CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Mise à jour le 20 septembre 2021. Les présentes Conditions Générales d'Utilisation régissent l'ensemble des relations entre la société Carrefour Banque, S.A au capital de 101 346 956, 72 €, dont le siège social se situe 9 Avenue du Lac – CS 30671 - 91051 Evry Cedex immatriculée au RCS de Evry sous le numéro : 313 811 515 (ci-après dénommé «www.protectpaiement-carrefour.fr»), et ses clients.

Préalablement à toute transaction, le client reconnaît en avoir pris connaissance et déclare expressément les accepter dès lors qu'il clique sur le bouton " Validation ".

Le contrat Protect Paiement est un contrat d'assurance souscrit par Carrefour Banque établissement de crédit et de courtage en assurances, inscrit à l'ORIAS sous le n° 07027516 www.orias.fr auprès de CARMA (l'Assureur) entreprise régie par le Code des assurances, S.A. au capital de 23 270 000 € - RCS Evry 330 598 616 – 6, rue du Marquis de Raies 91008 Evry Cedex.

Table des matières

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION.....	1
1. OBJET.....	3
2. GENERALITES.....	3
2.1 Pleine capacité juridique du Client	3
2.2 Identification client via un mot de passe.....	3
2.3 Champs d'application, opposabilité et durée des Conditions Générales d'Utilisation.	3
2.4 Preuve.....	3
2.5 Modification des Conditions Générales d'Utilisation.....	4
3. CARACTERISTIQUES DES SERVICES ET GARANTIE.....	4
3.1 Consultation des caractéristiques des services et nouvelles garanties :	4
3.2 Disponibilité des services / garanties nouvelles proposées :	4
3.3 Prix/ Montant de cotisation :	4
4. ESPACE CLIENT	4
4.1 Rubrique " Espace Client "	4
4.1.1 Création du compte: Pour consulter le Site, l'adhérent doit, au préalable, procéder à la création d'un espace personnel. Celui-ci doit être créé exclusivement sur le Site. En cas de problème, merci de vous reporter à la FAQ.	4

4.1.2 Utilisation du compte	5
4.1.3 Désactivation du compte	5
4.2. Validation d'une adhésion complémentaire par le Client.....	5
4.3. Confirmation d'une adhésion complémentaire sur	5
5. PAIEMENT	6
6. RELATION CLIENT	6
7. LA PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES	6
8 . UTILISATION DES COOKIES	12
9. TRANSFERTS D'ACTIVITES	16
10. PROPRIETE INTELLECTUELLE	16
11. RESPONSABILITE	16
11.1 Fonctionnement et utilisation du Site.....	16
11.2 Lien externe	17
11.3 Contenu illicite / Bonnes mœurs.....	17
12. FORCE MAJEURE	17
13. DROIT APPLICABLE / RECLAMATIONS ET LITIGES	18

PREAMBULE

(« www.protectpaiement-carrefour.fr »), (ci-après dénommé « le Site ») est un site qui permet aux adhérents de Protect Paiement de consulter leur espace client et d'adhérer, s'ils sont proposés sur ledit site, aux services complémentaires liées à la garantie souscrite. Ce service est rendu accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et toute l'année sauf en cas d'opérations de maintenance.

Le contrat Protect Paiement est un contrat d'assurance souscrit par Carrefour Banque établissement de crédit et de courtage en assurances, S.A au capital de 101 346 956, 72 €, dont le siège social se situe au 9 Avenue du Lac – CS 30671 – Evry Cedex, RCS Evry 313 811 515, inscrit à l'ORIAS sous le n° 07027516 www.orias.fr auprès de CARMA (l'Assureur) entreprise régie par le Code des assurances S.A. au capital de 23 270 000 € RCS Evry 330 598 616 – 6, rue du Marquis de Raies 91008 Evry Cedex.

1. OBJET

Les Conditions Générales d'Utilisation visent à décrire les modalités d'utilisation des services proposés entre Carrefour Banque et le client. Elles expriment l'intégralité des obligations et des droits des Parties. Le client dispose de la faculté de les sauvegarder et/ou de les imprimer.

2. GENERALITES

2.1 Pleine capacité juridique du Client

Est client, au titre des Conditions Générales d'Utilisation, toute personne physique, âgée d'au moins 18 ans ayant au préalable adhéré à la garantie Protect Paiement. Le client est un consommateur qui réside en France Métropolitaine, ci-après dénommé "l'adhérent".

2.2 Identification client via un mot de passe

Lors de la première connexion et afin de personnaliser son environnement, un identifiant et un mot de passe doivent être saisis par l'adhérent. Un contrôle d'unicité et d'identifiant est alors effectué par le système. En cas de perte du mot de passe, l'adhérent peut cliquer sur le lien " mot de passe oublié " et saisir son adresse électronique. L'adhérent recevra son mot de passe à son adresse électronique.

Ce mot de passe ne sert en aucun cas à effectuer un quelconque paiement.

Ce mot de passe, strictement confidentiel sera demandé à l'adhérent à chaque connexion. Il est seul responsable de son utilisation.

2.3 Champs d'application, opposabilité et durée des Conditions Générales d'Utilisation

L'adhérent reconnaît avoir pris connaissance des Conditions Générales d'Utilisation et déclare expressément les accepter.

En ce sens, l'adhérent accepte sans réserve l'intégralité des stipulations prévues dans ces dites Conditions, à l'exclusion de toutes autres.

Les Conditions Générales d'Utilisation sont celles en vigueur sur le Site à la date de consultation du site par le client.

Les Conditions Générales d'Utilisation sont valables pour la durée nécessaire à la fourniture des biens et services souscrits, jusqu'à l'extinction de leurs garanties.

