

## **CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SITE MOBILE**

Le présent site mobile, ci-après dénommé « Site Mobile », est exploité par EUROP ASSISTANCE France S.A. (ci-après dénommée EUROP ASSISTANCE France), Société par Actions Simplifiée capital de 2 541 712 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 403.147.903, dont le siège social est sis 1, Promenade de La Bonnette 92230 Gennevilliers.

Le terme « Vous » ou « Bénéficiaire » désigne le conducteur d'un véhicule, bénéficiaire d'un contrat d'assistance routière garanti par EUROP ASSISTANCE SA, entreprise régie par le code des assurances, dont les prestations sont mises en œuvre par EUROP ASSISTANCE France, qui a contacté EUROP ASSISTANCE France pour bénéficier desdites prestations d'assistance à la suite de la survenance d'un événement couvert par ledit contrat d'assistance.

Le présent Site mobile vous permet Bénéficiaire de consulter en temps réel des informations relatives à votre dossier d'assistance.

Les présentes conditions générales d'utilisation du Site Mobile, ci-après dénommées « Conditions Générales d'Utilisation » définissent les fonctionnalités et modalités d'utilisation du Site mobile ainsi que les droits et obligations de chacun, relativement à l'utilisation du Site Mobile.

Elles entrent en vigueur à la date de leur mise en ligne et sont opposables à compter de la date de première utilisation du Site mobile, pendant toute la durée de votre utilisation.

En cas de non-respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation, le Site Mobile ne peut pas fonctionner correctement.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont soumises au droit français.

### **ARTICLE I. UTILISATION DU SITE MOBILE**

#### ***A. Acceptation préalable des Conditions Générales d'Utilisation***

L'accès et l'utilisation du Site Mobile impliquent la connaissance, l'acceptation sans réserve et le respect par Vous des présentes Conditions Générales d'Utilisation accessibles depuis la page principale du Site Mobile.

Un accès au contenu des Conditions Générales d'Utilisation dans leur intégralité, est disponible à partir de la page d'accueil du Site Mobile.

Votre acceptation des Conditions Générales d'Utilisation se manifeste lorsque vous cliquez sur la case à cet effet, lors de votre connexion au Site Mobile.

#### ***B. Règles d'utilisation du Site Mobile***

Vous vous engagez à utiliser le Site Mobile de façon loyale et honnête, conformément à son objectif et à son rôle, dans le respect de la législation.

Vous reconnaissez et acceptez que le respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation soit une condition substantielle au maintien de votre accès.

EUROP ASSISTANCE France pourra supprimer votre accès au Site Mobile ou à certaines de ses fonctionnalités, sans préavis et sans vous devoir, de ce fait, d'indemnité de quelque nature que ce soit, en cas de violation des dispositions des présentes Conditions Générales d'Utilisation rendant impossible le maintien de l'accès au Site Mobile, et ce, nonobstant les dommages et intérêts qui pourraient être demandés par EUROP ASSISTANCE France.

## **ARTICLE II. ACCES AU SITE MOBILE – RESEAU INTERNET**

### II.1. ACCES

Les services du Site Mobile sont accessibles depuis n'importe quel pays et à toute heure.

Ce Site Mobile est accessible depuis votre Terminal mobile via le réseau mis à votre disposition par votre opérateur téléphonique et ou internet, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. L'Accès au Site Mobile est gratuit. Néanmoins, vous resterez à devoir tous les frais afférents à l'utilisation du Site Mobile tels que les frais d'accès à internet ou de communication engendrés par votre utilisation de l'Application.

Vous êtes à ce titre seul responsable du bon fonctionnement de votre téléphone ainsi que de son accès au réseau internet et de téléphonie mobile. Tout usage de l'Application engage votre responsabilité.

Lors de chaque demande d'assistance effectuée auprès des services d'assistance d'EUROP ASSISTANCE France, il vous sera proposé de suivre en temps réel des informations relatives à la prise en charge de votre dossier d'assistance. Si vous souhaitez bénéficier de ce service, un lien vers l'url du Site mobile vous sera envoyé par SMS au numéro de votre terminal mobile. Chaque demande d'assistance générera une url à usage unique.

## **ARTICLE III. FONCTIONNALITES DU SITE MOBILE**

Ce Site mobile vous permet de consulter notamment les informations suivantes depuis l'ouverture de votre dossier jusqu'à sa clôture :

- Rappel des coordonnées que vous aurez communiquées lors de votre demande d'assistance et le numéro de votre dossier d'assistance

- Indication des étapes de la prise en charge de votre dossier par EUROP ASSISTANCE France,
- Communication des coordonnées des intervenants missionnés par EUROP ASSISTANCE France et du délai estimatif de leur intervention.

Ces fonctionnalités vous sont uniquement réservées, en tant que Bénéficiaire des Prestations d'assistance.

