

Protect Paiement
Conditions Générales
du contrat collectif n° 07 03 13 11 90 21

Protect Paiement est un contrat d'assurance souscrit par Carrefour Banque, Etablissement de crédit et de courtage en assurances, SA au capital de 101 346 956, 72 € - 9, Avenue du Lac – CS 30 671 – 91051 Evry Cedex – 313 811 515 RCS EVRY inscrit à l'ORIAS sous le numéro 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 – ZAE Saint Guénault, 1 rue Jean Mermoz - 91000 Evry-Courcouronnes.

Intermédiaire gestionnaire

Tenerity Assurances, société à responsabilité limitée de courtage d'assurances régie par le Code des assurances, au capital de 8.000 euros – CS 60207 – 75084 Paris Cedex 02, enregistrée au RCS de Paris sous le N° 394 332 092 et inscrite en qualité de courtier auprès de l'ORIAS, - immatriculation à l'ORIAS n° 07 026 343- site web ORIAS : www.orias.fr – entreprise régie par le Code des Assurances – (Ci-après également désignée le 'Gestionnaire').

Tenerity Assurances agit en qualité de gestionnaire pour l'Assureur en accomplissant les services d'administration du Contrat d'Assurance, en ce compris la gestion des souscriptions, des sinistres et autres services associés aux garanties.

Tenerity Assurances effectue également au nom et pour le compte de l'Assureur les services d'Assistance à l'étranger décrits ci-après.

CARMA, Carrefour Banque et Tenerity Assurances sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris.

DEFINITIONS

Activation : enregistrement des coordonnées personnelles et des numéros d'identification présents sur les différents Eléments de sécurité.

Adhérent : la personne majeure nommément désignée comme telle sur le Récapitulatif des garanties.

Année d'assurance : Période successive de 12 mois suivant la date d'adhésion.

Assuré : l'Adhérent, son Conjoint, ses enfants mineurs à charge dans la limite de 5 personnes.

Bulletin d'adhésion : la demande d'adhésion signée de l'Adhérent et retournée à l'aide de l'enveloppe pré-affranchie si l'Adhérent a adhéré à la suite d'une offre envoyée par courrier postal.

Carte :

- carte de retrait d'espèces auprès de distributeurs automatiques,
- cartes de paiement,
- cartes de crédit,
- cartes de paiement des enseignes de distribution,
- cartes de paiement des compagnies pétrolières,
- cartes téléphoniques à débit différé, dès lors que ces cartes appartiennent :
 - o à l'Adhérent,
 - o à son Conjoint,
 - o à ses enfants à charge,

délivrées sur le territoire français, par des établissements financiers agréés.

Récapitulatif des garanties: la lettre mentionnant notamment la date de prise d'effet de l'adhésion et remise à l'Adhérent dans le Dossier de Bienvenue.

Clés : les dispositifs permettant de verrouiller ou déverrouiller les serrures de l'habitation principale et secondaire de l'Assuré.

Conjoint : le conjoint y compris le partenaire lié par un PACS, non séparé de corps, ou la personne vivant maritalement avec l'Adhérent, lorsqu'elle est domiciliée à la même adresse.

Accessoires : sac à main, portefeuille, porte monnaie, porte cartes, porte chèques, serviette.

Dossier de Bienvenue : courrier de bienvenue envoyé à l'Adhérent après son adhésion dans lequel se trouvent le Pack sécurité, le Formulaire d'enregistrement, les Conditions Générales et le Récapitulatif des garanties.

Effets Personnels : trousseaux de clés appartenant à l'Assuré sur lesquels il aura accroché les porte clés sécurisés ; objets nomades tels que iphone, téléphone portable, ordinateurs portables, lecteur de MP3 appartenant à l'Assuré sur lesquels il aura apposé des autocollants d'identification ; bagage ou sac de voyage auquel est attaché une étiquette bagage et appartenant à l'Assuré.

Eléments de sécurité : éléments constituant le « Pack Sécurité » constitué de 3 portes-clés sécurisés, d'une étiquette bagage et de 6 autocollants d'identification. Sur ces éléments, sont précisés un numéro d'identification unique, un numéro de téléphone dédié au service et une adresse à laquelle pourra être renvoyé l'objet sur lequel est apposé l'Elément de sécurité.

Formulaire d'enregistrement : document joint au Dossier de Bienvenue, envoyé à l'Adhérent après son adhésion, lui permettant d'enregistrer ses Cartes, documents et biens ainsi que ceux appartenant aux Assurés afin de pouvoir bénéficier du Service Protection. Le Formulaire d'enregistrement peut être accessible en ligne sur le site Internet dédié Protect Paiement.

Moyens de Paiement : Les Cartes intégrant ou non une technologie de paiement sans contact, ainsi que les formules de chèques dont l'Assuré est titulaire.

Pack Sécurité : ensemble des Eléments de sécurité et services proposé à l'Assuré afin d'augmenter ses chances de retrouver ses Effets Personnels en cas de perte.

Papiers officiels : carte nationale d'identité, carte de séjour, permis de conduire, certificat d'immatriculation, passeport, permis de pêche, permis de chasse et permis bateau de l'Assuré.

Serrures : les dispositifs de fermeture de l'habitation principale et secondaire de l'Assuré.

Tiers : toute personne physique autre que l'Assuré.

Utilisation Frauduleuse : le(s) débit(s) constaté(s) sur le(s) compte(s) bancaire(s) sur lesquels sont débitées les dépenses effectuées avec les Moyens de Paiement de l'Assuré, consécutivement à une ou des opérations réalisées par un Tiers, suite à un vol ou une perte et ce, entre le vol ou la perte des Moyens de Paiement de l'Assuré et la survenance du premier des événements suivants : (i) l'expiration d'une période de 5 jours à compter du vol ou de la perte des Moyens de Paiement de l'Assuré ou (ii) la mise en opposition des Moyens de Paiement de l'Assuré, par l'Adhérent auprès du Service Opposition (pour les Cartes) et par l'Assuré auprès de(s) organisme(s) émetteur(s) concerné(s) (pour les chèques).

1 Objet

Ce contrat a pour objet d'accorder l'ensemble des garanties et services d'assistance suivants :

1.1 LES GARANTIES

1.1.1 Sécurité des Moyens de Paiement

Utilisation Frauduleuse - Objet de la garantie

La présente garantie a pour objet de prendre en charge les pertes pécuniaires directes subies par l'Assuré en cas d'opérations de paiement ou de retrait effectuées frauduleusement par un Tiers à l'aide de l'un ou plusieurs Moyens de Paiement perdus ou volés pendant la durée de l'adhésion.

