

# 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 « Fidélité » puis « Avantages » (du lundi au samedi de 8h à 20h).

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE LA CARTE FIDÉLITÉ CASTORAMA

### OBJET DE LA CARTE

La carte de fidélité Castorama (ci-après désignée la carte 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). Toute utilisation de la carte Castorama vaut acceptation des conditions générales d'utilisation de la carte de fidélité.

### DÉLIVRANCE DE LA CARTE CASTORAMA

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 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.

Vous pouvez également adhérer à ce programme de fidélité associé à un crédit renouvelable annuellement, avec la carte de fidélité et de crédit.

### EXCLUSION D'UTILISATEURS

Les avantages de la carte 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 Castorama dont les références figurent dans le présent document.

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

La carte 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 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 CASTORAMA 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 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 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 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. 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 éditor 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 [www.unimedias.com](http://www.unimedias.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 CASTORAMA - RESPONSABILITÉ DE CASTORAMA

Le titulaire de la carte Castorama est responsable de l'utilisation de la carte Castorama. En cas de perte ou de vol, le titulaire de la carte Castorama devra déclarer la perte ou le vol de sa carte Castorama en magasin, et se verra envoyer par courrier à son domicile une carte Castorama de remplacement. La première carte Castorama de remplacement est gratuite. CASTORAMA FRANCE se réserve le droit de modifier, interrompre ou annuler la carte 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 Castorama a droit sans formalité, aux nouveaux avantages pouvant être proposés pendant la durée de validité de sa carte Castorama.

Si le titulaire souhaite résilier sa carte Castorama, il doit en faire la demande à [assistancercarte@castorama.fr](mailto:assistancercarte@castorama.fr) ou se rendre en magasin.

### SANCTIONS

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

### INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Toutes les informations recueillies lors de la délivrance de la carte Castorama sont nécessaires à l'attribution d'une carte Castorama, à sa gestion ou pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires. Elles sont destinées à CASTORAMA France et à ses partenaires commerciaux. Elles nous permettent également de mieux vous connaître pour adapter notre offre à vos besoins. Le client dispose d'un droit d'accès à ses données à caractère personnel, de rectification, d'effacement, d'opposition et de suppression des données qui seraient inadaptées, incomplètes, équivoques ou obsolètes. Ce droit peut être exercé en contactant simplement le Prestataire par courrier électronique à l'adresse suivante [dad@castorama.fr](mailto:dad@castorama.fr) ou par courrier : CASTORAMA FRANCE - Service Relation Clients - CS 50101 Templemars - 59637 Wattignies Cedex. Notre politique de confidentialité est accessible sur notre site internet à l'adresse <https://www.castorama.fr/info/politique-de-confidentialite/>. **Les données du client seront conservées pour une durée maximale de 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale avec Castorama.**

# ASSURANCES GARANTIES CRÉALFI

## Carte de fidélité CASTORAMA

### Conditions générales valant notice d'information

Conditions générales valant notice d'information des contrats d'assurance n°707 01 05 73 02, n°707 01 05 13 02 et n°10313832604 (ci-après désignés le « Contrat d'assurance ») régis par le code des assurances et :

- souscrits par **CREALFI, SAS** au capital de 15 641 550 euros, ayant son siège social sis 1 rue Victor Basch – CS 70001 – 91068 Mussy 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 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 Mussy 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 la garantie Information Juridique par Téléphone :

- Auprès de **JURIDICA, SA** au capital de 14 627 854,68 euros, entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social 1 place Victorien Sardou, 78160 Marly-le-Roi, immatriculé sous le numéro 572 079 150 au RCS de Versailles.

JURIDICA sera ci-après dénommée l'« Assureur de Protection Juridique »

Pour les garanties Erreur de coupe, prolongation de la Garantie constructeur et Dommage Matériel Accidentel :

- Auprès de **FINAREF RISQUES DIVERS, SA** au capital de 29 400 000 euros entièrement libéré, entreprise régie par le code des assurances, ayant son siège social sis Immeuble Romarin, 40 Allée Vauban - 59110 La Madeleine, immatriculée sous le n° 329 664 247 au RCS de Lille Métropole.

