

Conditions générales d'utilisation

Le présent site extranet ainsi que ses contenus et services, ci-après dénommé « Espace personnel en ligne » permet, au titulaire d'une carte bancaire émise par BFORBANK, ci-après dénommé « Utilisateur », de se renseigner sur la nature des prestations d'assistance et garanties d'assurance accessibles en fonction du type de carte, de demander une attestation d'assistance et/ou d'assurance, de déclarer leur sinistre garanti et de suivre l'état d'avancement de gestion des prestations.

Toute inscription aux services de l'Espace personnel ligne suppose la consultation et l'acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

L'Espace Client en ligne a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

La version actuellement en ligne de ces Conditions Générales d'Utilisation est la seule opposable pendant toute la durée d'utilisation de l'Espace personnel en ligne et ce, jusqu'à ce qu'une nouvelle version la remplace.

Le site internet, ci-après dénommé l'Espace personnel en ligne

Adresse du site : <https://assistancesolutions.BforBank.fr>

Editeur :

Société Anonyme au capital de 48 123 637 euros, immatriculée au RCS Paris sous le numéro 451 366 405, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 2 rue Pillet Will 75009 Paris.

ARTICLE 1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation, ci-après désignée les « CGU », ont pour objet de décrire les droits et obligations de l'Utilisateur et de EUROP ASSISTANCE dans le cadre de l'utilisation de l'Espace personnel en ligne.

Toute utilisation du Site suppose la consultation et l'acceptation des présentes CGU.

La version actuellement en ligne de ces CGU est la seule opposable pendant toute la durée d'utilisation du Site et ce, jusqu'à ce qu'une nouvelle version le remplace.

Les présentes CGU sont soumises au droit français.

ARTICLE 2. DEFINITIONS

Les termes listés ci-dessous utilisés dans les présentes CGU et débutant par une majuscule s'entendront comme suit, indifféremment au singulier et au pluriel selon le contexte de leur emploi :

- **CGU** : Désigne les présentes conditions générales d'utilisation destinées à encadrer les modalités d'utilisation de l'Espace personnel en ligne par l'Utilisateur.

- **Contenu** : Désigne l'ensemble des articles, photographies, illustrations, fiches, questionnaires, formulaires, fonctionnalités et plus largement tout élément existant au sein du Site.
- **Espace personnel en ligne** : Désigne le site internet développé et exploité par EUROP ASSISTANCE, auquel il peut être accédé par l'url suivante : <https://assistance-solutions.bforbank.com>.
- **Service** : Désigne l'ensemble des renseignements et prestations proposés et mis à la disposition des Utilisateurs au sein de l'Espace personnel en ligne tels que décrits dans les CGU. Les Services sont fournis via l'Espace personnel en ligne, soit par des sociétés tierces sous leur responsabilité exclusive ce que reconnaît et accepte l'Utilisateur.
- **Utilisateur** : Désigne la personne physique titulaire d'une carte bancaire émise par BFORBANK.

ARTICLE 3 : UTILISATION DU SITE PAR LES UTILISATEUR

3.1 Accès à l'Espace personnel en ligne

L'accès à l'Espace personnel en ligne et son utilisation sont réservés à un usage strictement personnel. L'Utilisateur s'engage à ne pas utiliser l'Espace personnel en ligne et les informations ou données qui y figurent à des fins commerciales, politiques, publicitaires.

3.2 Acceptation préalable des Conditions Générales d'Utilisation

L'accès et l'utilisation de l'Espace personnel en ligne par l'Utilisateur impliquent la connaissance, l'acceptation sans réserve et le respect par ce dernier des présentes Conditions Générales d'Utilisation. L'Utilisateur dispose de la faculté de sauvegarder ou d'éditer les présentes Conditions Générales d'Utilisation, sans toutefois les modifier.

Un accès au contenu des Conditions Générales d'Utilisation dans leur intégralité est disponible, à partir de la page d'accueil de l'Espace personnel en ligne ainsi que sur chacune des pages suivantes, par l'activation d'un lien hypertexte dénommé « Conditions Générales d'Utilisation » en bas de page.

En accédant et en utilisant l'Espace personnel en ligne, l'Utilisateur accepte que les présentes Conditions Générales d'Utilisation régissent l'accès et l'utilisation de l'Espace personnel en ligne.

