

PACK ZEN +

GARANTIE SATISFAIT OU REMBOURSE

CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

CA CONSUMER FINANCE propose à ses clients, un service pour les produits qu'ils ont achetés en utilisant l'offre **My So+**. Ce service leur permet de bénéficier du remboursement du Bien acheté, s'il ne leur convient pas, dans un délai de 100 (cent) jours à partir de la date d'achat du Bien et ce conformément aux présentes CGS (ci-après dénommées le "Service").

Le prestataire agréé par CA CONSUMER FINANCE pour ce Service est **SPB SERVICES**

CA CONSUMER FINANCE, Société anonyme au capital de 554 482 422 €, Siège social : Rue du Bois Sauvage 91038 Evry Cedex, enregistrée au RCS Evry sous le n° 542 097 522. Société de courtage d'assurance, inscrite à l'ORIAS sous le n° 07 008 079 (www.orient.fr).

SPB SERVICES, SAS, au capital de 108.040 Euros, dont le siège social est situé 4 rue Langevin, 78130 – Les Mureaux, immatriculée au RCS de Versailles sous le numéro 392 691 440 (ci-après dénommée « SPBS »).

1 - DEFINITIONS

- ✓ **Abattement** : Part du prix d'achat du Bien non remboursée au Bénéficiaire.
- ✓ **Bénéficiaire** : La personne physique majeure résidant en France métropolitaine, propriétaire du Bien, ayant adhéré au Service pour ce Bien à **réception de l'e-mail d'acceptation de la solution My So+ ou en activant le Service directement sur le site My So+**.
- ✓ **Bien**: Le Bien acheté neuf par le Bénéficiaire, **pour un usage en dehors de toute activité professionnelle**, sur le site marchand de l'un des Partenaires, objet de l'adhésion au Service. Seuls les Biens indiqués ci-dessous sont éligibles au Service :
 - Les Biens High-tech dits « bruns, gris » tels que les appareils Audio, Hi-Fi, TV, Vidéo, Informatique, Téléphonie, Tablette.
 - Les Biens électroportatifs
 - Les meubles
- Par ailleurs, seront exclus du Service les Biens suivants :**
 - **Les consommables,**
- ✓ **Détérioration** : Etat du Bien ne permettant plus son fonctionnement et/ou son usage (au sens des normes de son fabricant).
- ✓ **Dégradation** : Etat du Bien permettant encore son fonctionnement et/ou son usage (au sens des normes de son fabricant), même si le Bien présente des égratignures et /ou des écaillures et/ou des rayures.
- ✓ **CGS** : Les présentes Conditions Générales de Service.
- ✓ **e-mail de confirmation** : Le document adressé par e-mail par le prestataire agréé par CA Consumer Finance au Bénéficiaire pour confirmer son adhésion au Service.
- ✓ **Partenaires CA Consumer Finance** : Enseignes chez lesquelles les Bénéficiaires peuvent acquérir un Bien au moyen de l'offre My So+.
- ✓ **Prix d'achat du Bien** : Prix d'achat TTC (hors frais d'envoi) du Bien, tel qu'il figure sur la facture d'achat du Bien.

2 - MODALITES D'ADHESION AU SERVICE

- **Qui peut adhérer au Service ?**

Toute personne physique majeure résidant en France métropolitaine, achetant un Bien sur le site marchand d'un des Partenaires CA Consumer Finance, **pour un usage en dehors de toute activité professionnelle.**
- **Comment adhérer au Service ?**

La personne qui souhaite bénéficier du Service pour le Bien qu'elle achète peut adhérer au Service en suivant les étapes suivantes :

 - **Sélection du Pack « Zen + » sur la plateforme Smart Companion au moment de la sollicitation d'une solution My So+.**
 - **A réception de l'e-mail d'acceptation de la solution My So+ ou en activant le Service directement sur le site My So+ pour l'achat de ce Bien, la personne doit confirmer sa volonté d'adhérer au Service par l'activation du Pack « Zen + » dans les 5 (cinq) jours calendaires.**
 - **L'achat du Bien doit être effectif dans une période d'1 an à compter de la Date d'effet du Service.**
- **Confirmation de l'adhésion au Service**

A l'issue de cette activation, SPB adresse au Bénéficiaire, par e-mail, la confirmation de son adhésion et les CGS, documents que le Bénéficiaire s'engage à conserver sur un support durable.
Les données sous forme électronique conservées par CA Consumer France, ou tout mandataire de son choix, valent signature par le Bénéficiaire et peuvent être admises comme preuve de son consentement à l'offre du Service et aux termes des CGS.
- **Droit de rétractation au Service:** Le Bénéficiaire dispose d'un droit de rétractation auprès de CA Consumer Finance, **dans les 14 (quatorze) jours calendaires à partir de la date d'effet du Service** en annulant simplement celui-ci sur le site **My So+**.

Modèle de lettre de rétractation :

« Je soussigné(e), *Nom, Prénom et Adresse*, déclare renoncer au Service« Garantie Satisfait ou Remboursé ». Fait le *Date à Lieu, Signature* ».