En cas d'Utilisation Frauduleuse d'une Carte, l'Assureur garantit le remboursement des sommes laissées à la charge de l'Assuré, après intervention de l'organisme émetteur dans les conditions de fonctionnement du contrat porteur du GIE Carte Bancaire. **Les Cartes garanties sont celles qui ont fait au préalable l'objet d'un enregistrement auprès du Service Protection de Protect Paiement et d'une déclaration d'opposition auprès du Service Opposition conformément à l'article 1.2.2.1 ci-après.**

En cas d'Utilisation Frauduleuse d'un ou plusieurs chèque(s), l'Assureur garantit le remboursement des pertes pécuniaires subies par l'Assuré.

Montant maximum de la garantie

La garantie est acquise à concurrence de 1600 € par sinistre et 3000 € par Année d'assurance.

L'Assureur prend également en charge les frais de refabrication des Moyens de Paiement **dans la limite de 250 € par Année d'assurance.**

Toutes les Utilisations Frauduleuses commises à la suite de la même perte ou du même vol de Moyen de Paiement constituent un seul et même sinistre.

L'Assuré doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de ses Cartes et du code confidentiel qui leur est rattaché.

En cas de sinistre, dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de ses Moyens de Paiement, l'Assuré doit :

- immédiatement faire opposition auprès des organismes habilités, à savoir dans le cas de perte ou vol de sa (ses) Carte(s) le Service Opposition dans les conditions décrites à l'article 1.2.2.1 et dans le cas de la perte ou vol d'un ou plusieurs chèque(s) auprès de l'émetteur concerné. Dans le cas de perte ou vol de(s) Carte(s), dans un délai maximum de trois jours, Tenergy Assurances adressera à l'Adhérent la ou les lettre(s) rédigée(s) de confirmation de mise en opposition que l'Assuré devra adresser après signature, aux organismes émetteurs. Dans le cas de la perte ou vol de son (ses) chèque(s), l'Assuré doit directement confirmer par écrit cette opposition dans les plus brefs délais aux organismes émetteurs,
- en cas de vol, faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte au commissariat de Police ou de Gendarmerie le plus proche en France ou aux autorités officielles compétentes à l'étranger,
- en cas de perte, faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte au commissariat de Police ou de Gendarmerie le plus proche en France ou aux autorités officielles compétentes à l'étranger pour Utilisation Frauduleuse.

En cas de sinistre, sous peine de déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure), l'Adhérent doit :

- **déclarer le sinistre, en cas de vol dans les 48 heures ouvrées suivant la connaissance du sinistre par l'Assuré et en cas de perte dans les 5 jours suivant la connaissance du sinistre par l'Assuré, par téléphone à Tenergy Assurances au 09 69 39 40 07 (appel non surtaxé depuis un poste fixe en France métropolitaine) du lundi au vendredi de 9 h00 à 19 h00 et le samedi de 10 h00 à 17 h00 ; le Gestionnaire propose à l'Adhérent de lui envoyer ce formulaire par courrier,**
- **ensuite compléter et signer ce formulaire de déclaration et le renvoyer à Protect Paiement - Tenergy Assurances – CS 60207 – 75084 Paris Cedex 02.**

En complément du formulaire de déclaration de sinistre, l'Adhérent doit joindre les éléments suivants dans un délai de 30 jours:

- la copie du dépôt de plainte en cas de perte ou de vol des Moyens de Paiement auprès des autorités de Police ou de Gendarmerie en France ou aux autorités officielles compétentes à l'étranger, ainsi que pour les formules de chèques les dates des oppositions effectuées directement par l'Assuré,
- la copie du ou des lettre(s) de(s) émetteur(s) concerné(s) accusant réception de la demande d'opposition ;
- la copie du relevé de compte bancaire attestant les montants frauduleusement débités avec les Moyens de Paiement,
- la copie du ou des courriers, envoyés par les établissements bancaires reprenant le montant des opérations frauduleuses laissées à la charge de l'Assuré par l'organisme émetteur.

1.1.2 Protection contre les aléas de la vie quotidienne :

Objet de la garantie

Cette protection couvre les risques suivants:

- Vol des espèces

L'Assureur s'engage à rembourser à l'Assuré le vol des espèces (billets de banque) retirées au moyen d'une Carte dans un distributeur de billets, lorsque l'Assuré est victime d'une agression dûment établie, ou d'un événement de force majeure dûment prouvé (malaise subit, étourdissement, perte de connaissance ou accident de la circulation) survenant pendant la durée de l'adhésion.

Le retrait des espèces devra avoir été effectué dans les 2 heures précédent l'agression ou l'événement garanti.

Par "agression" il faut entendre tout acte de violence commis par un Tiers et provoquant des blessures physiques, ou toute contrainte physique exercée volontairement par un tiers en vue de déposséder l'Assuré.

Cette garantie est acquise à concurrence de 800 € par sinistre et par Année d'assurance.

- Perte ou vol des Papiers Officiels

L'Assureur garantit le paiement des timbres fiscaux nécessaires au renouvellement des Papiers Officiels perdus ou volés pendant la durée de l'adhésion quand ces papiers ont été, au préalable, enregistrés auprès du Service Protection de Protect Paiement conformément à l'article 1.2.2.2 ci-après.

Cette garantie est acquise à concurrence de 500 € par sinistre et par Année d'assurance.

- Perte ou vol des clés

L'Assureur garantit le remboursement des frais de remplacement des clés de l'Assuré (y compris des Serrures), dès lors que celles-ci ont été volées ou perdues en même temps que les Moyens de Paiement garantis et pendant la durée de l'adhésion.

La garantie est acquise à concurrence de 500 € par sinistre et par Année d'assurance.

- Vol des Accessoires

L'Assureur indemnise, dès lors qu'ils ont été volés en même temps que les Moyens de Paiement garantis et pendant la durée de l'adhésion, les Accessoires de l'Assuré (sac à main, portefeuille, porte monnaie, porte cartes, porte chèques, serviette).

La garantie est acquise à concurrence de 200 € par sinistre et par Année d'assurance.

Mise en jeu des garanties

En cas de sinistre, sous peine de déchéance (sauf cas fortuit ou de force majeure) :

- **En cas de vol des espèces et de perte ou vol des Papiers Officiels**

L'Adhérent doit déclarer le sinistre en cas de vol dans les 48 heures ouvrées suivant la connaissance du sinistre par l'Assuré, et en cas de perte dans les 5 jours suivant la connaissance du sinistre par l'Assuré par téléphone à TENERITY Assurances au 09 69 39 40 07 (appel non surtaxé depuis un poste fixe en France métropolitaine) du lundi au vendredi de 9 h00 à 19 h00 et le samedi de 10 h00 à 17 h00 ; le Gestionnaire propose à l'Adhérent de lui envoyer ce formulaire par courrier.