L'Editeur se réserve le droit de modifier à tout moment les termes des Conditions Générales d'Utilisation communiquées sur l'Espace personnel en ligne. Dans ce cas, les CGU modifiées seront portées à la connaissance de l'Utilisateur à partir de l'icône « Conditions Générales d'Utilisation ». L'utilisation renouvelée de l'Espace personnel en ligne confirmera l'accord de l'Utilisateur aux Conditions Générales d'Utilisation modifiées.

3.3 Accès et Sécurité

En accédant dans l'Espace personnel en ligne grâce aux 9 premiers chiffres de sa carte bancaire BFORBANK, et après confirmation de l'ouverture d'un dossier correspondant à la déclaration d'un sinistre, l'Utilisateur bénéficie d'un droit d'accès à l'Espace personnel en ligne selon les modalités décrites ci-après.

Le droit d'accès à l'Espace personnel en ligne est personnel, incessible et temporaire.

L'identifiant et le mot de passe sont strictement personnels et doivent rester confidentiels, l'Utilisateur s'engage à ne pas les divulguer. Leur usage ne peut être en aucun cas cédé ou prêté à un tiers, à quelque titre que ce soit.

L'Utilisateur est responsable de leur conservation et devra prendre toute mesure utile pour que son identifiant et son mot de passe ne soient pas connus ni utilisés par un tiers. En outre, l'Utilisateur s'engage à ne pas divulguer et à ne pas s'approprier ceux d'un autre Utilisateur.

EUROP ASSISTANCE est déchargée de toute responsabilité en cas d'utilisation frauduleuse des codes d'accès.

3.4 Perte ou oubli de l'identifiant et/ou mot de passe

Dans le cadre d'un suivi de sinistre et en cas de perte ou d'oubli de son mot de passe, l'Utilisateur aura la possibilité de demander la réédition du mot de passe en cliquant sur le lien hypertexte « Mot de passe oublié ». Un nouveau mot de passe sera alors envoyé à l'adresse électronique renseignée lors de la demande d'ouverture de dossier.

En cas de perte ou d'oubli du numéro de dossier, l'Utilisateur pourra contacter le service dont les coordonnées figurent sur la page « Contact » de l'Espace personnel en ligne.

L'Utilisateur reconnaît que l'utilisation frauduleuse des identifiants pour accéder aux présents services peut causer un préjudice et entraîner des poursuites.

En cas de perte ou oubli du mot de passe, pour quelque raison que ce soit, la responsabilité d'EUROP ASSISTANCE ne pourra être engagée.

3.5 Règle d'utilisation de l'Espace personnel en ligne

L'Utilisateur s'engage à utiliser les Services proposés sur l'Espace personnel en ligne à des fins non commerciales, de façon loyale et honnête, conformément à leurs objectifs et leurs rôles et dans le respect de la législation et de la plus stricte confidentialité, conformément aux présentes CGU.

En particulier, l'Utilisateur s'interdit de :

- Télécharger, renseigner ou publier d'une quelconque façon sur l'Espace personnel en ligne, des informations ou documents incomplets, faux, inexacts, offensants, illégaux ou de nature à porter atteinte aux droits, nuire ou menacer la sécurité de toute personne. L'Utilisateur est seul responsable des informations, documents et contenus qu'il communique par l'intermédiaire de l'Espace personnel en ligne et il garantit la véracité de ses informations et contenus dont il veille à maintenir l'actualisation ;
 - o Partager avec un tiers les identifiants et mot de passe ;
 - o Obtenir ou tenter d'obtenir des données de tiers sur l'Espace personnel en ligne;

- Obtenir d'autres Utilisateurs des mots de passe ou des données personnelles d'identification ;
- Tenter d'interférer avec le Service fourni à tout Utilisateur, hébergeur ou réseau, au moyen notamment d'un téléchargement de virus informatique, d'une surcharge, « spamming », etc.

Si les données consultées ne sont pas celles de l'Utilisateur ou si elles contiennent une erreur, l'Utilisateur s'engage à en informer rapidement l'Editeur par téléphone au numéro figurant au dos de la carte bancaire (émise par BFORBANK) de l'Utilisateur.

L'Editeur ne pourra être tenu pour responsable des préjudices que causerait l'Utilisateur en utilisant des informations issues de cet espace sécurisé à d'autres fins que celles auxquelles elles sont destinées.

