

NOTICE D'INFORMATION

ASSURANCE Garantie Livraison Internet

La garantie Livraison Internet résulte du contrat d'assurance pour compte Assurance Garantie Livraison Internet n° **N 2102 01 32 291 1** (ci-après désigné le « **Contrat d'assurance** ») régi par le Code des assurances et :

- Souscrit par **CA Consumer Finance**, SA au capital de 554.482.422 euros, établissement de crédit et intermédiaire en assurance, dont le siège social est situé 1 rue Victor Basch 91300 Massy, immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Evry sous le numéro 542 097 522, inscrite à l'ORIAS sous le numéro 07 008 079, **pour le compte des clients détenteurs d'une carte MASTERCARD CASTORAMA.**
- Par l'intermédiaire d'**EDA**, SAS au capital de 50.000 euros, intermédiaire en assurance, dont le siège social est situé 1 rue Victor Basch – 91300 Massy, immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Evry sous le numéro 316 136 506, inscrite à l'ORIAS sous le numéro 07 008 288.
- Auprès de **CACI NON-VIE**, Etablissement principal sis 16-18, boulevard de Vaugirard - 75015 Paris, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 509 690 715 – succursale française de CACI NON LIFE DAC, société d'assurance de droit irlandais dont le siège social est situé Beaux Lane House, Mercer Street Lower, Dublin 2, Irlande, immatriculée en Irlande auprès de l'Irish Companies Registration Office sous le numéro 306027.
- Géré par **SPB**, SAS au capital de 1.000.000 euros, intermédiaire en assurance, dont le siège social est situé 71 Quai Colbert - 76600 Le Havre, immatriculée au registre du commerce et des sociétés du Havre sous le numéro 305 109 779, inscrite à l'ORIAS sous le numéro 07 002 642.

CA Consumer Finance, EDA et SPB sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest, CS 92459, 75 936 Paris Cedex 09.

CACI NON-VIE est soumise au contrôle de la Central Bank of Ireland, établie PO Box n° 559, Dublin 1, Irlande.

CA Consumer Finance, EDA et CACI NON VIE font partie du groupe Crédit Agricole.

ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

- **Assureur** : CACI NON-VIE
- **Bénéficiaire** : Personne physique titulaire d'une Carte MASTERCARD CASTORAMA en cours de validité à la date du Paiement par Carte, ayant la qualité d'Assuré pour compte au titre du Contrat d'assurance.
- **Bien garanti** : Bien matériel mobilier neuf acheté par le Bénéficiaire au moyen de sa Carte **sur un site marchand (réglé au comptant ou à crédit)** et dont la livraison doit s'effectuer en France métropolitaine.
- **Carte** : Carte MASTERCARD CASTORAMA en cours de validité.
- **Commerçant** : Personne physique ou morale dont la profession habituelle est d'exercer des actes de commerce et proposant la vente à distance du Bien garanti.
- **Gestionnaire** : SPB
- **Déchéance** : Sanction consistant à priver le Bénéficiaire du bénéfice de la garantie en cas de non-respect de l'une de ses obligations contractuelles dans les conditions de la présente notice d'information.
- **Domage matériel à un Bien garanti** : Toute destruction, détérioration, totale ou partielle, extérieurement visible, nuisant à l'usage attendu du Bien garanti et résultant d'une cause extérieure au Bien garanti et au Bénéficiaire, soudaine et imprévisible.
- **Domage immatériel consécutif ou non consécutif** : Tout dommage autre que corporel ou matériel résultant soit d'une perte pécuniaire, soit de la privation de jouissance d'un droit, soit de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien, qu'il soit consécutif à un Sinistre garanti, soit non consécutif à un Sinistre garanti.
- **Franchise** : Part du Sinistre qui reste à la charge du Bénéficiaire.
- **Indemnité** : Montant versé par l'Assureur au Bénéficiaire, en cas de Sinistre garanti, en application des dispositions de la présente notice d'information.