3. DATE D'EFFET DUREE ET RESILIATION

- **Date d'effet du Service** : Le Service prendra effet à réception par le Bénéficiaire de l'e-mail d'acceptation de la solution My So+ ou quand le Bénéficiaire active le Service directement sur le site My So+, **dans les 5 (cinq) jours calendaires, pour l'achat du Bien,**

C'est-à-dire avec l'accord exprès de l'Adhérent avant l'échéance du délai de rétractation.

L'achat du Bien doit être effectif dans une période d'1 (un) an à compter de la Date d'effet du Service.

- **Durée du Service** : Le Service expire 100 (cent) jours calendaires après la date d'achat du Bien
- **Résiliation du Service** : Le Service est résilié de plein droit et sans aucune formalité dans les cas suivants :

- En cas de mise en jeu du Service par le Bénéficiaire : La résiliation prend alors effet à la date du virement bancaire établi sur le compte du Bénéficiaire ;
- En cas de disparition ou de destruction totale du Bien : La résiliation prend alors effet à la date de survenance de cet événement.
- En cas de restitution du Bien au Partenaire
- Le Service est résilié automatiquement à l'expiration de la durée du Service.

4 - OBJET DU SERVICE

Le Service a pour objet de rembourser au Bénéficiaire par virement bancaire et en contrepartie de la restitution du Bien au prestataire agréé, une partie du Prix d'achat du Bien si le Bénéficiaire n'est pas satisfait du Bien et qu'il formule cette demande de remboursement **dans les 100 (cent) jours** suivant la date d'achat du Bien **et sous réserve** :

- que le Bien ne relève pas d'un cas de Détérioration,
- que le Bien n'ait pas été acheté pour un usage professionnel,
- que le Bien restitué par le Bénéficiaire soit le Bien conformément à la définition du « Bien » des présentes CGS.
- que le Bénéficiaire signe le bon de cession.

5- PRIX DU SERVICE

Le prix du Service est offert aux clients de l'offre My So+.

6 - MONTANT DU BON D'ACHAT

Le montant du remboursement est égal au Prix d'achat du Bien, **dans les limites mentionnées ci-après et déduction faite, le cas échéant, d'un Abattement exprimé en pourcentage de ce Prix d'achat TTC.**

Les pourcentages d'Abattement sont les suivants :

si le Bien n'est pas restitué dans son emballage d'origine (si le Bien possédait un emballage d'origine lors de son achat)	10%
si le Bien n'est pas restitué avec la notice d'utilisation fournie par son fabricant (si le Bien possédait une notice d'utilisation lors de son achat)	5%
si le Bien n'est pas restitué avec les accessoires fournis par le fabricant (si le Bien comprenait des accessoires lors de son achat)	25%
si le Bien présente un cas de Dégradation (voir définition)	60%

Ces pourcentages d'Abattement s'additionnent si le Bien relève de plusieurs des cas prévus dans le tableau ci-dessus.

Le Service peut être utilisé 1 (une) fois pendant la durée de l'adhésion au Service.

Le montant maximum de remboursement en cas de mise en jeu du Service par le Bénéficiaire est de 90% du Prix d'achat du Bien, sans pouvoir dépasser 1000 € TTC.

7- MISE EN JEU DU SERVICE

Pour bénéficier du Service, le Bénéficiaire doit compléter un formulaire de demande de remboursement en ligne en se connectant sur le site Internet <https://soplus.spb.eu>

8 - RESTITUTION DU BIEN

8.1 Produits de moins de 30 kg

- Après avoir complété le formulaire en ligne et si le Bien est éligible au Service, le Bénéficiaire reçoit par e-mail un lien lui permettant d'éditer un bon postal prépayé lui permettant de restituer **sans frais** le Bien au prestataire agréé par CA Consumer Finance.

IMPORTANT : Le bon postal prépayé doit être impérativement imprimé dans les 5 (cinq) jours calendaires suivant la réception de l'e-mail. A défaut, le Bénéficiaire ne pourra pas bénéficier du Service.

- Le Bénéficiaire doit adresser le Bien au prestataire agréé par CA Consumer Finance dans son emballage d'origine (si le Bien en possédait un et si le Bénéficiaire l'a conservé), en y joignant :
 - le formulaire de demande de remboursement,
 - la notice d'utilisation du Bien fournie par son fabricant (si le Bien en possédait une et si le Bénéficiaire l'a conservée),
 - les accessoires du Bien fournis par son fabricant (si le Bien en possédait et si le Bénéficiaire les a conservés),
 - une copie de la facture d'achat du Bien.
 - et plus généralement, toutes pièces que le prestataire agréé par CA Consumer Finance estime nécessaire pour apprécier le bien-fondé de la demande du Bénéficiaire.

IMPORTANT : Le Bénéficiaire doit déposer le colis (selon les instructions du site de colisage) dans les 30 (trente) jours calendaires suivant la date à laquelle il a imprimé le bon postal prépayé.

- Le Bénéficiaire est informé par e-mail de la réception de son colis par le prestataire agréé par CA Consumer Finance.

8.2 Produits de 30 kg et plus

- Après avoir complété le formulaire en ligne et si le Bien est éligible au Service, le Bénéficiaire reçoit par e-mail les instructions du prestataire agréé par CA Consumer Finance pour restituer **sans frais** le Bien à un transporteur défini par le prestataire agréé par CA Consumer Finance.