L'Utilisateur déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

L'Utilisateur reconnaît avoir vérifié que la configuration informatique qu'il utilise ne contient aucun virus et qu'elle est en parfait état de fonctionnement.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que le respect des présentes CGU constitue une condition substantielle au maintien du droit d'accès.

EUROP ASSISTANCE pourra supprimer le droit d'accès à l'Espace personnel en ligne ou à certaines de ses fonctionnalités, sans préavis et sans devoir, de ce fait, à l'Utilisateur, d'indemnités de quelque nature que ce soit, en cas de violation par l'Utilisateur des stipulations des présentes CGU, et ce, nonobstant les dommages et intérêts qui pourraient être demandés par EUROP ASSISTANCE.

ARTICLE 4 : DESCRIPTION ET MODALITES DE MISE EN OEUVRE DES SERVICES PROPOSES SUR L'ESPACE PERSONNEL EN LIGNE

Il est précisé que les Services de l'Espace personnel en ligne sont exclusivement destinés aux Utilisateurs.

L'Utilisateur s'engage à communiquer ses coordonnées exactes sur l'Espace personnel en ligne.

L'Utilisateur s'engage à mettre à jour ses coordonnées en ligne, immédiatement, si d'éventuels changements surviennent en cours de l'exécution du Service. EUROP ASSISTANCE ne saura être tenue responsable dans le cas où elle n'aurait pas été avisée d'un changement de situation de l'Utilisateur.

L'accès à l'Espace personnel en ligne comprend l'ensemble des Services décrits dans chacune des rubriques ci-après :

4.1 Renseignements et Informations sur les garanties

L'Utilisateur a la possibilité de consulter les conditions générales ou notice d'information du contrat d'assurance et d'assistance attaché à sa carte bancaire en renseignant, sur la première page de l'Espace personnel en ligne, les 9 premiers chiffres de sa carte bancaire.

La rubrique « Contact » permet d'identifier les coordonnées de l'interlocuteur dédié en fonction de la demande de l'Utilisateur et du type de carte bancaire détenue.

La rubrique « FAQ » ou foire aux questions répertorie les réponses aux questions les plus fréquemment posées par les Utilisateurs concernant les prestations d'assistance et/ou garanties d'assurance.

4.2 Procédure de demande d'une attestation d'Assistance ou d'Assurance

Afin de justifier, notamment auprès d'une ambassade dans le cadre d'un séjour à l'étranger, des prestations d'assistance ou garanties d'assurance associées à sa carte bancaire, l'Utilisateur peut demander la communication d'une attestation d'assistance et/ou d'assurance en renseignant, sur la première page de l'Espace personnel en ligne, les 9 premiers chiffres de sa carte bancaire.

L'Utilisateur devra ensuite compléter un formulaire, notamment, les champs suivants, qui sont obligatoires et marqués par un astérisque :

- la date de fin de validité de la carte
- informations sur le voyage (pays de destination, résidence, dates de séjour...)
- nature du visa
- nature du déplacement
- nom, prénom, date de naissance du Bénéficiaire de l'attestation
- adresse postale
- adresse électronique
- langue choisie : français ou anglais.

L'Utilisateur vérifie ensuite l'exactitude des informations qu'il a communiquées sur la page intitulée « Récapitulatif de votre déclaration » et peut corriger une éventuelle erreur en cliquant sur le bouton « Modifier ».

Si l'ensemble des informations est exact, l'Utilisateur les valide et peut télécharger son attestation. EUROP ASSISTANCE ne saurait être tenue responsable en cas de préjudice résultant d'une omission, inexactitude ou erreur des informations renseignées par l'Utilisateur, qui en assume l'entière responsabilité.

4.3 Procédure de déclaration d'un sinistre

4.3.1 Demande d'ouverture d'un dossier par l'Utilisateur

La déclaration d'un sinistre par l'Utilisateur nécessite l'ouverture d'un dossier dans le cadre duquel l'Utilisateur doit, au préalable, s'identifier en renseignant, sur la première page de l'Espace personnel en ligne, les 9 premiers chiffres de sa carte bancaire.

L'Utilisateur devra ensuite compléter un formulaire comportant, notamment, les champs suivants, qui sont obligatoires et marqués par un astérisque :

- prénom
- nom
- date de naissance
- numéro de téléphone
- adresse électronique
- adresse postale

Un courrier électronique et un SMS sont alors adressés à l'adresse électronique et au numéro de téléphone portable renseignés par l'Utilisateur confirmant l'ouverture d'un dossier par la communication d'une combinaison de codes d'accès. Ces codes d'accès constitués d'un numéro de dossier et d'un mot de passe sont générés automatiquement et permettent l'identification ultérieure de l'Utilisateur sur l'Espace personnel en ligne.