Le fait que www.protectpaiement-carrefour.fr ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des clauses des Conditions Générales d'Utilisation, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des dites Clauses.

2.4 Preuve

Sauf preuve contraire apportée par l'adhérent, les systèmes d'enregistrement automatique de <http://www.protectpaiement-carrefour.fr> sont considérés comme valant preuve de la nature, du contenu et de la date d'adhésion à une garantie complémentaire éventuellement proposé sur le site.

2.5 Modification des Conditions Générales d'Utilisation

Le Site www.protectpaiement-carrefour.fr se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les Conditions Générales d'Utilisation. En cas de modification, il sera appliqué à chaque connexion les Conditions Générales d'Utilisation en vigueur au jour de l'utilisation. Aussi, l'adhérent est invité à venir consulter les Conditions Générales d'Utilisation régulièrement afin de se tenir informé des évolutions les plus récentes.

3. CARACTERISTIQUES DES SERVICES ET GARANTIE

3.1 Consultation des caractéristiques des services et nouvelles garanties :

Le présent Site présente des services et garanties ainsi que leurs descriptifs détaillés permettant à l'adhérent de connaître, avant un nouvel engagement de sa part, les caractéristiques essentielles.

L'adhérent reconnaît avoir pris connaissance, au moment d'une nouvelle adhésion, des conditions générales de fonctionnement de la garantie souscrite le Site (dénomination, prix, conditions d'accès, exclusions) et déclare expressément les accepter sans réserves.

3.2 Disponibilité des services / garanties nouvelles proposées :

Les services et garanties figurant sur le Site sont valables tant qu'ils sont visibles sur le Site.

3.3 Prix/ Montant de cotisation :

Les montants de cotisation des produits et services présentés sur le Site sont indiqués en Euros. Ils sont applicables lors de la validation de la souscription par l'adhérent. Les prix des garanties nouvelles proposées ne comprennent pas les frais de communication liés à l'utilisation du Site.

4. ESPACE CLIENT

4.1 Rubrique " Espace Client "

4.1.1 Création du compte:

Pour consulter le Site, l'adhérent doit, au préalable, procéder à la création d'un espace personnel. Celui-ci doit être créé exclusivement sur le Site. En cas de problème, merci de vous reporter à la FAQ.

Pour créer son compte, l'adhérent doit renseigner, d'une part, son adresse électronique et un mot de passe. Ces éléments sont confidentiels. Le client sera seul responsable des conséquences de l'utilisation de son compte, et ce jusqu'à la désactivation de celui-ci.

D'autre part, des renseignements seront demandés au client pour poursuivre son inscription (civilité, prénom, nom, date de naissance, adresse électronique, adresse postale). L'adhérent s'engage à fournir des informations véritables et sincères et à informer www.protectpaiement-carrefour.fr de tout changement le concernant. Un récapitulatif des informations fournies est présenté au client et un courrier électronique reprenant les informations lui est envoyé.

Ces informations sont nécessaires à la gestion de la relation commerciale entre le Site et le client. En conséquence, le défaut de fourniture des informations sollicitées équivaut à renoncer à la création d'un compte.

Le Site ne saurait être tenu pour responsable d'éventuelles erreurs de saisie et des conséquences qui en découleraient tel qu'un retard et/ou une erreur dans l'envoi d'informations. Dans ce contexte, tous les frais engagés pour la réexpédition des documents qui le concerne seront entièrement à la charge de l'adhérent.

4.1.2 Utilisation du compte

Les adhésions du client sont consultables à tout moment sur le Site au sein de son espace personnel. Un courrier électronique sera envoyé lors de chaque nouvelle adhésion à une garantie.

4.1.3 Désactivation du compte

En cas de non-respect des Conditions Générales d'Utilisation par l'adhérent, le Site se réserve la faculté de désactiver, de plein droit et sans indemnité, le compte de l'adhérent sans avoir à respecter de préavis, après l'envoi d'un courrier électronique ou d'une lettre recommandée avec avis de réception de mise en demeure, resté sans effet pendant plus de 30 jours.

Dans le cas de fraude de la part d'un adhérent ou une personne ayant pris l'identité d'un adhérent, la désactivation du compte se fera de plein droit, sans préavis, sans formalité et sans indemnité.

Le client qui souhaite désactiver son compte le fera savoir à www.protectpaiement-carrefour.fr via le formulaire contact présent sur le Site.

Le Site www.protectpaiement-carrefour.fr s'engage à désactiver le compte dans un délai maximum de 7 jours à compter de la réception de ce courrier.

4.2. Validation d'une adhésion complémentaire par le Client

L'adhérent peut procéder à une adhésion complémentaire au produit Protect Paiement, dès lors qu'elle est présentée sur le Site. Il exprime sa volonté expresse conformément aux indications figurant sur le Site. Un récapitulatif tous les éléments de l'adhésion. L'adhérent la valide ensuite par un " clic " sur l'icône de "validation". Toute adhésion non validée ne pourra être pris en compte.

www.protectpaiement-carrefour.fr recommande à l'adhérent de conserver une trace des données relatives à sa commande sur support papier ou sur un support informatique fiable.

4.3. Confirmation d'une adhésion complémentaire sur www.protectpaiement-carrefour.fr

La confirmation de la prise en compte de l'adhésion complémentaire à Protect Paiement sera faite à l'adhérent par l'envoi d'un premier courrier électronique automatique reprenant :

- Les caractéristiques essentielles des produits,
- L'indication de la cotisation

Il pourra être demandé à l'adhérent des justificatifs d'identité et de domicile. Dans ce cas, la commande ne sera confirmée qu'à compter de la réception et validation de ces pièces.