**FINAREF RISQUES DIVERS** sera ci-après dénommée l'« Assureur FRD ».

- Gérés 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, FINAREF RISQUES DIVERS, JURIDICA et SPB sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest, CS92459, 75936 Paris Cedex 09.

CREALFI, EDA et FINAREF RISQUES DIVERS font partie du groupe Crédit Agricole.

## ARTICLE 1 : INFORMATION DES BÉNÉFICIAIRES

Le Souscripteur a souscrit le Contrat d'assurance auprès des assureurs en son nom et pour le compte des clients des enseignes Castorama titulaires d'une Carte Castorama. Les présentes conditions générales récapitulent 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 Dommage Matériel Accidentel. 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

**09 74 75 01 74**

(prix d'un appel local)

(Dites «Fidélité» puis «Garanties»)

Fax : **0 820 901 560**

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 Castorama en cours de validité ayant la qualité d'assuré pour compte au titre du présent 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 pendant la période de validité des garanties, en ayant recours à sa Carte Castorama, soit en mode paiement par la carte de fidélité et de crédit Castorama, soit en mode enregistrement dans le programme de fidélité par la carte de fidélité Castorama, dans un magasin Castorama situé en France ou sur le site [www.castorama.fr](http://www.castorama.fr) (y compris les commandes Casto Drive) et ayant donné lieu à une facture de la société Castorama portant les références du Bien assuré et le numéro de Carte Castorama.

Ou, le Bien de remplacement sous réserve du respect des formalités détaillées ci-après à l'article 10 « Déclaration

des circonstances nouvelles » des présentes conditions générales.

- **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 FRD (ou son délégataire SPB/Assurance Garanties CREALFI), en cas de Sinistre garanti au titre du Contrat d'assurance, soit par le constructeur du bien ou Castorama dans le cadre des garanties constructeur ou distributeur. **La valeur du Bien de remplacement ne pourra pas dépasser la Valeur de remplacement du Bien assuré à la date du Sinistre.**

- **Carte Castorama** : Désigne la carte de fidélité Castorama ou la carte de fidélité et de crédit Castorama, en cours de validité, émise par la société Castorama France par l'intermédiaire des magasins à enseigne Castorama et Casto situés 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 des présentes conditions générales.

- **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 les garanties légales (garantie légale de conformité du bien, garantie légale des vices cachés) et le cas échéant les garanties commerciales (également appelée garantie contractuelle) dues au Bénéficiaire par le constructeur ou le vendeur professionnel du Bien assuré ou du Bien de remplacement.

- **Indemnité** : Montant versé par l'Assureur FRD 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, concubin ou pacsé, 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 ci-dessous au cours d'un Sinistre garanti.

### IMPORTANT :

- Dans les limites et conditions du Contrat d'assurance la garantie « Dommage matériel accidentel » est acquise aux seuls Bénéficiaires titulaires de la carte de fidélité et 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 Dommage Matériel Accidentel confondues, à compter de la date de prise d'effet des garanties.

### 3.1. Garantie Information Juridique par Téléphone

Pour toute question ou difficulté juridique, survenant dans le cadre de la vie privée du Bénéficiaire, il peut contacter l'Assureur de Protection Juridique au

**09 74 75 01 74**

(prix d'un appel local)

du lundi au vendredi de 9h30 à 19h30, sauf jours fériés. Un juriste le renseigne sur ses droits et obligations, en droit français, et l'oriente sur les démarches à entreprendre relatives à l'univers de l'habitat et des travaux, notamment en matière de : Aménagement de l'habitat - Voisinage - Fiscalité - Urbanisme. Dans ces domaines, des juristes répondent par téléphone à toute demande d'ordre juridique. Les informations juridiques ou les renseignements délivrés sont à caractère documentaire (Article 59, 60 et 66-1 de la loi N°90-1259 du 31 décembre 1990 portant réforme de la

loi N°71-130 du 31 décembre 1971, relative à la diffusion, en matière juridique, d'informations à caractère documentaire). Ils sont exclusifs de tous avis et conseils et de tout suivi de dossier personnalisé qui restent à l'initiative et de la responsabilité de l'Assuré.