- Le transporteur défini par le prestataire agréé par CA Consumer Finance prendra rendez-vous **par téléphone** avec le Bénéficiaire pour un enlèvement du Bien au plus tard dans les 7 (sept) jours ouvrés à compter de la réception de l'e-mail, **sous réserve, après prise de rendez-vous, de la disponibilité du Bénéficiaire, dans ce délai.**
- Le Bénéficiaire doit restituer le Bien au transporteur défini par le prestataire agréé par CA Consumer Finance dans son emballage d'origine (si le Bien en possédait un et si le Bénéficiaire l'a conservé), en y joignant :
 - le formulaire de demande de remboursement,
 - la notice d'utilisation du Bien fournie par son fabricant (si le Bien en possédait une et si le Bénéficiaire l'a conservée),
 - les accessoires du Bien fournis par son fabricant (si le Bien en possédait et si le Bénéficiaire les a conservés),
 - une copie de la facture d'achat du Bien.
 - et plus généralement, toutes pièces que le prestataire agréé par CA Consumer Finance estime nécessaire pour apprécier le bien-fondé de la demande du Bénéficiaire.
- Si le premier rendez-vous fixé pour l'enlèvement n'est pas honoré par le Bénéficiaire, le prestataire agréé par CA Consumer Finance pourra facturer au Bénéficiaire les frais d'enlèvement du Bien correspondant au 2^{ème} rendez-vous -et suivants si nécessaire-.

Recommandation valable dans les 2 cas 7.1 et 7.2

Si le Bien est un appareil dans lequel le Bénéficiaire a enregistré des fichiers, des bases de données ou des logiciels, le Bénéficiaire doit effectuer une sauvegarde avant de restituer le Bien.

Si le Bien comporte cette fonction et /ou ce compte, désactiver la fonction « localisation de mon téléphone » et/ou le compte « i-cloud » (ou son équivalent).

Si le Bien contient des données personnelles, le Bénéficiaire doit les supprimer avant de restituer le Bien. **A défaut, les données personnelles seront détruites par CA Consumer Finance ou son prestataire agréé dès réception du Bien, ce que le Bénéficiaire reconnaît et accepte expressément.**

9 - TRAITEMENT DE LA DEMANDE DE REMBOURSEMENT

Dès réception du colis adressé par le Bénéficiaire, le prestataire agréé par CA Consumer Finance en analyse le contenu.

- Si aucun Abattement (autre que celui découlant du formulaire de demande de remboursement complété par le Bénéficiaire) n'est applicable, le prestataire agréé délivre au Bénéficiaire un certificat de cession et un virement bancaire sera établi sur son compte bancaire sous 72 h ouvrées après réception du colis et des pièces justificatives.
- Dans le cas contraire, le Bénéficiaire est informé par e-mail du nouvel Abattement en application des dispositions de l'article 5 des CGS.

Le Bénéficiaire a alors le choix entre :

- ✓ accepter le nouvel Abattement **dans les 15 (quinze) jours de réception de l'e-mail** sur le site <https://soplus.spb.eu> ; un certificat de cession lui est alors adressé par CA Consumer Finance par l'intermédiaire de son prestataire agréé, dès réception de son accord sur le site et un virement bancaire est établi sur son compte bancaire ;
- ✓ refuser le nouvel Abattement et le Bien lui est alors retourné **à ses frais.**
- Si le Bien n'est pas éligible au Service (Bien relevant d'un cas de détérioration ou bien adressé par le Bénéficiaire ne correspondant pas au Bien tel que défini par les présentes CGS), le Bien est restitué au Bénéficiaire à ses frais.
Dans les cas où le Bien est restitué au Bénéficiaire à ses frais, cette restitution est effectuée en « contre remboursement ». Si le Bénéficiaire refuse la livraison du Bien, le prestataire agréé par CA Consumer Finance renverra à nouveau le Bien au Bénéficiaire. CA Consumer Finance ou son prestataire agréé ne serait être tenu responsable en cas de détérioration du Bien au cours des transports successifs ou du stockage du Bien.
Si, après la seconde présentation du Bien restée infructueuse, le Bénéficiaire n'a pas fait, au plus tard 6 (six) mois après la date de refus de la dernière livraison, de réclamation écrite selon les conditions du présent article 8, le Bénéficiaire accepte, d'ores et déjà, que le Bien devienne la propriété de CA Consumer Finance
CA Consumer Finance pourra alors disposer librement du Bien et ne serait être tenu responsable du sort du Bien, en cas de réclamation du Bénéficiaire après le délai de 6 (six) mois susvisé.

10 - RECLAMATIONS

En cas de difficulté relative aux conditions d'application du Service, le Bénéficiaire doit s'adresser par écrit à : SPB - Département Satisfaction Clientèle « Pack Zen + » - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex.

