office sous le numéro 306027.  
CACI NON-VIE sera ci-après dénommée l'« **Assureur** ».
- Géré par **SPB**, SAS au capital de 1.000.000 euros, intermédiaire en assurance, dont le siège social est situé 71 Quai Colbert - 76600 Le Havre, immatriculée au registre du commerce et des sociétés du Havre sous le numéro 305 109 779, inscrite à l'ORIAS sous le numéro 07 002 642.  
SPB sera ci-après dénommée le « **Gestionnaire** ».

CA Consumer Finance, EDA et SPB sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest, CS 92459, 75 936 Paris Cedex 09.

CACI NON-VIE est soumise au contrôle de la Central Bank of Ireland, établie PO Box n° 559, Dublin 1, Irlande.

CA Consumer Finance, EDA et CACI NON-VIE font partie du groupe Crédit Agricole.

### ARTICLE 1 : INFORMATION DES BÉNÉFICIAIRES

Le Souscripteur a souscrit le Contrat d'assurance auprès de l'Assureur pour le compte des clients des enseignes CASTORAMA et CASTO titulaires d'une Carte de fidélité CASTORAMA.

Les garanties sont acquises aux titulaires d'une Carte de fidélité CASTORAMA sous réserve que l'accès aux garanties par le titulaire de la Carte ne contrevienne pas aux dispositions relatives aux Sanctions Internationales détaillées à l'article 10.6 de la présente notice d'information.

La présente notice d'information est remise au Bénéficiaire par l'intermédiaire de la société CASTORAMA FRANCE à l'occasion de son adhésion à la Carte de fidélité CASTORAMA dans une enseigne CASTORAMA ou CASTO. Elle définit le contenu des garanties, leurs modalités d'entrée en vigueur, ainsi que les formalités à accomplir par le Bénéficiaire pour déclarer un Sinistre au titre du Contrat d'assurance.

En cas de modification des conditions ou en cas de résiliation du Contrat d'assurance, la société CASTORAMA FRANCE informera par tout moyen à sa convenance le Bénéficiaire.

SPB est l'interlocuteur privilégié du Bénéficiaire pour toute information relative au Contrat d'assurance. Toutes demandes de renseignements, de précisions complémentaires et toutes déclarations de Sinistres au titre du Contrat d'assurance devront ainsi être adressées à :

**SPB**  
**Garanties Fidélité CASTORAMA**  
**76095 LE HAVRE Cedex**

**09 74 75 01 74 (Service gratuit + prix d'un appel local)**

Dites « Fidélité » puis « Garanties »

E-mail : [garanties.fidelite.castorama@spb.eu](mailto:garanties.fidelite.castorama@spb.eu)

## ARTICLE 2 : DÉFINITIONS

- **Accident** : Tout événement soudain, imprévu, irrésistible, extérieur au Bien assuré, provoqué ou non par le Bénéficiaire et constituant la cause du Dommage matériel accidentel subi par le Bien assuré.
- **Accidents d'ordre électrique** : Accident résultant des effets du courant électrique, qu'il s'agisse d'échauffement, court-circuit, chute de tension, induction, défaillance d'isolement et de l'influence de l'électricité atmosphérique.
- **Bénéficiaire** : Personne physique titulaire d'une Carte de fidélité CASTORAMA en cours de validité à la date d'acquisition du Bien assuré ayant la qualité d'assuré pour compte au titre du Contrat d'assurance.
- **Bien assuré** :
  - Tout bien matériel mobilier neuf dont le prix de vente est **supérieur à cinquante (50,00) euros TTC (hors frais de livraison), acheté par le Bénéficiaire en ayant recours à sa Carte de fidélité CASTORAMA**, dans une enseigne CASTORAMA ou CASTO située en France métropolitaine ou sur le site [www.castorama.fr](http://www.castorama.fr) (y compris les commandes Drive) et ayant donné lieu à un ticket de caisse ou à une **facture de la société CASTORAMA FRANCE portant les références du Bien assuré et le numéro de Carte de fidélité CASTORAMA**.ou,
  - le Bien de remplacement.
- **Bien de remplacement** : Bien neuf de modèle identique au Bien assuré ou, si ce bien n'est plus commercialisé ou disponible, un bien neuf équivalent iso-fonctionnel, c'est-à-dire possédant au minimum les mêmes caractéristiques techniques principales (à l'exception des caractéristiques de poids, de taille, de marque, de coloris ou de design) fourni au Bénéficiaire en remplacement du Bien assuré soit par l'intermédiaire du Gestionnaire en cas de Sinistre garanti au titre du Contrat d'assurance, soit par le constructeur du bien ou par la société CASTORAMA FRANCE dans le cadre des garanties légales de ces derniers. **La valeur du Bien de remplacement ne pourra pas dépasser la Valeur de remplacement du Bien assuré à la date du Sinistre.**
- **Carte de fidélité CASTORAMA** : Désigne la carte de fidélité CASTORAMA, en cours de validité à la date d'acquisition du Bien assuré, émise par la société CASTORAMA FRANCE par l'intermédiaire des enseignes CASTORAMA ou CASTO situées en France métropolitaine.
- **Déchéance** : Sanction consistant à priver le Bénéficiaire du bénéfice des garanties prévues au Contrat d'assurance en cas de non-respect de l'une de ses obligations détaillées au sein de la présente notice d'information.
- **Dommage Matériel Accidentel** : Toute destruction ou détérioration, totale ou partielle, extérieurement visible, nuisant à l'usage attendu du Bien assuré, et **résultant d'un Accident.**
- **Dommage immatériel consécutif ou non consécutif** : Tout dommage autre que corporel ou matériel résultant soit d'une perte pécuniaire, soit de la privation de jouissance d'un droit, soit de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien, qu'il soit consécutif à un Sinistre garanti au titre du Contrat d'assurance, soit non consécutif à un Sinistre garanti au titre du Contrat d'assurance.
- **Erreur de coupe** : Erreur de découpe effectuée par le Bénéficiaire ou l'installateur du Bien assuré avec le consentement du Bénéficiaire.
- **Garantie constructeur** : Désigne la garantie légale de conformité des biens due au Bénéficiaire par le vendeur professionnel du Bien assuré. Ne sont pas visées au titre de la Garantie constructeur du présent Contrat d'assurance, la garantie légale des vices cachés et l'éventuelle garantie commerciale du vendeur ou du constructeur.
- **Gestionnaire** : SPB
- **Indemnité** : Montant versé par l'Assureur au Bénéficiaire à l'occasion d'un Sinistre garanti en cas d'indisponibilité du Bien de remplacement **et qui est égal à la Valeur de remplacement du Bien assuré.**
- **Panne** : Dysfonctionnement du Bien assuré ayant pour origine un phénomène interne au Bien assuré d'ordre électrique, électronique, électromécanique ou électrothermique ou mécanique et empêchant l'usage attendu du Bien assuré.
- **Sinistre** : Événement susceptible de mettre en œuvre une ou plusieurs garanties au titre du Contrat d'assurance.
- **Souscripteur** : CA Consumer Finance

- **Valeur de remplacement du Bien assuré:** Valeur d'achat TTC constatée à la date du Sinistre d'un bien neuf identique au Bien assuré ayant subi le Sinistre. **La Valeur de remplacement ne peut pas excéder la valeur d'achat TTC du Bien assuré à sa date d'achat.** Si le Bien assuré n'est plus commercialisé à la date du Sinistre, la Valeur de remplacement correspond à la dernière valeur d'achat TTC connue du Bien assuré dans la limite de la valeur d'achat TTC du Bien assuré à sa date d'achat.

### ARTICLE 3 : OBJET ET LIMITES DES GARANTIES

**IMPORTANT :** Les garanties sont acquises dans la limite d'un plafond de 1 000 € TTC et d'un sinistre unique par an à compter de la date de prise d'effet des garanties au titre des garanties Erreur de coupe et Prolongation de la Garantie constructeur confondues.

#### 3.1. Garantie Erreur de coupe

En cas d'Erreur de coupe survenant dans les 30 jours qui suivent la date d'achat du Bien assuré, le Bien assuré sera échangé dans une enseigne CASTORAMA ou CASTO par un Bien de remplacement.

En cas d'indisponibilité du Bien de remplacement, le Bénéficiaire bénéficiera d'une Indemnité telle que définie à l'article 2 « Définitions ».

#### 3.2. Garantie Prolongation de la Garantie constructeur

En cas de Panne d'un Bien assuré, à compter de la date d'expiration de la garantie légale de conformité dudit bien, soit vingt-quatre (24) mois à compter de la délivrance du Bien ou trente (30) mois si le Bien assuré a été réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, la garantie couvre, pendant douze (12) mois à compter de ladite date d'expiration, la réparation du Bien assuré par un service après-vente agréé par le Gestionnaire, **dans la limite de la Valeur de remplacement du Bien assuré.**

Lorsque le coût de réparation dépasse la Valeur de remplacement du Bien assuré, le Bien assuré sera échangé dans une enseigne CASTORAMA ou CASTO.

En cas d'indisponibilité du Bien de remplacement, le Bénéficiaire bénéficiera d'une Indemnité telle que définie à l'article 2. « Définitions ».

### ARTICLE 4 : EXCLUSIONS DE GARANTIE

#### 4.1. Exclusions communes à toutes les garanties

Sont exclus au titre de l'ensemble des garanties du Contrat d'assurance :

- **Les Sinistres occasionnés par l'un des événements suivants : guerre civile ou étrangère, insurrection, confiscation par les autorités.**
- **Les Sinistres occasionnés par la désintégration du noyau de l'atome.**
- **Le Sinistres résultant du fait intentionnel ou dolosif du Bénéficiaire.**
- **Les Dommages immatériels consécutifs ou non consécutifs.**

#### 4.2. Exclusions spécifiques à la garantie Erreur de coupe

Sont exclus au titre de la garantie Erreur de Coupe :

- **Les biens ne nécessitant pas de découpe au titre de leur installation.**
- **Les erreurs de coupe résultant d'une erreur de métrage par le Bénéficiaire à l'occasion d'une commande sur-mesure d'un Bien assuré.**

#### 4.3. Exclusions spécifiques à la garantie Prolongation de la Garantie constructeur

Sont exclus au titre de la garantie Prolongation de la Garantie constructeur :

- **Les Pannes se produisant pendant la durée de la garantie légale de conformité pour les biens.**
- **Les Pannes résultant d'un Dommage Matériel Accidentel.**
- **Les Pannes résultant d'un Accident d'ordre électrique.**

- Les Pannes occasionnées par une sécheresse externe, l'oxydation, la présence de poussières, ou un excès de température externe.
- Les Pannes occasionnée par la modification des caractéristiques d'origine du Bien assuré.
- Les Pannes occasionnées par l'utilisation de périphériques, consommables ou accessoires non-conformes ou inadaptés au Bien assuré selon les instructions de la notice d'utilisation et d'entretien du constructeur.
- Les Pannes occasionnées par une utilisation, un branchement, une installation ou un entretien du Bien assuré non conforme aux instructions de la notice d'utilisation et d'entretien du constructeur.
- Les Pannes résultant d'un usage professionnel du Bien assuré dans le cadre des activités professionnelles du Bénéficiaire.
- Les Pannes occasionnées à l'occasion de l'installation ou du montage du Bien assuré.
- Les Pannes affectant exclusivement les accessoires, périphériques, ou consommables du Bien assuré
- Les Pannes pour lesquelles le Bénéficiaire ne peut pas fournir le Bien assuré.
- Les Pannes lorsque le numéro de série du Bien assuré est illisible.
- La perte de bases de données, de fichiers ou de logiciels.
- Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de bases de données, de fichiers ou de logiciels.

## ARTICLE 5 : EN CAS DE SINISTRE ERREUR DE COUPE ET PROLONGATION DE LA GARANTIE CONSTRUCTEUR

### 5.1. Déclaration du sinistre au Gestionnaire

**IMPORTANT** : En cas de Sinistre, le Bénéficiaire doit déclarer son sinistre au Gestionnaire, par téléphone au :

**09 74 75 01 74 (Service gratuit + prix d'un appel local)**

Dites « Fidélité » puis « Garanties »

ou à défaut, soit par e-mail à [garanties.fidelite.castorama@spb.eu](mailto:garanties.fidelite.castorama@spb.eu), soit par courrier, à l'adresse indiquée à l'article 1. "Information des Bénéficiaires " de la présente notice d'information.

L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au samedi de 8 h à 20 h.

Le Bénéficiaire doit déclarer le Sinistre dès qu'il en a connaissance, et au plus tard **dans les 5 jours ouvrés** suivant la date de la connaissance de celui-ci.

**En cas de dépassement par le Bénéficiaire du délai de déclaration mentionné ci-dessus, l'Assureur peut réduire l'indemnité dans la proportion du préjudice que ce manquement lui aura fait subir.**

**Par ailleurs, sous peine de déchéance de garantie, le Bénéficiaire doit se conformer aux instructions du Gestionnaire pour le Bien assuré endommagé et n'effectuer lui-même ou par des tiers aucune réparation sur le bien avant d'avoir contacté le Gestionnaire.**

### 5.2. Pièces justificatives

Le Bénéficiaire doit fournir au Gestionnaire les pièces justificatives suivantes :

- Le ticket de caisse ou la facture d'achat de la société CASTORAMA FRANCE présentant la référence et le montant d'achat du Bien assuré ainsi que le numéro de Carte de fidélité CASTORAMA.
- Un justificatif de l'adhésion du Bénéficiaire à la Carte de fidélité CASTORAMA présentant la date de son adhésion à ladite carte.
- L'attestation sur l'honneur des circonstances exactes du Sinistre.
- Une photocopie d'un document officiel d'identité du Bénéficiaire en cours de validité.

Et, plus généralement, le Bénéficiaire devra fournir toutes pièces que l'Assureur estime nécessaires pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation et procéder à ladite indemnisation.

Par ailleurs, l'Assureur peut demander l'avis d'un expert s'il l'estime nécessaire, pour apprécier le Sinistre.

**Si le Bénéficiaire fait intentionnellement de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances, les conséquences du Sinistre ou sur l'état du Bien assuré, ou si le Bénéficiaire produit des documents falsifiés, la garantie ne lui sera pas acquise, et ce pour la totalité du Sinistre. Le Bénéficiaire perd également tout droit à garantie pour la totalité du Sinistre si celui-ci est volontairement provoqué.**

### **5.3. Règlement des sinistres**

Légalement, l'indemnité ne doit pas être une cause d'enrichissement. Elle est minorée des indemnités qui sont versées au Bénéficiaire dans le cadre de tout autre contrat d'assurance prenant en charge le même sinistre.

**Si les risques couverts par le Contrat d'assurance sont couverts par une autre assurance, le Bénéficiaire doit informer l'Assureur du nom de l'autre assureur auprès duquel une assurance a été souscrite dès que cette information a été portée à sa connaissance et au plus tard lors de la déclaration de Sinistre.**

Conformément aux dispositions de l'article L.121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'article L.121-1 du Code des assurances.