L'Adhérent devra ensuite compléter et signer ce formulaire de déclaration et le renvoyer à Protect Paiement – TENERITY Assurances - CS 60207 – 75084 Paris Cedex 02.

L'Assuré doit, dès qu'il a connaissance du vol, faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte au commissariat de Police ou de Gendarmerie le plus proche en France ou aux autorités officielles compétentes à l'étranger.

- **En cas de perte ou vol des clés, ou vol des Accessoires en même temps que les Moyens de Paiement**

En plus des formalités décrites ci-dessus que devra effectuer l'Adhérent, l'Assuré devra:

- faire immédiatement opposition pour ce Moyen de Paiement auprès des organismes habilités, à savoir en cas de perte ou vol de la Carte le Service Opposition dans les conditions décrites à l'article 1.2.2.1 et dans le cas de la perte ou vol d'un ou plusieurs chèque(s) auprès de l'émetteur concerné et, confirmer par écrit l'opposition auprès de l'émetteur dans les plus brefs délais,
- en cas de vol, faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte au commissariat de Police ou de Gendarmerie le plus proche en France ou aux autorités officielles compétentes à l'étranger,
- faire le plus rapidement possible un dépôt de plainte au commissariat de Police ou de Gendarmerie le plus proche en France ou aux autorités officielles compétentes à l'étranger pour Utilisation Frauduleuse, s'il s'agit d'une perte.

Suite à la déclaration de sinistre, l'Adhérent devra communiquer les informations suivantes dans un délai de 30 jours :

En cas de vol des espèces :

- déclaration sur l'honneur mentionnant la date, l'heure et les circonstances du sinistre,
- copie du dépôt de plainte auprès des autorités de police ou de gendarmerie mentionnant le montant des espèces dérobées,

- un certificat médical ou paramédical attestant l'agression ou tout autre document attestant l'agression,
- en cas d'événement de force majeure, un rapport établi par l'autorité qui a constaté l'événement (tel que rapport de police, rapport des pompiers) ou attestation médicale,
- copie du relevé de compte attestant la date et le retrait des espèces dérobées.

En cas de perte ou vol des Papiers Officiels :

- copie du dépôt de plainte en cas de vol auprès des autorités de police ou de gendarmerie,
- copie des nouveaux Papiers Officiels et des factures correspondant aux timbres fiscaux nécessaires au renouvellement.

En cas de perte ou vol des clés en même temps que les Moyens de Paiement :

- les justificatifs du coût de réfection des clés et des Serrures,
- copie de la déclaration de plainte en cas de vol ou de perte auprès des autorités de police ou de gendarmerie mentionnant le vol des clés et celui des Moyens de paiement,
- copie de la lettre confirmant la mise en opposition des Moyens de Paiement.

En cas de vol des Accessoires en même temps que les Moyens de Paiement :

- copie de la déclaration de vol auprès des autorités de police ou de gendarmerie mentionnant le vol des Accessoires et celui des Moyens de Paiement,
- copie de la lettre confirmant la mise en opposition des Moyens de Paiement.

Le Gestionnaire se réserve le droit de demander toute autre pièce justificative à l'Adhérent.

1.1.3 Exclusions communes à toutes les Garanties

- **la faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré ou de l'un des proches (Conjoint, ascendant ou descendant),**
- **le vol des Moyen(s) de Paiement à l'occasion d'un envoi par la poste ;**
- **la guerre civile ou étrangère,**
- **l'embargo, confiscation, capture ou destruction par ordre d'une autorité publique ;**
- **le risque atomique.**

Exclusion propre à la garantie Vol des Espèces

- **le vol commis par l'un des proches de l'Assuré (Conjoint, ascendant ou descendant).**

1.2 LES AUTRES SERVICES

1.2.1 Pack Sécurité

Le service Pack Sécurité permet à l'Assuré de retrouver plus facilement ses Effets Personnels perdus.

Le Pack Sécurité est composé des éléments suivants :

- 3 porte-clés sécurisés

Les porte-clés sécurisés sont au nombre de 3 ; en cas de perte des clés, un message sur le porte-clés sécurisé invite la personne qui les retrouve soit depuis l'étranger à contacter le Service Protect Paiement par téléphone, soit en France à les déposer dans une boîte postale.

Grâce à un partenariat avec La Poste, Protect Paiement réceptionne les clés égarées, contacte le propriétaire et se charge alors de lui restituer.

La personne qui retrouve ces clés égarées peut également contacter le numéro de téléphone précisé sur le porte-clés.

Les porte-clés sécurisés protègent l'anonymat de leur propriétaire, puisqu'aucune information personnelle ne figure sur l'Élément de sécurité et seul Protect Paiement peut identifier le propriétaire. Protect Paiement transmet les clés égarées à leur propriétaire, dans un délai maximum de 2 mois, à compter de la date à laquelle le porte-clés a été réceptionné par Protect Paiement.

- 1 étiquette bagages

Une étiquette bagages (accompagnée de sa lanière) est proposée à l'Assuré ; en cas de perte du bagage, un message invite la personne qui les retrouve à appeler un numéro accessible 24h/24, 7j/7. Grâce au numéro d'identification figurant sur l'étiquette bagage, Protect Paiement identifie le propriétaire, le contacte et se charge de lui rapatrier l'objet égaré, dans un délai maximum de 2 mois, à compter de la date à laquelle l'objet est localisé.

- 1 planche de 6 autocollants d'identification

Six autocollants d'identification sont proposés à l'Assuré ; en cas de perte de tout objet étiqueté d'un autocollant d'identification, un message invite la personne qui les retrouve à appeler un numéro accessible 24h/24, 7j/7 ; Grâce au numéro d'identification figurant sur les autocollants, Protect Paiement identifie le

propriétaire, le contacte et se charge de lui rapatrier l'objet égaré, dans un délai maximum de 2 mois, à compter de la date à laquelle l'objet est localisé.

Fonctionnement

Le Pack Sécurité a pour objet d'aider l'Assuré à retrouver ses Effets Personnels en cas de perte dans la mesure où Protect Paiement aura localisé ou réceptionné l'Effet Personnel de l'Assuré et ceci tout en protégeant son anonymat. En effet, les Eléments de sécurité sont assortis d'un numéro d'identification permettant d'identifier l'Assuré si son bien est retrouvé, tout en protégeant son anonymat.

