

## Garantie REMPLACEMENT

### Notice d'Information

En cas de panne d'un appareil électroménager bénéficiant d'une «Garantie Remplacement», l'Assureur procède à son remplacement ou à sa réparation. Les garanties sont acquises pour une durée de 24 ou 36 mois selon le tableau ci-dessous, à l'issue de la période de garantie du constructeur.

De plus, pendant 5 ans à compter de la date d'achat, l'appareil assuré bénéficie d'une garantie dite « valeur à neuf » : en cas d'événement garanti par un assureur Multirisque Habitation, la «Garantie Remplacement» intervient pour couvrir la différence entre la valeur d'achat de l'appareil et le remboursement par l'assureur Multirisque Habitation.

#### **GARANTIE REMPLACEMENT CARREFOUR – Contrat n° 999999969002**

##### **Cotisations d'assurance :**

<b>APPAREILS – FROID – CUISSON – PETIT ELECTRO MENAGER</b>	<b>DURÉE</b>	<b>PRIX</b>
Prix de vente jusqu'à 90 €	24 mois	<b>19,00</b>
Prix de vente de 91 à 200 €	36 mois	<b>49,00</b>
Prix de vente de 201 à 400 €	36 mois	<b>79,00</b>
Prix de vente de 401 à 600 €	36 mois	<b>109,00</b>
Prix de vente de 601 à 1000 €	36 mois	<b>139,00</b>
Prix de vente de 1001 à 1500 €	36 mois	<b>219,00</b>

*Les garanties du contrat «Garantie Remplacement» sont acquises dans les conditions décrites par la présente Notice d'information **valant Conditions Générales**.*

\*\*\*\*\*

Contrat d'assurance souscrit, dans le cadre de son activité de vente en ligne sur le site [www.Onlinecarrefour.fr](http://www.Onlinecarrefour.fr), par ON LINE CARREFOUR, SAS au capital de 267.000 € - RCS EVRY 440 274 611 - 18 Avenue du Québec - 91140 VILLEBON SUR YVETTE 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 - par l'intermédiaire de CARREFOUR BANQUE en sa qualité de Courtier, Etablissement de crédit et de courtage en assurances, SA au capital de 99 970 791,76 € - 1, Place Copernic - 91051 Evry Cedex - RCS EVRY 313 811 515, n° ORIAS 07027516 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

CARMA et CARREFOUR BANQUE sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel - 61 rue Taitbout - 75436 PARIS Cedex 9.

**Conservez précieusement la facture qui sera mise à disposition à compter de l'envoi de votre matériel, faisant apparaître votre adhésion au contrat «Garantie Remplacement». Ce document sera exigé en cas de sinistre.**

#### **DEFINITIONS**

•**Adhérent** : La personne physique majeure résidant habituellement en France métropolitaine (Corse comprise), propriétaire de l'Appareil assuré et dont le nom figure sur la facture. L'Adhérent s'engage notamment à payer la cotisation d'assurance correspondante.

## Garantie REMPLACEMENT

### Notice d'Information

• **Appareil assuré :** L'appareil, acheté neuf sur le site [www.Onlinecarrefour.fr](http://www.Onlinecarrefour.fr) et désigné sur la facture faisant apparaître l'adhésion au contrat «Garantie Remplacement».

• **Appareil de remplacement :** L'appareil neuf possédant les mêmes caractéristiques techniques que l'Appareil assuré (sauf caractéristiques de marque constructeur, poids, couleur ou design) livré au client à la suite d'un événement garanti.

Si, au jour du sinistre, le matériel assuré est doté d'une technologie qui n'est plus commercialisée, le remplacement sera effectué sur la base d'un matériel de caractéristiques équivalentes et couramment commercialisé dans les magasins à enseigne Carrefour.

• **Panne :** A l'issue de la garantie du constructeur, il s'agit d'un événement soudain et interne à l'appareil assuré empêchant son fonctionnement et le rendant ainsi impropre à son utilisation.

**Ne sont pas considérées comme pannes :**

**La défaillance des accessoires et périphériques ainsi que de tous composants ou pièces « consommables ».**

#### OBJET DE LA GARANTIE

La garantie couvre l'Appareil assuré en France métropolitaine (y compris la Corse) dans les conditions ci-après définies :

**En cas de panne,** appeler le **0970 809 731**

pour déclarer l'événement pouvant donner lieu à intervention.

Si l'événement est garanti, le service de gestion «Garantie Remplacement» prendra contact avec l'Adhérent pour lui proposer un matériel de remplacement qui sera livré par CARREFOUR.

**Avant l'appel, l'Adhérent devra se munir de la facture Onlinecarrefour, de la notice constructeur de l'appareil assuré ainsi que du n° de série de cet appareil.**

Un numéro de sinistre sera communiqué à l'Adhérent.