Nous pouvons en aucun cas être tenus pour responsables des interprétations de l'Assuré ni de leurs conséquences éventuelles. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultations juridiques ou médicales. Selon les cas, nous orienterons l'Assuré vers les organismes ou les professionnels susceptibles de lui répondre. Les informations fournies dans le cadre de ce service sont des informations à caractère encyclopédique, non personnalisées. En aucun cas, ces informations ne peuvent servir à établir un diagnostic ou un traitement médical, ni à apprécier un traitement médical en cours.

Dans le cas où des recherches approfondies seraient nécessaires et si nous ne pouvons donner immédiatement la réponse, nous rappellerons l'Assuré dans les meilleurs délais. Les personnes qui connaissent des informations que le Bénéficiaire nous communique dans le cadre de sa garantie de protection juridique sont tenues au secret professionnel (article L127-7 du code des assurances).

### 3.2. 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 un magasin Castorama 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 Dommage Matériel Accidentel 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 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 ».

### 3.3. Garantie prolongation de la Garantie constructeur

En cas de Panne d'un Bien assuré, à compter de la date d'expiration de la Garantie constructeur (dont la durée ne doit pas être inférieure ou excéder vingt-quatre (24) mois), 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 un magasin à enseigne CASTORAMA et 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 Dommage Matériel Accidentel 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 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 ».

### 3.4. Garantie Dommage Matériel Accidentel

La garantie Dommage Matériel Accidentel est acquise aux seuls Bénéficiaires titulaires de la carte de fidélité et de crédit Castorama dans les conditions et limites détaillées ci-après.

En cas de Dommage Matériel Accidentel, survenant dans les 30 jours qui suivent la date d'achat du Bien assuré, le bien sera échangé dans un magasin à enseigne CASTORAMA et 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 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 Dommage Matériel Accidentel 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 DES GARANTIES

### 4.1. Exclusions communes à toutes les garanties

Nous ne garantissons pas :

- 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 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 Information Juridique par Téléphone

L'engagement de l'Assureur de Protection Juridique ne comprend :

- AUCUNE PRISE EN CHARGE DE FRAIS ET/OU HONORAIRES DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT,
- AUCUNE INFORMATION JURIDIQUE PAR TÉLÉPHONE EN DEHORS DE L'UNIVERS DE L'HABITAT ET DES TRAVAUX.

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

Nous ne garantissons pas :

- 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 la commande d'un produit sur-mesure, à savoir un produit non standard réalisé pour répondre à une commande spécifique du fait que les produits standards proposés par Castorama ne permettent pas de répondre aux spécificités de la commande.

### 4.4. Exclusions spécifiques à la garantie Prolongation de la Garantie Constructeur

Nous ne garantissons pas :

- Les Pannes relevant de la Garantie constructeur.
- 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 Dommages Matériels Accidentels.
- 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 à 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, ou en cas 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 Dommage Matériel Accidentel

Nous ne garantissons pas :

- La végétation (plantes, arbres, arbustes).
- Les biens dont le commerce est interdit par la réglementation.
- Le vol.
- 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 monte-ur.
- Les dommages relevant de défauts de conformité au sens de l'article L. 217-4 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 résultant d'un vol ou d'une tentative de vol commis sans Aggression ni Effraction.
- 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 monte-ur.
- 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 DOMMAGE MATERIEL ACCIDENTEL

### 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 « Fidélité » puis « Garanties »)

ou à défaut, soit par e-mail, soit par fax, 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 samedi de 8 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 FRD peut réduire l'indemnité dans la proportion du préjudice que ce manquement lui aura fait subir.**

**Par ailleurs, 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 Castorama.
  - Un justificatif de l'adhésion du Bénéficiaire à la Carte Castorama présentant la date de son adhésion à la dite 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 FRD estime nécessaires pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation et procéder à ladite indemnisation.
- Par ailleurs, l'Assureur FRD 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 FRD, et viennent en déduction de l'Indemnité due.

L'Assureur FRD 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 FRD, générant le dépassement dudit délai.

### 5.4. Propriété de l'Assureur FRD

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.