Il est précisé qu'un numéro de dossier correspond à la déclaration d'un seul sinistre, quel que soit le nombre d'assurés.

L'Utilisateur peut également renseigner des informations relatives au sinistre qu'il souhaite déclarer ainsi que ses informations bancaires (IBAN, BIC, coordonnées de l'établissement bancaire assurant la tenue du compte bancaire).

A ce titre, il est précisé que ces informations bancaires sont exclusivement utilisées pour indemniser l'Utilisateur dans le cadre du sinistre déclaré conformément à son contrat d'assurance voyage.

L'Utilisateur a toutefois la possibilité d'opter pour une indemnisation par chèque, libellé à son nom, s'il le souhaite.

L'Utilisateur est informé que, si sciemment, il utilise comme justificatifs, des documents inexacts ou use de moyens frauduleux ou fait des déclarations inexactes ou réticentes, il sera déchu de tout droit aux indemnisations d'assurance, prévues dans les conditions générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

4.3.3 Transmission en ligne des pièces justificatives

Dans le cadre de la déclaration d'un sinistre et à la suite de l'ouverture d'un dossier, il pourra être demandé à l'Utilisateur de compléter son dossier par la transmission de certaines pièces justificatives. L'Espace personnel en ligne permet à l'Utilisateur de numériser les pièces demandées afin de les transmettre en ligne.

Il est précisé que les pièces couvertes par le secret médical peuvent faire l'objet d'une transmission en ligne via l'Espace personnel en ligne ou par courrier postal, à l'attention du Médecin Conseil d'EUROP ASSISTANCE FRANCE :

Europ Assistance France

A l'attention du Médecin Conseil d'EUROP ASSISTANCE FRANCE

11-17 avenue François Mitterrand

93210 Saint-Denis

4.3.4 Suivi de l'état d'avancement du traitement du dossier

L'Utilisateur pourra, à tout moment, consulter son dossier et l'état d'avancement de son traitement en utilisant son identifiant et son mot de passe.

Les mentions ci-dessous auront la signification suivante :

- « ouvert » : le dossier a été créé ;
- « en attente des pièces justificatives » : l'Utilisateur doit compléter le dossier en numérisant les pièces listées
- « en cours de traitement » : le dossier est en cours de traitement par le gestionnaire ;
- « clos » : le dossier a été traité et une réponse a été apportée à l'Utilisateur en fonction des garanties de son contrat d'assurance voyage.

ARTICLE 5 : DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES DE LA PLATEFORME ET INTEROPERABILITE

Principales caractéristiques :	Espace accessible gratuitement aux titulaires d'une carte bancaire émise par CRÉDIT AGRICOLE
Fonctionnalités :	Langue : Site internet et instructions en français
	Type d'accès : Site internet
	Conditions d'accès : Accès via : - un espace personnel et nominatif exclusivement destiné à l'Utilisateur, - enregistrement des 9 premiers chiffres de la carte bancaire de l'Utilisateur.
	Traçabilité des données : Les données à caractère personnel sont destinées à EUROP ASSISTANCE en sa qualité de responsable de traitement, ainsi qu'à ses sous-traitants.
	Connexion internet : Vitesse de téléchargement d'au moins 1 Mbps requise pour des performances optimales.
Interopérabilité :	Matériel & logiciel : Internet Explorer 10 ou version ultérieure (IE 8 et 9 avec limitations), Chrome dernière version stable, Firefox dernière version stable, Safari MacOS dernière version stable, Safari Mobile iOS 7.x et plus, Android 4.x et plus.

ARTICLE 6 : MISE EN GARDE/CONTRAINTES TECHNIQUES

L'Utilisateur est informé des contraintes et limites du réseau Internet, tout particulièrement en termes de :

- Transmission des données et d'atteintes possibles aux données ;
- Continuité non garantie dans l'accès à l'Espace personnel en ligne ou aux différents services offerts par l'Espace personnel en ligne ;
- Contraintes techniques qui ne sont pas sous le contrôle et la responsabilité d'EUROP ASSISTANCE.

