

PROGRAMME DE FIDÉLITÉ CASTORAMA

INFOS PRATIQUES POUR VOTRE CARTE DE FIDÉLITÉ 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 DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ CASTORAMA VALABLE À PARTIR DU 27 JUIN 2025

1. OBJET DU PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

Le programme de fidélité Castorama permet au titulaire d'une des cartes de fidélité C-Casto ou C-Casto Max, 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.

Dans le cadre de l'exécution du contrat du programme de fidélité permettant au Client de bénéficier d'avantages et informations spécifiques sur les propositions de l'enseigne, le client recevra automatiquement par email les informations spécifiques liées à son adhésion pour les titulaires du programme de fidélité de Castorama. Il est précisé que, sur la base de son consentement explicite, des offres générales de l'enseigne Castorama et des offres commerciales spécifiques aux porteurs de cartes fidélités C-Casto et C-Casto Max peuvent être adressées au Client.

Toute utilisation d'une carte de fidélité Castorama vaut acceptation des conditions générales d'utilisation.

2. DÉLIVRANCE DES CARTES DE FIDÉLITÉ

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 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 FIDÉLITÉ RENOUVELLEMENT ET RÉSILIATION

- 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. La cotisation n'est pas remboursable et n'est pas soumise à un délai de rétractation. Les points cumulés lors de chaque achat seront valables 13 mois à compter de l'achat qui les a générés.

Le Client sera automatiquement informé par mail des informations spécifiques liées au programme de fidélité et à son compte fidélité (nombre de points cumulés, disponibilité des coupons, expiration proche des coupons, etc...). Conformément à ses obligations contractuelles, Castorama, en sa qualité de responsable du traitement, vous informera automatiquement par mails des informations spécifiques liées au programme de fidélité et à votre compte fidélité (.....)

Aucune communication commerciale ne sera adressée au client sans obtention préalable de son consentement explicite.

Le client sera automatiquement 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.

Dans le cas où le client ne renouvellerait 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 à l'instant où la carte passe sur le statut C-Casto sans rétroaction possible en cas de renouvellement postérieur (voir avantages paragraphe carte 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 ou de rétractation.

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 recevra 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 de validité illimitée. En cas d'inactivité (absence d'achat en étant identifié par la carte de fidélité) durant 3 ans, la Carte C-Casto sera toutefois automatiquement résiliée sans action nécessaire du client.

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 dans l'hypothèse où ce dernier aurait consenti à la réception de ces dernières. 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 FIDÉLITÉ 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 ou le paiement d'un renouvellement. 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 ». En cas de retour partiel ou total de vos produits sur lesquels vous avez utilisé un coupon fidélité en pourcentage, le coupon ne sera pas restitué et seule la somme réellement payée sera remboursée.

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 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,

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 ». En cas de retour partiel ou total de vos produits sur lesquels vous avez utilisé un coupon fidélité en pourcentage, le coupon ne sera pas restitué et seule la somme réellement payée sera remboursée.

ACCÈS AUX OFFRES PROMOTIONNELLES SUR LA BASE DE SON CONSENTEMENT :

Le client bénéficiera de certaines offres réservées aux clients bénéficiant du programme de fidélité et signalés en magasin et sur castorama.fr sous réserve que ce dernier ait consenti à la réception de telles communications

ACCÈS À UNE GAMME DE SERVICES PRIVILÉGIÉS :

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 1 an 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

ACCÈS À 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 ». En cas de retour partiel ou total de vos produits sur lesquels vous avez utilisé un coupon fidélité en pourcentage, le coupon ne sera pas restitué et seule la somme réellement payée sera remboursée.

- 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 FIDÉLITÉ :

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 et sur l'application ni en Drive 2H. En cas de retour partiel ou total de vos produits sur lesquels vous avez utilisé un coupon fidélité en euros, le coupon ne sera ni restitué ni remboursé et seule la somme réellement payée sera remboursée.

ACCÈS À UNE GAMME DE SERVICES PRIVILÉGIÉS :

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

(2) 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 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 assistancecarte@castorama.fr, se rendre en magasin ou directement sur son compte fidélité.

(3) SANCTIONS

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

(4) 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...), consentement à la prospection (O/N, mail, téléphone, SMS, voie postale,...)] sont nécessaires notamment à l'attribution et gestion de ladite carte et des avantages afférents, 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 directement en ligne via https://gdpr.kfplc.com/#/SAR?Session=cr_1 ou par voie postale : CASTORAMA FRANCE - Service Relation Clients - CS 50101 Templemars - 59637 Wattignies Cedex.

Si vous estimez, après réception de notre réponse, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL à l'adresse suivante

<https://www.cnil.fr/fr/plaintes> ou par voie postale en écrivant à : CNIL - Service des Plaintes - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

Consultez le site [cnil.fr](https://www.cnil.fr) pour plus d'informations sur vos droits.

(5) CONDITIONS DU CRÉDIT DANS LE CADRE DU PACK EMMÉNAGEMENT

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).

Vous disposez d'un droit légal de rétractation.

Mandataire d'intermédiaire d'assurance inscrit à l'ORIAS N° 07 037 434 (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.

NOTICE D'INFORMATION ASSURANCE GARANTIE 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

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 (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.
- **Domage Matériel Accidentel** : Toute destruction ou détérioration, totale ou partielle, extérieurement visible, nuisant à l'usage attendu du Bien assuré, et **résultant d'un Accident**.
- **Domage 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, 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.

En cas de désaccord, la CNIL peut être saisie à partir de son site internet : 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.

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 fausse 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).

Ces sanctions définies sont 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.