La personne qui retrouve et qui souhaite restituer :

- Un Effet Personnel étiqueté avec un autocollant ou une étiquette bagage, est invitée à contacter Protect Paiement par téléphone. Le numéro est précisé sur l'étiquette bagage ou l'autocollant (depuis la France, appel non surtaxé et depuis l'étranger, coût d'un appel vers la France).
- Des clés attachées à un porte clés sécurisé est invitée, soit depuis la France, à le déposer dans une boîte aux lettres, soit depuis l'étranger à contacter Protect Paiement par téléphone (depuis la France, appel non surtaxé et depuis l'étranger, coût d'un appel vers la France). Le numéro est précisé sur les porte clés.

Protect Paiement se charge de localiser le bien et de le faire rapatrier sans jamais communiquer les coordonnées du propriétaire. Une fois le bien récupéré, Protect Paiement prendra contact avec le propriétaire et procédera à la restitution du bien (sans coût de rapatriement et de restitution, ni pour le propriétaire ni pour la personne qui retrouve le bien).

Les clés restituées par La Poste sont réceptionnées par Protect Paiement qui se charge de les restituer au propriétaire.

Activation

Après réception du Pack Sécurité, l'Adhérent doit l'activer soit sur le site Internet Protect Paiement, soit via le Formulaire d'enregistrement papier inclus dans le Dossier de Bienvenue (enregistrement de ses coordonnées et de la référence des éléments constituant le Pack Sécurité).

Durée

Les Eléments de sécurité sont valables pendant toute la durée de l'adhésion.

Éligibilité

Le service Pack Sécurité est réservé à l'utilisation personnelle de l'Assuré, il n'est pas cessible à un Tiers.

Obligations de l'Adhérent

Aux fins de bon fonctionnement du service Pack Sécurité, l'Adhérent s'engage à fournir des informations exactes et mises à jour. **Si l'Adhérent fournit des informations fausses, inexactes, périmées ou incomplètes, Protect Paiement se réserve le droit de résilier le contrat et ne pourra être tenu responsable de la non restitution des biens faisant l'objet du Pack Sécurité.**

L'étiquetage des Eléments de sécurité sur les Effets Personnels de l'Assuré ne le décharge pas de son obligation de vigilance.

Responsabilité Protect Paiement

Protect Paiement s'engage à ne pas rendre publiques les informations confidentielles de l'Adhérent et à sauvegarder la confidentialité de l'ensemble des données personnelles de l'Adhérent.

Protect Paiement s'engage à tout mettre en œuvre pour restituer les objets retrouvés ou localisés, dans la mesure où les coordonnées qui lui auront été transmises ne seront pas fausses, inexactes, périmées ou incomplètes.

Protect Paiement ne sera pas responsable de l'état dans lequel les objets auront été restitués.

La restitution finale dépendra de la disponibilité et de la mise à jour des données personnelles de l'Adhérent.

Accessibilité du service

Le service Pack Sécurité est accessible de façon permanente, sauf cas de force majeure, aux coordonnées suivantes:

- Pour signaler la perte d'un objet ou effectuer la mise à jour des coordonnées : au 09 69 39 40 07 (appel non surtaxé depuis un poste fixe en France métropolitaine), du lundi au vendredi de 09h00 à 19h00 et le samedi de 10h00 à 17h00.
- Pour restituer un objet retrouvé : au 09 69 39 40 07 (appel non surtaxé depuis un poste fixe en France métropolitaine), ou au + 33 9 69 39 40 07 (tarif d'un appel vers la France) depuis l'étranger accessible 24h/24 et 7j/7.

1.2.2 Service protection

1.2.2.1 Opposition des Cartes et informations relatives à la procédure d'opposition des chèques

Le Service Opposition Protect Paiement offre à l'Assuré un service d'aide en cas de perte ou de vol des Cartes. Ce service consiste, d'une part, en un enregistrement préalable des références des Cartes et d'autre part en la notification, par téléphone, auprès de l'émetteur ou du centre d'opposition auquel fait appel ce dernier, de la perte ou du vol des Cartes ainsi enregistrées.

Le Service Opposition offre également à l'Assuré un service de renseignement en cas de perte ou de vol des chèque(s) consistant uniquement en l'information sur les démarches à accomplir en cas de perte ou vol du (des) chèque(s) auprès des émetteurs concernés.

Eligibilité

En ce qui concerne le service Opposition des Cartes, les Cartes pour lesquelles le service peut être fourni sont celles préalablement enregistrées auprès du Service Opposition Protect Paiement avant le vol ou la perte et émises en France.

Il n'y a pas de limite au nombre de Cartes qui peuvent être enregistrées pourvu qu'elles appartiennent à l'Assuré et répondent à la définition de la Carte telle que définie au paragraphe ' Définitions'. **Ne sont notamment pas couvertes par le service : les cartes club, les télécartes pré-chargées, les cartes à points des compagnies aériennes et des distributeurs et toute autre carte non liée à un Moyen de paiement ou de crédit.**

En ce qui concerne le service Opposition des Cartes ce service ne concerne que les premières étapes de la procédure de mise en opposition. **Il ne consiste pas en l'accomplissement de toutes les formalités que suppose la mise en opposition d'une Carte, qui seront à la charge de l'Assuré.**

Le Service Opposition Protect Paiement n'effectuera pas d'autres démarches que l'appel téléphonique à l'organisme émetteur de la Carte, les autres démarches incombant au titulaire de la Carte pour que son opposition devienne définitive, ou soit même simplement prise en compte auprès des organismes émetteurs. En particulier, le Service Opposition Protect Paiement ne se substituera pas à l'Assuré pour toute notification écrite requise par la plupart des émetteurs, ni pour l'accomplissement de toute démarche, déclaration de vol, de perte ou dépôt de plainte.

Le Service Opposition Protect Paiement ne peut être considéré comme l'agent ou le mandataire des émetteurs de Cartes couvertes par le service, et ne bénéficie d'aucun agrément de la part de ces derniers. L'intervention du Service Opposition Protect Paiement ne peut être interprétée comme modifiant les conditions de prise en compte de l'opposition par l'émetteur. A cet égard, les conditions d'opposition restent régies par le Contrat qui lie l'Adhérent et l'émetteur de la Carte concernée.