En aucun cas, EUROP ASSISTANCE, ne saurait être tenue responsable de ces risques et de leurs conséquences, préjudiciables, quelle qu'en soit l'étendue, pour l'Utilisateur.

Il appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données, logiciels et matériels de la contamination par des virus ou autres formes d'attaques circulant éventuellement à travers l'Espace personnel en ligne.

L'Utilisateur ne saurait se prévaloir d'aucune difficulté d'accès à l'Espace personnel en ligne pour accéder à l'information ou aux services en fraude des présentes CGU.

Des liens peuvent renvoyer vers d'autres applications, sites internet ou autres réseaux sociaux ou Services fournis par des sociétés tierces à EUROP ASSISTANCE. La responsabilité d'EUROP ASSISTANCE ne saurait être engagée dans le cas où le contenu desdits autres applications, sites internet ou réseaux sociaux ou services contreviendrait aux droits de tiers et à toutes dispositions légales ou réglementaires en vigueur. Ces autres applications, sites internet ou autres réseaux sociaux ou services sont fournis sous la responsabilité exclusive des sociétés qui les éditent, ce que reconnaît et accepte expressément l'Utilisateur.

L'Utilisateur est informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout spécialement en termes de sécurité relative dans la transmission des données, de continuité non garantie dans l'accès à l'Espace personnel en ligne, de performances non garanties en termes de volume et de rapidité de transmission des données et de propagation de virus.

A ce titre, EUROP ASSISTANCE ne pourra être tenue pour responsable des dommages résultant de virus quelle qu'en soit la forme, de bug(s), voire de tout programme ou d'application qui serait incompatible avec l'infrastructure utilisée par l'Utilisateur, ni des dommages subis par l'Utilisateur par le fait d'une panne, interruption maintenance, problème technique, coupure du réseau téléphonique ou des réseaux de télécommunications, surcharge, négligence ou faute de tiers ou de l'Utilisateur ou d'une incompatibilité de la configuration de l'ordinateur de l'Utilisateur.

L'Utilisateur est responsable de la mise en œuvre au son ordinateur d'une solution et des mesures de sécurité de nature à prévenir la propagation du virus.

Il appartient à l'Utilisateur de vérifier l'adéquation des Services et Contenus proposés via l'Espace personnel en ligne à ses besoins.

L'Utilisateur est seul responsable de toute décision de quelque nature qu'elle soit, prise à partir d'une information fournie au sein des Contenus ou les Services proposés via le Site.

ARTICLE 7 : RESPONSABILITE

7.1 Responsabilité de l'Utilisateur

L'Utilisateur demeure pleinement et personnellement responsable de l'utilisation de l'Espace personnel en ligne dans les conditions de droit commun.

Il appartient à l'Utilisateur :

- De garder strictement confidentiels ses mots de passe et identifiants et ne pas les dévoiler à des tiers, et, de manière générale, à un tiers quelconque quelles que soient ses qualités et activités professionnelles ;
- De respecter la gestion des accès, en particulier, ne pas utiliser les mots de passe et identifiant d'un autre Utilisateur, ni chercher à connaître ces informations ;
- D'avertir EUROP ASSISTANCE de tout dysfonctionnement technique constaté et de toute anomalie découverte, telle que les intrusions ;
- D'utiliser l'Espace personnel en ligne dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur ainsi que dans le respect des stipulations des présentes CGU.

7.2 Responsabilité d'EUROP ASSISTANCE

EUROP ASSISTANCE fait bénéficier l'Utilisateur d'un accès aux Services, dès lors qu'il remplit les conditions décrites dans les présentes CGU.

EUROP ASSISTANCE est tenue à une obligation de moyens au titre de la mise en œuvre de l'Espace personnel en ligne.

L'Espace personnel en ligne est utilisé sous les seules responsabilités, contrôles et direction de l'Utilisateur. EUROP ASSISTANCE ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de tous préjudices directs et indirects, quel qu'ils soient, issus de l'utilisation par l'Utilisateur de l'Espace personnel en ligne et des Services à quelque titre et en quelques circonstances que ce soit.

EUROP ASSISTANCE n'est en aucun cas responsable de la qualité, de l'actualité, de l'exhaustivité et de la véracité des données saisies par l'Utilisateur, sous ses seules responsabilités, contrôles et direction.