Si la réponse donnée ne le satisfait pas, le Bénéficiaire peut alors contacter le Service Client CA Consumer Finance
CA Consumer Finance rappelle que le Service ne réduit, ni ne supprime, les garanties légales relatives aux défauts cachés (article 1641 à 1649 du Code civil) et aux défauts de conformité (articles L217-4, L217-5, L217-12 et L217-16 du Code de la consommation) et ne se substitue pas à celles-ci.

Le Bénéficiaire a également la possibilité d'utiliser la plateforme de Résolution des Litiges en Ligne (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

11 - DISPOSITIONS DIVERSES

- **Territorialité :**
Les prestations découlant de la mise en œuvre du Service se font exclusivement en France métropolitaine.
- **Informatique, Fichiers et Libertés :**
 - **Le Bénéficiaire est expressément informé de l'existence et déclare accepter le traitement automatisé des informations nominatives et personnelles recueillies auprès de lui par CA Consumer Finance dans le cadre de l'adhésion au Service, ainsi qu'en cours de gestion de celle-ci. Ces informations sont destinées exclusivement à CA Consumer Finance et à son prestataire agréé et pourront être transmises**

pour les besoins de la gestion de l'adhésion et de l'exécution du Service, à certains de ses prestataires étant précisé que certains de ces prestataires se trouvent hors de l'Union Européenne.

- Le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression des informations le concernant figurant dans les fichiers de CA Consumer Finance ou de son prestataire agréé, dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 – modifiée.

Le Bénéficiaire pourra exercer ces droits en justifiant de son identité par courrier postal adressé à : CA Consumer Finance – Service Relation Client – 91008 Evry Cedex

- Toute déclaration fautive ou irrégulière peut faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir ou identifier une fraude.
- Les conversations téléphoniques entre le Bénéficiaire et CA Consumer Finance ou son prestataire agréé sont susceptibles d'être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus ou dans le cadre de la gestion de l'adhésion et des prestations du Service.
- Le Bénéficiaire a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique en se rendant sur le site www.bloctel.gouv.fr

Ces CGS citent ou mentionnent des dispositions légales. Pour l'information complète du Bénéficiaire, la plupart de ces dispositions sont reproduites ci-après.

12 - LA GARANTIE LEGALE RELATIVE AUX DEFAUTS CACHES DE LA CHOSE VENDUE

- **Article 1641 du Code civil** : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

 - **Article 1648 alinéa 1 du Code civil** : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. *
-

12 - LA GARANTIE LEGALE RELATIVE AUX DEFAUTS DE CONFORMITE

- **Article L 217-4 du Code de la consommation** : Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.
Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.
- **Article L 217-5 du Code de la consommation** : Pour être conforme au contrat, le bien doit :
1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
 - correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
 - présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.
- **Article L 217-12 du Code de la consommation** : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.
- **Article L 217-16 du Code de la consommation** : Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

GARANTIE BONNE FIN DE TRAVAUX

FICHE D'INFORMATION ET DE CONSEIL FOURNIE PREALABLEMENT A L'ADHESION A LA GARANTIE BONNE FIN DE TRAVAUX (Articles L 520-1 et R 520-1 du Code des assurances)

CA Consumer Finance propose à ses clients, une assurance « Garantie Bonne Fin de Travaux » dès lors qu'ils ont acheté un produit en utilisant la solution My So +.

L'offre « Garantie Bonne Fin de Travaux », propose une garantie dont les objets, conditions, limites et exclusions sont précisées dans la Notice d'Information ci-après, dont vous devez prendre connaissance.

En cas d'Incapacité ou d'Accident, « Garantie Bonne Fin de Travaux » couvre le remboursement du coût de main d'œuvre - hors frais de fournitures et de déplacement - de l'artisan choisi par le Bénéficiaire assuré, pour réaliser ou terminer les travaux du Chantier.

Nous attirons votre attention sur le fait qu'en l'absence d'adhésion à la Garantie proposée, dans l'éventualité d'un quelconque sinistre, il vous incombera de prendre seul toutes dispositions nécessaires pour terminer le Chantier.

Conformément à l'article L112-10 du Code des assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau contrat.

Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 14 (quatorze) jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat en vous adressant à SPB par courrier : SPB –SOPLUS- CS 90000- 76095 Le Havre Cedex ou par e-mail : soplus@spb.eu accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le Contrat « Garantie Bonne Fin de Travaux ».

Le contrat d'assurance collective de dommages à adhésion facultative n° 1705AFS002 a été souscrit par **CA Consumer Finance**, au profit des clients My So +, auprès de CAMCA ASSURANCE SA en qualité d'Assureur, par l'intermédiaire de **SPB** en qualité de Courtier intermédiaire et gestionnaire.

Ce contrat est géré par **SPB**, en qualité de Courtier gestionnaire, au nom et pour le compte de CAMCA ASSURANCE SA.

CA CONSUMER FINANCE, Société anonyme au capital de 554 482 422 €, Siège social : Rue du Bois Sauvage 91038 Evry Cedex, enregistrée au RCS Evry sous le n° 542 097 522. Société de courtage d'assurance, inscrite à l'ORIAS sous le n° 07 008 079 (www.orient.fr).

CAMCA ASSURANCE SA - immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés du Luxembourg sous le numéro B58149 dont le siège social est situé au 32, avenue de la liberté L-1930 Luxembourg.