Le Service Opposition Protect Paiement n'est fourni que dans la mesure où l'Adhérent précise, lors de son appel, les éléments de sécurité qu'il aura indiqués dans le Formulaire d'enregistrement. L'Adhérent doit prendre toutes les mesures propres à assurer la confidentialité de ces éléments de sécurité. L'utilisation auprès du Service Opposition de ces éléments par toute personne autre que l'Adhérent, y compris les autres Assurés sera réputée être effectuée pour le compte de l'Adhérent et selon ses instructions et autorisera le Service Opposition à considérer cette personne comme agissant pour le compte de l'Adhérent. En particulier, le Service Opposition Protect Paiement ne pourra en aucun cas être tenu responsable des conséquences dommageables d'une demande formulée par une personne n'ayant pas reçu d'instructions de l'Adhérent en ce sens, dès lors que les éléments de sécurité auront été divulgués intentionnellement ou non à cette personne.

Il ne pourra pas non plus être tenu pour responsable :

- des dommages consécutifs aux éventuelles défaillances techniques dans la transmission par le Service Opposition Protect Paiement des informations aux organismes émetteurs ou aux centres d'opposition habilités par les organismes émetteurs,
- du défaut de traitement ou de prise en compte par l'émetteur, ou par le centre d'opposition auquel il fait appel, de la notification de la perte ou du vol faite par le Service Opposition Protect Paiement, et notamment en cas de non transmission par le centre d'opposition de cette déclaration à l'organisme émetteur.

En ce qui concerne l'information relative à la procédure d'opposition des chèques, ce service consiste uniquement en la fourniture par le Service Opposition Protect Paiement à l'Adhérent d'informations générales sur les formalités à accomplir en cas de perte ou vol du ou des chèques. **Il ne consiste pas en l'accomplissement des formalités que suppose la mise en opposition d'un chèque, qui seront à la charge de l'Assuré. Le Service Opposition Protect Paiement n'effectuera aucune démarche portant sur l'accomplissement des formalités d'opposition.**

Fonctionnement du service Opposition des Cartes

Enregistrement des Cartes via le Formulaire d'enregistrement papier

Pour bénéficier du service, l'Adhérent doit compléter un Formulaire d'enregistrement, joint au Dossier de Bienvenue, qui lui est envoyé lors de son adhésion à Protect Paiement, en y indiquant pour chaque Carte dont il souhaite l'enregistrement le numéro de Carte, le titulaire de la Carte, l'émetteur et le type de Carte. Ce Formulaire d'enregistrement doit être renvoyé dûment complété et signé dans les plus brefs délais. L'envoi de ce Formulaire d'enregistrement vaudra mandat donné par l'Assuré au Service Protection Protect Paiement de contacter les émetteurs des Cartes concernées ou les centres d'opposition auxquels ils font appel, et de leur signaler la perte ou le vol de ses Cartes.

Le Service Protection Protect Paiement ne procédera à aucun enregistrement si le Formulaire d'enregistrement ne comporte pas :

- les références complètes des Cartes et de leurs émetteurs,
- les deux éléments de sécurité indiqués par l'Adhérent sur le Formulaire d'enregistrement pour la mise en œuvre du service,
- la signature de l'Assuré autorisant le Service Opposition Protect Paiement à procéder aux premières étapes de l'opposition, et à détenir les coordonnées des Cartes et des documents qui lui auront été communiquées par l'Adhérent.

La confirmation de l'enregistrement des Cartes mentionnées dans le Formulaire d'enregistrement sera envoyée par le Service Protection Protect Paiement à l'Adhérent dans les 21 jours à compter de la réception par le Service Protection Protect Paiement dudit Formulaire d'enregistrement.

L'Adhérent pourra mettre à jour les informations détenues par le Service Protection Protect Paiement par simple appel téléphonique, via un Formulaire d'enregistrement complémentaire commandé auprès du Service Protection par téléphone au 09 69 39 40 07 (appel non surtaxé depuis un poste fixe en France métropolitaine), du lundi au vendredi de 09h00 à 19h00 et le samedi de 10h00 à 17h00 ou sur le site Internet de Protect Paiement à l'adresse www.protectpaiement-carrefour.fr

Enregistrement des Cartes sur le site Internet Protect Paiement

L'Adhérent pourra enregistrer les Cartes sur le site Internet de Protect Paiement dès lors qu'il aura adhéré à Protect Paiement. Si l'Adhérent a adhéré à Protect Paiement via le Bulletin d'adhésion papier ou par téléphone il lui sera demandé lors de sa première visite sur le site Internet, de créer son compte personnel (saisie de son identifiant, mot de passe, coordonnées, code personnel, 4 derniers chiffres d'une carte, document ou bien déjà enregistré). Si l'Adhérent a adhéré en ligne à Protect Paiement, il crée son compte personnel lorsqu'il complète son adhésion. L'Adhérent aura la possibilité de mettre à jour les informations enregistrées sur le site Internet de Protect Paiement. La consultation par l'Adhérent des informations détenues en son nom sur le site Internet www.protectpaiement-carrefour.fr est soumise à l'indication de son identifiant, mot de passe et code personnel.

Seules les Cartes enregistrées auprès du Service Protection Protect Paiement via le Formulaire d'enregistrement papier, par téléphone ou sur le site Internet de Protect Paiement pourront faire l'objet du service de mise en opposition.

Mise en œuvre de la procédure d'opposition des cartes

Pour déclencher la mise en opposition par le Service Opposition Protect Paiement, l'Adhérent doit appeler le Service Opposition Protect Paiement au 09 69 39 40 07 (appel non surtaxé depuis un poste fixe en France métropolitaine), ou le 33 9 69 39 40 07 depuis l'étranger (coût d'un appel vers la France). L'Adhérent devra mentionner au Service Opposition Protect Paiement les informations d'identification (nom de famille, prénom, code postal, date de naissance, type de carte/ bien déjà enregistré) et répondre à des questions de sécurité. Le Service Opposition Protect Paiement est ouvert 24 h / 24, 7 jours sur 7, pour le traitement des demandes d'opposition.