**En cas d'impossibilité de fournir à l'Adhérent un Appareil de remplacement, le service de gestion lui remettra un bon d'achat CARREFOUR, dont le montant sera équivalent à la valeur de l'Appareil de remplacement au jour du sinistre et ne pourra en aucun cas être supérieur à cette valeur.**

Un diagnostic par téléphone sera réalisé pour déterminer le type de panne affectant l'appareil.

Si le diagnostic détermine la « panne totale » de l'Appareil, le service de gestion «Garantie Remplacement » indemnise l'Adhérent selon les modalités prévues ci-avant.

Le matériel en panne donnant lieu au remplacement ou à l'indemnisation en bons d'achat sera, soit retiré au domicile de l'Adhérent par le transporteur missionné par le service « Garantie Remplacement », soit envoyé par l'Adhérent à l'adresse indiquée sur le bon de retour prépayé qui lui sera fourni après acceptation de son dossier.

Si le diagnostic détermine la panne d'un accessoire ou d'une fonction qui n'empêche pas l'utilisation des fonctions principales de l'appareil, il sera procédé à la réparation de l'appareil assuré.

**Mise en jeu de la garantie valeur à neuf :** L'intervention financière d'un assureur Multirisque Habitation est susceptible de faire jouer la présente garantie pour indemniser la perte de l'appareil assuré.

Dans ce cas, l'Adhérent transmet les documents attestant de l'indemnisation par l'assureur Multirisque Habitation.

L'indemnité versée au titre du présent contrat correspond à la différence entre la valeur d'achat de l'Appareil assuré et le remboursement de l'assureur Multirisque Habitation.

**L'Appareil assuré ayant donné lieu à remplacement devient la propriété de l'Assureur.**

#### LIMITES DE LA GARANTIE

## Garantie REMPLACEMENT

### Notice d'Information

---

En cas de sinistre garanti, l'Assureur fournit à l'Adhérent un Appareil de remplacement ou l'indemnise en bons d'achat.

La valeur de l'indemnisation ainsi proposée correspond à la valeur de remplacement à neuf, au jour du sinistre, de l'Appareil assuré en panne, **dans la limite du prix d'achat TTC acquitté par l'Adhérent.**

**L'appareil assuré ne peut faire l'objet que d'une seule prise en charge.**

#### CONSTAT DE LA PANNE

Le matériel retourné à l'Assureur, fera l'objet d'un contrôle afin de confirmer la matérialité de la panne et vérifier que la description de l'événement effectuée par l'Adhérent lors de sa déclaration par téléphone est conforme au diagnostic réalisé sur l'appareil.

S'il s'avère que la déclaration faite par téléphone est contraire aux éléments matériels constatés sur l'appareil retourné et que de ce fait le dysfonctionnement ne répond plus à la définition contractuelle de la panne, ou fait l'objet d'une exclusion, l'Adhérent s'engage à restituer le matériel ou les bons d'achat reçus.

Si les bons d'achat ont été utilisés, il s'engage également à en restituer le montant par chèque.

#### DATE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

La garantie « panne » prend effet à l'échéance de la garantie du constructeur **sous réserve du paiement effectif de la cotisation.**

**Chaque adhésion est conclue pour une durée ferme de 24 à 36 mois non renouvelable à compter de la fin de la garantie du constructeur.**

En revanche, la garantie « Valeur à neuf » prend effet au jour de l'adhésion **pour une durée de cinq ans.**

#### RENONCIATION

**L'Adhérent peut, dans les 15 jours francs qui suivent la date de conclusion du contrat, renoncer à sa qualité et être remboursé de la cotisation d'assurance payée sauf s'il a déjà déclaré un sinistre à l'Assureur.**

Pour ce faire, il doit adresser une lettre recommandée avec avis de réception selon le modèle de lettre suivant :

**« Je soussigné(e), nom, prénom, demeurant à \_\_\_\_\_ demande à renoncer à mon adhésion au contrat « Garantie Remplacement Carrefour ».**

Ce courrier est à adresser à : **«Garantie Remplacement » Carrefour – Département Satisfaction Clientèle SPB – 76095 Le Havre Cedex.**

La cotisation versée au titre de l'adhésion au contrat sera restituée dans les 30 jours qui suivent l'envoi de la notification.

#### MODIFICATION DE L'ADHESION

Toute modification d'adhésion, notamment du numéro de série suite à un échange d'appareil dans le cadre de la garantie du constructeur, ou tout changement relatif à l'identité de l'Adhérent (notamment nom ; adresse) doit être déclaré par ce dernier par écrit à

**«Garantie Remplacement » Carrefour - SPB – 76095 LE HAVRE Cedex**

---

### CESSATION DES GARANTIES

- **Les garanties prennent fin** en cas de retrait d'agrément de l'Assureur conformément aux dispositions du Code des assurances (article L 326-12).
- **Résiliation de l'adhésion de plein droit :**
  - à la fin de la période d'assurance après la période de garantie du constructeur ;
  - en cas de disparition ou destruction totale de l'Appareil assuré n'entraînant pas la mise en jeu de la garantie ;
  - en cas de cession ou de don de l'Appareil assuré à un Tiers ;
  - en cas de fausse déclaration faite lors du diagnostic par téléphone et constatée par l'Assureur lors de l'examen du matériel restitué (voir paragraphe précédent « constat de la panne »).