SPB, SAS de courtage d'assurance au capital de 1 000 000 €. Siège social : 71 quai Colbert 76600 Le Havre. RCS Le Havre 305 109 779, immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07 002 642 www.orient.fr.

CA CONSUMER FINANCE et SPB, sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09. CAMCA ASSURANCE SA est soumise au contrôle du Commissariat aux Assurances, 7 boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg

Cotisation

L'assurance « Garantie Bonne Fin de Travaux » est offerte aux clients My So+.

Réclamations

Les noms des entreprises d'assurance avec lesquelles CA Consumer Finance travaille sont disponibles sur simple demande (Article L 520-1,II, 1°,b du Code des assurances).

En vue du traitement d'éventuels différends, vous pouvez vous adresser au Département Réclamations de SPB, qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

- formulaire de réclamation en ligne sur le site www.spb-assurance.fr
- adresse e-mail : reclamations-soplus@spb.eu
- adresse postale : SPB Département Réclamations - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex
- télécopie : 02 32 74 29 69

Le Département Réclamations de SPB s'engage à accuser réception de la réclamation dans les 10 (dix) jours ouvrables suivant sa date de réception (même si la réponse à la réclamation est également apportée dans ce délai) et à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les 2 (deux) mois suivant sa date de réception (sauf circonstances particulières dont l'Assuré sera alors tenu informé).

NOTICE D'INFORMATION

Contrat d'assurance collective de dommages à adhésion facultative n° 1705AFS002 (dénommé ci-après "Contrat") souscrit par :

- **CA CONSUMER FINANCE**, Société anonyme au capital de 554 482 422 €, Siège social : Rue du Bois Sauvage 91038 Evry Cedex, enregistrée au RCS Evry sous le n° 542 097 522. Société de courtage d'assurance, inscrite à l'ORIAS sous le n° 07 008 079 (www.orias.fr).
- auprès de **CAMCA ASSURANCE SA** - immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés du Luxembourg sous le numéro B58149 dont le siège social est situé au 32, avenue de la liberté L-1930 Luxembourg.
- et par l'intermédiaire de **SPB**, SAS de courtage d'assurances au capital de 1.000.000 €, Siège social : 71 Quai Colbert 76600 Le Havre, immatriculée au RCS du Havre sous le n° 305 109 779 et à l'ORIAS sous le n°07 002 642 (www.orias.fr), (ci-après dénommée « SPB » ou « Courtier Gestionnaire»).

Ce contrat est géré par **SPB**, en qualité de Courtier gestionnaire, au nom et pour le compte de **CAMCA ASSURANCE SA**.

CA CONSUMER FINANCE et **SPB**, sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09. **CAMCA ASSURANCE SA** est soumise au contrôle du Commissariat aux Assurances, 7 boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg

CA Consumer Finance et l'Assureur ont chargé **SPB** d'être l'interlocuteur des clients **CA Consumer Finance** qui adhèrent à la « Garantie Bonne Fin de Travaux », tant en ce qui concerne leur adhésion que pour la mise en œuvre de la Garantie.

Les moyens de contacter **SPB** sont les suivants :

- par e-mail : soplus@spb.eu
- sur le site : <https://soplus.spb.eu>
- par voie postale : SPB - SOPLUS -
-CS 90000-
76095 Le Havre Cedex

Article 1 – Définitions

• **Accident :**

Toute atteinte corporelle, non intentionnelle de la part du Bénéficiaire assuré, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure. Par extension, sont garanties les maladies qui seraient la conséquence directe de ce type d'atteintes corporelles.

L'Accident devra générer nécessairement:

Un arrêt maladie d'au moins 7 (sept) jours calendaires consécutifs du Bénéficiaire assuré.

• **Bénéficiaire assuré :** La personne physique majeure résidant en France métropolitaine, **et client My So+.**

• **Déchéance :** Sanction consistant à priver le Bénéficiaire assuré, dans la limite de l'Article L.113-2 du Code des assurances, du bénéfice de la Garantie prévue au sens des dispositions du Contrat, en cas de non-respect de l'une de ses obligations.

• **Domicile :** Le domicile du Bénéficiaire assuré situé en France métropolitaine, au sens du Code général des impôts en vigueur, constitué de l'ensemble des pièces destinées à l'habitation principale ainsi que des bâtiments dépendants de celle-ci (véranda, garage, toute autre annexe utilisée à des fins domestiques) -à l'exclusion de toute multipropriété en temps partagé, de tout mobil-home et à l'exclusion des parties communes et des locaux à usages professionnels-.

• **Garantie :** La garantie d'assurance relative au Contrat.

• **Sinistre :** Événement susceptible de mettre en œuvre une ou plusieurs garanties au sens du Contrat.

• **Tiers :** Toute personne autre que le Bénéficiaire assuré, autre que son conjoint, concubin ou pacsé, autre que ses ascendants ou descendants, vivant au Domicile du Bénéficiaire assuré.

• **Incapacité :** Impossibilité, pour le Bénéficiaire assuré, de réaliser ou de terminer, par ses propres soins, le Chantier.