Le Service Opposition Protect Paiement procédera alors aux premières étapes de mise en opposition des Cartes de l'Assuré, par téléphone, en contactant l'émetteur ou les centres d'opposition auxquels celui-ci fait appel. **Si le centre d'opposition de l'émetteur de la Carte perdue ou volée exige que l'Assuré s'adresse directement à lui pour la notification orale et/ou écrite de l'opposition, le Service Opposition Protect Paiement se limitera alors à fournir dans les meilleurs délais à l'Adhérent, les coordonnées du/des centre(s) d'opposition habilité(s) par l'émetteur.** Le Service Opposition Protect Paiement ne prendra en compte aucune demande de réactivation des Cartes. La confirmation de la transmission des demandes d'opposition aux émetteurs concernés sera envoyée par le Service Opposition Protect Paiement à l'Adhérent dans un délai maximum de trois jours. Ce courrier récapitulera l'ensemble des mises en opposition. Il comportera en outre un formulaire de mise à jour pour l'enregistrement éventuel des nouvelles Cartes de l'Assuré. L'Adhérent pourra actualiser les informations détenues par le Service

Opposition Protect Paiement grâce au Formulaire d'enregistrement transmis par le Service Opposition Protect Paiement ou par simple appel téléphonique.

Fonctionnement du service d'information relative à la procédure d'opposition des chèques

Dès lors que l'Assuré constate la perte ou le vol du ou des chèque(s), l'Adhérent contacte le Service Opposition Protect Paiement au 09 69 39 40 07 (appel non surtaxé depuis un poste fixe en France métropolitaine), ou le 33 9 69 39 40 07 depuis l'étranger (coût d'une appel vers la France) qui l'informerá des démarches à accomplir afin que l'Assuré puisse procéder à l'opposition auprès des émetteurs concernés.

1.2.2.2 Protection des documents et biens

Le Service Protection de Protect Paiement offre également à l'Assuré un service d'enregistrement des informations relatives à ses documents et biens importants. En cas de perte ou de vol de ces documents ou biens, les informations enregistrées pourront lui être restituées par le Service Protection de Protect Paiement. Tous les éléments enregistrés ainsi que les divers événements personnels préalablement enregistrés (tels que les dates d'expiration des papiers d'identité, contrôle technique,...) feront l'objet d'un rappel auprès de l'Adhérent pour signaler les dates d'échéance dans les conditions ci-dessous prévues au paragraphe 1.2.2.3 "Rappel d'événements".

Fonctionnement

Enregistrement des informations relatives aux documents et biens via le Formulaire d'enregistrement papier

Pour bénéficier du service, l'Adhérent doit compléter le Formulaire d'enregistrement, joint au Dossier de Bienvenue, qui lui est envoyé après son adhésion à Protect Paiement. Ce Formulaire d'enregistrement sert à l'enregistrement des Cartes dans les conditions prévues au paragraphe 1.2.2.1 "Opposition des Cartes" mais également des informations relatives aux documents et biens de l'Adhérent ou de l'Assuré. Sur ce document, l'Adhérent aura la possibilité d'indiquer les informations suivantes dont il souhaite l'enregistrement et la mémorisation par le Service Protection :

- Papiers Officiels (numéros d'identification, dates d'expiration des documents d'identité afin de procéder à un rappel de l'Adhérent 90 jours avant l'échéance),
- véhicules (numéro d'immatriculation, marque, modèle, date du prochain contrôle technique afin de procéder à un rappel de l'Adhérent 45 jours avant son échéance),
- téléphone mobile (numéro IMEI, opérateur, fabricant, modèle).

La confirmation de l'enregistrement des informations mentionnées dans le Formulaire d'enregistrement sera envoyée par le Service Protection de Protect Paiement à l'Adhérent dans les 21 jours à compter de la réception par le Service Protection de Protect Paiement dudit Formulaire d'enregistrement.

L'Adhérent pourra ajouter, compléter ou mettre à jour les informations détenues par le Service Protection de Protect Paiement par simple appel téléphonique, ou via un formulaire de mise à jour commandé auprès du Service Protection de Protect Paiement par téléphone au 09 69 39 40 07 (appel non surtaxé depuis un poste fixe en France métropolitaine), ou sur le site Internet de Protect Paiement.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ce service, les informations enregistrées auprès du Service Protection de Protect Paiement pourront être fournies à l'Adhérent en appelant le Service Protection de Protect Paiement au 09 69 39 40 07 (appel non surtaxé depuis un poste fixe en France métropolitaine). La consultation par l'Adhérent des informations détenues en son nom est soumise à l'indication des informations d'identification et de sécurité (nom de famille, prénom, code postal, date de naissance, type de carte/ bien déjà enregistré).

L'Adhérent doit prendre toutes les mesures propres à assurer la confidentialité des informations d'identification et de sécurité.

Enregistrement des informations relatives aux documents et biens sur le site Internet Protect Paiement

L'Adhérent pourra enregistrer les informations relatives à ses documents et biens ou ceux de l'Assuré sur le site Internet de Protect Paiement dès lors qu'il aura adhéré à Protect Paiement. Si l'Adhérent a adhéré à Protect Paiement via le Bulletin d'adhésion papier ou par téléphone, il lui sera demandé lors de sa première visite sur le site Internet, de créer son compte personnel (saisie de son identifiant, mot de passe, coordonnées, code personnel, 4 derniers chiffres d'une carte, document ou bien déjà enregistré). Si l'Adhérent a adhéré en ligne à Protect Paiement, il crée son compte personnel lorsqu'il complète son adhésion.

Sur le site Internet Protect Paiement, l'Adhérent aura la possibilité d'enregistrer les informations suivantes concernant l'Adhérent ou l'Assuré :

- Papiers Officiels (numéros d'identification, dates d'expiration des cartes d'identité, passeport, permis de conduire),
- cartes club et de fidélité (numéro d'adhérent),
- biens et contrats relatifs à l'habitation (contrat d'assurance, numéro de série de biens),
- téléphones portables (numéro IMEI, opérateur, fabricant, modèle),
- véhicules (numéro d'immatriculation, marque, modèle, date prochain contrôle technique),
- santé (numéro d'adhérent mutuelle),
- autres biens et documents.

L'Adhérent pourra mettre à jour les informations enregistrées sur le site Internet de Protect Paiement. La consultation par l'Adhérent des informations détenues en son nom est soumise à l'indication de son identifiant, son mot de passe et son code personnel.

1.2.2.3 Rappel d'événements

Dans le cadre du Service Protection de Protect Paiement, l'Adhérent bénéficie d'un service de rappels d'événements. Ce Service permet à l'Adhérent d'être rappelé des échéances des documents dont les informations ont fait l'objet d'un enregistrement dans les conditions prévues au paragraphe ci-dessus 1.2.2.2 "Protection des documents et biens", des dates d'anniversaire, dates de renouvellement de contrats et d'autres événements par courrier, SMS ou e-mail, selon le mode d'enregistrement choisi par l'Adhérent, 45 jours avant la date de l'événement (90 jours pour le rappel d'échéance des Papiers Officiels).