Les dommages aux biens sont évalués de gré à gré ou par voie d'expertise. En cas de désaccord sur le montant de l'indemnité, une expertise contradictoire peut être organisée, chaque partie supportant alors les honoraires de son expert. À défaut d'accord entre ces experts, ils font appel à un troisième expert désigné amiablement ou par voie judiciaire, les honoraires de celui-ci étant supportés par moitié par chacune des parties. Les honoraires d'expert du Bénéficiaire ne sont jamais pris en charge.

Il est convenu que les remboursements et versements effectués ou dus par des tiers payeurs ne se cumulent pas avec les prestations dues par l'Assureur, et viennent en déduction de l'indemnité due.

L'Assureur s'engage, dans les conditions définies par la présente notice d'information, soit à faire réparer le Bien assuré par un service après-vente agréé par le Gestionnaire, soit à faire remplacer le Bien assuré dans une enseigne CASTORAMA ou CASTO, soit à régler l'indemnité dans un délai de 10 (dix) jours ouvrés à partir de la date à laquelle le Gestionnaire sera en possession de tous les éléments nécessaires au règlement du Sinistre, sauf contraintes particulières de disponibilité des pièces détachées, du Bien de remplacement et sauf expertise diligentée par l'Assureur, générant le dépassement dudit délai.

### **ARTICLE 6 : COTISATION D'ASSURANCE**

CA Consumer Finance en sa qualité de Souscripteur est seul tenu au paiement des cotisations d'assurance liées aux garanties acquises au Bénéficiaire.

### **ARTICLE 7 : PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES**

**Les garanties du Contrat d'assurance prennent effet à compter de la date de prise d'effet de la Carte de fidélité CASTORAMA du Bénéficiaire.**

**Les garanties du Contrat d'assurance sont acquises au Bénéficiaire pour la durée déterminée de un (1) an de validité de sa Carte de fidélité CASTORAMA sous réserve des cas de cessation du Contrat d'assurance définis à l'article 8 de la présente notice d'information.**

Nonobstant ce qui précède, au titre de la garantie Erreur de coupe la durée de la garantie au titre d'un Bien assuré est limitée à **30 jours** à compter de la date d'achat dudit Bien assuré.

**Particularité du déclenchement dans le temps de la Garantie Prolongation de la Garantie constructeur :**

**La garantie est acquise au Bénéficiaire pendant une durée de douze (12) mois à compter de la date d'expiration de la garantie légale de conformité du bien sous réserve que le Bien assuré objet de la Panne ait été acquis par le Bénéficiaire pendant la durée de validité de sa Carte de fidélité CASTORAMA.**

#### **ARTICLE 8 : CESSATION DES GARANTIES**

Les garanties du Contrat d'assurance prennent fin, pour le Bénéficiaire :

- A la date de cessation de validité de la Carte de fidélité CASTORAMA du Bénéficiaire, quelle qu'en soit la cause ;
- En cas de résiliation du Contrat d'assurance par l'Assureur ou par le Souscripteur : le Bénéficiaire en sera alors informé au plus tard 2 mois avant la date de résiliation effective ;
- En cas de retrait d'agrément de l'Assureur, conformément à l'article L.326-12, alinéa 1 du Code des assurances.

A l'exception du cas de retrait d'agrément de l'Assureur, les effets de la Garantie Prolongation de la Garantie constructeur continueront de se produire pour les Biens assurés achetés par le Bénéficiaire pendant la période de validité de la Carte de fidélité CASTORAMA y compris après la date de cessation de ses garanties.

#### **ARTICLE 9 : TERRITORIALITÉ DES GARANTIES**

Les garanties du Contrat d'assurance sont acquises au Bénéficiaire pour les Sinistres survenant en France métropolitaine.

#### **ARTICLE 10 : AUTRES DISPOSITIONS**

##### **10.1 Droit et langue applicables**

Le Contrat d'assurance ainsi que les relations précontractuelles sont régis par le droit français.  
La langue française s'applique.

##### **10.2 Protection des données**

Les données à caractère personnel des Bénéficiaires, collectées dans le cadre du Contrat d'assurance sont traitées sous le contrôle de l'Assureur, responsable de traitement.

- **Finalités et bases légales des traitements :**

Vos données à caractère personnel sont traitées par l'Assureur, sur différentes bases légales et pour répondre à plusieurs finalités :

- **Sur la base légale de l'exécution contractuelle** : le traitement de vos données a pour finalité l'exécution et la gestion du Contrat ;

- **Sur la base légale des obligations légales, réglementaires et administratives de l'Assureur en vigueur** : le traitement de vos données a notamment pour finalité la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, les obligations de connaissance client, la réalisation des déclarations obligatoires auprès des autorités et administrations publiques dont notamment la réalisation des déclarations fiscales obligatoires (le cas échéant: IFU - Imprimé Fiscal Unique, FATCA - Foreign Account Tax Compliance Act, EAI - Echange Automatique d'Information), le respect des sanctions économiques et financières nationales ou internationales (OFAC - Office of Foreign Assets Control) ;

**Le traitement de vos données est obligatoire pour l'accomplissement des finalités visées ci-dessus.**

- **Sur la base légale des intérêts légitimes de l'Assureur**: le traitement de vos données a pour finalité l'élaboration de statistiques et études actuarielles, la lutte contre la fraude, la conduite d'activités de recherche et développement, la gestion du client intra groupe, la mise en place d'actions de prévention, la réalisation d'enquêtes de satisfaction, **la réalisation d'actions de prospection et d'animation commerciale.**

- **Sur la base légale du consentement de la personne concernée** : Avec votre consentement l'Assureur traite vos données à des fins de prospection commerciale par voie électronique ;

- **Durées de conservation de vos données :**

Conformément à la législation en vigueur sur la protection des données à caractère personnel, vos données à caractère personnel seront conservées proportionnellement aux finalités au titre desquelles elles ont été collectées et pour les durées suivantes :

- **Au titre de l'exécution et la gestion du Contrat d'assurance** : Ces données sont conservées pour la durée de la relation contractuelle, augmentée des délais nécessaires à la liquidation et à la consolidation de vos droits et des durées relatives aux prescriptions applicables ;



Ainsi une fois que vos garanties ont cessé et la dernière prestation réglée, le délai de conservation est de 10 ans à compter de la clôture du sinistre ou de la date de cessation des garanties ;

- Au titre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme : Ces données sont conservées 6 ans à compter de la réalisation de l'opération ;
- Au titre des obligations de connaissance client, de la réalisation des déclarations obligatoires auprès des autorités et administrations publiques, du respect des sanctions économiques et financières nationales ou internationales : Ces données sont conservées 6 à compter de la date de cessation des garanties ;
- Au titre de l'élaboration de statistiques et études actuarielles, la conduite d'activités de recherche et développement, la gestion du client intra groupe, la mise en place d'actions de prévention, la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la réalisation d'actions de prospection et d'animation commerciale : Ces données sont conservées pendant 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale. Au-delà de ces 3 ans, les données seront supprimées;
- Au titre de la lutte contre la fraude : Ces données sont conservées 6 mois à compter de l'alerte pour les alertes non pertinentes. Pour les alertes pertinentes, la durée de conservation est de 5 ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou correspond à la durée de prescription légale applicable en cas de poursuite ;
- Au titre de la prospection commerciale : Ces données sont conservées 3 ans compter du dernier contact resté infructueux.

- **Destinataires de vos données :**

Dans le cadre de leurs missions ou en vertu du droit qui leur est conféré, vos données sont communiquées :

- aux coassureurs et réassureurs de l'Assureur;
- aux autorités administratives et judiciaires pour satisfaire aux obligations légales, réglementaires et administratives de l'Assureur;
- aux sociétés du Groupe Crédit Agricole chargées de la gestion et de la prévention des risques opérationnels pour le bénéfice de l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole (lutte contre le blanchiment de capitaux, évaluation des risques) ;
- aux sous-traitants de l'Assureur, dont la liste pourra vous être communiquée sur simple demande selon les modalités précisées ci-dessous.

Par ailleurs, vos données pourront être partagées avec :

- des instituts d'enquêtes ou de sondages, à des fins statistiques. Ces instituts agissent pour le compte exclusif de l'Assureur et des sociétés d'assurance du Groupe Crédit Agricole. Nous soulignons que vous n'êtes pas tenu de répondre à leurs sollicitations et que vous pouvez par ailleurs exercer votre droit d'opposition à ces enquêtes dès le premier contact.
- les autres entités assurances du Groupe Crédit Agricole, Crédit Agricole Assurances Retraite PACIFICA et PREDICA, dans le seul et unique but d'une meilleure connaissance client, et afin de vous proposer des produits d'assurance adaptés à vos besoins.

- **Vos droits sur vos données :**

En application de la réglementation en vigueur, vous disposez, sur vos données à caractère personnel, des droits :

- d'accès,
- de rectification,
- à l'effacement : notamment lorsque les données ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, ou lorsque votre consentement a été exclusivement requis pour le traitement et que vous le retirez (cas de la prospection commerciale par voie électronique par exemple), ou encore si vous vous opposez au traitement. Toutefois, vous ne disposez pas du droit à l'effacement lorsque les données concernées sont obligatoires, indispensables à l'exécution du Contrat d'assurance,
- de limitation : notamment en cas d'inexactitude des données ou lorsque vous contestez le fondement de l'intérêt légitime de collecte de la donnée,
- **d'opposition au traitement de ses données, notamment à des fins de prospection commerciale, dès lors qu'il ne s'agit pas d'un traitement obligatoire, indispensable à l'exécution du Contrat d'assurance ;**
- **de retrait, à tout moment, de votre consentement au traitement de vos données à des fins de prospection commerciale par voie électronique avec effet pour le futur.**
- d'un droit à la portabilité qui vous permet de demander le transfert des données à caractère personnel que vous nous avez fournies et qui font l'objet d'un traitement automatisé dans le cadre de l'exécution du Contrat d'assurance. Vous pouvez demander un transfert soit directement vers vous, soit vers un responsable de traitement que vous nous aurez indiqué. Ce transfert sera effectué dans un format structuré.

L'ensemble de vos droits peuvent être exercés, en justifiant de votre identité, par courrier simple à : CACI - Délégué à la Protection des Données - 75724 Paris cedex 15 ou par courrier électronique à : [dataprotectionofficer@ca-caci.ie](mailto:dataprotectionofficer@ca-caci.ie).

En cas de désaccord, la CNIL peut être saisie à partir de son site internet : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

- **Démarchage téléphonique :**

Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

### **10.3 Prescription**

Toute action dérivant du Contrat est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court : 1°) en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ; 2°) en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier. La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé. Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. La prescription est interrompue par : 1°) une des causes ordinaires d'interruption de la prescription ; 2°) la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ; 3°) l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité (articles L.114-1 et L.114-2 du Code des assurances). Les causes ordinaires d'interruption de la prescription (articles 2240 et suivants du Code civil) sont : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait ; la demande en justice, même en référé ; une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée ; l'interpellation visée à l'article 2245 du Code civil.

### **10.4 Réclamations – Médiation**

Pour toute précision ou demande d'information concernant vos garanties vous pouvez contacter le Gestionnaire au 09.74.75.01.74 (service gratuit + prix d'un appel). S'il n'a pu être donné entière satisfaction à votre demande, nous vous remercions d'adresser une réclamation écrite à SPB Département Réclamations - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex, auprès duquel vous pouvez solliciter à tout moment un nouvel examen de votre réclamation. Toute réclamation écrite est traitée dans les meilleurs délais, sans excéder dix (10) jours ouvrables pour en accuser réception et deux (2) mois pour y répondre. A l'issue d'un délai de deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite, ou si la réponse à cette dernière ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez alors recourir gratuitement à une procédure de médiation, en vous adressant au Médiateur de l'assurance à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110 - 75441 PARIS Cedex 09

ou sur le site internet : <http://www.mediation-assurance.org>.

Les dispositions ci-dessus s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

### **10.5 Subrogation**

Conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, en cas de règlement partiel ou total d'indemnités, l'Assureur est subrogé automatiquement dans tous droits et actions du Bénéficiaire contre les tiers responsables du Sinistre à concurrence du montant des indemnités réglées. **Si, du fait du Bénéficiaire, la subrogation est devenue impossible, la garantie ne lui est pas acquise.**

### **10.6 Sanctions internationales**

L'Assureur, en tant que filiale du Groupe Crédit Agricole, respecte toutes les règles relatives aux Sanctions Internationales, qui sont définies comme les lois, réglementations, règles ou mesures restrictives à caractère obligatoire édictant des sanctions économiques, financières ou commerciales (notamment toutes sanctions ou toutes mesures relatives à un embargo, un gel des fonds et des ressources économiques, à des restrictions pesant sur les transactions avec des individus ou entités ou portant sur des biens ou des territoires déterminés), émises, administrées ou mises en application par le Conseil de Sécurité de l'Organisation des Nations-Unies, l'Union Européenne, la France, les États-Unis d'Amérique (incluant notamment les mesures édictées par le Bureau de Contrôle des Actifs Étrangers rattaché au Département du Trésor ou OFAC et du Département d'État), ou toute autre autorité compétente ayant le pouvoir d'édicter de telles sanctions. En conséquence, aucune prestation ne pourra être payée en exécution du Contrat d'assurance si ce paiement contrevient aux dispositions sus-indiquées.

# CARTE DE FIDÉLITÉ CASTORAMA

INFOS PRATIQUES POUR VOTRE CARTE  
DE FIDÉLITÉ CASTORAMA  
assistancercarte@castorama.fr

ou

09 74 75 01 74

(prix d'un appel local)

Dites « Carte » puis « tapez 1 » (du lundi au samedi de 8h à 20 h).

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE LA CARTE FIDÉLITÉ CASTORAMA VALABLE POUR UNE COTISATION PAYÉE ENTRE LE 1<sup>er</sup> OCTOBRE 2023 ET LE 12 MARS 2024

### OBJET DE LA CARTE DE FIDÉLITÉ

La carte de fidélité Castorama permet à son titulaire, dans les magasins à enseigne Castorama et Casto situés en France, de profiter d'un certain nombre d'avantages exclusifs, (remises spécifiques, promotions...), ainsi que de services et de garanties (conditions générales assurance garanties valant notice d'information disponibles en magasin). Ce programme vous permet de recevoir par courriel les offres promotionnelles spécifiques pour les titulaires de la carte ainsi que les offres générales de l'enseigne Castorama. Toute utilisation de la carte de fidélité Castorama vaut acceptation des conditions générales d'utilisation de la carte de fidélité.