- **Non-livraison** : La non-réception d'un Bien garanti commandé sur Internet, ladite non-réception se confirmant entre le 30^{ème} et le 90^{ème} jour suivant la date du débit de la Carte ou de la première échéance de crédit relative au paiement de la commande du Bien garanti en cas d'utilisation du crédit renouvelable rattaché à la Carte pour cette commande.
- **Paiement par Carte** : Paiement effectué par son titulaire en communiquant le numéro et la date d'expiration de sa Carte ainsi que les 3 derniers chiffres de la référence de sa Carte (cryptogramme visuel) apparaissant au dos de la Carte, et tout paiement nécessitant la validation du Bénéficiaire par l'usage de son code confidentiel.
- **Sinistre** : Événement susceptible de mettre en œuvre la garantie dans les conditions de la présente notice d'information.
- **Souscripteur** : CA Consumer Finance
- **Tiers** : Toute personne autre que le Bénéficiaire, son conjoint, son partenaire de PACS, son concubin, ses ascendants ou descendants.

ARTICLE 2 : INFORMATION DES BÉNÉFICIAIRES

Le Souscripteur a souscrit le Contrat d'assurance auprès de l'Assureur pour le compte des clients des enseignes CASTORAMA et CASTO titulaires d'une Carte MASTERCARD CASTORAMA.

Les garanties sont acquises aux titulaires d'une Carte MASTERCARD CASTORAMA sous réserve que l'accès aux garanties par le titulaire de la Carte ne contrevienne pas aux dispositions relatives aux Sanctions Internationales détaillées à l'article 10.6 de la présente notice d'information.

La présente notice d'information est remise au Bénéficiaire par l'intermédiaire des magasins à enseigne CASTORAMA et CASTO à l'occasion de son adhésion à la Carte MASTERCARD CASTORAMA. Elle définit le contenu des garanties, leurs modalités d'entrée en vigueur, ainsi que les formalités à accomplir par le Bénéficiaire pour déclarer un Sinistre au titre du Contrat d'assurance.

En cas de modification des conditions, ou en cas de résiliation du Contrat d'assurance, le Souscripteur informera par tout moyen à sa convenance le Bénéficiaire.

ARTICLE 3 : OBJET ET LIMITES DE LA GARANTIE LIVRAISON INTERNET

IMPORTANT : La garantie Livraison Internet s'applique pour des livraisons en France Métropolitaine et intervient après épuisement des voies de recours commerciales auprès du Commerçant.

Garantie Livraison Internet (Non-livraison d'un Bien garanti ou Dommage à un Bien garanti)

- En cas de Non-livraison d'un Bien garanti acheté sur Internet, et après confirmation de ladite Non-livraison entre le 30^{ème} et le 90^{ème} jour suivant la date du débit de la Carte ou de la première échéance de crédit relative au paiement de la commande du Bien garanti en cas d'utilisation du crédit renouvelable rattaché à la Carte, la Garantie Livraison Internet couvre le remboursement du montant TTC de l'achat du Bien garanti hors frais de livraison.
- En cas de Dommage matériel à un Bien garanti acheté sur Internet, survenu au cours de sa livraison et ayant fait l'objet de réserves écrites et émargées sur le bordereau de livraison du transporteur précisant la nature dudit dommage, la garantie Livraison Internet couvre le remboursement du montant TTC de l'achat du Bien garanti hors frais de livraison.

En cas de Non-livraison d'un Bien garanti ou de Dommage à un Bien garanti, la garantie est acquise dans la limite d'un plafond de trois mille (3.000) euros TTC par Sinistre et par année civile, après application d'une Franchise de quarante-cinq (45) euros déduite de l'Indemnité réglée au titre de chaque Sinistre.

ARTICLE 4 : EXCLUSIONS DE LA GARANTIE LIVRAISON INTERNET

4.1 Biens exclus

Sont exclus de la garantie Livraison Internet, les biens suivants :

- Les biens matériels mobiliers d'occasion ;
- Les biens devant être livrés en dehors de la France Métropolitaine ;
- Les espèces, actions, obligations, coupons, titres et papiers, valeur de toute espèce, titres de transport, réservations de voyages ou de spectacles ;
- Les données numériques à visualiser ou à télécharger sur Internet ;
- Les biens dont le commerce est interdit par la réglementation ;
- Les denrées périssables ;
- Les véhicules à moteur.