EN AUCUN CAS, EUROP ASSISTANCE N'EFFECTUE DE VERIFICATION OU DE CONTROLE DE COHERENCE OU DE PERTINENCE DES DONNEES SAISIES PAR L'UTILISATEUR AU SEIN DE L'ESPACE PERSONNEL EN LIGNE LORS DE SON UTILISATION.

L'Utilisateur est en cohérence informé que EUROP ASSISTANCE ne sera pas responsable des dommages résultant de :

- L'utilisation faite par l'Utilisateur des Contenus mis à sa disposition au sein de l'Espace personnel en ligne et par le biais des Services et notamment de l'interprétation qu'en fera l'Utilisateur et des conséquences de leur utilisation ;
- La divulgation par l'Utilisateur des mots de passe et code d'un autre utilisateur ;
- L'enregistrement par l'Utilisateur d'informations incomplètes, erronées ;

EUROP ASSISTANCE ne sera pas tenue responsable de toute inexécution ou retard dans l'exécution des Services, causés par des événements hors de son contrôle ou cas de force majeure au sens de la définition du Code civil.

L'exécution des présentes CGU sera suspendue tant que durera le cas de force majeure et les délais d'exécution du Service seront prolongés d'autant. EUROP ASSISTANCE 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.

EUROP ASSISTANCE fera ses meilleurs efforts pour informer préalablement l'Utilisateur de l'indisponibilité de l'Espace personnel en ligne et de la durée prévisible de cette indisponibilité.

Par ailleurs, EUROP ASSISTANCE pourra suspendre de plein droit et sans préavis le Service, en cas de violation grave et renouvelée par l'Utilisateur des obligations légales et/ou contractuelles, en cas d'utilisation non personnelle et/ou commerciale du Service, ou en cas de demande des autorités compétentes.

7.3 Limites de responsabilité concernant le site

Les informations communiquées dans l'Espace personnel en ligne sont fournies à titre général et documentaire. EUROP ASSISTANCE décline toute responsabilité quant à l'utilisation, l'interprétation qui pourrait être faite des informations publiées dans l'Espace personnel en ligne et leurs éventuelles conséquences.

Il est précisé qu'EUROP ASSISTANCE ne pourra être tenue pour responsable des dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels, résultant de l'utilisation de l'Espace personnel en ligne ou de l'impossibilité d'y accéder, ou d'un mauvais fonctionnement, d'une interruption, d'un virus, ou encore d'un problème de connexion ou de système, faits de tiers, cas de force majeure ou cas fortuits, empêchant l'accès au site ou à l'une de ses fonctionnalités.

Le matériel de connexion à l'Espace personnel en ligne utilisé par l'Utilisateur demeure sous son entière responsabilité. Il doit prendre toutes les mesures appropriées pour protéger son matériel et ses propres données notamment en cas d'attaques virales par Internet. Il est par ailleurs le seul responsable des sites et données qu'il consulte.

EUROP ASSISTANCE ne pourra être tenue responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre de l'Utilisateur :

- Du fait de l'usage de l'Espace personnel en ligne ou de tout service accessible via Internet ;
- Du fait du non-respect des présentes CGU.

EUROP ASSISTANCE n'est pas responsable des dommages causés par l'Utilisateur à des tiers et/ou à leur équipement du fait de la connexion ou de l'utilisation de l'Espace personnel en ligne.

ARTICLE 8 : DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

8.1 Contenus et Service de l'Espace personnel en ligne

L'ensemble des Contenus et Services accessibles par le biais de l'Espace personnel en ligne sont protégés par des droits de propriété intellectuelle, détenus ou revendiqués par EUROP ASSISTANCE, ses entités liées ou utilisés par EUROP ASSISTANCE avec l'autorisation des titulaires de ces droits.

Ces Services et Contenus sont exclusivement destinés à l'information et l'usage personnel de l'Utilisateur qui bénéficie d'un droit d'usage privé, non collectif et non exclusif.

Sauf autorisation expresse et préalable d'EUROP ASSISTANCE sont interdites toutes reproductions, représentations et utilisation par l'Utilisateur autres que celles visées ci-dessus et notamment :

- Toute adaptation, mise à disposition du public à sa demande ou non, distribution, rediffusion sous quelque forme que ce soit, mise en réseau, communication publique, à titre gratuit ou onéreux, de tout ou partie des œuvres, prestations, marques et tous éléments protégés ou susceptibles de protection par le droit de la propriété intellectuelle reproduits au sein de l'Espace personnel en ligne et des Services.
- Tout lien, accès, modification, ajout, suppression qui porte sur le système de traitement automatisé de l'édition en ligne et modifie les conditions de publication ou la politique éditoriale.