L'assureur dans un second temps se réserve la possibilité de ne pas confirmer l'adhésion, notamment en cas de refus d'autorisation de paiement de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement d'une cotisation de Protect Paiement ou

de litige de paiement en cours d'administration, en cas de problème concernant une demande d'adhésion à un service complémentaire à Protect Paiement.

5. PAIEMENT

A aucun moment, les sommes encaissées ne pourront être considérées comme des arrhes ou des acomptes.

Le paiement de la cotisation mensuelle de Protect Paiement et des garanties et service complémentaires auquel l'adhérent pourrait accéder via le Site se fera sur le compte de rattachement à sa Carte Pass.

6. RELATION CLIENT

Pour toute question, information ou réclamation, le Service Client est à la disposition du client :

- Par téléphone au 09 69 39 40 07 (appel non surtaxé depuis un poste en fixe en France métropolitaine) du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 10h00 à 17h00.
- Sur le Site via le formulaire de contact au sein de l'espace client ou à l'adresse : serviceclient@protectpaiement-carrefour.fr
- Par courrier à l'adresse suivante :
Protect Paiement – Tenergy Assurances - CS 60207 – 75084 Paris Cedex 02.

7. LA PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Pour vous permettre de disposer de l'information la plus complète et transparente sur l'utilisation de vos données personnelles par Carma, nous vous invitons à prendre connaissance des dispositions ci-après relatives à la protection de vos données à caractère personnel. Ces dispositions seront régulièrement mises à jour pour vous tenir informé de toute évolution apportée à l'utilisation de vos données.

POUR QUELLES FINALITES UTILISONS-NOUS VOS DONNEES ?

Les données à caractère personnel que Carma collecte vous concernant, sont uniquement utilisées pour des finalités explicites, légitimes et déterminées en relation avec les différents services ou produits que nous vous proposons. Seules les données qui nous sont utiles sont collectées.

Ainsi, nous utilisons les données à caractère personnel vous concernant dans le cadre des finalités suivantes :

➤ **La passation, la gestion et l'exécution des contrats d'assurance, à savoir :**

- **la passation de votre contrat d'assurance** : il s'agit de l'étude de vos besoins spécifiques afin de vous proposer un contrat adapté, qui comprend également l'analyse du risque à assurer afin d'établir une tarification adaptée et à en vérifier l'assurabilité ;
- **la gestion de votre contrat d'assurance** : cela comprend la phase pré contractuelle jusqu'à la résiliation du contrat (*exemple : tarification, émission des documents pré contractuels, contractuels, comptables, encaissement des primes et cotisations*). . ;
- **l'exécution de votre contrat d'assurance** : il s'agit des opérations nécessaires à la mise en œuvre des garanties et des prestations. Dans ce cadre, les données

collectées sont relatives à la gestion des sinistres et des prestations objets du contrat d'assurance.

- **l'élaboration des statistiques et études actuarielles ;**
- **l'exercice des recours et la gestion des réclamations et des contentieux** liées à nos activités et nous permettant d'assurer la contestation, l'exercice ou la défense de nos droits en justice ou la personne concernée ;
- **l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur à l'exception de celles qui relèvent d'une formalité particulière prévue** par les dispositions applicables en matière de protection des données à caractère personnel. il peut s'agir de traitements relatifs à l'exécution des règles fiscales par exemple.
- à des fins de recherche des assurés et des bénéficiaires de contrat d'assurance vie/décès;
- **ainsi qu'à la gestion d'opérations de contrôle anti-fraude ou de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.**

- **la gestion de vos demandes de droits**, notamment de droit d'accès, de rectification, opposition, en application de la réglementation applicable.
- **vos données sont également susceptibles d'être utilisées pour la réalisation d'opérations techniques** pour les besoins des finalités énoncées aux présentes. Cela inclut notamment les opérations techniques ou de cybersécurité liées à la détection d'anomalie et à la sécurisation de vos données ainsi que de nos systèmes d'informations à partir desquels vos données sont traitées.
- Les données collectées sont indispensables à ces traitements et sont destinées aux services concernés de CARMA, ainsi que le cas échéant, à ses délégataires de gestion, partenaires ou réassureurs qui interviennent au titre des services commercialisés par Carma. Nous ne pourrions pas étudier votre demande de souscription ou exécuter votre contrat, si vous ne nous communiquez pas les données nécessaires.
- **Enfin vos données peuvent être utilisées pour les besoins de la gestion de notre relation commerciale ou de nos prospects et d'amélioration de notre connaissance client**, à savoir notamment :
 - la réalisation d'enquêtes de satisfaction, recueil d'avis sur nos produits et services,
 - la réalisation d'opérations de fidélisation, de sondage,
 - vous demander de tester des produits ou services, ou
 - des actions de promotion telles que l'organisation de jeux concours à l'exclusion de jeux d'argent et de hasard en ligne soumis à l'agrément de l'Autorité de régulation des jeux en ligne (ARJEL),
 - l'élaboration de statistiques commerciales pour analyser l'adéquation de nos produits et services vis-à-vis des besoins de nos clients et prospects (*mesure d'audience de nos sites internet, y compris par l'analyse de votre navigation en ligne et vos réactions aux emails*), afin que nous puissions mieux vous connaître, apprécier si les messages que nous vous adressons présentent un intérêt pour vous et vous proposer des offres, contenus et des services adaptés à votre profil. Ces analyses seront effectuées dans le respect des autorisations que vous nous aurez éventuellement consenties, notamment en cas d'utilisation de cookies ou autres traceurs,
 - les opérations techniques de prospections, (ce qui inclut notamment les opérations techniques comme la normalisation d'adresse, la déduplication et l'enrichissement de données vous concernant), la cession, la location ou

l'échange de données relatives à l'identification des clients ou prospects pour améliorer les services proposés ou fournis aux clients ou prospects, notamment pour des produits ou services permettant de réduire la sinistralité ou d'offrir un contrat ou une prestation complémentaire.