4.2 Évènements exclus

Sont exclus de la garantie Livraison Internet, les Sinistres suivants :

- Les Dommages immatériels consécutifs ou non consécutifs ;
- Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de bases de données, de fichiers ou de logiciels ;
- Les Sinistres résultant de la faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire ou de toute personne autre qu'un Tiers ;
- Les Sinistres occasionnés par l'un des événements suivants : guerre civile ou étrangère, insurrection, confiscation du Bien garanti par les autorités ;
- Les Sinistres occasionnés par la désintégration du noyau de l'atome ;
- Les Dommages à un Bien garanti n'ayant pas fait l'objet de réserves écrites et émargées sur le bordereau de livraison du transporteur précisant la nature exacte desdits dommages ;
- La non-livraison ou les dommages subis par le contenu des Biens garantis;

ARTICLE 5 : EN CAS DE SINISTRE

5.1. Déclaration du Sinistre au Gestionnaire

IMPORTANT – En cas de Sinistre, le Bénéficiaire doit déclarer son Sinistre au Gestionnaire, selon les modalités précisées ci-après.

Sous peine de déchéance du droit à garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure, le Bénéficiaire doit déclarer son Sinistre dans les 5 (cinq) jours ouvrés suivant la date de la connaissance de celui-ci, à SPB par téléphone au :

09 69 36 02 84 (Service gratuit + prix d'un appel local)

ou à défaut, par e-mail à mastercardcastorama@spb.eu, soit par courrier, à l'adresse suivante :

SPB
Garantie Internet MASTERCARD CASTORAMA
CS90000
76095 LE HAVRE Cedex

L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au samedi de 8 h à 20 h.

En cas de dépassement par le Bénéficiaire du délai de déclaration mentionné ci-dessus, l'Assureur peut réduire l'indemnité dans la proportion du préjudice que ce manquement lui aura fait subir.

5.2. Formalités à accomplir en cas de Sinistre par le Bénéficiaire

En cas de Non-livraison d'un Bien garanti :

- Se rapprocher du Commerçant par courrier papier ou électronique dès la constatation de la Non-livraison.
- Contacter le Gestionnaire selon les modalités précisées à l'article 5.1. « Déclaration du Sinistre au Gestionnaire ».

En cas de Dommage matériel à un Bien garanti :

- Emettre des réserves écrites et émargées sur le bordereau de livraison du transporteur précisant la nature des dommages subis par le Bien garanti.
- Contacter le Gestionnaire selon les modalités précisées à l'article 5.1. « Déclaration du Sinistre au Gestionnaire ».
- Se conformer aux instructions du Gestionnaire pour le Bien garanti endommagé.

5.3. Pièces justificatives

Le Bénéficiaire devra, par ailleurs, fournir au Gestionnaire les pièces justificatives suivantes :

Dans tous les cas :

- La confirmation de la commande du Bien garanti délivrée par le Commerçant présentant la référence et le montant d'achat du Bien garanti.
- Un extrait de son relevé de compte attestant du règlement au moyen de la Carte.
- Une attestation sur l'honneur des circonstances exactes du Sinistre.
- Une photocopie d'un document officiel d'identité du Bénéficiaire en cours de validité.

En cas de Non-livraison :

- La copie du courrier papier ou électronique envoyé au Commerçant dans le cadre de sa réclamation ayant pour motif la non-livraison du Bien garanti.
- La déclaration sur l'honneur de non réception du Bien garanti commandé et payé.
- Le courrier papier ou électronique émanant du Commerçant et mentionnant le refus de ce dernier de procéder au remboursement du Bien garanti.

En cas de Dommage à un aux Bien garanti :

- La copie du bordereau de livraison du transporteur mentionnant les réserves écrites et émargées précisant la nature des Dommages subis par le Bien garanti.

Si le Bénéficiaire fait intentionnellement de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances, les conséquences du Sinistre ou sur l'état du Bien garanti, ou si le Bénéficiaire produit des documents falsifiés, la garantie ne lui sera pas acquise, et ce pour la totalité du Sinistre. Le Bénéficiaire perd également tout droit à garantie pour la totalité du Sinistre si celui-ci est volontairement provoqué.

5.4. Règlement des Sinistres

Légalement, l'indemnité ne doit pas être une cause d'enrichissement. Elle est minorée des indemnités qui sont versées au Bénéficiaire dans le cadre de tout autre contrat d'assurance prenant en charge le même sinistre.