### DÉLIVRANCE DE LA CARTE DE FIDÉLITÉ

La carte Castorama est délivrée par la société CASTORAMA France S.A.S. au capital de 305 868 800 €, dont le siège social est situé : Parc d'activités à Templemars (59175), RCS Lille 451 678 973, par l'intermédiaire des magasins à enseigne CASTORAMA et CASTO situés en France, sous réserve d'acceptation de la demande (et ce compris le paiement de la cotisation). Elle est proposée dans la limite d'une carte de fidélité Castorama par personne et est délivrée aux seules personnes majeures capables. Elle demeure la propriété pleine et entière de la société CASTORAMA FRANCE. La carte Castorama est personnelle et nominative. Un email est envoyé au titulaire pour qu'il crée son mot de passe permettant d'accéder au site [www.castorama.fr/fidelite](http://www.castorama.fr/fidelite) pour le suivi et l'utilisation de l'offre de fidélité.

Le Client étant responsable des identifiants confiés, il s'engage à prendre toutes mesures nécessaires pour protéger ses données personnelles à l'égard de tiers non autorisés par ses soins.

### EXCLUSION D'UTILISATEURS

Les avantages de la carte de fidélité Castorama ne sont en aucun cas cumulables avec des avantages liés à un statut professionnel (artisan, administration, collectivités locales ou territoriales, comité d'entreprise...). Le Client reconnaît avoir reçu à ce jour la carte de fidélité Castorama dont les références figurent dans le présent document.

### DURÉE DE VALIDITÉ - COÛT DE LA CARTE DE FIDÉLITÉ ET RENOUVELLEMENT

La carte de fidélité Castorama a une durée de validité d'1 an, valable à compter du paiement d'une cotisation d'un montant de 9,90€ par carte bancaire, en magasin ou sur [castorama.fr](http://castorama.fr) (uniquement pour un renouvellement).

A l'échéance de la cotisation de la carte de fidélité Castorama, et à défaut de renouvellement, le cumul d'achats est impossible. Toutefois le cumul d'achats acquis avant l'échéance est conservé pendant 6 mois maximum, passé ce délai le cumul d'achats sera irrémédiablement perdu. Néanmoins, le client peut à tout moment renouveler sa cotisation jusqu'à 12 mois après la date d'expiration depuis l'espace client [www.castorama.fr/fidelite](http://www.castorama.fr/fidelite).

### UTILISATION DE LA CARTE

#### DE FIDÉLITÉ LORS DE VOS

#### ACHATS

##### COUPON DE BIENVENUE :

5 % de remise valable sur tous les achats de la journée de votre choix dans les 12 mois suivant l'ouverture de votre carte de fidélité Castorama. Non cumulable avec toute autre remise (ex : 10% de Fidélité, remise sur une sélection de produit...), les opérations « bons d'achats », les remises à valoir sur un prochain achat. Hors librairie, services, cartes cadeaux, commande en cours. Non valable sur [castorama.fr](http://castorama.fr) et en « Retrait Magasin 2H ».

##### CUMUL D'ACHATS :

Castorama offre à ses clients détenteurs de la carte de fidélité Castorama la possibilité de cumuler des achats à chaque passage en caisse sous condition de présentation de la carte de fidélité. Chaque euro dépensé s'ajoute au cumul d'achats. Pour toute commande, le cumul d'achats se fera lors du retrait de la marchandise ou au moment de la livraison.

Si le titulaire dispose d'un cumul d'achats et procède à un retour de marchandises, le montant du retour sera déduit du montant cumulé d'achats. Le cumul d'achat n'a pas de valeur marchande ou patrimoniale et ne pourra en aucun cas être converti en espèces.

##### COUPON FIDÉLITÉ 10% :

Tous les 1500€ cumulés, le client perçoit un coupon fidélité de 10%. Le solde est alors remis à jour. Le coupon fidélité de 10% est valable sur tous les achats de la journée de votre choix dans les 12 mois à compter de sa date d'émission. Non cumulable avec toute autre remise (ex : 5 ou 10% de Fidélité, remise sur une sélection de produit...), les opérations bons d'achats, les remises à valoir sur un prochain achat. Hors librairie, services, cartes cadeaux, commande en cours. Non valable sur [castorama.fr](http://castorama.fr) et en « Retrait Magasin 2H ».

### OFFRE D'ABONNEMENT UNI-MEDIAS

La délivrance de la carte de fidélité Castorama ouvre le droit de souscrire à un abonnement à une, deux ou trois revues d'Uni-médias. L'abonnement est résiliable à tout moment auprès d'Uni-Médias. Pour connaître les titres disponibles et leur coût, rendez-vous en magasin ou sur votre bulletin d'adhésion. L'abonnement est renouvelable par tacite reconduction par période d'un an.

Le titulaire de l'abonnement sera informé par Uni-médias de tout changement de tarif 2 mois avant son entrée en vigueur. Le titulaire de l'abonnement est également informé qu'il pourra être contacté en vue de fournir ses nouvelles coordonnées bancaires suite à l'expiration de la carte utilisée au moment de la souscription à l'abonnement en cours afin que l'abonnement puisse continuer à lui être servi, ce qui nécessite que les prélèvements puissent être réalisés par les sociétés travaillant pour le compte d'Uni-médias.

Dans l'hypothèse où l'abonnement serait souscrit par un client professionnel, Castorama pourra immédiatement éditer à sa demande, une facture du premier prélèvement qui se fera en même temps que celui de la souscription à la carte fidélité CASTORAMA. Il pourra ensuite recevoir une fois par an, à sa demande, une facture acquittée pour son ou ses

abonnements, par simple demande à l'adresse mail suivante : [service.clients@uni-medias.com](mailto:service.clients@uni-medias.com).

Vos données sont traitées par Uni-médias pour les finalités suivantes : traitement de votre commande, gestion de la relation client et envoi d'offres commerciales. Elles seront conservées pour les finalités évoquées ci-dessus pendant les durées de prescription légale applicables et pour une durée maximale de 3 ans à compter de la fin de votre relation commerciale avec Uni-médias.

Vos données pourront être destinées à toute entité du Groupe Crédit Agricole pour les finalités décrites ci-dessus.

Conformément à la réglementation applicable <https://www.cnil.fr/loi-78-17-du-6-janvier-1978-modifiee>, vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant, les faire rectifier ou supprimer, et exercer votre droit à la portabilité, en écrivant à Uni-médias – DPO – 22 rue Letellier 75739 Paris cedex 15 ou à [service.clients@uni-medias.com](mailto:service.clients@uni-medias.com). Vous pouvez vous opposer à tout moment à recevoir nos sollicitations en nous contactant ou en cliquant sur le lien d'opposition figurant dans nos courriers électroniques. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre politique de protection des données personnelles disponible sur [kiosque.uni-medias.com](http://kiosque.uni-medias.com). En cas de réclamation restée sans réponse auprès du service clientèle d'Uni-Médias, vous pouvez contacter un médiateur :

- par courrier postal à l'adresse suivante : Centre de Médiation et d'Arbitrage de

Paris, 39 avenue D Franklin Roosevelt – 75008 – Paris

- ou par courrier électronique à [consommation@cmap.fr](mailto:consommation@cmap.fr)

### RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE

#### DE FIDÉLITÉ CASTORAMA - RESPONSABILITÉ DE CASTORAMA

Le titulaire de la carte de fidélité Castorama est responsable de l'utilisation de sa carte. En cas de perte ou de vol, le titulaire de la carte de fidélité Castorama devra déclarer la perte ou le vol de sa carte en magasin, et se verra envoyer par courrier à son domicile une carte de fidélité Castorama de remplacement. La première carte de fidélité Castorama de remplacement est gratuite. CASTORAMA FRANCE se réserve le droit de modifier, interrompre ou annuler la carte de fidélité Castorama à tout moment, si elle estime que les circonstances l'exigent, notamment en cas de force majeure, et sans que la moindre indemnisation ne puisse lui être réclamée. Tout titulaire de la carte de fidélité Castorama a droit sans formalité, aux nouveaux avantages pouvant être proposés pendant la durée de validité de sa carte. Si le titulaire souhaite résilier sa carte de fidélité Castorama, il doit en faire la demande à [assistancercarte@castorama.fr](mailto:assistancercarte@castorama.fr) ou se rendre en magasin.

#### MODIFICATIONS

La Société Castorama se réserve le droit de modifier ou de supprimer à tout moment, sous réserve d'en informer par écrit et/ou par affichage en magasin les Clients titulaires d'une carte fidélité Castorama, les avantages liés à la carte de

fidélité Castorama et/ou les modalités de l'utilisation de la carte de fidélité Castorama.

## SANCTIONS

Tout usage abusif ou frauduleux de la carte de fidélité Castorama est passible des sanctions prévues par la loi.

## PROTECTION DES DONNÉES

Conformément à la politique de protection des données de Castorama, disponible sur notre site internet <https://www.castorama.fr/politique-de-confidentialite>, toutes les informations traitées lors de la délivrance et utilisation de la carte Castorama [données d'identification (nom, prénom...), de contact (email, téléphone...), données d'utilisation (achats, magasins...)] sont nécessaires à l'attribution de ladite carte, à sa gestion, pour comprendre les besoins des clients (incluant une vision consolidée de votre utilisation des différents services Castorama) et pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires. Elles sont destinées aux personnels autorisés de CASTORAMA France, agissant en qualité de responsable du traitement pour les opérations mentionnées précédemment, à ses sous-traitants et à ses partenaires commerciaux. Les données du client sont traitées pour les durées mentionnées dans la politique de protection des données. Le client se réfère aux conditions

d'utilisation des services adossés à la carte, pour lesquels Castorama peut être sous-traitant. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de suppression des données ainsi que du droit à la portabilité de ses données et de définir des directives en cas de décès. Ce droit peut être exercé en contactant Castorama par courrier électronique à [dad@castorama.fr](mailto:dad@castorama.fr) ou par voie postale : CASTORAMA FRANCE - Service Relation Clients - CS 50101 Templemars - 59637 Wattignies Cedex. En cas de non-réponse, le client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL.

### DROIT APPLICABLE - REGLEMENT DES LITIGES - MEDIATION

Les présentes conditions générales d'utilisation sont soumises au droit français.

En cas de litiges, le Client peut tout d'abord contacter le Service Clients afin de rechercher une solution amiable.

#### Recours au Service Clients

En cas de désaccord / litige, le Client peut contacter le Service Clients afin de rechercher une solution amiable :

- Par téléphone au 09 74 75 01 74 (numéro

accessible du lundi au samedi de 08h00 à 20h00 au prix d'un appel local depuis un poste fixe).

- Par courrier à l'adresse postale suivante : Castorama France, Zone Industrielle, 59175 TEMPLEMARS

Par courriel : [assistancecarte@castorama.fr](mailto:assistancecarte@castorama.fr)

#### Recours auprès du Médiateur de la consommation (réservé aux consommateurs)

En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du Service Clients ou en l'absence de réponse de ce service dans un délai de 2 mois, le Client (consommateur) peut soumettre le différend l'opposant à Castorama au médiateur de la Fédération des Magasins du Bricolage AME Conso qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

Le médiateur peut être contacté à l'adresse suivante : AME Conso

197 Boulevard Saint - Germain - 75007 PARIS

ou par téléphone : 09 53 01 02 69

ou via son site internet : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

Les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

#### Juridiction compétente

A défaut d'accord amiable entre les parties, le litige sera soumis aux tribunaux français.

## NOTICE D'INFORMATION

ASSURANCE Garanties Fidélité CASTORAMA

Les garanties Erreur de coupe et Prolongation de la Garantie constructeur résultent du contrat d'assurance pour compte ASSURANCE Garanties Fidélité CASTORAMA n°707 01 05 73 02 (ci-après désigné le « **Contrat d'assurance** ») régi par le Code des assurances et :

- Souscrit par **CA Consumer Finance**, SA au capital de 554.482.422 euros, établissement de crédit et intermédiaire en assurance, dont le siège social est situé 1 rue Victor Basch 91300 Massy, immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Evry sous le numéro 542 097 522, inscrite à l'ORIAS sous le numéro 07 008 079, **pour le compte des clients des enseignes CASTORAMA et CASTO titulaires d'une Carte de fidélité CASTORAMA.**

CA Consumer Finance sera ci-après dénommée le « **Souscripteur** ».

- Par l'intermédiaire d'**EDA**, SAS au capital de 50.000 euros, intermédiaire en assurance, dont le siège social est situé 1 rue Victor Basch – 91300 Massy, immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Evry sous le numéro 316 136 506, inscrite à l'ORIAS sous le numéro 07 008 288.
- Auprès de **CACI NON-VIE** – Etablissement principal sis 16-18, boulevard de Vaugirard - 75015 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 509 690 715 – succursale française de : CACI NON-LIFE DAC, société d'assurance de droit irlandais, dont le siège social est situé Beaux Lane House, Mercer Street Lower, Dublin 2, Irlande, immatriculée en Irlande auprès de l'Irish Companies Registration Office sous le numéro 306027.

CACI NON-VIE sera ci-après dénommée l'« **Assureur** ».

- Géré par **SPB**, SAS au capital de 1.000.000 euros, intermédiaire en assurance, dont le siège social est situé 71 Quai Colbert - 76600 Le Havre, immatriculée au registre du commerce et des sociétés du Havre sous le numéro 305 109 779, inscrite à l'ORIAS sous le numéro 07 002 642. SPB sera ci-après dénommée le « **Gestionnaire** ».

CA Consumer Finance, EDA et SPB sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest, CS 92459, 75 936 Paris Cedex 09.

CACI NON-VIE est soumise au contrôle de la Central Bank of Ireland, établie PO Box n° 559, Dublin 1, Irlande.

CA Consumer Finance, EDA et CACI NON-VIE font partie du groupe Crédit Agricole.

### ARTICLE 1 : INFORMATION DES BÉNÉFICIAIRES

Le Souscripteur a souscrit le Contrat d'assurance auprès de l'Assureur pour le compte des clients des enseignes CASTORAMA et CASTO titulaires d'une Carte de fidélité CASTORAMA.

Les garanties sont acquises aux titulaires d'une Carte de fidélité CASTORAMA sous réserve que l'accès aux garanties par le titulaire de la Carte ne contrevienne pas aux dispositions relatives aux Sanctions Internationales détaillées à l'article 10.6 de la présente notice d'information.

La présente notice d'information est remise au Bénéficiaire par l'intermédiaire de la société CASTORAMA FRANCE à l'occasion de son adhésion à la Carte de fidélité CASTORAMA dans une enseigne CASTORAMA ou CASTO. Elle définit le contenu des garanties, leurs modalités d'entrée en vigueur, ainsi que les formalités à accomplir par le Bénéficiaire pour déclarer un Sinistre au titre du Contrat d'assurance.

En cas de modification des conditions ou en cas de résiliation du Contrat d'assurance, la société CASTORAMA FRANCE informera par tout moyen à sa convenance le Bénéficiaire.