Pour les opérations de prospection commerciale liée au profilage et qui reposent sur le consentement de la personne concernée par le traitement, celle-ci peut retirer à tout moment son consentement étant entendu que cela ne remettra pas en cause la licéité du traitement mis en œuvre avant cette révocation.

- **Afin de vous envoyer des messages de promotion ou des publicités personnalisés ou non**, par voie postale ou électronique y compris par notifications mobiles, ou via tout autre support selon votre profil, dans le respect des autorisations que vous nous aurez consenties ou à des fins d'études statistiques. Le refus ou l'opposition de votre part à la réception de communications commerciales n'empêchera l'exécution de votre contrat d'assurance conformément aux dispositions de ce contrat.

QUELLES DONNEES RECUEILLONS-NOUS ?

Les catégories de données personnelles que nous traitons sont issues du formulaire de collecte et des échanges intervenant entre vous et votre conseiller en assurances, et ce quelle que soit le support de ces échanges ; en particulier peuvent traitées être en fonction des finalités :

- Celles nécessaires à votre identification en qualité de souscripteur, à savoir les données d'état civil (*noms, prénoms, civilité, date et lieu de naissance*), lors de votre demande de souscription d'un contrat,
- Les données de contact, à savoir vos numéros de téléphone, adresse électronique, adresse postale,
- Des données nécessaires relatives à la situation familiale, économique ou financière,
- Les données relatives à l'appréciation du risque et à la lutte contre la fraude, conformément aux textes applicables à ce type de traitement,
- Les données nécessaires à l'application du contrat et à la gestion des sinistres et des prestations. Il s'agit notamment des données liées au contrat (*le numéro d'identification du client, de l'assuré, du dossier de sinistre, etc*) ou celles liées au sinistre (*ex : la nature du sinistre, les indemnités, les garanties souscrites, les rapports d'expertise..*),
- Les données relatives à la localisation des personnes et des biens. Ces données sont des données essentielles dans le cadre des garanties d'assistance et *d'assurance*.
- Les données relatives à votre situation personnelle (ex situation de famille, nombre d'enfants, les personnes à charge etc..)
- Les données nécessaires à l'appréciation des préjudices et la détermination des indemnités, y compris les données médicales, lesquelles font l'objet d'un traitement spécifique afin de respecter le secret médical. Nous pouvons en effet devoir recueillir des données de santé vous concernant au moment de la conclusion de contrat d'assurance, ou lors de la gestion des sinistres.
- Les données relatives à la gestion et au suivi de la relation commerciale, données d'identification, situation familiale, financière et habitudes de vie en lien avec la relation commerciale, vos activités professionnelles et non professionnelle, les données liées au suivi de la relation commerciale, de localisation et de connexion (date, heure, adresse internet, protocole du visiteur, page consultée),
- Des données fournies par des organismes tiers habilités à fournir des informations vous concernant.

Nous pouvons également être amenés à recueillir certaines informations de votre part à l'occasion d'enquêtes de satisfaction (*notamment suite à un sinistre*), les réponses à ce type de questionnaire n'ayant aucun caractère contraignant.

POURQUOI LES TRAITEMENTS DE VOS DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ONT-ILS LIEU ?

Vos données peuvent faire l'objet d'un traitement pour l'une ou plusieurs des raisons suivantes :

La base légale du traitement de vos données personnelles est l'étude menée pour répondre à votre recherche de solution d'assurance (via par exemple l'établissement de devis) ou l'exécution de votre contrat d'assurance ou encore votre consentement explicite recueilli le cas échéant lors de la collecte de vos données. Nous sommes également amenés à utiliser vos données pour répondre à des obligations légales ou réglementaires.

Nous pouvons par ailleurs utiliser vos données dans le respect de vos intérêts, libertés et droits fondamentaux, parce que cela est nécessaire pour nous permettre à nous ou à nos partenaires de poursuivre des intérêts légitimes tels que fidéliser notre clientèle, gérer de manière optimale notre relation avec nos clients, mieux les connaître et promouvoir auprès d'eux nos produits et services ou encore lutter contre la fraude et assurer notre défense en cas de contentieux.

LIMITATION DE LA DUREE DE CONSERVATION DE VOS DONNEES

Les données collectées vous concernant seront conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités ci – dessus. Nous vous précisons notamment que :

- Les données collectées et traitées dans le cadre de la conclusion d'un contrat sont conservées pour la durée nécessaire à la gestion du contrat, augmentée des durées de prescriptions applicables notamment en matière civile, commerciale, fiscale, et celles résultant du Code des assurances. Ainsi notamment :
 - 6 ans pour les documents fiscaux ;
 - 10 ans pour les pièces comptables ;
 - toute la durée des contentieux et jusqu'à épuisement des voies de recours.
- Les données des clients utilisés à des fins de prospection commerciale peuvent être conservées pendant un délai de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale,
- Les données liées à des prospects non clients peuvent être conservées pendant 3 ans à compter de la collecte des données ou du dernier contact émanant du prospect.
- en cas d'exercice de leurs droits par les personnes concernées, les données relatives aux pièces d'identité peuvent être conservées pendant les délais de prescription légale applicables, soit pendant une période maximale de 3 ans.

QUI PEUT ACCEDER A VOS DONNEES ?