Si les risques couverts par le Contrat d'assurance sont couverts par une autre assurance, le Bénéficiaire doit informer l'Assureur du nom de l'autre assureur auprès duquel une assurance a été souscrite dès que cette information a été portée à sa connaissance et au plus tard lors de la déclaration de Sinistre.

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

Les dommages aux biens sont évalués de gré à gré ou par voie d'expertise. En cas de désaccord sur le montant de l'indemnité, une expertise contradictoire peut être organisée, chaque partie supportant alors les honoraires de son expert. À défaut d'accord entre ces experts, ils font appel à un troisième expert désigné amiablement ou par voie judiciaire, les honoraires de celui-ci étant supportés par moitié par chacune des parties. Les honoraires d'expert du Bénéficiaire ne sont jamais pris en charge.

L'Assureur s'engage, dans les conditions définies par la présente notice d'information, à régler l'indemnité, et ce, dans un délai de 10 (dix) jours ouvrés à partir de la date à laquelle le Gestionnaire sera en possession de tous les éléments nécessaires au règlement du Sinistre sauf expertise diligentée par l'Assureur, générant le dépassement dudit délai.

ARTICLE 6 : COTISATION D'ASSURANCE

CA Consumer Finance en sa qualité de Souscripteur est seul tenu au paiement des cotisations d'assurance liées aux garanties acquises au Bénéficiaire.

ARTICLE 7 : PRISE D'EFFET, DURÉE DE LA GARANTIE LIVRAISON INTERNET

La garantie Livraison Internet prend effet à compter de la date de prise d'effet de la Carte MASTERCARD CASTORAMA du Bénéficiaire.

La garantie Livraison Internet est acquise au Bénéficiaire pour la durée déterminée de sa Carte MASTERCARD CASTORAMA sous réserve des cas de cessation de la garantie définis à l'article 8 de la présente notice d'information.

ARTICLE 8 : CESSATION DE LA GARANTIE LIVRAISON INTERNET

La garantie Livraison Internet cesse pour les motifs suivants :

- De plein droit, à la date de cessation de validité de la Carte MASTERCARD CASTORAMA du Bénéficiaire, quelle qu'en soit la cause.
- En cas de résiliation du Contrat d'assurance par l'Assureur ou par le Souscripteur : le Bénéficiaire en sera alors informé au plus tard 2 mois avant la date de résiliation effective.
- En cas de retrait d'agrément de l'Assureur, conformément à l'article L.326-12, alinéa 1 du Code des assurances.

ARTICLE 9 : TERRITORIALITÉ

La garantie du Contrat d'assurance est acquise au Bénéficiaire à l'occasion de livraisons en France métropolitaine.

ARTICLE 10 : AUTRES DISPOSITIONS

10.1 Droit et langue applicables

Le Contrat d'assurance ainsi que les relations précontractuelles sont régis par le droit français.
La langue française s'applique.

10.2 Protection des données

Les données à caractère personnel des Bénéficiaires, collectées dans le cadre du Contrat d'assurance sont traitées sous le contrôle de l'Assureur, responsable de traitement.

- **Finalités et bases légales des traitements :**

Vos données à caractère personnel sont traitées par l'Assureur, sur différentes bases légales et pour répondre à plusieurs finalités :

- **Sur la base légale de l'exécution contractuelle** : le traitement de vos données a pour finalité l'exécution et la gestion du Contrat ;

- **Sur la base légale des obligations légales, réglementaires et administratives de l'Assureur en vigueur** : le traitement de vos données a notamment pour finalité la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, les obligations de connaissance client, la réalisation des déclarations obligatoires auprès des autorités et administrations publiques dont notamment la réalisation des déclarations fiscales obligatoires (le cas échéant: IFU - Imprimé Fiscal Unique, FATCA - Foreign Account Tax Compliance Act, EAI – Echange Automatique d'Information), le respect des sanctions économiques et financières nationales ou internationales (OFAC - Office of Foreign Assets Control) ;

Le traitement de vos données est obligatoire pour l'accomplissement des finalités visées ci-dessus.