L'Adhérent pourra également à tout moment obtenir par téléphone, sur simple demande, les informations enregistrées.

Fonctionnement

Enregistrement des rappels via le Formulaire d'enregistrement papier

Pour bénéficier du service, l'Adhérent pourra compléter le Formulaire d'enregistrement, joint au Dossier de Bienvenue, qui lui est envoyé après avoir adhéré à Protect Paiement. Ce Formulaire d'enregistrement sert à l'enregistrement des Cartes, documents et biens. Sur ce document, l'Adhérent aura la possibilité de renseigner les informations relatives aux dates d'échéance des documents et biens suivants de l'Adhérent ou l'Assuré :

- Papiers Officiels : date d'expiration,
- véhicules : date prochain contrôle technique.

45 jours avant l'échéance pour les véhicules, et 90 jours avant l'échéance pour les Papiers Officiels, l'Adhérent recevra par courrier un rappel précisant la nature de l'événement. Pour cela, l'Adhérent aura du, au préalable, fournir à Protect Paiement une adresse actualisée permettant la réception du courrier.

Enregistrement des rappels sur le site Internet de Protect Paiement

L'Adhérent pourra enregistrer les informations suivantes relatives à :

- ses Papiers Officiels : date d'expiration,
- véhicules : date du prochain contrôle technique,
- événements personnels et ceux de l'Assuré.

dès lors qu'il aura adhéré à Protect Paiement et créé son compte personnel. L'Adhérent aura la possibilité de choisir entre les canaux de réception du rappel d'événement suivants: SMS ou e-mail.

45 jours avant la date d'échéance, pour les véhicules et événements personnels, et 90 jours avant la date d'échéance pour les Papiers Officiels, l'Adhérent recevra un SMS ou e-mail précisant la nature du rappel. L'Adhérent aura du, au préalable, fournir à Protect Paiement un numéro de téléphone portable ou adresse e-mail actualisé permettant la réception du message.

Protect Paiement ne pourra pas être tenu responsable des conséquences liées à la non réception des rappels d'événements.

Accessibilité du Service

Le Service Protection de Protect Paiement est ouvert du lundi au vendredi 9 h 00 à 19 h 00 et les samedis de 10 h 00 à 17 h 00 pour les opérations d'information ou de mise à jour des données enregistrées.

Tout courrier concernant le Service Protection doit être envoyé à l'adresse suivante :

PROTECT PAIEMENT - TENERITY ASSURANCES
CS 60207 – 75084 Paris Cedex 02.

1.2.2.4 Service Assistance à l'étranger

Le service Assistance à l'étranger permet à l'Assuré dont les Cartes auront préalablement été enregistrées auprès du Service Protection de Protect Paiement, en cas de perte ou de vol de Carte(s) :

- d'obtenir des avances en liquide dans la plupart des devises locales afin d'organiser son retour dans son pays de résidence suite à un déplacement,
- la transmission à la demande de l'Assuré, des messages d'urgence à ses proches afin de les alerter de la situation dans laquelle il se trouve.

Les avances versées permettent :

- d'obtenir une somme en liquide : jusqu'à 300 €,
- d'obtenir une somme permettant de payer des titres de transport : jusqu'à 1000 €,
- d'obtenir une somme permettant de payer des nuitées d'hôtel : jusqu'à 300 €.

Eligibilité

Pour bénéficier du service Assistance à l'étranger, les conditions suivantes doivent être réunies:

- l'Adhérent doit être Adhérent au jour du sinistre et avoir acquitté le paiement de la cotisation ou en ce qui concerne l'Assuré être nommément désigné sur le Formulaire d'enregistrement papier ou avoir été enregistré comme tel sur le site Internet www.protectpaiement-carrefour.fr,
- avoir au préalable enregistré les Cartes auprès de Protect Paiement,
- avoir au préalable signalé la perte ou le vol des Cartes enregistrées à Protect Paiement,
- avoir au préalable procédé à l'opposition des Cartes enregistrées auprès de Protect Paiement,
- se trouver en dehors de son pays de résidence (à savoir en dehors de la France Métropolitaine).

Fonctionnement

Avances d'argent

En cas de perte ou de vol de Carte(s), l'Assuré peut demander les avances en liquide décrites ci-dessus pour organiser son rapatriement vers son pays de résidence (la France Métropolitaine en l'occurrence) suite à un déplacement.

Ces avances seront, en principe, effectuées dans un délai allant de quelques heures à deux jours ouvrés selon les localités, dans l'agence Western Union la plus proche. L'encaissement des avances se fait sur présentation d'une pièce d'identité et d'un mot de passe et sur signature par l'Assuré d'un reçu.

L'avance ne sera effectuée que sous réserve de signature par l'Assuré d'une reconnaissance de dette lors de la demande d'avance d'argent, en faveur de l'Assureur correspondant au montant de l'avance effectuée. La reconnaissance de dette devra indiquer notamment le numéro de membre et inclure une description du sinistre. La reconnaissance de dette devra être faxée à Tenergy Assurances au 33(0) 1 40 15 26 92.

Transfert de messages urgents

A la demande de l'Assuré, le service Assistance à l'étranger effectuera la transmission d'un maximum de 3 messages urgents aux proches de l'Assuré.

Cette transmission de messages s'effectuera par téléphone, fax ou e-mail et ce, à condition que l'Assuré ait fourni à Protect Paiement des coordonnées valides.

2 Eligibilité

L'adhésion à Protect Paiement est réservée aux personnes physiques résidant en France Métropolitaine ; âgées de plus de 18 ans, titulaires d'une carte Pass en vigueur.

3 Cotisation

Le montant de la cotisation est celui indiqué, en fonction du mode d'adhésion par lequel l'Adhérent a adhéré, (i) sur le Bulletin d'adhésion papier, (ii) lors de l'adhésion en ligne ou (iii) par téléphone. Il est rappelé dans le Récapitulatif des garanties et dans l'email de confirmation d'adhésion. La cotisation est prélevée chaque mois sur le compte rattaché à la carte Pass de l'Adhérent.

4 Territorialité

Les garanties s'exercent en France Métropolitaine et dans le monde entier, pour les Assurés effectuant un séjour à l'étranger de moins de 3 mois.

5 Expertise/Enquête

L'Assureur se réserve le droit de missionner un expert ou un enquêteur pour apprécier les circonstances du sinistre et procéder à l'évaluation de l'indemnité.