SPB est l'interlocuteur privilégié du Bénéficiaire pour toute information relative au Contrat d'assurance. Toutes demandes de renseignements, de précisions complémentaires et toutes déclarations de Sinistres au titre du Contrat d'assurance devront ainsi être adressées à :

**SPB**  
**Garanties Fidélité CASTORAMA**  
**76095 LE HAVRE Cedex**

**09 74 75 01 74 (Service gratuit + prix d'un appel local)**

Dites « Fidélité » puis « Garanties »

E-mail :

[garanties.fidelite.castorama@spb.eu](mailto:garanties.fidelite.castorama@spb.eu)

L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au samedi de 8 h à 20 h.

### ARTICLE 2 : DÉFINITIONS

- **Accident** : Tout événement soudain, imprévu, irrésistible, extérieur au Bien assuré, provoqué ou non par le Bénéficiaire et constituant la cause du Dommage matériel accidentel subi par le Bien assuré.
- **Accidents d'ordre électrique** : Accident résultant des effets du courant électrique, qu'il s'agisse d'échauffement, court-circuit, chute de tension, induction, défaillance d'isolement et de l'influence de l'électricité atmosphérique.
- **Bénéficiaire** : Personne physique titulaire d'une Carte de fidélité CASTORAMA en cours de validité à la date d'acquisition du Bien assuré ayant la qualité d'assuré pour compte au titre du Contrat d'assurance.
- **Bien assuré** :

- Tout bien matériel mobilier neuf dont le prix de vente est **supérieur à cinquante (50,00) euros TTC (hors frais de livraison), acheté par le Bénéficiaire en ayant recours à sa Carte de fidélité CASTORAMA**, dans une enseigne CASTORAMA ou CASTO située en France métropolitaine ou sur le site [www.castorama.fr](http://www.castorama.fr) (y compris les commandes Drive) et ayant donné lieu à un ticket de caisse ou à une **facture de la société CASTORAMA FRANCE portant les références du Bien assuré et le numéro de Carte de fidélité CASTORAMA.**

ou,

- le Bien de remplacement.

- **Bien de remplacement** : Bien neuf de modèle identique au Bien assuré ou, si ce bien n'est plus commercialisé ou disponible, un bien neuf équivalent iso-fonctionnel, c'est-à-dire possédant au minimum les mêmes caractéristiques techniques principales (à l'exception des caractéristiques de poids, de taille, de marque, de coloris ou de design) fourni au Bénéficiaire en remplacement du Bien assuré soit par l'intermédiaire du Gestionnaire en cas de Sinistre garanti au titre du Contrat d'assurance, soit par le constructeur du bien ou par la société CASTORAMA FRANCE dans le cadre des garanties légales de ces derniers. **La valeur du Bien de remplacement ne pourra pas dépasser la Valeur de remplacement du Bien assuré à la date du Sinistre.**
- **Carte de fidélité CASTORAMA** : Désigne la carte de fidélité CASTORAMA, en cours de validité à la date d'acquisition du Bien assuré, émise par la société CASTORAMA FRANCE par l'intermédiaire des enseignes CASTORAMA ou CASTO situées en France métropolitaine.
- **Déchéance** : Sanction consistant à priver le Bénéficiaire du bénéfice des garanties prévues au Contrat d'assurance en cas de non-respect de l'une de ses obligations détaillées au

sein de la présente notice d'information.

- **Dompage Matériel Accidentel** : Toute destruction ou détérioration, totale ou partielle, extérieurement visible, nuisant à l'usage attendu du Bien assuré, et **résultant d'un Accident.**
- **Dompage immatériel consécutif ou non consécutif** : Tout dommage autre que corporel ou matériel résultant soit d'une perte pécuniaire, soit de la privation de jouissance d'un droit, soit de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien, qu'il soit consécutif à un Sinistre garanti au titre du Contrat d'assurance, soit non consécutif à un Sinistre garanti au titre du Contrat d'assurance.
- **Erreur de coupe** : Erreur de découpe effectuée par le Bénéficiaire ou l'installateur du Bien assuré avec le consentement du Bénéficiaire.
- **Garantie constructeur** : Désigne la garantie légale de conformité des biens due au Bénéficiaire par le vendeur professionnel du Bien assuré. Ne sont pas visées au titre de la Garantie constructeur du présent Contrat d'assurance, la garantie légale des vices cachés et l'éventuelle garantie commerciale du vendeur ou du constructeur.
- **Gestionnaire** : SPB
- **Indemnité** : Montant versé par l'Assureur au Bénéficiaire à l'occasion d'un Sinistre garanti en cas d'indisponibilité du Bien de remplacement **et qui est égal à la Valeur de remplacement du Bien assuré.**
- **Panne** : Dysfonctionnement du Bien assuré ayant pour origine un phénomène interne au Bien assuré d'ordre électrique, électronique, électromécanique ou électrothermique ou mécanique et empêchant l'usage attendu du Bien assuré.

- **Sinistre** : Evénement susceptible de mettre en œuvre une ou plusieurs garanties au titre du Contrat d'assurance.

- **Souscripteur** : CA Consumer Finance

- **Valeur de remplacement du Bien assuré**: Valeur d'achat TTC constatée à la date du Sinistre d'un bien neuf identique au Bien assuré ayant subi le Sinistre. **La Valeur de remplacement ne peut pas excéder la valeur d'achat TTC du Bien assuré à sa date d'achat.** Si le Bien assuré n'est plus commercialisé à la date du Sinistre, la Valeur de remplacement correspond à la dernière valeur d'achat TTC connue du Bien assuré dans la limite de la valeur d'achat TTC du Bien assuré à sa date d'achat.

### ARTICLE 3 : OBJET ET LIMITES DES GARANTIES

**IMPORTANT : Les garanties sont acquises dans la limite d'un plafond de 1 000 € TTC et d'un sinistre unique par an à compter de la date de prise d'effet des garanties au titre des garanties Erreur de coupe et Prolongation de la Garantie constructeur confondues.**

#### 3.1. Garantie Erreur de coupe

En cas d'Erreur de coupe survenant dans les 30 jours qui suivent la date d'achat du Bien assuré, le Bien assuré sera échangé dans une enseigne CASTORAMA ou CASTO par un Bien de remplacement.

En cas d'indisponibilité du Bien de remplacement, le Bénéficiaire bénéficiera d'une Indemnité telle que définie à l'article 2 « Définitions ».

#### 3.2. Garantie Prolongation de la Garantie constructeur

En cas de Panne d'un Bien assuré, à compter de la date d'expiration de la garantie légale de conformité dudit bien, soit vingt-quatre (24) mois à compter de la délivrance du Bien ou trente (30) mois si le Bien assuré a été réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, la

garantie couvre, pendant douze (12) mois à compter de ladite date d'expiration, la réparation du Bien assuré par un service après-vente agréé par le Gestionnaire, dans la limite de la Valeur de remplacement du Bien assuré.

Lorsque le coût de réparation dépasse la Valeur de remplacement du Bien assuré, le Bien assuré sera échangé dans une enseigne CASTORAMA ou CASTO.

En cas d'indisponibilité du Bien de remplacement, le Bénéficiaire bénéficiera d'une Indemnité telle que définie à l'article 2. « Définitions ».

#### ARTICLE 4 : EXCLUSIONS DE GARANTIE

##### 4.1. Exclusions communes à toutes les garanties

Sont exclus au titre de l'ensemble des garanties du Contrat d'assurance :

- Les Sinistres occasionnés par l'un des événements suivants : guerre civile ou étrangère, insurrection, confiscation par les autorités.
- Les Sinistres occasionnés par la désintégration du noyau de l'atome.
- Les Sinistres résultant du fait intentionnel ou dolosif du Bénéficiaire.
- Les Dommages immatériels consécutifs ou non consécutifs.

##### 4.2. Exclusions spécifiques à la garantie Erreur de coupe

Sont exclus au titre de la garantie Erreur de Coupe :

- Les biens ne nécessitant pas de découpe au titre de leur installation.
- Les erreurs de coupe résultant d'une erreur de métrage par le Bénéficiaire à l'occasion d'une

**commande sur-mesure d'un Bien assuré.**

##### 4.3. Exclusions spécifiques à la garantie Prolongation de la Garantie constructeur

Sont exclus au titre de la garantie Prolongation de la Garantie constructeur :

- Les Pannes se produisant pendant la durée de la garantie légale de conformité pour les biens.
- Les Pannes résultant d'un Dommage Matériel Accidentel.
- Les Pannes résultant d'un Accident d'ordre électrique.
- Les Pannes occasionnées par une sécheresse externe, l'oxydation, la présence de poussières, ou un excès de température externe.
- Les Pannes occasionnée par la modification des caractéristiques d'origine du Bien assuré.
- Les Pannes occasionnées par l'utilisation de périphériques, consommables ou accessoires non-conformes ou inadaptés au Bien assuré selon les instructions de la notice d'utilisation et d'entretien du constructeur.
- Les Pannes occasionnées par une utilisation, un branchement, une installation ou un entretien du Bien assuré non conforme aux instructions de la notice d'utilisation et d'entretien du constructeur.
- Les Pannes résultant d'un usage professionnel du Bien assuré dans le cadre des activités professionnelles du Bénéficiaire.

- Les Pannes occasionnées à l'occasion de l'installation ou du montage du Bien assuré.
- Les Pannes affectant exclusivement les accessoires, périphériques, ou consommables du Bien assuré
- Les Pannes pour lesquelles le Bénéficiaire ne peut pas fournir le Bien assuré.
- Les Pannes lorsque le numéro de série du Bien assuré est illisible.
- La perte de bases de données, de fichiers ou de logiciels.
- Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de bases de données, de fichiers ou de logiciels.

#### ARTICLE 5 : EN CAS DE SINISTRE ERREUR DE COUPE ET PROLONGATION DE LA GARANTIE CONSTRUCTEUR

##### 5.1. Déclaration du sinistre au Gestionnaire

**IMPORTANT :** En cas de Sinistre, le Bénéficiaire doit déclarer son sinistre au Gestionnaire, par téléphone au :

**09 74 75 01 74 (Service gratuit + prix d'un appel local)**

Dites « Fidélité » puis « Garanties »

ou à défaut, soit par e-mail à [garanties.fidelite.castorama@spb.eu](mailto:garanties.fidelite.castorama@spb.eu), soit par courrier, à l'adresse indiquée à l'article 1. "Information des Bénéficiaires " de la présente notice d'information.

L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au samedi de 8 h à 20 h.

Le Bénéficiaire doit déclarer le Sinistre dès qu'il en a connaissance, et au plus tard **dans les 5 jours ouvrés** suivant la date de la connaissance de celui-ci.

**En cas de dépassement par le Bénéficiaire du délai de déclaration mentionné ci-dessus, l'Assureur peut réduire l'indemnité dans la proportion du préjudice que ce manquement lui aura fait subir.**

**Par ailleurs, sous peine de déchéance de garantie, le Bénéficiaire doit se conformer aux instructions du Gestionnaire pour le Bien assuré endommagé et n'effectuer lui-même ou par des tiers aucune réparation sur le bien avant d'avoir contacté le Gestionnaire.**

## **5.2. Pièces justificatives**

Le Bénéficiaire doit fournir au Gestionnaire les pièces justificatives suivantes :

- Le ticket de caisse ou la facture d'achat de la société CASTORAMA FRANCE présentant la référence et le montant d'achat du Bien assuré ainsi que le numéro de Carte de fidélité CASTORAMA.
- Un justificatif de l'adhésion du Bénéficiaire à la Carte de fidélité CASTORAMA présentant la date de son adhésion à ladite carte.
- L'attestation sur l'honneur des circonstances exactes du Sinistre.
- Une photocopie d'un document officiel d'identité du Bénéficiaire en cours de validité.

Et, plus généralement, le Bénéficiaire devra fournir toutes pièces que l'Assureur estime nécessaires pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation et procéder à ladite indemnisation.

Par ailleurs, l'Assureur peut demander l'avis d'un expert s'il l'estime nécessaire, pour apprécier le Sinistre.

**Si le Bénéficiaire fait intentionnellement de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances, les conséquences du Sinistre ou sur l'état du Bien assuré, ou si le Bénéficiaire produit des documents falsifiés, la garantie ne lui sera pas acquise, et ce pour la totalité du Sinistre. Le Bénéficiaire perd également tout droit à garantie pour la totalité du Sinistre si celui-ci est volontairement provoqué.**

## **5.3. Règlement des sinistres**

Légalement, l'indemnité ne doit pas être une cause d'enrichissement. Elle est minorée des indemnités qui sont versées au Bénéficiaire dans le cadre de tout autre contrat d'assurance prenant en charge le même sinistre.

**Si les risques couverts par le Contrat d'assurance sont couverts par une autre assurance, le Bénéficiaire doit informer l'Assureur du nom de l'autre assureur auprès duquel une assurance a été souscrite dès que cette information a été portée à sa connaissance et au plus tard lors de la déclaration de Sinistre.**

Conformément aux dispositions de l'article L.121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'article L.121-1 du Code des assurances.

Les dommages aux biens sont évalués de gré à gré ou par voie d'expertise. En cas de désaccord sur le montant de l'indemnité, une expertise contradictoire peut être organisée, chaque partie supportant alors les honoraires de son expert. À défaut

d'accord entre ces experts, ils font appel à un troisième expert désigné amiablement ou par voie judiciaire, les honoraires de celui-ci étant supportés par moitié par chacune des parties. Les honoraires d'expert du Bénéficiaire ne sont jamais pris en charge.

Il est convenu que les remboursements et versements effectués ou dus par des tiers payeurs ne se cumulent pas avec les prestations dues par l'Assureur, et viennent en déduction de l'indemnité due.

L'Assureur s'engage, dans les conditions définies par la présente notice d'information, soit à faire réparer le Bien assuré par un service après-vente agréé par le Gestionnaire, soit à faire remplacer le Bien assuré dans une enseigne CASTORAMA ou CASTO, soit à régler l'indemnité dans un délai de 10 (dix) jours ouvrés à partir de la date à laquelle le Gestionnaire sera en possession de tous les éléments nécessaires au règlement du Sinistre, sauf contraintes particulières de disponibilité des pièces détachées, du Bien de remplacement et sauf expertise diligentée par l'Assureur, générant le dépassement dudit délai.

## **ARTICLE 6 : COTISATION D'ASSURANCE**

CA Consumer Finance en sa qualité de Souscripteur est seul tenu au paiement des cotisations d'assurance liées aux garanties acquises au Bénéficiaire.

## **ARTICLE 7 : PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES**

**Les garanties du Contrat d'assurance prennent effet à compter de la date de prise d'effet de la Carte de fidélité CASTORAMA du Bénéficiaire.**

**Les garanties du Contrat d'assurance sont acquises au Bénéficiaire pour la durée déterminée de un (1) an de validité de sa Carte de fidélité CASTORAMA sous réserve des cas de cessation du Contrat**



## **d'assurance définis à l'article 8 de la présente notice d'information.**

Nonobstant ce qui précède, au titre de la garantie Erreur de coupe la durée de la garantie au titre d'un Bien assuré est limitée à **30 jours** à compter de la date d'achat dudit Bien assuré.

