

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Mise à jour le 25/05/2018. 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 1, Place Copernic 91051 Evry Cedex immatriculée au RCS de Evry sous le numéro: 313 811 515 (ci-après dénommé «[www.protectpaiement-carrefour.fr](http://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](http://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 Générales 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 : .....	4
2.4 Preuve.....	4
2.5 Modification des Conditions Générales d'Utilisation.....	4
3. CARACTERISTIQUES DES SERVICES ET GARANTIE .....	5
3.1 Consultation des caractéristiques des services et nouvelles garanties: .....	5
3.2 Disponibilité des services / garanties nouvelles proposées:.....	5

3.3 Prix/ Montant de cotisation :	5
4. ESPACE CLIENT	5
4.1 Rubrique " Espace Client "	5
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.	5
4.1.2 Utilisation du compte	6
4.1.3 Désactivation du compte	6
4.2. Validation d'une adhésion complémentaire par le Client.	7
4.3. Confirmation d'une adhésion complémentaire sur	7
5. PAIEMENT	7
6. RELATION CLIENT	7
7. LA PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES	8
8 . UTILISATION DES COOKIES	17
8.1 Quels Cookies sont utilisés sur le Site ?	17
8.1.1 Des cookies strictement nécessaires au bon fonctionnement du Site	17
8.2. Des cookies analytiques	18
8.2.1. Suppression des Cookies	19
8.2.2 Fichiers journaux et Adresse IP	19
8.2.3 Sites internet de tiers utilisant des Cookies.	20
8.2.4 Parcours de navigation	20
9. TRANSFERTS D'ACTIVITES	21
10. PROPRIETE INTELLECTUELLE	21
11. RESPONSABILITE	21
11.1 Fonctionnement et utilisation du Site	21
11.2 Lien externe	22
11.3 Contenu illicite / Bonnes mœurs	22
12. FORCE MAJEURE	23
13. DROIT APPLICABLE / RECLAMATIONS ET LITIGES	23

## **PREAMBULE**

(« [www.protectpaiement-carrefour.fr](http://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 1 Place Copernic 91051 Evry Cedex, RCS Evry 313 811 515, inscrit à l'ORIAS sous le n° 07027516 [www.orias.fr](http://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](http://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](http://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](http://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 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](http://www.protectpaiement-carrefour.fr) via le formulaire contact présent sur le Site.

Le Site [www.protectpaiement-carrefour.fr](http://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](http://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](http://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](mailto:serviceclient@protectpaiement-carrefour.fr)
- Par courrier à l'adresse suivante:  
Protect Paiement – Affinion International 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 finalités utilisons-nous vos données ?](#)

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

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

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

- **la passation de votre contrat d'assurance** : il s'agit de l'étude de vos besoins spécifiques afin de vous proposer un contrat adapté, 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 données recueillons-nous ?

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

- Celles nécessaires à votre identification en qualité de souscripteur, à savoir les données d'état civil (*noms, prénoms, civilité, date et lieu de naissance,*) lors de votre demande de souscription d'un contrat,
- Les données de contactabilité, 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 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 liés 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 délégués 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 définit les conditions dans lesquelles Nous utilisons les cookies, traceurs et autres technologies similaires (les « **Cookies** ») sur le Site, et pour quelle(s) finalité(s).

Les Cookies sont des fichiers texte contenant de petites quantités d'informations qui sont téléchargées par votre navigateur Internet et stockées sur votre terminal à partir duquel vous naviguez sur Internet. Ces Cookies peuvent être « *volatils* » ou « *persistants* ». Un Cookie volatil cesse de produire ses effets lorsque vous fermez votre navigateur Internet alors qu'un Cookie persistant demeurera quant à lui stocké dans le disque dur de votre terminal pendant une durée plus longue qui dépendra du Cookie en question.

### 8.1 Quels Cookies sont utilisés sur le Site ?

#### 8.1.1 Des cookies strictement nécessaires au bon fonctionnement du Site

Nous utilisons des cookies nécessaires au bon fonctionnement du Site afin de vous permettre de profiter de ses fonctionnalités principales. Sans ces Cookies, Vous pourriez continuer à naviguer sur le Site mais sans pleinement profiter de toutes ses fonctionnalités. Ces Cookies sont les suivants :

<u>Type de Cookie</u>	<u>Nom du Cookie</u>	<u>Pour plus d'informations</u>	<u>Durée de vie du Cookie</u>
<b>Cookies strictement nécessaires au bon fonctionnement du Site</b>	<b>ASP.NET_SessionId</b>	Visitez le site internet de Microsoft pour plus d'informations – <a href="http://www.microsoft.com">www.microsoft.com</a> .	<b>Jusqu'à fermeture du navigateur Internet</b>
	<b>hasCookies</b>	Si un navigateur Internet n'autorise pas ce cookie, il ne sera pas possible d'utiliser notre Site.	<b>Jusqu'à fermeture du navigateur Internet</b>
	<b>Visitor</b>	Référence unique assignée à chaque visiteur pour aider à améliorer leur expérience en utilisant notre Site.	<b>1 an</b>
	<b>sis</b>	Référence unique assignée à chaque visiteur pour aider à améliorer leur expérience en utilisant notre Site.	<b>3 mois</b>
	<b>visitorid</b>	Référence unique assignée à chaque visiteur pour aider à améliorer leur expérience en utilisant notre Site.	<b>1 an</b>