Pour les besoins des finalités décrites ci-dessus et dans les limites nécessaires à la poursuite de ces finalités, vos données pourront être transmises à tout ou partie des destinataires suivants :

- les services internes de Carma en charge de gérer notre relation commerciale (toutes les personnes en charge de la passation, de la gestion et de l'exécution des contrats),
- les personnes chargées du service marketing, du service commercial, des services chargés de traiter la relation client, les réclamations, la prospection, des services administratifs, des services informatiques ainsi que leurs responsables hiérarchiques,
- les délégataires de gestion, les intermédiaires d'assurance, nos partenaires,
- les coassureurs et les réassureurs ainsi que nos organismes professionnels et fonds de garantie, ainsi qu'aux organismes d'assurance des personnes impliquées ou offrant des prestations complémentaires,
- les personnes intervenant au contrat tels que les avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, tuteurs, curateurs, enquêteurs et professionnels de santé,
- les organismes sociaux lorsque les régimes sociaux interviennent dans le règlement des sinistres ou lorsque les organismes d'assurance offrent des garanties complémentaires à celles des régimes sociaux,
- s'il y a lieu les personnes intéressées au contrat (les souscripteurs, les assurés, les adhérents et les bénéficiaires des contrats ; le cas échéant, le responsable, les victimes et leurs mandataires, les témoins et les tiers intéressés par l'exécution du contrat).
- S'il y a lieu les victimes de fraudes ou leurs représentants,
- Les organismes directement concernés par un cas de fraude
- les prestataires et sous-traitants des sociétés du groupe Carrefour (ex: prestataires informatiques, prestataires intervenant dans le secteur de la publicité) ;
- les autorités administratives ou judiciaires saisies d'un litige le cas échéant.
- les juridictions, les arbitres, les médiateurs, les autorités de tutelle et de contrôles habilités à recevoir de telles données,
- les services chargés du contrôle tels que les commissaires aux comptes et les auditeurs ainsi que les services chargés du contrôle interne.

SECURITE

Nous prenons, au regard de la nature des données personnelles et des risques que présentent les traitements, les mesures techniques, physiques et organisationnelles nécessaires pour préserver la sécurité et la confidentialité de vos données personnelles et empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés n'y aient accès.

Nous choisissons des sous-traitants ou des prestataires qui présentent des garanties en terme de qualité, de sécurité, de fiabilité et de ressources pour assurer la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles y compris en matière de sécurité des traitements. Les sous-traitants et les prestataires s'engagent à respecter des niveaux de confidentialité au moins identiques aux nôtres.

EN CAS DE TRANSFERT DE VOS DONNEES HORS DE L'UNION EUROPEENNE

Si un transfert hors de l'Union européenne des données personnelles collectées et traitées devait être réalisé, des garanties seraient prises pour encadrer juridiquement ce transfert et assurer un bon niveau de protection de vos données.

REFERENCE DU DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES

Pour contacter le Délégué à la Protection des données : Carrefour **Service du Délégué à la Protection des Données (DPO) Carma**, 33 avenue de Paris CS 15105, 91 342 Massy Cedex

QUELS SONT VOS DROITS SUR LES DONNEES

Conformément à la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, vous bénéficiez d'un droit à l'information sur les données que nous collectons vous concernant, ainsi que d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement lié aux données qui vous concernent, de même que du droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès. Il est ici précisé qu'au titre du droit d'accès, CARMA pourra demander le paiement de frais raisonnables basés sur les coûts administratifs pour toute copie supplémentaire des données à celle qui vous sera communiquée.

Vous disposez également d'un droit d'obtenir la limitation d'un traitement et d'un droit à la portabilité des données que vous avez pu fournir, qui trouveront à s'appliquer dans certains cas.

Par ailleurs, vous pouvez demander à exercer votre droit d'opposition pour des raisons tenant à votre situation particulière, à un traitement de données personnelles vous concernant lorsque le traitement est fondé sur l'intérêt légitime du responsable de traitement y compris le profilage. En cas d'exercice d'un tel droit d'opposition, CARMA cessera le traitement sauf lorsqu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et droits et les libertés de la personne concernée ou pour la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice.

Vous pouvez également vous opposer à tout traitement lié à la prospection (*y compris le profilage lié à une telle prospection*), ou retirer votre consentement à tout moment, pour les cas où celui-ci vous aurait été demandé (*le retrait de votre consentement sera sans incidence sur la licéité du traitement réalisé avant le retrait du consentement*). Nous nous réservons le droit de ne pas accéder à votre demande si le traitement des données est nécessaire à l'exécution du contrat, au respect d'une obligation légale ou à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

CARMA souhaite vous informer que le non renseignement ou la modification de vos données sont susceptibles d'avoir des conséquences dans le traitement de certaines demandes dans le cadre de l'exécution de votre contrat et que vos demandes au titre de l'exercice des droits seront conservées à des fins probatoires et de suivi.

Pour exercer vos droits, il vous suffit d'écrire à : **CARMA**, Service Consommateurs, CP 8004, 91008 Evry Cedex, en indiquant votre nom, prénom, e-mail adresse et si possible votre référence client.

Conformément à la réglementation en vigueur, votre demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature et préciser

l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans les meilleurs délais.

Nous vous informons par ailleurs que vous pouvez vous opposer à recevoir de la prospection commerciale par voie téléphonique en vous inscrivant gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet <http://bloctel.gouv.fr/> ou par courrier postal à - Société OPPOSETEL, Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret 10000 Troyes. Cette inscription interdit à un professionnel de vous démarcher téléphoniquement, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes.

Dans l'hypothèse où nous ne parviendrions pas à répondre à vos demandes d'une manière qui vous satisfasse, vous pouvez également introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (en France la CNIL 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07. Tél : 01 53 73 22 22).

8 . UTILISATION DES COOKIES

La présente section explique la façon dont Nous utilisons sur le Site des cookies et autres traceurs aux fins d'échanger des informations de manière automatisée avec votre terminal ou navigateur Internet, et les droits et options que Vous avez par rapport à ces cookies ou autres traceurs.

a) Qu'est-ce qu'un Cookie ?