- **Sur la base légale des intérêts légitimes de l'Assureur**: le traitement de vos données a pour finalité l'élaboration de statistiques et études actuarielles, la lutte contre la fraude, la conduite d'activités de recherche et développement, la gestion du client intra groupe, la mise en place d'actions de prévention, la réalisation d'enquêtes de satisfaction, **la réalisation d'actions de prospection et d'animation commerciale.**

- **Sur la base légale du consentement de la personne concernée** : Avec votre consentement l'Assureur traite vos données à des fins de prospection commerciale par voie électronique ;

- **Durées de conservation de vos données :**

Conformément à la législation en vigueur sur la protection des données à caractère personnel, vos données à caractère personnel seront conservées proportionnellement aux finalités au titre desquelles elles ont été collectées et pour les durées suivantes :

- **Au titre de l'exécution et la gestion du Contrat d'assurance** : Ces données sont conservées pour la durée de la relation contractuelle, augmentée des délais nécessaires à la liquidation et à la consolidation de vos droits et des durées relatives aux prescriptions applicables ;

Ainsi une fois que vos garanties ont cessé et la dernière prestation réglée, le délai de conservation est de 10 ans à compter de la clôture du sinistre ou de la date de cessation des garanties ;

- **Au titre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme** : Ces données sont conservées 6 ans à compter de la réalisation de l'opération ;

- **Au titre des obligations de connaissance client, de la réalisation des déclarations obligatoires auprès des autorités et administrations publiques, du respect des sanctions économiques et financières nationales ou internationales** : Ces données sont conservées 6 à compter de la date de cessation des garanties ;

- **Au titre de l'élaboration de statistiques et études actuarielles, la conduite d'activités de recherche et développement, la gestion du client intra groupe, la mise en place d'actions de prévention, la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la réalisation d'actions de prospection et d'animation commerciale** : Ces données sont conservées pendant 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale. Au-delà de ces 3 ans, les données seront supprimées;

- **Au titre de la lutte contre la fraude** : Ces données sont conservées 6 mois à compter de l'alerte pour les alertes non pertinentes. Pour les alertes pertinentes, la durée de conservation est de 5 ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou correspond à la durée de prescription légale applicable en cas de poursuite ;

- Au titre de la prospection commerciale : Ces données sont conservées 3 ans compter du dernier contact resté infructueux.

- **Destinataires de vos données :**

Dans le cadre de leurs missions ou en vertu du droit qui leur est conféré, vos données sont communiquées :

- aux coassureurs et réassureurs de l'Assureur;
- aux autorités administratives et judiciaires pour satisfaire aux obligations légales, réglementaires et administratives de l'Assureur;
- aux sociétés du Groupe Crédit Agricole chargées de la gestion et de la prévention des risques opérationnels pour le bénéfice de l'ensemble des entités du Groupe Crédit Agricole (lutte contre le blanchiment de capitaux, évaluation des risques) ;
- aux sous-traitants de l'Assureur, dont la liste pourra vous être communiquée sur simple demande selon les modalités précisées ci-dessous.

Par ailleurs, vos données pourront être partagées avec :

- des instituts d'enquêtes ou de sondages, à des fins statistiques. Ces instituts agissent pour le compte exclusif de l'Assureur et des sociétés d'assurance du Groupe Crédit Agricole. Nous soulignons que vous n'êtes pas tenu de répondre à leurs sollicitations et que vous pouvez par ailleurs exercer votre droit d'opposition à ces enquêtes dès le premier contact.
- les autres entités assurances du Groupe Crédit Agricole, Crédit Agricole Assurances Retraite PACIFICA et PREDICA, dans le seul et unique but d'une meilleure connaissance client, et afin de vous proposer des produits d'assurance adaptés à vos besoins.

- **Vos droits sur vos données :**

En application de la réglementation en vigueur, vous disposez, sur vos données à caractère personnel, des droits :