## 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 validité de la Carte Castorama du Bénéficiaire.

La Carte Castorama dispose de deux durées de validité :

- **En cas de souscription de la carte de fidélité** : La Carte Castorama est valable pour une durée déterminée de un (1) an.
- **En cas de souscription de la carte de fidélité et de crédit Castorama** : La Carte Castorama est valable pour une durée de un (1) an tacitement reconductible.

Les garanties du Contrat d'assurance sont acquises au Bénéficiaire pour la même durée que la durée de validité de sa Carte Castorama sous réserve des cas de cessation définis à l'article 8 de la présente notice d'information.

### 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 constructeur sous réserve que le Bien Assuré objet de la Panne ait été acquis par le Bénéficiaire pendant la durée de validité de sa Carte 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 Castorama, quelle qu'en soit la cause ;
- En cas de résiliation du Contrat d'assurance par l'un des Assureurs 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 d'un 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 ».**

## ARTICLE 9 : TERRITORIALITÉ

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

## ARTICLE 10 : MODIFICATION D'ADHÉSION

Pendant la période de validité des garanties, le Bénéficiaire doit déclarer à l'Assureur FRD 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 de Protection juridique

Dans le cadre de la relation du bénéficiaire avec JURIDICA pour un contrat d'assurance, cette dernière va principalement utiliser les données du bénéficiaire pour la passation, la gestion (y compris commerciale) et l'exécution de celui-ci. Elle sera également susceptible de les utiliser (i) dans le cadre de contentieux, (ii) pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, (iii) afin de se conformer à une réglementation applicable, ou (iv) pour l'analyse de tout ou partie des données collectées vous concernant, éventuellement croisées avec celles de partenaires choisis, afin d'améliorer nos produits (recherche et développement), évaluer la situation du bénéficiaire ou la prédire (scores d'appétence) et personnaliser son parcours client (offres et publicités ciblées). **Les données relatives à la santé de la bénéficiaire éventuellement recueillies seront exclusivement utilisées pour l'exécution du contrat, ce à quoi le bénéficiaire consent en le signant.** Les données du bénéficiaire seront conservées le temps nécessaire à ces différentes opérations, ou pour la durée spécifiquement prévue par la CNIL (normes pour le secteur de l'assurance) ou la loi (prescriptions légales).

Elles seront uniquement communiquées aux intermédiaires d'assurance, réassureurs, partenaires ou organismes professionnels habilités qui ont besoin d'y avoir accès pour la réalisation de ces opérations. Pour ceux de ces destinataires situés en-dehors de l'Union Européenne, le transfert est limité (i) aux pays listés par la Commission Européenne comme protégeant suffisamment les données ou (ii) une autorisation de transfert a été obtenue auprès de la CNIL par l'assureur. **Les données relatives à la santé du bénéficiaire éventuellement recueillies ne seront communiquées qu'aux seuls sous-traitants habilités de la société avec laquelle le bénéficiaire a signé son contrat.** Lors de la souscription du contrat, certaines questions sont obligatoires. En cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à l'égard du bénéficiaire pourront être la nullité du contrat souscrit (article L.113-8 du Code des assurances) ou la réduction des indemnités versées (article L.113-9 du Code des assurances). Nous sommes légalement tenus de vérifier que les données du bénéficiaire sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. Nous pourrions ainsi solliciter le bénéficiaire pour le vérifier ou être amenés à compléter son dossier (par exemple en enregistrant votre email s'il nous a écrit un courrier électronique). Le bénéficiaire peut demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de ses données, définir des directives relatives à leur sort après son décès, choisir d'en limiter l'usage ou s'opposer à leur traitement. Si le bénéficiaire a donné une autorisation spéciale et exprime pour l'utilisation de certaines de ses données, il pourra la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application de son contrat. Le bénéficiaire peut écrire à notre délégué à la protection des données pour exercer ses droits par email (cellulecnil@axa-juridica.com) ou par courrier (JURIDICA – Cellule CNIL – 1 Place Victorien Sardou 78160 MARLY LE ROY). En cas de réclamation, il peut choisir de saisir la CNIL. Pour plus d'informations, consultez : <https://www.juridica.fr/donnees-personnelles-et-cookies/>

### • Assureur FRD

Les données à caractère personnel concernant le Bénéficiaire, collectées dans le cadre de l'exécution du Contrat d'assurance, sont traitées par FINAREF RISQUES DIVERS, responsable de traitement.