Ce Site mobile est uniquement consultatif et ne vous permet pas de contacter directement les services d'EUROP ASSISTANCE France ni les prestataires missionnés.

Pour cela, il vous faudra contacter directement par téléphone le service concerné. Soit EUROP ASSISTANCE France au numéro indiqué dans votre contrat d'assistance. Soit le prestataire, au numéro indiqué sur le Site mobile.

De même, si vous souhaitez corriger une information vous concernant figurant sur le Site mobile, nous vous invitons à contacter par téléphone EUROP ASSISTANCE France.

#### **ARTICLE IV. DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Le Site Mobile est la propriété d'EUROP ASSISTANCE France.

Certains éléments du Site Mobile sont protégés par des droits de propriété intellectuelle, dont, soit EUROP ASSISTANCE France, soit des tiers, sont titulaires. Dans ce dernier cas, EUROP ASSISTANCE France a préalablement obtenu des tiers les autorisations nécessaires à leur utilisation.

Vous avez l'autorisation de consulter les données qu'elle contient pour votre seule utilisation personnelle, à exclusion de toute exploitation commerciale.

Le Site Mobile et son contenu ne peuvent aucunement être copiés, reproduits, republiés, téléchargés, signalés, traduits, commercialisés, adaptés, modifiés, incorporés, diffusés ou transmis, partiellement ou intégralement, de quelque façon que ce soit, d'aucune manière.

#### **ARTICLE V. RESPONSABILITE**

EUROP ASSISTANCE France n'est tenue qu'à une obligation de moyens au titre de l'ensemble de ses obligations.

Les informations communiquées le cas échéant dans le Site Mobile sont fournies à titre général et documentaire et sont destinées à compléter des connaissances. Elles ne sauraient en aucun cas être reçues comme une prestation de conseil de la part d'EUROP ASSISTANCE France.

EUROP ASSISTANCE France décline toute responsabilité quant à l'utilisation, l'interprétation qui pourrait être faite des informations publiées dans le Site Mobile et leurs éventuelles conséquences. Vous êtes seul responsable de l'utilisation que vous faites des informations ou du contenu de ce Site Mobile.

EUROP ASSISTANCE ne saurait être tenue responsable :

- En cas d'indisponibilité du Site Mobile et de ses services, notamment en raison d'une opération de maintenance, d'une panne, ou d'une mauvaise couverture ou de l'absence de couverture du réseau mobile de votre opérateur, ou en cas de virus, ou en cas de mauvais fonctionnement de votre terminal mobile
- En cas d'erreurs et/ou omission contenues dans les liens vers lesquels le Site Mobile redirige,
- De non-respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation,
- En cas de négligence ou faits de tiers,
- En cas de force majeure entendue au sens de la jurisprudence des tribunaux français, à savoir un événement extérieur, imprévisible et insurmontable, ou cas fortuit. L'exécution des présentes Conditions Générales d'Utilisation sera suspendue tant que durera le cas de Force Majeure. La partie affectée par le cas force majeure s'efforcera dans la mesure du possible de faire cesser le cas de force majeure ou de trouver une solution lui permettant d'exécuter ses obligations contractuelles malgré le cas de force majeure.

## MENTIONS LEGALES

### **Editeur du Site Mobile :**

EUROP ASSISTANCE France, Société par Actions Simplifiée au capital de 2 541 712 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 403.147.903, dont le siège social est sis 1, Promenade de La Bonnette 92230 Gennevilliers Représentée par Nicolas SINZ, Président

Téléphone n° 01.41.85.85.85.

N° TVA ( CEE) : FR 94403147903

EUROP ASSISTANCE France est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (A.C.P.R) 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09

### **Directeur de publication :**

Nicolas SINZ, Président d'EUROP ASSISTANCE FRANCE

### **Crédits :**

- Conception et réalisation du Site Mobile : EUROP ASSISTANCE France
- Conception éditoriale : EUROP ASSISTANCE France

## **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE**

La Politique de confidentialité précise le type d'informations qui sont traitées lors de votre utilisation du Site Mobile, la manière dont EUROP ASSISTANCE France collecte, utilise et stocke des données personnelles vous concernant, permettant de vous identifier directement ou indirectement sur le Site Mobile (les « Données ») et, les droits dont vous disposez relativement à ce traitement.

Votre acceptation de la présente Politique de confidentialité vous est demandée lors de votre accès au du Site Mobile.

### **1. Responsable de traitement**

Le Responsable de traitement au sens de la loi du 6 janvier 1978 modifiée dite « Informatique et Libertés » est EUROP ASSISTANCE France.