Un cookie est un petit fichier texte susceptible d'être déposé sur le navigateur ou terminal d'un utilisateur par le serveur du site internet visité ou par un serveur tiers et qui peut donner accès à des informations au gestionnaire dudit cookie (Nous ou potentiellement un tiers du type régie publicitaire ou service de web analytique, etc...) sur la navigation de l'utilisateur (informations anonymes ou non) en vue de les utiliser dans le cadre de finalités diverses. Ils ont souvent la forme de cookies HTTP par lesquels ces actions de lecture ou écriture sur le terminal ou navigateur de l'utilisateur sont le plus souvent réalisées.

Les sites internet sont également susceptibles d'utiliser des technologies ou traceurs similaires aux cookies, telles que les « *local shared objects* » (appelés parfois « *cookies Flash* »), le « *local storage* » mis en œuvre au sein du standard HTML 5, les pixels invisibles (ou « *web bugs* »), les balises web, les fichiers journaux, les identifications par calcul d'empreinte du terminal ou « *fingerprinting* », les identifiants générés par les systèmes d'exploitation (qu'ils soient publicitaires ou non : IDFA, IDFV, Android ID, etc.), les identifiants matériels (adresse MAC, numéro de série ou tout autre identifiant d'un appareil), et qui sont susceptibles de lire des informations dans le navigateur ou terminal d'un utilisateur lors de sa navigation sur ces sites.

Certains de ces cookies sont nécessaires au fonctionnement des sites internet, quand d'autres ont pour fonction d'identifier l'utilisateur à des fins de performance du site, analytiques et/ou de personnalisation, ou encore marketing ou publicitaires.

Dans la présente section, le terme « *Cookie(s)* » réfèrera aussi bien aux cookies qu'à ces traceurs ou technologies similaires.

b) Quelle(s) catégorie(s) de Cookies utilisons-Nous sur le Site ?

Les Cookies susceptibles d'être utilisés sur le Site peuvent être classés selon différentes catégories, selon leur gestionnaire, leur durée de vie ou encore leurs finalités.

i. Selon leur gestionnaire

Les Cookies peuvent ainsi être :

- des « **Cookies propres** » (ou « **propriétaires** »), c'est-à-dire des Cookies hébergés par le domaine du site internet sur lequel Vous naviguez et utilisé uniquement par le gestionnaire de ce site internet. Les Cookies propriétaires dont il est fait référence dans la présente section et utilisés sur le Site seront gérés par des sociétés du groupe Tenerity dont Nous faisons partie ;
- des « **Cookies tiers** », c'est-à-dire des Cookies mis en place et gérés depuis un domaine différent de celui du site internet sur lequel Vous naviguez, et dont le gestionnaire serait un tiers à ce site internet (en sachant que Nous sélectionnons au préalable les tiers susceptibles d'utiliser sur le Site des Cookies, en Nous assurant également au préalable de la finalité de ces Cookies). Ce type de Cookie donne accès à des informations à ce gestionnaire tiers, ainsi que, le cas échéant, au responsable du site internet sur lequel Vous naviguez.

ii. Selon leur durée de vie

Les Cookies peuvent également être :

- Des « **Cookies de session** », c'est-à-dire des Cookies conçus pour lire et/ou collecter et stocker des données uniquement pendant la durée de la session de l'utilisateur sur un site internet. Ils sont généralement utilisés pour stocker des informations qui n'ont d'intérêt que pour la fourniture du service demandé par l'utilisateur à l'occasion d'une session sur un site internet (par exemple, une liste de produits achetés) et disparaissent à la fin de cette session (en fermant le navigateur) ;
- Des « **Cookies permanents** », c'est-à-dire des Cookies stockés dans le navigateur et/ou terminal de l'utilisateur et qui continueront à être utilisés au-delà de la durée d'une session par le gestionnaire du Cookie pendant une période définie par le gestionnaire du Cookie (qui peut varier de quelques minutes à plusieurs années). Ce type de Cookie peut être généralement supprimé manuellement à tout moment (sauf exceptions), en sachant par ailleurs que le navigateur de l'utilisateur les supprimera automatiquement une fois que la durée de vie définie pour ce type de Cookie viendra à expiration.

iii. Selon leurs finalités

Les Cookies peuvent par ailleurs être classés suivant leurs finalités, selon qu'ils soient i) nécessaires au fonctionnement du service et/ou aux fonctionnalités d'un site internet, ii) de performance, iii) analytiques et/ou de personnalisation, iv) publicitaires et/ou marketing, ou v) de réseaux sociaux, comme expliqué dans le tableau ci-dessous :

<p>Cookies nécessaires au fonctionnement du service ou aux fonctionnalités du Site (« Cookies Essentiels »)</p>	<p>Ces Cookies sont nécessaires au bon fonctionnement du Site et ne peuvent être désactivés. Ils permettent des actions telles que l'accès à la session de l'utilisateur, la définition des préférences en matière de confidentialité, la connexion ou le remplissage de formulaires. Sans ces Cookies, le Site, ou certaines de ses fonctionnalités, ne fonctionneraient pas.</p>
--	--