### EXCLUSIONS

**Ne sont pas garantis les événements suivants:**

- les conséquences de la chute, du bris ou de l'immersion de l'appareil assuré ;
- les pannes liées à un défaut de manipulation, réglage ou d'utilisation de l'appareil assuré ;
- les pannes relevant d'un défaut lié à l'entretien, la maintenance, la réparation, les révisions, les opérations de modification ou amélioration ou encore le défaut de mise au point de l'appareil assuré ;
- les dommages esthétiques causés aux parties extérieures de l'appareil assuré ne nuisant pas au bon fonctionnement du matériel tels que les rayures, les écaillures, les égratignures ;
- l'utilisation non conforme aux normes des fabricants ;
- les pannes dues à un vice de matière ou de construction (couvertes par la garantie légale- articles 1641 et suivants du Code Civil-) ;
- les préjudices ou pertes financières subis par l'Adhérent pendant ou suite à panne survenue à l'appareil assuré ;
- les conséquences de la guerre civile ou étrangère ou d'insurrection ou de confiscation par les autorités ;
- les dommages résultant d'une surtension électrique extérieure (foudre...) ;
- les dommages résultant d'un défaut dans l'alimentation des fluides de toutes natures ;
- la faute intentionnelle ou dolosive de l'Adhérent ou de toute personne autorisée à utiliser l'appareil assuré ;
- les dommages d'origine nucléaire.

La garantie « Valeur à neuf » n'est pas limitée par les exclusions ci-dessus. Toute intervention d'un assureur Multirisque Habitation ouvre droit à garantie, dans les conditions fixées par les présentes conditions générales d'assurance.

**En revanche les exclusions ci-dessous s'appliquent à l'ensemble des garanties.**

**Ne sont pas garantis :**

- Les appareils utilisés à des fins professionnelles,
- les appareils ouverts ou démontés,
- les appareils dont le numéro de série a été rendu illisible, modifié ou enlevé
- les pannes affectant les technologies intégrées à l'appareil.

### DISPOSITIONS DIVERSES

**INFORMATIQUE ET LIBERTES :** L'Adhérent accepte que l'Assureur communique les informations recueillies aux tiers autorisés et aux sociétés du Groupe Carrefour. L'Adhérent dispose d'un droit d'accès et de rectification de ces informations dans les conditions prévues par la loi 78-17 du 6 janvier 1978, ou du droit de refuser à ce que ces informations soient communiquées. Pour ce faire, il peut saisir le Service Consommateurs CARMA - Case Postale 8004 - 91008 EVRY Cedex.

## Garantie REMPLACEMENT

### Notice d'Information

---

L'Adhérent peut demander communication et rectification de toute information le concernant qui figurerait sur les fichiers informatiques du Service de Gestion SPB et ce dans les conditions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978.

Lors du diagnostic par téléphone, la conversation sera enregistrée avec l'accord de l'Adhérent. L'enregistrement sera conservé pendant 3 mois et sera détruit après constat par l'Assureur que les éléments matériels constatés sur l'appareil retourné correspondent au dysfonctionnement décrit.

**MODALITES D'EXAMEN DES RECLAMATIONS :** Pour toute difficulté relative aux conditions d'application d'un contrat «Garantie Remplacement », l'Adhérent peut écrire à :  
«Garantie Remplacement TV » Carrefour - **Département Satisfaction Clientèle SPB - 76095 LE HAVRE Cedex.**

Si la réponse obtenue n'est pas satisfaisante, la réclamation sera adressée à l'Assureur.

**SERVICE CONSOMMATEURS :** 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 d'un contrat «Garantie Remplacement ». L'Adhérent a la possibilité de saisir ce service en écrivant à :  
CARMA – Service Consommateurs – CP 8004 – 91008 EVRY Cedex.

Si malgré son intervention il subsiste un désaccord, il sera possible pour l'Adhérent de saisir le Médiateur. Sur demande le Service Consommateurs communiquera toute information pratique pour exercer cette saisine.

**PRESCRIPTION :** Conformément aux articles L 114-1 et L 114-2 du Code des assurances toutes les actions sont prescrites dans un délai de 2 ans à compter de l'événement qui y a donné naissance.

**LANGUE ET DROIT APPLICABLE :** La présente Notice d'information, régie par le Code des assurances français est rédigée en langue française.

---