### **Particularité du déclenchement dans le temps de la Garantie Prolongation de la Garantie constructeur :**

**La garantie est acquise au Bénéficiaire pendant une durée de douze (12) mois à compter de la date d'expiration de la garantie légale de conformité du bien sous réserve que le Bien assuré objet de la Panne ait été acquis par le Bénéficiaire pendant la durée de validité de sa Carte de fidélité CASTORAMA.**

### **ARTICLE 8 : CESSATION DES GARANTIES**

Les garanties du Contrat d'assurance prennent fin, pour le Bénéficiaire :

- A la date de cessation de validité de la Carte de fidélité CASTORAMA du Bénéficiaire, quelle qu'en soit la cause ;
- En cas de résiliation du Contrat d'assurance par l'Assureur ou par le Souscripteur : le Bénéficiaire en sera alors informé au plus tard 2 mois avant la date de résiliation effective ;
- En cas de retrait d'agrément de l'Assureur, conformément à l'article L.326-12, alinéa 1 du Code des assurances.

A l'exception du cas de retrait d'agrément de l'Assureur, les effets de la Garantie Prolongation de la Garantie constructeur continueront de se produire pour les Biens assurés achetés par le Bénéficiaire pendant la période de validité de la Carte

de fidélité CASTORAMA y compris après la date de cessation de ses garanties.

### **ARTICLE 9 : TERRITORIALITÉ DES GARANTIES**

Les garanties du Contrat d'assurance sont acquises au Bénéficiaire pour les Sinistres survenant en France métropolitaine.

### **ARTICLE 10 : AUTRES DISPOSITIONS**

#### **10.1 Droit et langue applicables**

Le Contrat d'assurance ainsi que les relations précontractuelles sont régis par le droit français.

La langue française s'applique.

#### **10.2 Protection des données**

Les données à caractère personnel des Bénéficiaires, collectées dans le cadre du Contrat d'assurance sont traitées sous le contrôle de l'Assureur, responsable de traitement.

- **Finalités et bases légales des traitements :**

Vos données à caractère personnel sont traitées par l'Assureur, sur différentes bases légales et pour répondre à plusieurs finalités :

- **Sur la base légale de l'exécution contractuelle** : le traitement de vos données a pour finalité l'exécution et la gestion du Contrat ;

- **Sur la base légale des obligations légales, réglementaires et administratives de l'Assureur en vigueur** :

le traitement de vos données a notamment pour finalité la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, les obligations de connaissance client, la réalisation des déclarations obligatoires auprès des autorités et administrations publiques dont notamment la réalisation des déclarations fiscales obligatoires (le cas échéant: IFU - Imprimé Fiscal Unique, FATCA - Foreign Account Tax Compliance Act, EAI - Echange Automatique d'Information), le respect des sanctions économiques et financières nationales ou internationales (OFAC - Office of Foreign Assets Control) ;

**Le traitement de vos données est obligatoire pour l'accomplissement des finalités visées ci-dessus.**

- **Sur la base légale des intérêts légitimes de l'Assureur**: le traitement de vos données a pour finalité l'élaboration de statistiques et études actuarielles, la lutte contre la fraude, la conduite d'activités de recherche et développement, la gestion du client intra groupe, la mise en place d'actions de prévention, la réalisation d'enquêtes de satisfaction, **la réalisation d'actions de prospection et d'animation commerciale.**

- **Sur la base légale du consentement de la personne concernée** : Avec votre consentement l'Assureur traite vos données à des fins de prospection commerciale par voie électronique ;

- **Durées de conservation de vos données :**

Conformément à la législation en vigueur sur la protection des données à caractère personnel, vos données à caractère personnel seront conservées proportionnellement aux finalités au titre desquelles elles ont été collectées et pour les durées suivantes :

- **Au titre de l'exécution et la gestion du Contrat d'assurance** : Ces données sont conservées pour la durée de la relation contractuelle, augmentée des délais nécessaires à la liquidation et à la consolidation de vos droits et des durées relatives aux prescriptions applicables ;

Ainsi une fois que vos garanties ont cessé et la dernière prestation réglée, le délai de conservation est de 10 ans à compter de la clôture du sinistre ou de la date de cessation des garanties ;

- **Au titre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme** : Ces données sont conservées 6 ans à compter de la réalisation de l'opération ;

- **Au titre des obligations de connaissance client, de la réalisation des déclarations obligatoires auprès des autorités et administrations publiques, du respect des sanctions économiques et financières nationales ou internationales** : Ces données sont conservées 6 à compter de la date de cessation des garanties ;

- **Au titre de l'élaboration de statistiques et études actuarielles, la conduite d'activités de recherche et développement, la gestion du client intra groupe, la mise en place**

d'actions de prévention, la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la réalisation d'actions de prospection et d'animation commerciale :

Ces données sont conservées pendant 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale. Au-delà de ces 3 ans, les données seront supprimées ;

- Au titre de la lutte contre la fraude : Ces données sont conservées 6 mois à compter de l'alerte pour les alertes non pertinentes. Pour les alertes pertinentes, la durée de conservation est de 5 ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou correspond à la durée de prescription légale applicable en cas de poursuite ;

- Au titre de la prospection commerciale : Ces données sont conservées 3 ans compter du dernier contact resté infructueux.

• **Destinataires de vos données :**

Dans le cadre de leurs missions ou en vertu du droit qui leur est conféré, vos données sont communiquées :

- aux coassureurs et réassureurs de l'Assureur ;
- aux autorités administratives et judiciaires pour satisfaire aux obligations légales, réglementaires et administratives de l'Assureur ;
- aux sociétés du Groupe Crédit Agricole chargées de la gestion et de la prévention des risques opérationnels pour le bénéfice de l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole (lutte contre le blanchiment de capitaux, évaluation des risques) ;
- aux sous-traitants de l'Assureur, dont la liste pourra vous être communiquée sur simple demande selon les modalités précisées ci-dessous.

Par ailleurs, vos données pourront être partagées avec :

- des instituts d'enquêtes ou de sondages, à des fins statistiques. Ces instituts agissent pour le compte exclusif de l'Assureur et des sociétés d'assurance du Groupe Crédit Agricole. Nous soulignons que vous n'êtes pas tenu de répondre à leurs sollicitations et que vous pouvez par ailleurs exercer votre droit d'opposition à ces enquêtes dès le premier contact.
- les autres entités assurances du Groupe Crédit Agricole, Crédit Agricole Assurances Retraite PACIFICA et PREDICA, dans le seul et unique but d'une meilleure connaissance client, et

afin de vous proposer des produits d'assurance adaptés à vos besoins.

• **Vos droits sur vos données :**

En application de la réglementation en vigueur, vous disposez, sur vos données à caractère personnel, des droits :

- d'accès,
- de rectification,
- à l'effacement : notamment lorsque les données ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, ou lorsque votre consentement a été exclusivement requis pour le traitement et que vous le retirez (cas de la prospection commerciale par voie électronique par exemple), ou encore si vous vous opposez au traitement. Toutefois, vous ne disposez pas du droit à l'effacement lorsque les données concernées sont obligatoires, indispensables à l'exécution du Contrat d'assurance,
- de limitation : notamment en cas d'inexactitude des données ou lorsque vous contestez le fondement de l'intérêt légitime de collecte de la donnée,
- **d'opposition au traitement de ses données, notamment à des fins de prospection commerciale, dès lors qu'il ne s'agit pas d'un traitement obligatoire, indispensable à l'exécution du Contrat d'assurance ;**
- **de retrait, à tout moment, de votre consentement au traitement de vos données à des fins de prospection commerciale par voie électronique avec effet pour le futur.**

- d'un droit à la portabilité qui vous permet de demander le transfert des données à caractère personnel que vous nous avez fournies et qui font l'objet d'un traitement automatisé dans le cadre de l'exécution du Contrat d'assurance. Vous pouvez demander un transfert soit directement vers vous, soit vers un responsable de traitement que vous nous aurez indiqué. Ce transfert sera effectué dans un format structuré.

L'ensemble de vos droits peuvent être exercés, en justifiant de votre identité, par courrier simple à : CACI - Délégué à la Protection des Données - 75724 Paris cedex 15 ou par courrier électronique à : [dataprotectionofficer@ca-caci.ie](mailto:dataprotectionofficer@ca-caci.ie).

En cas de désaccord, la CNIL peut être saisie à partir de son site internet : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

• **Démarchage téléphonique :**

Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

**10.3 Prescription**

Toute action dérivant du Contrat est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court : 1°) en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ; 2°) en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier. La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé. Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. La prescription est interrompue par : 1°) une des causes ordinaires d'interruption de la prescription ; 2°) la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ; 3°) l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité (articles L.114-1 et L.114-2 du Code des assurances). Les causes ordinaires d'interruption de la prescription (articles 2240 et suivants du Code civil) sont : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait ; la demande en justice, même en référé ; une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée ; l'interpellation visée à l'article 2245 du Code civil.

#### **10.4 Réclamations – Médiation**

Pour toute précision ou demande d'information concernant vos garanties vous pouvez contacter le Gestionnaire au 09.74.75.01.74 (service gratuit + prix d'un appel). S'il n'a pu être donné entière satisfaction à votre demande, nous vous remercions d'adresser une réclamation écrite à SPB Département Réclamations - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex, auprès duquel vous pouvez solliciter à tout moment un nouvel examen de votre réclamation. Toute réclamation écrite est traitée dans les meilleurs délais, sans excéder dix (10) jours ouvrables pour en accuser réception et deux (2) mois pour y répondre.

A l'issue d'un délai de deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite, ou si la réponse à cette dernière ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez alors recourir gratuitement à une procédure de médiation, en vous adressant au Médiateur de l'assurance à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110 - 75441 PARIS Cedex 09

ou sur le site internet :

<http://www.mediation-assurance.org>.

Les dispositions ci-dessus s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

#### **10.5 Subrogation**

Conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, en cas de règlement partiel ou total d'indemnités, l'Assureur est subrogé automatiquement dans tous droits et actions du Bénéficiaire contre les tiers responsables du Sinistre à concurrence du montant des indemnités réglées. **Si, du fait du Bénéficiaire, la subrogation est devenue impossible, la garantie ne lui est pas acquise.**

#### **10.6 Sanctions internationales**

L'Assureur, en tant que filiale du Groupe Crédit Agricole, respecte toutes les règles relatives aux Sanctions Internationales, qui sont définies comme les lois, réglementations, règles ou mesures restrictives à caractère obligatoire édictant des sanctions économiques,

financières ou commerciales (notamment toutes sanctions ou toutes mesures relatives à un embargo, un gel des fonds et des ressources économiques, à des restrictions pesant sur les transactions avec des individus ou entités ou portant sur des biens ou des territoires déterminés), émises, administrées ou mises en application par le Conseil de Sécurité de l'Organisation des Nations-Unies, l'Union Européenne, la France, les États-Unis d'Amérique (incluant notamment les mesures édictées par le Bureau de Contrôle des Actifs Étrangers rattaché au Département du Trésor ou OFAC et du Département d'État), ou toute autre autorité compétente ayant le pouvoir d'édicter de telles sanctions. En conséquence, aucune prestation ne pourra être payée en exécution du Contrat d'assurance si ce paiement contrevient aux dispositions sus-indiquées.

# CARTE DE FIDÉLITÉ CASTORAMA

**INFOS PRATIQUES POUR VOTRE CARTE  
DE FIDELITE CASTORAMA**  
assistancecarte@castorama.fr

OU

**09 74 75 01 74**

(prix d'un appel local)

Dites « Carte » puis « tapez 1 » (du lundi au samedi de 8h à 20 h).

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE LA CARTE FIDÉLITÉ CASTORAMA VALABLE POUR UNE COTISATION PAYÉE AVANT LE 1<sup>er</sup> OCTOBRE 2023

### OBJET DE LA CARTE DE FIDELITE

La carte de fidélité Castorama permet à son titulaire, dans les magasins à enseigne Castorama et Casto situés en France, de profiter d'un certain nombre d'avantages exclusifs, (remises spécifiques, promotions...), ainsi que de services et de garanties (conditions générales assurance garanties valant notice d'information disponibles en magasin). Ce programme vous permet de recevoir par courriel les offres promotionnelles spécifiques pour les titulaires de la carte ainsi que les offres générales de l'enseigne Castorama. Toute utilisation de la carte de fidélité Castorama vaut acceptation des conditions générales d'utilisation de la carte de fidélité.

### DÉLIVRANCE DE LA CARTE DE FIDELITE

La carte Castorama est délivrée par la société CASTORAMA FRANCE, par l'intermédiaire des magasins à enseigne CASTORAMA et CASTO situés en France, sous réserve d'acceptation de la demande (et ce compris le paiement de la cotisation). Elle est proposée dans la limite d'une carte de fidélité Castorama par personne et est délivrée aux seules personnes majeures capables. Elle demeure la propriété pleine et entière de la société CASTORAMA FRANCE. La carte Castorama est personnelle et nominative. Un email est envoyé au titulaire pour qu'il crée son mot de passe permettant d'accéder au site [www.castorama.fr/fidelite](http://www.castorama.fr/fidelite) pour le suivi et l'utilisation de l'offre de fidélité. Le Client étant responsable des identifiants confiés, il s'engage à prendre toutes mesures nécessaires pour protéger ses données personnelles à l'égard de tiers non autorisés par ses soins.

### EXCLUSION D'UTILISATEURS

Les avantages de la carte de fidélité Castorama ne sont en aucun cas cumulables avec des avantages liés à un statut professionnel (artisan, administration, collectivités locales ou territoriales, comité d'entreprise...). Le Client reconnaît avoir reçu à ce jour la carte de fidélité Castorama dont les références figurent dans le présent document.

### DURÉE DE VALIDITÉ - COÛT DE LA CARTE DE FIDELITE ET RENOUELEMENT

La carte de fidélité Castorama a une durée de validité d'1 an, valable à compter du paiement d'une cotisation d'un montant de 9,90€ par carte bancaire, en magasin ou sur [castorama.fr](http://castorama.fr) (uniquement pour un renouvellement). A l'échéance de la cotisation de la carte de fidélité Castorama, et à défaut de renouvellement, le cumul d'achats est impossible. Toutefois le cumul d'achats acquis avant l'échéance est conservé pendant 6 mois maximum, passé ce délai le cumul d'achats sera irrémédiablement perdu. Néanmoins, le client peut à tout moment renouveler sa cotisation jusqu'à 12 mois après la date d'expiration depuis l'espace client [www.castorama.fr/fidelite](http://www.castorama.fr/fidelite).

### UTILISATION DE LA CARTE DE FIDELITE LORS DE VOS ACHATS

#### COUPON DE BIENVENUE :

5 % de remise valable sur tous les achats de la journée de votre choix dans les 12 mois suivant l'ouverture de votre carte de fidélité Castorama. Non cumulable avec toute autre remise (ex : 10% de Fidélité, remise sur une sélection de produit...), les opérations « bons d'achats », les remises à valoir sur un prochain achat. Hors librairie, services, cartes cadeaux, commande en cours. Non valable sur [castorama.fr](http://castorama.fr) et en « Retrait Magasin 2H ».