## 8.2. Des cookies analytiques

Nous sommes également susceptibles d'utiliser sur le Site des Cookies analytiques, notamment dans le cadre du programme Google Analytics, un programme d'analyse de l'audience fourni par Google, Inc. ("**Google**"). Cela nous permet de comprendre l'utilisation et les performances du Site et d'en améliorer le fonctionnement (par exemple, les pages les plus souvent consultées, les recherches faites dans le moteur de recherche du Site le cas échéant ....).

Nous pourrions notamment utiliser les Cookies suivants :

Type de Cookie	Nom du Cookie	Rôle du Cookie	Durée de vie du Cookie
Cookies analytiques	__utma	Cookies qui collectent des informations relatives à la manière dont les adhérents utilisent le Site. Les données collectées le sont de manière anonyme et font l'objet de rapports qui sont utilisées uniquement aux fins d'améliorer le Site.	2 ans
	__utmb		30 mn
	__utmz		6 mois
	__utmc		Durée de la session

Pour de plus amples informations concernant :

- l'utilisation du programme Google Analytics, veuillez consulter le site <http://www.google.co.uk/intl/en/analytics/privacyoverview.html> ;
- la manière de bloquer la collecte de données ou d'informations Vous concernant par Google Analytics, veuillez consulter le site <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?>.

#### 8.2.1. Suppression des Cookies

Vous pouvez supprimer les Cookies en suivant les instructions figurant à la rubrique « aide » de votre navigateur Internet ou bien en consultant le site [www.allaboutcookies.org](http://www.allaboutcookies.org).

Si vous refusez ou supprimez ces Cookies, sachez toutefois que vous pourrez continuer à utiliser le Site, mais il se peut alors – notamment si la suppression concerne des Cookies strictement nécessaires au bon fonctionnement du Site - que Vous ne soyez pas ou plus en mesure d'avoir accès ou de profiter de l'ensemble de ses fonctionnalités.

#### 8.2.2 Fichiers journaux et Adresse IP

A l'instar de nombreux sites internet, nous recueillons automatiquement certaines informations relatives à l'utilisation du Site

et les stockons dans des fichiers journaux. Figurent parmi ces informations le type de navigateur, le fournisseur d'accès internet (FAI), les pages de renvoi/de sortie, le système d'exploitation, la date et l'heure de consultation des données et les données issues du parcours de navigation. Nous utilisons ces informations qui, en soi ne permettent pas d'identifier des utilisateurs individuels, afin d'analyser les tendances, de gérer le Site, de suivre le parcours des utilisateurs sur le Site et de recueillir des informations démographiques concernant notre base utilisateurs en général.

Lorsque Vous naviguez sur le Site, nous sommes également susceptibles de collecter votre adresse IP afin de nous aider à diagnostiquer des problèmes rencontrés par nos serveurs. Votre adresse IP pourrait également être utilisée afin de nous aider à vous reconnaître pendant la durée d'une session et à recueillir des informations démographiques au sens large du terme.

#### **8.2.3 Sites internet de tiers utilisant des Cookies**

Le Site est susceptible de contenir des liens vers des sites internet de tiers, dont certains sont susceptibles d'utiliser également des cookies. Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ne couvrent pas les sites internet tiers qui ont leur propre politique en matière de cookies. Affinion n'a pas accès aux cookies utilisés par ces sites et ne contrôle ni lesdits cookies ni aucune autre fonctionnalité de ces sites. Veuillez contacter directement ces sites pour obtenir de plus amples informations concernant leur politique en matière de cookies.

#### **8.2.4 Parcours de navigation**

Lorsque vous utilisez Internet, une piste d'informations électroniques est laissée sur chacun des sites internet que vous consultez. Ces informations, quelquefois dénommées « *données issues du parcours de navigation* », peuvent être recueillies et stockées par le serveur d'un site internet. Les données issues du parcours de navigation nous indiquent le type d'ordinateur et le logiciel de navigation que vous utilisez, l'adresse du site à partir duquel vous vous êtes connecté au Site, et, dans certains cas, votre adresse mail. Nous pouvons utiliser les données issues du parcours de navigation afin de déterminer le temps passé par chaque visiteur sur chacune des pages du Site, la

façon dont les visiteurs naviguent sur le Site et de comprendre la manière dont nous pourrions améliorer les pages web afin de mieux répondre à leurs besoins. Ces informations ne seront utilisées que dans le but d'améliorer le Site. Toute collecte ou utilisation de données issues du parcours de navigation sera anonyme et agrégée et ne pourra contenir aucune Donnée Personnelle permettant de vous identifier, sauf le cas où votre adresse email comportera votre nom.

## **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.