#### a) Finalités de traitement :

Ces données font l'objet d'un traitement sur les bases et pour les finalités suivantes :

- **Au titre de l'exécution du Contrat d'assurance :** Pour l'exécution et la gestion du Contrat d'assurance, l'exercice des recours et la gestion des réclamations et des contentieux, la lutte contre la fraude ;
  - **Au titre des obligations légales de l'Assureur FRD, réglementaires et administratives en vigueur ;**
  - **En accord avec l'intérêt légitime de l'Assureur FRD :** Pour la réalisation d'enquêtes de satisfaction, l'élaboration de statistiques et études actuarielles.
- La collecte des données à caractère personnel du Bénéficiaire est nécessaire pour l'exécution et la gestion du contrat d'assurance, sauf indication contraire, toutes les données sont obligatoires.

#### b) Durées de conservation :

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 FRD (notamment comptables et fiscales), soit :  
Pour les données liées à l'exécution et la gestion du Contrat d'assurance (à l'exception des pièces comptables ou fiscales) : 2 ans à compter de la fin de validité de la Carte Castorama du Bénéficiaire ;  
Pour les données liées à la gestion des Sinistres (à l'exception des pièces comptables ou fiscales) : 2 ans à compter de la clôture du Sinistre ;  
Pour les pièces comptables ou fiscales liées aux paiements réalisés dans le cadre d'un Sinistre : 10 ans à compter de la fin de validité de la Carte Castorama du Bénéficiaire ;
- Dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux

et le financement du terrorisme : 6 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 : 6 ans à compter de la fin de validité de la Carte 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 ré-assureurs, autorités administratives et judiciaires pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires, 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 FRD, 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 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 FRD peut également communiquer les coordonnées personnelles du Bénéficiaire à des instituts d'enquêtes ou de sondage, agissant pour le compte exclusif de l'Assureur FRD 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) Exercice des 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 - l'oubli : 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 ;**
- 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 FRD. Ce transfert sera effectué dans un format structuré.

L'ensemble des droits du Bénéficiaire peuvent être exercés soit par email à : [donneespersonnelles-FINAREF-RISQUESDIVERS@ca-assurances.fr](mailto:donneespersonnelles-FINAREF-RISQUESDIVERS@ca-assurances.fr), soit par courrier simple à : FINAREF RISQUES DIVERS – Délégué à la Protection des Données – 75724 Paris Cedex 14.

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 FRD 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'événement 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'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 indemnié 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

### • Assureur de Protection Juridique

En cas de désaccord sur l'application du Contrat d'assurance, le bénéficiaire peut adresser une réclamation à JURIDICA, service réclamation, 1 place Victorien Sardou, 78166 Marly le roi cedex. La situation du bénéficiaire sera étudiée avec le plus grand soin ; un accusé réception lui sera adressé sous 8 jours et une réponse lui sera alors adressée dans un délai de 40 jours (sauf si la complexité nécessite un délai complémentaire dont il sera informé). Si aucune solution n'a été trouvée, le bénéficiaire pourra ensuite faire appel au Médiateur de l'Assurance, en écrivant à l'adresse suivante - La Médiation de l'Assurance TSA 50110- 75441 Paris Cedex 09 ou sur son site internet <http://www.mediation-assurance.org>. Ce recours est gratuit. Le Médiateur formulera un avis dans les trois (3) mois à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas et laisse au bénéficiaire toute liberté pour saisir éventuellement le Tribunal français compétent.

### • Assureur FRD

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 FRD est subrogé automatiquement dans tous droits et actions de le 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

### • Assureur de protection juridique

« La garantie sera sans effet et l'assureur de Protection Juridique ne sera pas tenu de fournir de garantie au titre du présent contrat dès lors que l'exécution du contrat d'assurance exposerait l'assureur aux sanctions, interdictions ou aux restrictions résultant des résolutions des Nations Unies ou aux sanctions économiques ou commerciales prévues par les lois ou règlements édictés par l'Union européenne, le Royaume-Uni ou les Etats-Unis d'Amérique.

### • Assureur FRD

FINAREF RISQUES DIVERS, 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.