#### CUMUL D'ACHATS :

Castorama offre à ses clients détenteurs de la carte de fidélité Castorama la possibilité de cumuler des achats à chaque passage en caisse sous condition de présentation de la carte de fidélité. Chaque euro dépensé s'ajoute au cumul d'achats. Pour toute commande, le cumul d'achats se fera lors du retrait de la marchandise ou au moment de la livraison. Si le titulaire dispose d'un cumul d'achats et procède à un retour de marchandises, le montant du retour sera déduit du montant cumulé d'achats. Le cumul d'achat n'a pas de valeur marchande ou patrimoniale et ne pourra en aucun cas être converti en espèces.

#### COUPON FIDELITE 10% :

Tous les 1500€ cumulés, le client perçoit un coupon fidélité de 10%. Le solde est alors remis à jour. Le coupon fidélité de 10% est valable sur tous les achats de la journée de votre choix dans les 12 mois à compter de sa date d'émission. Non cumulable avec toute autre remise (ex : 5 ou 10% de Fidélité, remise sur une sélection de produit...), les opérations bons d'achats, les remises à valoir sur un prochain achat. Hors librairie, services, cartes cadeaux, commande en cours. Non valable sur [castorama.fr](http://castorama.fr) et en « Retrait Magasin 2H ».

### OFFRE D'ABONNEMENT UNI-MEDIAS

La délivrance de la carte de fidélité Castorama ouvre le droit de souscrire à un abonnement à une, deux ou trois revues d'Uni-médias. L'abonnement est résiliable à tout moment auprès d'Uni-Médias. Pour connaître les titres disponibles et leur coût, rendez-vous en magasin ou sur votre bulletin d'adhésion. L'abonnement est renouvelable par tacite reconduction par période d'un an. Le titulaire de l'abonnement sera informé par Uni-médias de tout changement de tarif 2 mois avant son entrée en vigueur. Le titulaire de l'abonnement est également informé qu'il pourra être contacté en vue de fournir ses nouvelles coordonnées bancaires suite à l'expiration de la carte utilisée au moment de la souscription à l'abonnement en cours afin que l'abonnement puisse continuer à lui être servi, ce qui nécessite que les prélèvements puissent être réalisés par les sociétés travaillant pour le compte d'Uni-médias. Dans l'hypothèse où l'abonnement serait souscrit par un client professionnel, Castorama pourra immédiatement éditer à sa demande, une facture du premier prélèvement qui se fera en même temps que celui de la souscription à la carte fidélité CASTORAMA. Il pourra ensuite recevoir une fois par an, à sa demande, une facture acquittée pour son ou ses abonnements, par simple demande à l'adresse mail suivante : [service.clients@uni-medias.com](mailto:service.clients@uni-medias.com). Vos données sont traitées par Uni-médias pour les finalités suivantes : traitement de votre commande, gestion de la relation client et envoi d'offres commerciales. Elles seront conservées pour les finalités évoquées ci-dessus pendant les durées de prescription légale applicables et pour une durée maximale de 3 ans à compter de la fin de votre relation commerciale avec Uni-médias. Vos données pourront être destinées à toute entité du Groupe Crédit Agricole pour les finalités décrites ci-dessus. Conformément à la réglementation applicable <https://www.cnil.fr/fr/loi-78-17-du-6-janvier-1978-modifiee>, vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant, les faire rectifier ou supprimer, et exercer votre droit à la portabilité, en écrivant à Uni-médias – DPO – 22 rue Letellier 75739 Paris cedex 15 ou à [service.clients@uni-medias.com](mailto:service.clients@uni-medias.com). Vous pouvez vous opposer à tout moment à recevoir nos sollicitations en nous contactant ou en cliquant sur le lien d'opposition figurant dans nos courriers électroniques. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre politique de protection des données personnelles disponible sur [kiosque.uni-medias.com](http://kiosque.uni-medias.com). En cas de réclamation restée sans réponse auprès du service clientèle d'UniMédias, vous pouvez contacter un médiateur : - par courrier postal à l'adresse suivante : Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris, 39 avenue D Franklin Roosevelt – 75008 – Paris - ou par courrier électronique à [consommation@cmap.fr](mailto:consommation@cmap.fr)

### RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE DE FIDELITE CASTORAMA – RESPONSABILITÉ DE CASTORAMA

Le titulaire de la carte de fidélité Castorama est responsable de l'utilisation de sa carte. En cas de perte ou de vol, le titulaire de la carte de fidélité Castorama devra déclarer la perte ou le vol de sa carte en magasin, et se verra envoyer par courrier à son domicile une carte de fidélité Castorama de remplacement. La première carte de fidélité Castorama de remplacement est gratuite. CASTORAMA FRANCE se réserve le droit de modifier, interrompre ou annuler la carte de fidélité Castorama à tout moment, si elle estime que les circonstances l'exigent, notamment en cas de force majeure, et sans que la moindre indemnisation ne puisse lui être réclamée. Tout titulaire de la carte de fidélité Castorama a droit sans formalité, aux nouveaux avantages pouvant être proposés pendant la durée de validité de sa carte. Si le titulaire souhaite résilier sa carte de fidélité Castorama, il doit en faire la demande à [assistancecarte@castorama.fr](mailto:assistancecarte@castorama.fr) ou se rendre en magasin.

## **SANCTIONS**

Tout usage abusif ou frauduleux de la carte de fidélité Castorama est passible des sanctions prévues par la loi.

## **PROTECTION DES DONNÉES**

Conformément à la politique de protection des données de Castorama, disponible sur notre site internet <https://www.castorama.fr/politique-de-confidentialite>, toutes les informations traitées lors de la délivrance et utilisation de la carte Castorama [données d'identification (nom, prénom...), de contact (email, téléphone...), données d'utilisation (achats, magasins...)] sont nécessaires à l'attribution de ladite carte, à sa gestion, pour comprendre les besoins des clients (incluant une vision consolidée de votre utilisation des différents services Castorama) et pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires. Elles sont destinées aux personnels autorisés de CASTORAMA France, agissant en qualité de responsable de traitement pour les opérations mentionnées précédemment, à ses sous-traitants et à ses partenaires commerciaux. Les données du client sont traitées pour les durées mentionnées dans la politique de protection des données. Le client se réfère aux conditions d'utilisation des services adossés à la carte, pour lesquels Castorama peut être sous-traitant. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de suppression des données ainsi que du droit à la portabilité de ses données et de définir des directives en cas de décès. Ce droit peut être exercé en contactant Castorama par courrier électronique à [dad@castorama.fr](mailto:dad@castorama.fr) ou par voie postale : CASTORAMA FRANCE - Service Relation Clients - CS 50101 Templemars - 59637 Wattignies Cedex. En cas de non-réponse, le client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL.

# ASSURANCES GARANTIES CRÉALFI

## Carte de fidélité CASTORAMA

### Conditions générales valant notice d'information

Notice d'information valant conditions générales du contrat d'assurance collectif n°707 01 05 73 02 (ci-après désigné le « Contrat d'assurance ») régi par le Code des assurances et :

- souscrit par CREALFI, SAS au capital de 15 641 550 euros, ayant son siège social sis 1 rue Victor Basch – CS 70001 – 91068 Massy Cedex, immatriculée sous le n°437 604 770 au RCS d'Évry, pour le compte des clients des enseignes CASTORAMA et CASTO titulaires d'une Carte de fidélité CASTORAMA. CREALFI sera ci-après dénommée le « Souscripteur ».

- par l'intermédiaire d'EDA, SAS au capital de 50 000 euros, ayant son siège social sis 1 rue Victor Basch – CS 70001 – 91068 Massy Cedex, immatriculée sous le n°542 097 522 au RCS d'Évry, société de courtage en assurance immatriculée à l'ORIAS sous le n°07 008 288.

Pour les garanties Erreur de coupe, Prolongation de la garantie constructeur et Casse de :

- auprès de CACI NON-VIE – Etablissement principal sis 16-18, boulevard de Vaugirard - 75015 Paris, immatriculée sous le n°509 690 715 au RCS de Paris – Succursale française de : CACI NON-LIFE DAC, société d'assurance de droit irlandais ayant son siège social sis Beaux Lane House, Mercer Street Lower, Dublin 2, Irlande, immatriculée au Companies Registration Office sous le n° 306027. CACI NON-VIE sera ci-après dénommée l'« Assureur CACI NON-VIE ».

- géré par SPB, SAS au capital de 1 000 000 euros, ayant son siège social sis 71 Quai Colbert - 76600 Le Havre, immatriculée sous le n° 305 109 779 au RCS du Havre, société de courtage en assurance immatriculée à l'ORIAS sous le n° 07 002 642. SPB sera ci-après dénommée « SPB/Assurance Garanties CREALFI ».

EDA, et SPB sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest, CS 92459, 75 936 Paris Cedex 09. CACI NON VIE est soumise au contrôle de la Central Bank of Ireland, établie PO Box n° 559, Dublin 1, Irlande. CREALFI, EDA et CACI NON-VIE font partie du groupe Crédit Agricole.

## ARTICLE 1 : INFORMATION DES BÉNÉFICIAIRES

Le Souscripteur a souscrit le Contrat d'assurance auprès de l'Assureur en son nom et pour le compte des clients des enseignes CASTORAMA et CASTO titulaires d'une Carte de fidélité CASTORAMA. La présente notice d'information récapitule le contenu des garanties, leurs modalités d'entrée en vigueur, leurs champs d'application, ainsi que les formalités à accomplir par le Bénéficiaire pour déclarer un Sinistre au titre du Contrat d'assurance. SPB/ Assurance Garanties CREALFI est l'interlocuteur privilégié du Bénéficiaire pour toute information relative au Contrat d'assurance, pour les garanties Erreur de coupe, Prolongation de la garantie constructeur et Casse. Toutes demandes de renseignements, de précisions complémentaires et toutes déclarations de Sinistres au titre de ces garanties devront être ainsi être adressées à : SPB - Assurance Garanties CREALFI 76095 LE HAVRE Cedex (Dites «Carte» puis «Tapez 1») e-mail : [garanties.crealfi@spb.eu](mailto:garanties.crealfi@spb.eu) L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au dimanche de 9 h à 20 h.

## ARTICLE 2 : DÉFINITIONS

- **Accident** : Tout événement soudain, imprévu, irrésistible, extérieur au Bénéficiaire et au Bien assuré et constituant la cause exclusive du Dommage matériel accidentel subi par le Bien assuré.
- **Accidents d'ordre électrique** : Accident résultant des effets du courant électrique, qu'il s'agisse d'échauffement, court-circuit, chute de tension, induction, défaillance d'isolement et de l'influence de l'électricité atmosphérique.
- **Bénéficiaire** : Personne physique titulaire d'une Carte de fidélité CASTORAMA en cours de validité à la date

d'acquisition du Bien assuré ayant la qualité d'assuré pour compte au titre du Contrat d'assurance.

- **Bien assuré** : - Tout bien matériel mobilier dont le prix de vente est supérieur à cinquante (50,00) euros TTC, acheté neuf par le Bénéficiaire en ayant recours à sa Carte de fidélité CASTORAMA, dans une enseigne CASTORAMA ou CASTO située en France ou sur le site [www.castorama.fr](http://www.castorama.fr) (y compris les commandes Drive) et ayant donné lieu à une facture de la société CASTORAMA portant les références du Bien assuré et le numéro de Carte de fidélité CASTORAMA. ou, - le Bien de remplacement sous réserve du respect des formalités détaillées ci-après à l'article 10 « Déclaration des circonstances nouvelles » de la présente notice d'information.

- **Bien de remplacement** :

Bien neuf de modèle identique au Bien assuré ou, si ce bien n'est plus commercialisé ou disponible, un bien neuf équivalent «iso-fonctionnel», c'est à-dire possédant au minimum les mêmes caractéristiques techniques principales (à l'exception des caractéristiques de poids, de taille, de marque, de coloris ou de design) fourni au Bénéficiaire en remplacement du Bien assuré soit par l'Assureur CACI NON-VIE (ou son délégué SPB/ Assurance Garanties CREALFI), en cas de Sinistre garanti au titre du Contrat d'assurance, soit par le constructeur du bien ou par la société CASTORAMA dans le cadre des garanties légales de ces derniers. La valeur du Bien de remplacement ne pourra pas dépasser la Valeur de remplacement du Bien assuré à la date du Sinistre.

- **Carte de fidélité CASTORAMA** :

Désigne la carte de fidélité CASTORAMA, en cours de validité à la date d'acquisition du Bien Assuré, émise par la société CASTORAMA France par l'intermédiaire des enseignes CASTORAMA ou CASTO situées en France.

- **Carte de crédit CASTORAMA** :

Désigne la carte de crédit CASTORAMA, en cours de validité à la date d'acquisition du Bien Assuré, émise par la société CASTORAMA France par l'intermédiaire des enseignes CASTORAMA ou CASTO situées en France.

- **Déchéance** :

Sanction consistant à priver le Bénéficiaire du bénéfice des garanties prévues au Contrat d'assurance en cas de non-respect de l'une de ses obligations détaillées au sein de la présente notice d'information.

- **Dommage Matériel Accidentel** :

Toute destruction ou détérioration, totale ou partielle, extérieurement visible, nuisant au bon fonctionnement du Bien assuré, et résultant d'un Accident.

- **Erreur de coupe** :

Erreur de découpe effectuée par le Bénéficiaire ou l'utilisateur du Bien assuré avec le consentement du Bénéficiaire.

- **Garantie constructeur** :

Désigne la garantie légale de conformité du bien due au Bénéficiaire par le vendeur professionnel du Bien assuré ou du Bien de remplacement.

- **Indemnité** :

Montant versé par l'Assureur CACI NON-VIE au Bénéficiaire à l'occasion d'un Sinistre en cas d'indisponibilité du Bien de remplacement, en application des dispositions du Contrat d'assurance, et dont le montant ne peut pas dépasser la Valeur de remplacement du Bien assuré.

- **Panne** :

Dommage nuisant au bon fonctionnement du Bien assuré et ayant pour origine un phénomène interne au Bien assuré d'ordre électrique, électronique, électromécanique ou électrothermique ou mécanique.

- **Sinistre** :

Événement susceptible de mettre en œuvre une ou plusieurs garanties au titre du Contrat d'assurance.

- **Tiers** :

Toute personne autre que le Bénéficiaire, son conjoint, son partenaire de PACS, son concubin, ses ascendants ou descendants, ainsi que toute personne non autorisée par le Bénéficiaire à utiliser le Bien assuré.

- **Usure** :

Détérioration progressive du Bien assuré, ou d'un ou plusieurs de ses éléments constitutifs, du fait de l'usage conforme aux instructions d'utilisation et d'entretien du constructeur qui en est fait.