L'Incapacité devra faire suite aux conséquences des seuls événements suivants :

- Un Accident ou une maladie du Bénéficiaire assuré nécessitant un arrêt maladie **d'au moins 7 (sept) jours calendaires consécutifs** du Bénéficiaire assuré.

• **Chantier :** L'ensemble des travaux de réalisation ou de destruction entrepris **au Domicile du Bénéficiaire assuré**, en relation et nécessitant exclusivement la mise en œuvre de matériels et de matériaux, relatifs au chantier envisagé, **et dont l'achat a été effectué dans une Grande Surface de Distribution de Bricolage** **N'entrent pas dans la notion de Chantier les travaux nécessitant uniquement la mise en œuvre de petit outillage et les travaux de jardinage.**

Article 2 – Modalités et fonctionnement de l'adhésion au Contrat

• Comment adhérer au Contrat ?

La personne physique majeure résidant en France métropolitaine qui souhaite bénéficier de la Garantie du Contrat doit suivre les étapes suivantes :

- Sélection du Pack « Zen + » sur la plateforme Smart Companion au moment de la sollicitation d'une solution My So+.
- A réception de l'e-mail d'acceptation de la solution My So + ou en activant le Service directement sur le site My So+, la personne doit confirmer sa volonté d'adhérer à la « Garantie Bonne Fin de Travaux » par l'activation du Pack « Zen + » dans les 5 (cinq) jours calendaires.

• Preuve de l'adhésion

Les données sous forme électronique et les enregistrements conservés par l'Assureur ou tout mandataire de son choix valent signature par le Bénéficiaire assuré, lui sont opposables et peuvent être admises comme preuve de son identité et de son consentement à l'offre d'assurance et aux termes de la présente Notice.

• Confirmation de l'adhésion au Contrat

SPB adresse au Bénéficiaire assuré, par e-mail et/ou sur tout autre support durable, un Certificat d'adhésion et la Notice d'information, documents que le Bénéficiaire assuré s'engage à conserver sur un support durable.

• Renonciation à l'adhésion

En cas de vente à distance, le Bénéficiaire assuré peut renoncer à son adhésion au Contrat dans les quatorze (14) jours calendaires suivant la date de réception du Certificat d'adhésion, en annulant simplement sa commande Assurance auprès de SPB.

Pendant le délai de renonciation, si le Bénéficiaire assuré déclare un Sinistre dans les conditions prévues par la présente Notice, le Bénéficiaire assuré ne pourra plus exercer son droit de renonciation, cette déclaration constituant l'accord du Bénéficiaire assuré d'exécution du Contrat.

Les dispositions qui précèdent s'appliquent également si le Bénéficiaire assuré justifie déjà d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par le Contrat et souhaite renoncer à son adhésion pour ce motif (article L. 112-10 du Code des assurances) par courrier ou e-mail adressé à SPB.

Modèle de lettre de renonciation :

« Je soussigné(e), *Nom, Prénom et Adresse*, déclare renoncer à mon adhésion à « Garantie Bonne Fin de Travaux »,
Contrat n° 1705AFS002
Fait le *Date* à *Lieu*, *Signature* ».

Date d'effet de l'adhésion : L'adhésion prend effet à réception par le Bénéficiaire assuré de l'e-mail d'acceptation de la solution My So + ou quand le Bénéficiaire assuré active le Service directement sur le site My So + dans les 5 (cinq) jours calendaires, C'est-à-dire avec l'accord exprès de l'Adhérent avant l'échéance du délai de renonciation.

• **Durée de l'adhésion :** La durée de l'adhésion est de 1 (un) an à partir de la date d'effet de l'adhésion. **L'adhésion peut cependant être résiliée avant son terme normal dans les cas énumérés ci-après.**

• Résiliation de l'adhésion :

- A la date d'échéance de l'adhésion, telle que mentionné dans le paragraphe « Durée de l'adhésion ».
- En cas de résiliation du Contrat par CA Consumer Finance ou CAMCA ASSURANCE SA, le Bénéficiaire assuré en sera alors informé au plus tard 2 (deux) mois avant la date de résiliation effective. Toutefois, dans cette dernière hypothèse, l'adhésion individuelle au Contrat, si elle est en vigueur au jour de la prise d'effet de la résiliation du Contrat sauf résiliation anticipée telle que prévue aux points suivants cessera à sa date d'échéance, selon son terme initial défini.
- En cas de mise en jeu de son droit à renonciation par le Bénéficiaire assuré.
- En cas de mise en jeu de la Garantie et d'indemnisation par l'Assureur
- **Dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.**

• **Modification de l'adhésion :** Toute modification relative aux coordonnées du Bénéficiaire assuré (nom ou adresse postale) doit être déclaré par le Bénéficiaire assuré à SPB.

Article 3 - Date d'effet et durée de la Garantie

• Date d'effet de la Garantie

La Garantie démarre lorsqu'un montant cumulé d'un minimum 250 € TTC d'achat des matériels et matériaux relatifs au Chantier a été effectué depuis la date d'effet de l'adhésion dans une Grande Surface de Distribution de Bricolage et ce, dans les 3 (trois) mois précédant la date de l'Accident ou de l'Incapacité subis par le Bénéficiaire assuré - les factures d'achats cumulées faisant foi -.