6 Paiement des indemnités

Les indemnités versées au titre des garanties Sécurité des Moyens de Paiement, Vol des espèces, Perte ou vol des Papiers Officiels, Perte ou vol des clés ou Vol des Accessoires sont réglées dans les 21 jours qui suivent la réception par le Gestionnaire de l'ensemble des pièces justificatives demandées ou, en cas d'expertise ou d'enquête, du rapport de l'expert ou de l'enquêteur.

7 Effet et durée de l'adhésion

L'adhésion prend effet à la date indiquée dans le Récapitulatif des garanties joint au Dossier de Bienvenue.

L'adhésion est conclue pour une durée d'un mois et est ensuite automatiquement renouvelée chaque mois, par tacite reconduction, pour une même durée, sauf résiliation dans les conditions prévues au paragraphe 'Résiliation'.

La durée des garanties est identique à celle de l'adhésion.

8 Résiliation

L'Adhérent peut résilier son adhésion à tout moment, par lettre recommandée avec Accusé de Réception, adressée à Protect Paiement – Tenerity Assurances – CS 60207 – 75084 Paris Cedex 02. La résiliation prendra effet à la date de réception du courrier figurant sur l'avis de réception.

L'Assureur peut résilier l'adhésion par notification envoyée à l'Adhérent au plus tard deux mois avant la date de prise d'effet de la résiliation, ainsi qu'en cas de non paiement des cotisations dans les conditions prévues par le Code des assurances. La notification de résiliation sera adressée par le Gestionnaire mandaté par l'Assureur par lettre recommandée.

9 Renonciation

Conformément aux dispositions de l'article L. 112-2-1 du code des assurances, l'Adhérent a la faculté de renoncer à son adhésion, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités, dans les quatorze (14) jours calendaires révolus à compter du jour où l'Adhérent reçoit le Dossier de Bienvenue, sauf s'il a demandé auparavant à bénéficier des garanties.

L'Adhérent doit pour cela adresser, en lettre recommandée avec Accusé de réception, à Protect Paiement - Tenerity Assurances – CS 60207 – 75084 Paris Cedex 02, le coupon de renonciation présent dans le Dossier de Bienvenue, selon le modèle ci-après : « Madame, Monsieur, Je soussigné(e) (nom, prénom et adresse de l'Adhérent) déclare renoncer au Contrat Protect Paiement. », en précisant la date et en apposant sa signature.

Tenerity Assurances remboursera à l'Adhérent l'intégralité des sommes éventuellement versées dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires révolus à compter de la réception de la lettre de renonciation. A compter de l'envoi de cette lettre, le contrat et les garanties prennent fin.

10 Subrogation

En cas de règlement partiel ou total d'indemnités, l'Assureur est subrogé automatiquement, dans les termes de l'article L.121-12 du Code des Assurances, dans tous droits et actions de l'Assuré à concurrence du montant de l'indemnité réglée contre tout Tiers responsable du sinistre.

L'Assureur peut être déchargé, en tout ou partie, de sa responsabilité envers l'Assuré, quand la subrogation ne peut plus, par le fait de l'Assuré, s'opérer en faveur de l'Assureur.

11 Modification des garanties

Toute modification des garanties sera portée à la connaissance de l'Adhérent par écrit au moins trois mois avant la prise d'effet de cette modification. L'Adhérent aura la possibilité de résilier son adhésion en adressant une lettre recommandée au moins un mois avant ladite date d'effet à Protect Paiement - TENERITY Assurances – CS 60207 – 75084 Paris Cedex 02.

12 Pluralité d'assurances

L'Adhérent est tenu de déclarer l'existence d'autres assurances couvrant les mêmes risques que le contrat Protect Paiement lors de la déclaration d'un sinistre.

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

13 Coordonnées du service client Protect Paiement

Toute demande d'informations complémentaires, d'explications ou toute déclaration de sinistre doivent être adressées à : Protect Paiement - TENERITY Assurances - CS 60207 – 75084 Paris Cedex 02. Le service client Protect Paiement est disponible par téléphone du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00 et le samedi de 10h00 à 17h00 au 09 69 39 40 07 (appel non surtaxé depuis un poste fixe en France métropolitaine).

Il est également possible de contacter le Service Client Protect Paiement en renseignant le formulaire de contact sur le site Protect Paiement www.protectpaiement-carrefour.fr.

Pour faire opposition à une Carte en cas de perte ou de vol, Protect Paiement est ouvert 7j /7, 24h/24 pour déclencher la procédure d'opposition par téléphone au 09 69 39 40 07 (appel non surtaxé depuis un poste fixe en France métropolitaine).

14 Réclamation – médiation

Toute réclamation doit être adressée par courrier au Service client à l'adresse suivante : Protect Paiement - TENERITY Assurances – CS 60207 – 75084 Paris Cedex 02.

Si la réponse obtenue n'est pas satisfaisante, l'Assureur met à la disposition de l'Adhérent un service destiné à régler tout désaccord pouvant survenir à l'occasion d'une action résultant du présent contrat :

CARMA
Service Consommateurs
CP 8004
91008 EVRY

Si malgré l'intervention de ce service subsiste un désaccord, l'Adhérent peut saisir le Médiateur. Sur demande, le Service Consommateurs de l'Assureur communiquera toute information pratique pour exercer cette saisine.

15 Fausse déclaration intentionnelle ou non intentionnelle

Toute réticence ou fausse déclaration portant sur les éléments constitutifs du risque connus de l'Adhérent l'expose aux sanctions prévues par le Code des assurances, c'est à dire: réduction d'indemnité ou nullité de l'adhésion (articles L.113-9 et L.113-8 du Code des assurances).

16 Prescription

Toute action dérivant du contrat d'assurance collectif n° 07 03 13 11 90 21 souscrit auprès de CARMA est prescrite par 2 (deux) ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court (i) en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance; (ii) en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque là. La prescription peut notamment être interrompue par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception (articles L. 114-1 et L. 114-2 du Code des assurances).

17 Transmission et conservation des informations

Toutes les informations communiquées sur tout support papier, en ce compris le Formulaire d'enregistrement et, le cas échéant, le Bulletin d'adhésion, ainsi que sur tout support électronique, seront de convention expresse, admissibles comme moyen de preuve et opposables à l'Assuré. Ces informations seront conservées par Tenerity Assurances sur un support informatique.

18 La protection de vos données 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'anomalies 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,
 - 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 pas 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 quelque 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 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 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).

19 Langue utilisée - Droit applicable - Tribunal compétent

La langue utilisée pendant la durée de l'adhésion est le français.

Les relations précontractuelles et le présent contrat sont régis par le droit français. Tout litige né de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat sera de la compétence des juridictions françaises.