- **Valeur de remplacement** :

Valeur d'achat TTC constatée à la date du Sinistre d'un bien neuf identique au Bien assuré ayant subi le Sinistre. La Valeur de remplacement ne peut pas excéder la valeur d'achat TTC du Bien assuré à sa date d'achat. Si le Bien de remplacement n'existe plus à la date du Sinistre, la Valeur de remplacement correspond à la dernière valeur d'achat TTC connue du Bien assuré dans la limite de la valeur d'achat TTC du Bien assuré à sa date d'achat.

## ARTICLE 3 : OBJET ET LIMITES DES GARANTIES

Le Contrat d'assurance permet au Bénéficiaire de bénéficier des prestations d'assurance mentionnées cidessous au cours d'un Sinistre garanti.

**IMPORTANT :**

- Dans les limites et conditions du Contrat d'assurance la garantie Casse est acquise aux seuls Bénéficiaires titulaires de la Carte de crédit CASTORAMA.

- Les garanties sont acquises dans la limite d'un (1) sinistre par an au titre des garanties Erreur de coupe, Prolongation de la garantie constructeur et Casse confondues, à compter de la date de prise d'effet des garanties.

### 3.1. Garantie Erreur de coupe

En cas d'Erreur de coupe survenant dans les 30 jours qui suivent la date d'achat du Bien assuré, le Bien assuré sera échangé dans une enseigne CASTORAMA ou CASTO désigné par SPB/Assurance Garanties CREALFI par un Bien de remplacement, disponible sur la plate-forme SPB / Assurance Garanties CREALFI, et d'une valeur n'excédant pas la Valeur de remplacement du Bien assuré. La garantie est acquise dans la limite de 1 000 € TTC par Sinistre et d'un (1) Sinistre par an au titre des garanties Erreur de coupe, Prolongation de la garantie constructeur et Casse confondues, à compter de la date de prise d'effet des garanties. La garantie est accordée également au titre du Bien de remplacement pour la durée de la garantie cidessus restant à courir, sous réserve du respect par le Bénéficiaire des conditions de l'article 10. « Déclaration des circonstances nouvelles ». En cas d'indisponibilité du Bien de remplacement, le Bénéficiaire bénéficiera d'une Indemnité telle que définie à l'article 2 « Définitions ».

### 3.2. Garantie Prolongation de la garantie constructeur

En cas de Panne d'un Bien assuré, à compter de la date d'expiration de la garantie légale de conformité du bien (dont la durée ne doit pas être inférieure ou excéder vingtquatre (24) mois, ou trente (30) mois si le Bien assuré a été réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité), la garantie couvre, pendant douze (12) mois à compter de ladite date, la réparation du Bien assuré par un service après-vente agréé par SPB/Assurance Garanties CREALFI, dans la limite de la Valeur de remplacement du Bien assuré. Lorsque le coût de réparation dépasse la Valeur de remplacement du Bien assuré, le Bien assuré sera échangé dans une enseigne CASTORAMA ou CASTO désigné par SPB/Assurance Garanties CREALFI par un Bien de remplacement, disponible sur la plate-forme SPB / Assurance Garanties CREALFI, et d'une valeur n'excédant pas la Valeur de remplacement du Bien assuré. La garantie est acquise dans la limite de 1 000 € TTC par Sinistre et d'un (1) sinistre par an, au titre des garanties Erreur de coupe, Prolongation de la Garantie constructeur et Casse confondues, à compter de la date de prise d'effet des garanties. La garantie est accordée également au titre du Bien de remplacement pour la durée de la garantie cidessus

restant à courir, sous réserve du respect par le Bénéficiaire des conditions de l'article 10. « Déclaration des circonstances nouvelles ». En cas d'indisponibilité du Bien de remplacement, le Bénéficiaire bénéficiera d'une Indemnité telle que définie à l'article 2. « Définitions ».

### 3.3. Garantie Casse

La garantie Casse est acquise aux seuls bénéficiaires titulaires de la Carte de crédit CASTORAMA dans les conditions et limites détaillées ci-après.

En cas de Dommage Matériel Accidentel du Bien assuré, survenant dans les 30 jours qui suivent sa date d'achat, le bien sera échangé dans une enseigne CASTORAMA ou CASTO désigné par SPB/Assurance Garanties CREALFI par un Bien de remplacement, disponible sur la plateforme SPB /Assurance Garanties CREALFI, et d'une valeur n'excédant pas la Valeur de remplacement du Bien assuré. La garantie est acquise pour les Biens assurés dans la limite de 1 000 € TTC par sinistre et d'un (1) sinistre par an, au titre des garanties Erreur de coupe, Prolongation de la Garantie constructeur et Casse confondues, à compter de la date de prise d'effet des garanties. La garantie est accordée également au titre du Bien de remplacement pour la durée de garantie ci-dessus restant à courir, sous réserve du respect par le Bénéficiaire des conditions de l'article 10. « Déclaration des circonstances nouvelles ». En cas d'indisponibilité du Bien de remplacement, le Bénéficiaire bénéficiera d'une Indemnité telle que définie à l'article 2 « Définitions ».

## ARTICLE 4 : EXCLUSIONS DE GARANTIE

### 4.1. Exclusions communes à toutes les garanties

Sont exclus au titre de l'ensemble des garanties du Contrat d'assurance :

- Les conséquences de la guerre civile ou étrangère, d'insurrection ou de confiscation par les autorités.
  - Les conséquences de la désintégration du noyau de l'atome.
  - Le fait intentionnel ou dolosif du Bénéficiaire.
  - Les préjudices ou pertes financières indirectes 09 74 75 01 74 (prix d'un appel local) subies par le Bénéficiaire pendant ou suite à un Sinistre.
  - Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte des bases de données, de fichiers ou de logiciels du Bien assuré.
- ### 4.2. Exclusions spécifiques à la garantie Erreur de coupe
- Sont exclus au titre de la garantie Erreur de Coupe:
- Les biens ne nécessitant pas dans le cadre de leur installation de découpe pour leur mise aux dimensions.
  - Les erreurs de métrage par le Bénéficiaire à l'occasion d'une commande sur-mesure d'un Bien assuré, à savoir un Bien assuré non standard réalisé pour répondre à une commande spécifique du fait que les biens standards proposés par CASTORAMA ne permettent pas de répondre aux spécificités de la commande.

### 4.3. Exclusions spécifiques à la garantie Prolongation de la garantie constructeur

Sont exclus au titre de la garantie Prolongation de la garantie constructeur :

- Les Pannes se produisant durant la garantie légale de conformité du bien.
- Les Pannes relevant de la garantie légale des vices cachés.
- Les Pannes résultant de la modification des caractéristiques d'origine du Bien assuré.
- Les Pannes imputables à des Accidents d'ordre électrique.
- Les Pannes résultant d'un Dommage Matériel Accidentel.
- Les Pannes liées à la sécheresse externe, à l'oxydation, à la présence de poussières, ou à un excès de température externe.
- Les Pannes liées à l'utilisation de périphériques, consommables ou accessoires non-conformes ou inadaptés au Bien assuré.
- Les Pannes résultant d'une utilisation, d'un branchement, d'une installation et d'un entretien du Bien assuré non conforme aux caractéristiques techniques et aux conditions d'utilisation normales du Bien assuré.
- Les Pannes relevant des exclusions spécifiques de la Garantie constructeur du Bien assuré mentionnées dans la notice d'utilisation du Bien assuré.

• Les Pannes relevant d'un usage professionnel du Bien assuré dans le cadre des activités professionnelles du Bénéficiaire.

- Les Pannes survenant en cours d'installation ou de montage du Bien assuré ou lorsque celui-ci est confié à un installateur, ou à un réparateur non agréé par SPB/Assurance Garanties CREALFI
- Les Pannes survenant en cours d'installation ou de montage du Bien assuré non conforme aux caractéristiques techniques et aux conditions d'utilisation normales du Bien assuré.
- Les Pannes aux accessoires, aux périphériques, à la connectique, aux consommables liés au fonctionnement du Bien assuré (ex : cartouches diverses, piles, batteries, alimentation, chargeur, sac, housse, et plus généralement tout élément connexe au Bien assuré).
- Les Pannes pour lesquelles le Bénéficiaire ne peut fournir le Bien assuré en panne.
- Les frais de mise en service telle que la livraison et l'installation.
- Les réglages accessibles au Bénéficiaire sans démontage du Bien assuré.
- Les Pannes lorsque le numéro de série du Bien assuré en panne est illisible.

### 4.5. Exclusions spécifiques à la garantie Casse

Nous ne garantissons pas :

- La végétation (plantes, arbres, arbustes).
- Les biens dont le commerce est interdit par la réglementation.
- Le vol du Bien assuré et les tentatives de vol du Bien Assuré.
- Les Pannes, défaillances ou défauts, imputables à des causes d'origine internes, ou liés à l'Usure ou l'encrassement, quelle qu'en soit la cause, des composants.
- L'oxydation ne résultant pas d'un Accident.
- Les Pannes, défaillance ou défauts imputables à des Accidents d'ordre électrique.
- Les Pannes résultant de la modification des caractéristiques d'origine du Bien assuré.
- Les dommages causés aux parties extérieures au Bien assuré ne nuisant pas au bon fonctionnement de celui-ci telles que les rayures, écaillures, égratignures.
- Les dommages liés à la sécheresse, à l'humidité, à la corrosion, à la présence de poussières, aux surtensions électriques extérieures (foudre) ou à un excès de température.
- Les dommages résultant d'une utilisation, d'un branchement, d'une installation et d'un entretien du Bien assuré non conforme aux caractéristiques techniques et aux conditions d'utilisation normales du Bien assuré ou de ses supports informatiques.
- Les dommages relevant des garanties du constructeur, du distributeur, ou du monteur.
- Les dommages relevant de défauts de conformité au sens de l'article L. 217-4 et L. 217-5 du Code de la consommation.
- Les dommages relevant des défauts cachés au sens de l'article 1641 du code civil.
- Les dommages subis, quelle qu'en soit la cause, par la documentation papier informatique : manuels utilisateurs, manuels d'installation, manuel de maintenance ou de changement de la configuration informatique.
- Les dommages survenant en cours d'installation ou de montage du Bien assuré ou lorsque celui-ci est confié à un installateur, ou à un réparateur non agréé par SPB/Assurance Garanties CREALFI.
- Les dommages pour lesquels le Bénéficiaire ne peut fournir le Bien assuré endommagé.
- Les dommages résultant du fait du réparateur dans le cadre de la garantie du constructeur, du distributeur ou du monteur.
- Les dommages aux accessoires et consommables liés au fonctionnement du Bien assuré (ex : cartouches diverses, supports enregistrables, piles, batteries, alimentation, chargeur, sac, housse, et plus généralement tout élément connexe au Bien assuré).
- Les frais de devis, de mise en service, de réparation ou d'expédition engagés par le Bénéficiaire sans accord préalable de SPB/ Assurance Garanties CREALFI.
- Les conséquences des réglages accessibles au Bénéficiaire, sans démontage du Bien assuré.

## ARTICLE 5 : EN CAS DE SINISTRE ERREUR DE COUPE, PROLONGATION DE LA GARANTIE CONSTRUCTEUR ET CASSE

### 5.1. Déclaration du sinistre à SPB/Assurance Garanties CREALFI

**IMPORTANT – En cas de Sinistre, le Bénéficiaire doit, avant toute chose, déclarer son sinistre à SPB/ Assurance garanties CREALFI, par téléphone au :**

**09 74 75 01 74**

(prix d'un appel local)  
(Dites « Carte » puis « Tapez 1 »)

ou à défaut, soit par e-mail à [garanties.crealfi@spb.eu](mailto:garanties.crealfi@spb.eu), soit par courrier, à l'adresse indiquée à l'article 1. « Information des Bénéficiaires » des présentes conditions générales. L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au dimanche de 9 h à 20 h. Le Bénéficiaire doit déclarer le Sinistre dès qu'il en a connaissance, au plus tard :

- dans les 5 jours ouvrés suivant la date de la connaissance de celui-ci pour toutes les garanties. En cas de dépassement par le Bénéficiaire des délais de déclaration mentionnés ci-dessus, l'Assureur CACI NON-VIE peut réduire l'indemnité dans la proportion du préjudice que ce manquement lui aura fait subir. Par ailleurs, sous peine de déchéance de garantie, le Bénéficiaire doit se conformer aux instructions de SPB/ Assurance Garanties CREALFI pour le Bien assuré endommagé et n'effectuer lui-même ou par des tiers aucune réparation sur le bien avant d'avoir contacté SPB/Assurance garanties CREALFI.

### 5.2. Pièces justificatives

Le Bénéficiaire devra fournir à SPB/Assurance Garanties CREALFI les pièces justificatives suivantes :

- Le ticket de caisse ou la facture d'achat de la société CASTORAMA détaillée présentant la référence et le montant de chaque Bien assuré ainsi que le numéro de Carte de fidélité CASTORAMA.
- Un justificatif de l'adhésion du Bénéficiaire à la Carte de fidélité CASTORAMA présentant la date de son adhésion à ladite carte.
- Un Relevé d'Identité Bancaire.
- L'attestation sur l'honneur des circonstances exactes du Sinistre (notamment date, heure et lieu du Sinistre). Et, plus généralement, le Bénéficiaire devra fournir toutes pièces que l'Assureur CACI NON VIE estime nécessaires pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation et procéder à ladite indemnisation. Par ailleurs, l'Assureur CACI NON-VIE peut demander l'avis d'un expert ou d'un enquêteur, s'il l'estime nécessaire, pour apprécier le Sinistre. Si le Bénéficiaire fait intentionnellement de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances, les conséquences du Sinistre ou sur l'état du Bien assuré, ou si le Bénéficiaire produit des documents falsifiés, la garantie ne lui sera pas acquise, et ce pour la totalité du Sinistre. Le Bénéficiaire perd également tout droit à garantie pour la totalité du Sinistre si celui-ci est volontairement provoqué.

### 5.3. Règlement des sinistres

Légalement, l'indemnité ne doit pas être une cause d'enrichissement. Les dommages aux biens sont évalués de gré à gré ou par voie d'expertise. En cas de désaccord sur le montant de l'indemnité, une expertise contradictoire peut être organisée, chaque partie supportant alors les honoraires de son expert. À défaut d'accord entre ces experts, ils font appel à un troisième expert désigné amiablement ou par voie judiciaire, les honoraires de celui-ci étant supportés par moitié par chacune des parties. Il est convenu que les remboursements et versements effectués ou dus par des tiers payeurs ne se cumulent pas avec les prestations dues par l'Assureur CACI NON-VIE, et viennent en déduction de l'indemnité due. L'Assureur CACI NON-VIE s'engage, dans les conditions définies par les présentes conditions générales, soit à faire réparer par SPB/Assurance Garanties CREALFI le Bien assuré, soit à faire remplacer par SPB/Assurance Garanties CREALFI le Bien assuré, soit à régler l'indemnité, et ce, dans un délai de 10 (dix) jours ouvrés à partir de la date à laquelle SPB/Assurance Garanties CREALFI sera en possession de tous les éléments nécessaires au règlement du Sinistre, sauf contraintes particulières de disponibilité des

pièces détachées, du Bien de remplacement et sauf expertise diligentée par l'Assureur CACI NON-VIE, générant le dépassement dudit délai.