• Durée de la Garantie

La durée de la Garantie est de 100 (cent) jours calendaires à compter de la date d'effet de la Garantie, sauf cas de cessation de l'adhésion mentionnés à l'Article 2 de la présente Notice. .

• Cessation de la Garantie

A la date d'échéance de la Garantie mentionnée à l'Article 3 de la présente Notice.

Dans tous les cas de cessation de l'adhésion mentionnée à l'Article 2 de la présente Notice.

Article 4 – Objet et limite de la Garantie

- **Objet de la Garantie**

En cas d'Incapacité ou d'Accident, pendant la période de validité des Garanties (mentionnée à l'Article 3 de la présente Notice):

La Garantie couvre le remboursement du coût de main d'œuvre - hors frais de fournitures et de déplacement - de l'artisan choisi par le Bénéficiaire assuré, pour réaliser ou terminer les travaux du Chantier.

- **Limites de la Garantie**

- ✓ Entre 50 € TTC minimum et 500 € TTC maximum.
- ✓ 1 (un) Sinistre unique pendant la durée de validité de la Garantie.

Article 5 – Exclusions de la garantie

- Les conséquences de la guerre civile ou étrangère ou d'insurrection ou d'actes de terrorisme, ou de confiscation par les autorités.
- Les conséquences de la désintégration du noyau de l'atome.
- Les Sinistres résultant de la faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire assuré ou de toute personne n'ayant pas la qualité de Tiers.
- Les préjudices indirects (par ricochets), financiers, matériels ou autres, subis par le Bénéficiaire assuré pendant ou suite à un Sinistre.
- Les conséquences du suicide ou de la tentative de suicide du Bénéficiaire assuré, que ce suicide ou cette tentative de suicide soit qualifié de conscient ou d'inconscient.
- Les frais de fournitures et de déplacement de l'artisan du choix du Bénéficiaire assuré.
- Le décès du Bénéficiaire assuré.

Article 6 – Déclaration du Sinistre

Dès qu'il a connaissance d'un Sinistre et au plus tard dans les 5 (cinq) jours ouvrés (sauf cas fortuit ou de force majeure), le Bénéficiaire assuré doit le déclarer à SPB.

Si le Bénéficiaire assuré ne respecte pas ce délai de déclaration de Sinistre et si l'Assureur prouve que le retard lui a causé un préjudice, le Bénéficiaire assuré ne bénéficiera pas de la Garantie (article L 113-2 du Code des assurances).

DOCUMENTS et INFORMATIONS à TRANSMETTRE à SPB :

Le Bénéficiaire assuré devra fournir à SPB, les pièces justificatives suivantes :

- La facture de la Grande Surface de Distribution de Bricolage des matériels et des matériaux concernés par le Chantier.
- L'attestation sur l'honneur des circonstances exactes du Sinistre.
- L'arrêt maladie d'au moins 7 (sept) jours calendaires consécutifs du Bénéficiaire assuré.
- La facture acquittée du coût de main d'œuvre - hors frais de fournitures et de déplacement - de l'artisan du choix du Bénéficiaire assuré.
- Le RIB nécessaire au versement de l'indemnisation

Et, plus généralement, le Bénéficiaire assuré devra fournir toutes pièces que l'Assureur estime nécessaires pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation et procéder à ladite indemnisation.

Par ailleurs, l'Assureur peut demander l'avis d'un expert ou d'un enquêteur, s'il l'estime nécessaire, pour apprécier le Sinistre.

- **Procédure d'indemnisation**

Sans préjudice des autres dispositions de la présente Notice :

SPB – au nom et pour le compte de l'Assureur - indemnise le Bénéficiaire assuré dans les conditions suivantes :

Par un virement ou un chèque d'un montant égal au montant de la facture acquittée du coût de main d'œuvre – hors frais de fournitures et de déplacement - de l'artisan du choix du Bénéficiaire assuré.

Article 7 – Cotisation

L'assurance « Garantie Bonne Fin de Travaux » est offerte aux clients de l'offre My So+.

Article 8 – Informatique, Fichiers et Libertés

Le Bénéficiaire assuré est expressément informé de l'existence et déclare accepter le traitement automatisé des informations nominatives et personnelles recueillies auprès de lui par CA CONSUMER FINANCE, **CAMCA ASSURANCE SA**, et par SPB (et leurs mandataires) dans le cadre de l'adhésion au Contrat, ainsi qu'en cours de gestion de celle-ci. Il lui est expressément rappelé que, conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 (modifiée) relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la fourniture de ces informations est obligatoire car nécessaire à l'obtention des Garanties ainsi qu'à la gestion de l'adhésion. Ces informations sont destinées exclusivement à CA CONSUMER FINANCE, **CAMCA ASSURANCE SA**, et à SPB (et leurs mandataires) pour les besoins de la gestion de l'adhésion, à leurs partenaires contractuels concourant à la réalisation de cette gestion ainsi, le cas échéant, qu'aux Autorités de tutelle.