### **2. Utilisation du Site Mobile - Collecte des Données et finalités**

L'ensemble des données personnelles traitées dans le Site mobile ont été collectées par EUROP ASSISTANCE France dans le cadre de la gestion de votre demande d'assistance. Il est vous rappelé que les traitements opérés par EUROP ASSISTANCE France sur vos données personnelles dans le cadre de la gestion de votre demande d'assistance, ainsi que leurs finalités sont décrits dans votre contrat d'assistance.

La finalité des traitements opérés sur vos données personnelles via le Site mobile est de vous permettre de consulter en temps réel les étapes de la prise en charge de votre demande d'assistance.

Il n'est pas collecté d'autres Données personnelles vous concernant. Il ne vous est demandé aucune information via le Site mobile.

### **3. Destinataires des Données**

Les Données sont destinées aux sociétés du groupe EUROP ASSISTANCE et à leurs collaborateurs qui en ont besoin, et ce afin d'exécuter les services proposés par le Site Mobile.

Par ailleurs, EUROP ASSISTANCE France partage vos Données avec des tiers uniquement dans les cas suivants :

- **Entités liées** : Les collaborateurs, agents et autres membres habilités d'EUROP ASSISTANCE France, pourront avoir accès aux Données collectées dans le seul cadre de leurs fonctions visant à gérer les contrats et à fournir les services proposés par EUROP ASSISTANCE France.
- **Prestataires de services tiers qui fournissent pour le compte d'EUROP ASSISTANCE France certains services** : Ces prestataires indépendants ont accès aux informations personnelles nécessaires à l'exécution de prestations d'assistance, et ne sont pas autorisés à les utiliser à d'autres fins. De plus, ils sont tenus de traiter ces informations en conformité avec la présente politique et en application des lois françaises sur les données personnelles.
- **Transfert d'entreprises ou d'activités** : dans le cadre du développement de ses activités, EUROP ASSISTANCE France peut être amenée à vendre ou acquérir tout ou partie d'entreprises, filiales, ou segments d'activité. À l'occasion de telles transactions, vos Données peuvent leur être transférées. Les engagements de la Charte de confidentialité demeurent applicables en l'état.
- **Protection d'Europ Assistance France et des tiers** : nous pouvons être amenés à divulguer vos Données uniquement si nous y sommes légalement obligés, ou si cette divulgation est nécessaire pour exécuter et faire appliquer nos Disposition Générales ou tout autre accord que nous avons conclu avec vous, ou pour protéger les droits d'Europ Assistance.

#### **4. Durée de conservation des Données**

Vos Données ne sont conservées par EUROP ASSISTANCE France que pour la durée strictement nécessaire à l'atteinte des finalités exposées ci-dessus.

#### **5. Mesures de protection des Données**

Les renseignements personnels collectés par EUROP ASSISTANCE France sont conservés dans un environnement sécurisé. Les personnes travaillant pour EUROP ASSISTANCE France sont tenues de respecter la confidentialité de vos informations.

Pour assurer la sécurité de vos renseignements personnels, EUROP ASSISTANCE France a recours aux mesures suivantes :

- Protocole SSL (Secure Sockets Layer)
- Gestion des accès - personne autorisée
- Gestion des accès - personne concernée
- Sauvegarde informatique
- Identifiant / mot de passe

EUROP ASSISTANCE France s'engage à maintenir un haut degré de confidentialité en intégrant les dernières innovations technologiques permettant d'assurer la confidentialité de vos Données.

Toutefois, comme aucun mécanisme n'offre une sécurité maximale, une part de risque est toujours présente lorsque l'on utilise Internet pour transmettre des renseignements personnels.

#### **6. Stockage des Données**

Les Données que nous recueillons via le Site Mobile sont traitées et stockées exclusivement en Europe. Le lieu de stockage principal des Données se situe à

Amsterdam, Pays-Bas, une sauvegarde de secours étant par ailleurs stockée à Dublin, Irlande. Les emplacements de stockage sont choisis de manière à optimiser les performances et à créer des redondances afin de protéger les Données en cas de panne. Nous prenons des mesures pour garantir que les Données que les traitements de collecte et de restitution des Données sont effectués selon les dispositions du Site Mobile, en accord avec les présentes Conditions Générales d'Utilisation et les exigences de la loi en vigueur

## **7. Vos droits d'accès, de rectification et de suppression des Données**

Conformément à la législation, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, de portabilité et de suppression de vos Données.

Vous pouvez exercer ces droits en adressant une demande par écrit, avec un justificatif d'identité à notre Délégué à la Protection des Données :

- A l'adresse postale : Europ Assistance France – Délégué à la Protection des Données, 1, promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex,
- ou à l'adresse électronique suivante : [protectiondesdonnees@europ-assistance.fr](mailto:protectiondesdonnees@europ-assistance.fr)

En cas de réclamation relative à l'exercice de ces droits, vous disposez d'un recours auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (modalités sur le site [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).