#### **5.4. Propriété de l'Assureur**

CACI NON-VIE En application de l'article 11.7 « Subrogation », le Bien assuré endommagé qui aura fait l'objet d'un remplacement ou du versement d'une Indemnité deviendra de plein droit la propriété de l'Assureur CACI NON-VIE.

### **ARTICLE 6 : COTISATION D'ASSURANCE**

CREALFI en sa qualité de Souscripteur est seul tenu au paiement des cotisations d'assurance liées aux garanties acquises au Bénéficiaire.

### **ARTICLE 7 : PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES**

Les garanties du Contrat d'assurance prennent effet à compter de la date de prise d'effet de la Carte de fidélité CASTORAMA du Bénéficiaire. Les garanties du Contrat d'assurance sont acquises au Bénéficiaire pour la durée déterminée de un (1) an de validité de sa Carte de fidélité CASTORAMA sous réserve des cas de cessation définis à l'article 8 de la présente notice d'information. Nonobstant ce qui précède, au titre des garanties Erreur de coupe et Casse la durée de la garantie est limitée à 30 jours à compter de la date d'achat du Bien assuré. En cas d'échange du Bien assuré par un Bien de remplacement, celui-ci est couvert au titre de ces garanties pour la même durée de garantie sous réserve du respect des conditions de l'Article 10. « Déclarations des circonstances nouvelles ». Particularité du déclenchement dans le temps de la Garantie Prolongation de la garantie constructeur : La garantie est acquise au Bénéficiaire pendant une durée de douze (12) mois à compter de la date d'expiration de la garantie légale de conformité du bien sous réserve que le Bien Assuré objet de la Garantie ait été acquis par le Bénéficiaire pendant la durée de validité de sa Carte de fidélité CASTORAMA.

### **ARTICLE 8 : CESSATION DES GARANTIES**

#### **8.1. Dans tous les cas**

Les garanties du Contrat d'assurance prennent fin, pour le Bénéficiaire :

- A la date de cessation de validité de sa Carte de fidélité CASTORAMA, quelle qu'en soit la cause ;
- En cas de résiliation du Contrat d'assurance par l'Assureur ou par le Souscripteur : le Bénéficiaire en sera alors informé au plus tard 2 mois avant la date de résiliation effective.
- En cas de retrait d'agrément de l'Assureur, conformément à l'article L.326-12, alinéa 1 du code des assurances.

#### **8.2. Au titre des garanties Erreur de coupe et Dommage Matériel Accidentel :**

Les garanties Erreur de coupe et Dommage matériel accidentel sont régies par les conditions de prise d'effet, de durée et de cessation, ci-dessus définies. Néanmoins, nonobstant ce qui précède, la durée de la garantie est limitée à 30 jours à compter de la date d'achat du Bien assuré. En cas d'échange du Bien assuré par un Bien de remplacement, celui-ci est garanti pour la durée de garantie ci-dessus restant à courir sous réserve du respect des conditions de l'Article 10. « Déclarations des circonstances nouvelles ». 09 74 75 01 74 (prix d'un appel local) CGV Fidélité - Janvier 2022 - Imprimé par l'imprimerie Jean Bernard Bondues.

### **ARTICLE 9 : TERRITORIALITÉ DES GARANTIES**

Les garanties du Contrat d'assurance sont acquises au Bénéficiaire pour les Sinistres survenant en France métropolitaine.

### **ARTICLE 10 : DÉCLARATION DES CIRCONSTANCES NOUVELLES**

Pendant la période de validité des garanties, le Bénéficiaire doit déclarer à l'Assureur CACI NON-VIE les circonstances nouvelles consécutives soit à un remplacement du Bien assuré (notamment modification du numéro de série, de la

marque, du modèle) dans le cadre des présentes garanties d'assurance, ou dans le cadre de la garantie du constructeur ou du distributeur, soit à un changement de nom et / ou d'adresse du Bénéficiaire. Sous peine de Déchéance du droit à garantie, cette déclaration doit être faite dans les 15 jours à partir du moment où le Bénéficiaire en a eu connaissance, par écrit, à SPB/Assurance Garanties CREALFI à l'adresse indiquée au sein de l'Article 1 « Information des Bénéficiaires ».

### **ARTICLE 11 : AUTRES DISPOSITIONS**

#### **11.1. Droit et langue applicables**

Le Contrat d'assurance ainsi que les relations précontractuelles sont régis par le droit français. La langue française s'applique.

#### **11.2. Protection des données**

- Assureur

Les données à caractère personnel concernant le Bénéficiaire, collectées dans le cadre de l'exécution du Contrat d'assurance, sont traitées par CACI NON-VIE, dont les coordonnées figurent en préambule des présentes conditions générales valant notice d'information, responsable de traitement.

#### **a) Finalités et bases légales des traitements :**

Ces données font l'objet de traitements sur les bases et dans le cadre des finalités suivantes :

##### **- Sur la base de l'exécution contractuelle :**

le traitement des données dans le cadre de l'exécution et la gestion du Contrat d'assurance, l'exercice des recours et la gestion des réclamations et des contentieux;

##### **- Sur la base des obligations légales réglementaires et administratives de l'Assureur CACI NON-VIE, en vigueur :**

le traitement des données notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, les obligations de connaissance client (KYC), les obligations déclaratives fiscales (FATCA - Foreign Account Tax Compliance Act, OFAC - Office of Foreign Assets Control, EAI -Echange Automatique d'Information), la gestion des demandes de droit des clients sur leur données à caractère personnel ;

##### **- Sur la base de l'intérêt légitime de l'Assureur CACI NON VIE :**

le traitement des données dans le cadre de l'élaboration de statistiques et études actuarielles, la lutte contre la fraude, la réalisation d'actions de prospection et de gestion commerciale des clients et prospects (programmes de fidélité, suivi de la relation clients, opérations techniques de prospection, actions de fidélisation, de prospection, de sondage, de test produit ou services et de promotion, opérations de sollicitations, élaboration de statistiques commerciales, échange des données relatives à l'identification des clients pour améliorer le service au client, organisation de jeux concours, de loteries ou de toute opération promotionnelle, gestion des avis des personnes) ; Sauf indication contraire, toutes les données sont obligatoires.

#### **b) Durées de conservation des données :**

Conformément à la législation en vigueur sur la protection des données personnelles, le Bénéficiaire est informé que ses données à caractère personnel seront conservées, proportionnellement aux finalités décrites et pour les durées suivantes : - Dans le cadre de l'exécution et de la gestion du Contrat d'assurance : les données sont conservées pour une durée correspondant aux délais de prescription mentionnés au paragraphe « Prescription » des présentes conditions générales, et de manière générale dans le respect des délais de prescription qui résultent, notamment du Code des assurances et du Code civil et dans le respect des délais relatifs aux obligations légales, réglementaires et administratives de l'Assureur CACI NON-VIE (notamment comptables et fiscales), soit pour une durée maximale de 10 ans à compter de la cessation ou de la résiliation du Contrat d'assurance ; - Dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme : 5 ans à compter du moment où le responsable de traitement a eu connaissance de l'opération ; - Dans le cadre des obligations de connaissance client, notamment en respect de la réglementation sur les sanctions internationales : 5 ans à

compter de la fin de validité de la Carte de fidélité Castorama du Bénéficiaire;

- Dans le cadre de lutte contre la fraude : 6 mois à compter de l'alerte pour les alertes non pertinentes. Pour les alertes pertinentes, la durée de conservation est de 5 ans à compter de la clôture du dossier de fraude ou prescription légale applicable en cas de poursuite;

#### **c) Destinataires des données : Les destinataires de ces données sont :**

le Souscripteur du Contrat d'assurance, l'intermédiaire d'assurance auprès duquel la souscription du Contrat d'assurance a été réalisée et le cas échéant, les co-assureurs et réassureurs, les autorités administratives et judiciaires pour satisfaire aux obligations légales, réglementaires et administratives de l'Assureur CACI NON-VIE, ainsi qu'à une ou plusieurs sociétés du Groupe Crédit Agricole, chargées de la gestion et de la prévention des risques opérationnels (lutte contre le blanchiment de capitaux, évaluation des risques) au bénéfice de l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole, sans possibilité d'opposition de la part du Bénéficiaire. Ces données sont également communiquées aux sous-traitants de l'Assureur CACI NON-VIE, dont la liste peut être communiquée au Bénéficiaire sur simple demande de sa part selon les modalités précisées ci-après. Ces données sont également communiquées aux soustraitants de l'Assureur CACI NON-VIE, dont la liste peut être communiquée au Bénéficiaire sur simple demande de sa part selon les modalités précisées ci-après. Les données pourront également être communiquées aux autres entités assurances du Groupe Crédit Agricole dans le seul et unique but d'une meilleure connaissance client, et afin de proposer au Bénéficiaire des produits d'assurance adaptés aux besoins du Bénéficiaire. Les données pourront également être utilisées à des fins statistiques. Le Bénéficiaire peut à tout moment s'y opposer selon les modalités précisées ci-après. L'Assureur CACI NON-VIE peut également communiquer les coordonnées personnelles du Bénéficiaire à des instituts d'enquêtes ou de sondage, agissant pour le compte exclusif de l'Assureur CACI NON-VIE et des sociétés d'assurance du Groupe Crédit Agricole, à des fins statistiques, sachant que le Bénéficiaire n'est pas tenu de répondre à leurs sollicitations et que ses données sont détruites après traitement. Le Bénéficiaire peut exercer son droit d'opposition à ces enquêtes dès le premier contact.

#### **d) Droits du Bénéficiaire**

En application de la réglementation en vigueur, le Bénéficiaire dispose, sur ses données à caractère personnel, des droits : - d'accès, - de rectification, - à l'effacement : notamment lorsque les données ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, ou lorsque le consentement du Bénéficiaire a été exclusivement requis pour le traitement et qu'il le retire (cas de la prospection commerciale par voie électronique par exemple), ou encore si le Bénéficiaire s'oppose au traitement. Toutefois, le Bénéficiaire ne dispose pas du droit à l'effacement ou à l'oubli lorsque les données concernées sont obligatoires, indispensables à l'exécution du Contrat d'assurance; - de limitation : notamment en cas d'inexactitude des données ou lorsque le Bénéficiaire conteste le fondement de l'intérêt légitime de collecte de la donnée;

- d'opposition au traitement de ses données, notamment à des fins de prospection commerciale, dès lors qu'il ne s'agit pas d'un traitement obligatoire, indispensable à l'exécution du Contrat d'assurance;

- de retrait, à tout moment, de son consentement au traitement des données relatives à sa santé avec effet pour le futur.

- d'un droit à la portabilité qui permet au Bénéficiaire de demander le transfert de ses données à caractères personnelles qu'il a fournies et qui font l'objet d'un traitement automatisé dans le cadre de l'exécution du Contrat d'assurance. Le Bénéficiaire peut demander un transfert soit directement vers lui, soit vers un responsable de traitement qu'il aura indiqué à l'Assureur CACI NONVIE. Ce transfert sera effectué dans un format structuré. L'ensemble des droits du Bénéficiaire peuvent être exercés soit par email à : [donneespersonnelles-caci@caassurances.fr](mailto:donneespersonnelles-caci@caassurances.fr), soit par courrier simple à : CACI -



Délégué à la Protection des Données - 75724 Paris Cedex 15. Après épuisement des procédures internes de réclamation détaillées au paragraphe « Réclamation / Médiation », et en cas de désaccord persistant, la CNIL peut être saisie à partir de son site internet : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr). Le Bénéficiaire dispose également du droit de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

### **11.3. Pluralité d'assurances**

Si les risques couverts par le Contrat d'assurance sont couverts par une autre assurance, le Bénéficiaire doit informer l'Assureur CACI NON-VIE du nom de l'autre assureur auprès duquel une assurance a été souscrite dès que cette information a été portée à sa connaissance et au plus tard lors de la déclaration de Sinistre. Conformément aux dispositions de l'article L.121-4 du code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'article L.121-1 du code des assurances.

### **11.4. Prescription**

Toute action découlant du présent contrat est prescrite par deux ans. Ce délai commence à courir à compter du jour de l'évènement qui donne naissance à cette action, dans les conditions déterminées par les articles L114-1 et L114-2 du code des assurances reproduits ci-dessous.

**Article L114-1** : « Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court : 1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance. 2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier. La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé. Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré ».

**Article L114-2** : « La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ». Au sens de l'article L114-2 ci-dessus, les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont les suivantes : - la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il se prescrivait (article 2240 du code civil), - la demande en Justice (articles 2241 à 2243 du code civil), - un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du code civil).

### **11.5. Réclamations – Médiation**

En cas de désaccord sur l'application du Contrat d'assurance, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à : SPB – Département Satisfaction Clientèle - 71, Quai Colbert, 76095 Le Havre Cedex. Si un désaccord subsiste à l'issue de ses échanges avec les services en charge des réclamations, le Bénéficiaire peut solliciter l'intervention d'un médiateur indépendant par courrier adressé à La Médiation de l'assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09 dont la Charte de la médiation figure sur le site internet [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org). Les dispositions ci-dessus s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

### **11.6. Subrogation**

Conformément à l'article L.121-12 du code des assurances, en cas de règlement partiel ou total d'indemnités, l'Assureur CACI NON-VIE est subrogé automatiquement dans tous droits et actions du Bénéficiaire contre les tiers responsables du Sinistre à concurrence du montant des indemnités

réglées. Si, du fait de l'Assuré, la subrogation est devenue impossible, la garantie ne lui est pas acquise.

### **11.7. Sanctions internationales**

CACI NON-VIE, en tant que filiale du Groupe Crédit Agricole, respecte toutes les règles relatives aux Sanctions Internationales, qui sont définies comme les lois, réglementations, règles ou mesures restrictives à caractère obligatoire édictant des sanctions économiques, financières ou commerciales (notamment toutes sanctions ou toutes mesures relatives à un embargo, un gel des fonds et des ressources économiques, à des restrictions pesant sur les transactions avec des individus ou entités ou portant sur des biens ou des territoires déterminés), émises, administrées ou mises en application par le Conseil de Sécurité de l'Organisation des Nations-Unies, l'Union Européenne, la France, les États-Unis d'Amérique (incluant notamment les mesures édictées par le Bureau de Contrôle des Actifs Étrangers rattaché au Département du Trésor ou OFAC et du Département d'État), ou toute autre autorité compétente ayant le pouvoir d'édicter de telles sanctions. En conséquence, aucune prestation ne pourra être payée en exécution du Contrat d'assurance si ce paiement contrevient aux dispositions sus-indiquées