Le Bénéficiaire assuré dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression des informations le concernant figurant dans les fichiers de CA CONSUMER FINANCE, CAMCA ASSURANCE SA ou de SPB, dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 (modifiée), en contactant SPB par lettre recommandée avec avis de réception.

Toute déclaration fautive ou irrégulière peut faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir ou identifier une fraude.

Les conversations téléphoniques entre le Bénéficiaire assuré et SPB sont susceptibles d'être enregistrées à des fins de contrôle de la qualité des services rendus ou dans le cadre de la gestion des Sinistres.

Les données recueillies pour la gestion de l'adhésion et des Sinistres peuvent être transmises, dans les conditions et modalités prévues par la législation et les autorisations obtenues auprès de la CNIL, aux filiales et sous-traitants de SPB hors Union Européenne.

Le Bénéficiaire assuré a la possibilité de **s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique en se rendant sur le site www.bloctel.gouv.fr**

Article 9 – Réclamations-Médiation

En cas de difficulté relative à la gestion de son adhésion, des cotisations ou d'un Sinistre, le Bénéficiaire assuré peut adresser sa réclamation au Département Réclamations de SPB, qu'il est possible de saisir selon les modalités suivantes :

- formulaire de réclamation en ligne sur le site www.spb-assurance.fr
- adresse mail : reclamations-soplus@spb.eu
- adresse postale : SPB Département Réclamations - CS 90000 - 76095 Le Havre Cedex
- télécopie : 02 32 74 29 69

Le Département Réclamations de SPB s'engage à accuser réception de la réclamation dans les 10 (dix) jours ouvrables suivant sa date de réception (même si la réponse à la réclamation est également apportée dans ce délai) et, en tout état de cause, à apporter une réponse à la réclamation au maximum dans les 2 mois suivant sa date de réception (sauf circonstances particulières dont le Bénéficiaire assuré sera alors tenu informé).

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation par le Département Réclamations de SPB, le Bénéficiaire assuré peut alors s'adresser par écrit à l'Assureur (en mentionnant les références du dossier concerné et en joignant une copie des éventuelles pièces justificatives) :

Service « Relations Clients »

CAMCA ASSURANCE SA

BP 2378 - L-1023 Luxembourg
32, avenue de la Liberté - L-1930 Luxembourg

L'Assureur accusera réception de la réclamation dans les 10 (dix) jours ouvrables suivant sa date de réception et précisera le délai prévisible de traitement de celle-ci.

La procédure ci-dessus ne s'applique pas si une juridiction a été saisie du litige que ce soit par le Bénéficiaire assuré ou par l'Assureur.

Si le désaccord persiste après la réponse donnée par l'Assureur, le Bénéficiaire assuré peut solliciter l'avis de la du Médiateur de l'ACA par courrier à : ACA c/o Médiateur en Assurance – BP 448 L-2014 Luxembourg ou sur le site internet :

<http://www.aca.lu/mediateur-en-assurance> ou par email : info@aca.lu.

Les dispositions du présent paragraphe s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

Le Bénéficiaire assuré a également la possibilité d'utiliser la plateforme de Résolution des Litiges en Ligne (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Article 10 - Dispositions diverses

- **Territorialité** : Les Garanties produisent leurs effets, pour les Sinistres survenant en **France métropolitaine**.
L'indemnisation ne peut être réalisée qu'en France métropolitaine.
- **Droit et langue applicables – Juridiction compétente** : La langue utilisée pendant toute la durée de l'adhésion est le français. Les relations précontractuelles et la présente Notice sont régies par le droit français. Tout litige né de l'exécution ou de l'interprétation de la présente Notice sera de la compétence des juridictions françaises.
- **Prescription** : Toute action dérivant du Contrat est prescrite par 2 (deux) ans à compter de l'événement qui y donne naissance. La prescription peut notamment être interrompue par la désignation d'un expert à la suite d'un Sinistre, ou par l'envoi - par l'Assureur ou le Bénéficiaire assuré à l'autre partie - d'une lettre recommandée avec avis de réception (Articles L.114-1, L.114-2

et L.114-3 du Code des assurances).

Article L 114-1 du Code des assurances : Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse 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 du Bénéficiaire 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 le Bénéficiaire assuré ou a été indemnisé par ce dernier. [...]

Article L 114-2 du Code des assurances : La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur au Bénéficiaire assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par le Bénéficiaire assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription, visées aux Articles 2240 à 2246 du Code civil, sont l'assignation en justice, même en référé, le commandement ou la saisie, de même que la reconnaissance par une partie du droit de l'autre partie.

Article L 114-3 du Code des assurances : Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

- **Pluralité d'assurances** : 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.
- **Fausse déclaration** : **Toute fausse déclaration faite par le Bénéficiaire assuré à l'occasion d'un Sinistre expose le Bénéficiaire assuré, si la mauvaise foi du Bénéficiaire assuré est prouvée, à la nullité de son adhésion et donc à la perte de son droit aux Garanties, la cotisation d'assurance étant cependant conservée par l'Assureur.**
- **Subrogation** : L'Assureur peut se retourner contre le responsable du Sinistre pour obtenir le remboursement du montant de l'indemnisation versée au Bénéficiaire assuré. (Article L 121-12 du Code des assurances).