<p>Cookies dits de « performance »</p>	<p>Ces Cookies, qui sont des Cookies propriétaires, Nous permettent de déterminer le nombre de visites et la provenance du trafic, afin de mesurer et d'améliorer les performances du Site. Ils Nous aident également à identifier les pages les plus / moins visitées et d'évaluer comment les utilisateurs naviguent sur le Site. Toutes les informations collectées par ces Cookies sont agrégées et donc anonymisées. Si Vous décidez de refuser ces Cookies (en sachant qu'ils seront utilisés par défaut à moins que Vous ne les ayez refusés dans la CMP du Site), Nous ne pourrions alors pas contrôler les performances du Site en tenant compte de votre navigation dessus.</p>
<p>Cookies « analytiques et de personnalisation »</p>	<p>Ces Cookies Nous permettent d'analyser, de manière anonyme/agrégée ou non, l'utilisation que Vous faites du Site afin d'en améliorer les performances et/ou de Vous offrir des fonctionnalités améliorées en fonction de votre historique de navigation. Ils peuvent être mis en place par Nous ou par des tiers dont Nous avons ajouté les services à nos pages. Si Vous n'autorisez pas ces Cookies, Nous ne serons alors pas en mesure de Vous offrir une expérience personnalisée avec un contenu qui Vous convienne davantage.</p>
<p>Cookies publicitaires et/ou marketing</p>	<p>Ces Cookies sont utilisés pour Vous présenter des publicités ou Vous adresser des informations adaptées à vos centres d'intérêts sur le Site ou le cas échéant en dehors de celui-ci lors de votre navigation sur Internet. Ils peuvent également être utilisés pour créer un profil de vos intérêts et Vous montrer des annonces pertinentes sur d'autres sites.</p>
<p>Cookies dits de « réseaux sociaux »</p>	<p>Ces Cookies sont utilisés pour permettre aux visiteurs du Site d'interagir avec des contenus provenant de différentes plateformes et réseaux sociaux (Facebook, YouTube, Twitter, LinkedIn, etc.). Nous Vous invitons à consulter les conditions d'utilisation et la politique de confidentialité de ces plateformes pour obtenir des informations détaillées.</p>

c) Quel(s) Cookie(s) utilisons-Nous sur le Site ?

Nous utilisons actuellement sur le Site uniquement des Cookies Essentiels, dont Vous trouverez le détail dans le tableau ci-dessous :

Nom du Cookie	Type de Cookie	Description et Finalité(s) du Cookie	Durée de vie
---------------	----------------	--------------------------------------	--------------

hasCookies	Cookie propriétaire	Permet d'identifier si un utilisateur a accepté des cookies sur le site.	Durée de la session
Visitor	Cookie propriétaire	Ils permettent de vérifier la validité de la session initiée par l'utilisateur sur le Site.	12 mois
ASP.NET_SessionId	Cookie propriétaire	Ils permettent de vérifier la validité de la session initiée par l'utilisateur dans son espace personnel.	Durée de la session

Dans l'hypothèse où Nous viendrions toutefois à utiliser d'autres Catégories de Cookies sur le Site, les Catégories et Cookies utilisés (avec notamment le détail relativement à leurs description et finalités, durée de vie, et gestionnaire) seraient alors précisés dans la Plateforme de Gestion des cookies et autres traceurs (« **CMP** ») accessible la première fois que Vous arriverez sur le Site à partir d'un bandeau d'information relative à l'utilisation de Cookies, plateforme qui serait également accessible à tout moment depuis le pied de page de l'ensemble des pages du Site.

d) Comment configurer l'utilisation des Cookies sur le Site ?

Les Cookies nécessaires au fonctionnement du Site et à ses fonctionnalités, dont la liste figure dans la CMP, sont utilisés par défaut sur le Site (et ne pourront être désactivés sous peine de perturber le fonctionnement normal du Site et de ses fonctionnalités standards).

Dès lors que Nous utiliserions par ailleurs des Cookies de performance, analytiques et/ou de personnalisation, publicitaires et/ou marketing ou encore de réseaux sociaux (ensemble dits « *Cookies Non-Essentiels* ») sur le Site, Vous pourrez, la première fois que Vous arriverez sur le Site après que Nous ayons mis en place ces Cookies sur le Site, décider, par Catégorie de Cookies, d'autoriser ou non l'utilisation de ces Catégories de Cookies sur le Site, et à tout moment ensuite décider de retirer ou de donner votre consentement, en toute à partie, à leur utilisation à partir de la CMP (accessible à tout moment depuis le pied de page de l'ensemble des pages du Site).

Nous souhaitons toutefois attirer votre attention, en ce qui concerne les Cookies tiers, sur le fait qu'une fois que Vous aurez autorisé leur utilisation depuis notre Site et leur installation sur votre terminal ou navigateur, dans l'hypothèse où Vous décideriez par la suite de retirer votre consentement à l'utilisation de ces Cookies sur le Site, i) Nous ne recevrons alors plus aucune information collectée par ces Cookies (et le gestionnaire tiers de ces Cookies ne recevra plus lui non plus d'information à partir de ces Cookies depuis notre Site), ii) mais ces Cookies persisteront sur votre terminal/navigateur jusqu'à leur date d'expiration, à moins que Vous ne décidiez de procéder avant à leur désinstallation totale de votre terminal/navigateur en suivant alors les instructions spécifiques à votre navigateur. Nous avons listé ci-dessous à ce sujet des liens à partir desquels Vous pourrez trouver de l'information utile relative aux navigateurs les plus couramment utilisés afin de comprendre comment désinstaller alors ces Cookies de votre terminal/navigateur :

- Si Vous utilisez Google Chrome, à partir de <https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=fr> ;

- Si Vous utilisez Safari, à partir de http://support.apple.com/kb/HT1677?viewlocale=fr_FR ;
- Si Vous utilisez Mozilla Firefox, à partir de <https://support.mozilla.org/fr/kb/effacer-les-cookies-pour-supprimer-les-information> ;
- Si Vous utilisez Microsoft Edge, à partir de <https://support.microsoft.com/fr-fr/microsoft-edge/supprimer-les-cookies-dans-microsoft-edge-63947406-40ac-c3b8-57b9-2a946a29ae09#:~:text=Ouvrez%20Microsoft%20Edge%2C%20puis%20s%C3%A9lectionnez,et%20autres%20donn%C3%A9es%20de%20site> ;
- Si Vous utilisez Internet Explorer, à partir de <https://support.microsoft.com/fr-fr/topic/comment-faire-pour-supprimer-des-fichiers-cookie-dans-internet-explorer-bca9446f-d873-78de-77ba-d42645fa52fc> ;
- Si Vous utilisez un autre navigateur, Vous pouvez obtenir plus d'informations sur la manière de configurer les Cookies dans la section d'aide ou de support de ce navigateur.