- d'accès,
- de rectification,
- à l'effacement : notamment lorsque les données ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, ou lorsque votre consentement a été exclusivement requis pour le traitement et que vous le retirez (cas de la prospection commerciale par voie électronique par exemple), ou encore si vous vous opposez au traitement. Toutefois, vous ne disposez pas du droit à l'effacement lorsque les données concernées sont obligatoires, indispensables à l'exécution du Contrat d'assurance,
- de limitation : notamment en cas d'inexactitude des données ou lorsque vous contestez le fondement de l'intérêt légitime de collecte de la donnée,
- **d'opposition au traitement de ses données, notamment à des fins de prospection commerciale, dès lors qu'il ne s'agit pas d'un traitement obligatoire, indispensable à l'exécution du Contrat d'assurance ;**
- **de retrait, à tout moment, de votre consentement au traitement de vos données à des fins de prospection commerciale par voie électronique avec effet pour le futur.**
- d'un droit à la portabilité qui vous permet de demander le transfert des données à caractère personnel que vous nous avez fournies et qui font l'objet d'un traitement automatisé dans le cadre de l'exécution du Contrat d'assurance. Vous pouvez demander un transfert soit directement vers vous, soit vers un responsable de traitement que vous nous aurez indiqué. Ce transfert sera effectué dans un format structuré.

L'ensemble de vos droits peuvent être exercés, en justifiant de votre identité, par courrier simple à : CACI - Délégué à la Protection des Données - 75724 Paris cedex 15 ou par courrier électronique à : dataprotectionofficer@ca-caci.ie.

En cas de désaccord, la CNIL peut être saisie à partir de son site internet : www.cnil.fr.

- **Démarchage téléphonique :**

Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site www.bloctel.gouv.fr.

10.3 Prescription

Toute action dérivant du Contrat est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court : 1°) en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ; 2°) en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre

l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier. La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé. Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. La prescription est interrompue par : 1°) une des causes ordinaires d'interruption de la prescription ; 2°) la désignation d'experts à la suite d'un sinistre ; 3°) l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité (articles L.114-1 et L.114-2 du Code des assurances). Les causes ordinaires d'interruption de la prescription (articles 2240 et suivants du Code civil) sont : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait ; la demande en justice, même en référé ; une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée ; l'interpellation visée à l'article 2245 du Code civil.

10.4 Réclamations – Médiation

Pour toute précision ou demande d'information concernant votre garantie vous pouvez contacter le Gestionnaire au 09.69.36.02.84 (service gratuit + prix d'un appel). S'il n'a pu être donné entière satisfaction à votre demande, nous vous remercions d'adresser une réclamation écrite à SPB Département Réclamations - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex, auprès duquel vous pouvez solliciter à tout moment un nouvel examen de votre réclamation. Toute réclamation écrite est traitée dans les meilleurs délais, sans excéder dix (10) jours ouvrables pour en accuser réception et deux (2) mois pour y répondre.

A l'issue d'un délai de deux mois après l'envoi de votre première réclamation écrite, ou si la réponse à cette dernière ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez alors recourir gratuitement à une procédure de médiation, en vous adressant au Médiateur de l'assurance à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110 - 75441 PARIS Cedex 09

ou sur le site internet : <http://www.mediation-assurance.org>.

Les dispositions ci-dessus s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

10.5 Subrogation

Conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, en cas de règlement partiel ou total d'indemnités, l'Assureur est subrogé automatiquement dans tous droits et actions du Bénéficiaire contre les tiers responsables du Sinistre à concurrence du montant des indemnités réglées. **Si, du fait du Bénéficiaire, la subrogation est devenue impossible, la garantie ne lui est pas acquise.**

10.6 Sanctions internationales

L'Assureur, en tant que filiale du Groupe Crédit Agricole, respecte toutes les règles relatives aux Sanctions Internationales, qui sont définies comme les lois, réglementations, règles ou mesures restrictives à caractère obligatoire édictant des sanctions économiques, financières ou commerciales (notamment toutes sanctions ou toutes mesures relatives à un embargo, un gel des fonds et des ressources économiques, à des restrictions pesant sur les transactions avec des individus ou entités ou portant sur des biens ou des territoires déterminés), émises, administrées ou mises en application par le Conseil de Sécurité de l'Organisation des Nations-Unies, l'Union Européenne, la France, les États-Unis d'Amérique (incluant notamment les mesures édictées par le Bureau de Contrôle des Actifs Étrangers rattaché au Département du Trésor ou OFAC et du Département d'État), ou toute autre autorité compétente ayant le pouvoir d'édicter de telles sanctions. En conséquence, aucune prestation ne pourra être payée en exécution du Contrat d'assurance si ce paiement contrevient aux dispositions sus-indiquées.