Enfin, si Vous ne souhaitez pas qu'un Cookie soit installé sur votre terminal/navigateur, Vous pouvez également parfaitement utiliser des outils dits "*DO NO TRACK*", dont les versions gratuites ou payantes Vous permettront d'activer une fonction "*DO NO TRACK*" et/ou de Vous envoyer des alertes lorsque certains types de Cookies que Vous avez prédéfinis comme "indésirables" seraient identifiés sur des sites sur lesquels Vous naviguez. Ces outils fonctionnent de manière similaire à la "*navigation privée*". Veuillez toutefois noter que dans l'hypothèse où Vous décideriez d'utiliser de tels outils ou mode de navigation privée, il est possible que des fonctionnalités essentielles de notre Site ne fonctionnent pas ou pas correctement.

9. TRANSFERTS D'ACTIVITES

Dans le cas où l'activité du Site serait transférée ou cédée, le client en serait informé par voie électronique. Pour les besoins de l'activité et de la continuité de service, le Site fournira les informations nécessaires à la pérennité de la relation commerciale avec l'adhérent. Ce dernier pourra alors exercer ses droits de suppression, modification et d'opposition auprès du nouveau partenaire.

10. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Toute détérioration, ainsi que, en l'absence d'autorisation, toute reproduction, téléchargement, copie, modification, utilisation commerciale, totale ou partielle, des différents éléments du Site (notamment les contenus éditoriaux et les photos) sont interdits et expose son ou ses auteurs à des poursuites. Les Conditions Générales d'Utilisation n'autorisent en aucun cas la reproduction, la modification ou l'utilisation commerciale des différents éléments du Site.

11. RESPONSABILITE

11.1 Fonctionnement et utilisation du Site

Le Site n'est tenu que d'une obligation de moyens en ce qui concerne le fonctionnement et la continuité du Site. Le Site ne pourra en aucun cas être tenu responsable :

- des vitesses d'accès au Site depuis d'autres sites Internet, des vitesses d'ouverture et de consultation des pages du Site, de ralentissements externes, de la suspension ou

de l'inaccessibilité du service, de l'utilisation frauduleuse par des tiers de toutes les informations mises à disposition sur le Site.

- pour des faits dus à un cas de force majeure tel que défini à l'article 13, des pannes et des problèmes d'ordre technique concernant le matériel, des programmes, des logiciels de réseau Internet pouvant, le cas échéant, entraîner la suspension ou la cessation du service.
- si le service proposé par le Site s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements de l'adhérent.

L'adhérent est seul responsable de l'utilisation qu'il fait du service et ne saurait tenir responsable pour toute réclamation et/ou procédure faite à son encontre. Il s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation et/ou procédure formée contre le Site et qui se rattacherait à son utilisation du service.

Le Site se réserve le droit d'apporter à ses services toutes les modifications et améliorations qu'il jugera nécessaires ou utiles et ne sera pas responsable des dommages de toute nature pouvant survenir de ce fait.

Par ailleurs, Le Site se réserve le droit, sans préavis ni indemnité, d'arrêter temporairement ou définitivement un service ou l'ensemble des services proposés par lui sur le Site. Il ne sera pas responsable des dommages de toute nature pouvant survenir de ce fait.

11.2 Lien externe

Le Site peut contenir des liens hypertextes allant vers d'autres sites Internet. Il n'est pris aucun engagement concernant tout autre site Internet auquel l'adhérent pourrait avoir accès via le Site et n'est en aucune façon responsable du contenu, fonctionnement et de l'accès à ces sites.

11.3 Contenu illicite / Bonnes mœurs

Toute action du client qui aurait pour but de restreindre ou empêcher un autre adhérent d'utiliser ou de profiter du Site est strictement interdite. Il est rappelé que l'adhérent ne pourra utiliser le Site qu'à des fins légales et qu'il lui est interdit de publier ou de transmettre par le Site tout élément illicite, préjudiciable, diffamatoire, pornographique, haineux, raciste ou autrement attentatoire à la dignité humaine. Au cas où le Site serait informé de la présence de contenus illicites sur le Site, il serait en droit d'en supprimer immédiatement le contenu. Le Site se réserve par ailleurs la possibilité de prendre toutes les mesures nécessaires pour faire respecter ses droits, il est en droit d'effectuer une surveillance électronique des documents affichés et des zones publiques du Site pour vérifier leur conformité aux exigences ci-dessus.

Il est également interdit de recueillir ou de stocker des informations personnelles sur d'autres clients.

12. FORCE MAJEURE

Sont réputés événements de force majeure ceux qui imprévisibles, irrésistibles et extérieurs rendent impossible de façon absolue, l'exécution du contrat de vente dans les conditions prévues.

Tous les événements de force majeurs, définis par la réglementation et la jurisprudence constituent, une cause de suspension ou d'extinction des obligations du Site, si l'événement se prolonge au-delà d'un (1) mois. Le Site ne saurait être tenu pour responsable de

l'inexécution du contrat conclu en cas de survenance de l'un des événements susmentionnés.

13. DROIT APPLICABLE / RECLAMATIONS ET LITIGES

Les Conditions Générales d'Utilisation sont soumises au droit français.

En cas de litiges l'adhérent pourra effectuer ses réclamations auprès du Service Clients du Site, rappelé ci-dessus, afin de rechercher une solution amiable.

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