Tout manquement de l'Utilisateur à ces obligations constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L.355-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

8.2 Bases de de données

Conformément aux dispositions relatives à la protection des bases de données, EUROP ASSISTANCE est productrice et propriétaire de tout ou partie des bases de données composant l'Espace personnel en ligne.

En accédant à l'Espace personnel en ligne, l'Utilisateur reconnaît que les données le composant sont légalement protégées ; il lui est interdit notamment d'extraire, réutiliser, stocker, reproduire, représenter ou conserver, directement ou indirectement, sur un support quelconque, par tout moyen et sous toute forme que ce soit, tout ou partie qualitativement ou quantitativement substantielle, du contenu des bases de données figurant au sein de l'Espace personnel en ligne auquel il accède ainsi que d'en faire l'extraction ou la réutilisation répétée et systématique de parties qualitativement et quantitativement non substantielles lorsque ces opérations excèdent manifestement les conditions normales.

ARTICLE 9 : MARQUES ET SIGNES DISTINCTIFS

Sauf précision contraire, toutes les marques utilisées au sein de l'Espace personnel en ligne sont la propriété d'EUROP ASSISTANCE ou de ses partenaires.

Sauf autorisation expresse et préalable d'EUROP ASSISTANCE et/ou de ses partenaires, tout usage de cette marque ainsi que toutes autres marques, figuratives ou non, visualisées appartenant à EUROP ASSISTANCE ou à des tiers expose l'Utilisateur à des poursuites judiciaires.

ARTICLE 10 : COOKIES

Les informations relatives aux cookies utilisés au sein de l'Espace personnel en ligne sont précisées dans la Charte de confidentialité accessible sur le site <https://assistance-solutions.bforbank.com>.

ARTICLE 11 : LIENS HYPERTEXTES

La mise en place, par l'Utilisateur, de tous liens hypertextes vers tout ou partie de l'Espace personnel en ligne est strictement interdite.

Toute information accessible via un lien vers d'autres sites n'est pas sous le contrôle d'EUROP ASSISTANCE qui décline toute responsabilité quant à leur contenu.

ARTICLE 12 : DONNEES PERSONNELLES

Toutes les informations recueillies par l'Editeur sont nécessaires à l'exécution des prestations. A défaut de réponse aux renseignements demandés, l'Editeur sera dans l'impossibilité de fournir le service auquel l'Utilisateur a souscrit.

Les données communiquées à EUROP ASSISTANCE dans le cadre de l'utilisation de l'Espace personnel en ligne font l'objet de traitement au sens et dans le respect de la loi du 6 janvier 1978 dite « Informatique, Fichiers et Libertés » et du Règlement européen du 27 avril 2016 sur la protection des données dit « RGPD ».

Dans ce cadre, le responsable de traitement est EUROP ASSISTANCE.

Toutes les informations concernant le traitement des données de l'Utilisateur, leurs finalités, les droits de l'Utilisateur ainsi que les obligations d'EUROP ASSISTANCE sont détaillées dans la Charte de Confidentialité accessible sur le site <https://assistance-solutions.bforbank.com>.

ARTICLE 13 : CONVENTION DE PREUVE

EUROP ASSISTANCE et l'Utilisateur acceptent qu'en cas de litige, soient admissibles en tant que preuves devant les tribunaux :

- Les codes d'accès utilisés dans le cadre de l'Espace personnel en ligne ainsi que des signatures et procédés d'identification qu'ils expriment ;

- Les signatures électroniques utilisées et les conventions conclues grâce à ces signatures dans le cadre de l'Espace personnel en ligne ainsi que des stipulations acceptées entre les parties ;
- Les données de connexion relatives à des actions effectuées à partir de l'Espace personnel en ligne par l'Utilisateur ;
- Tout ou partie des informations et documents communiqués via l'Espace personnel en ligne par l'Utilisateur lui sont présumés imputables ;
- Les dates certifiées électroniquement de tout Contenu ;
- Les Contenus, les courriers électroniques, les accusés de réception échangés et de manière générale toute information ou donnée en relation avec l'utilisation de l'Espace personnel en ligne ;
- L'identité numérique vérifiée de l'Utilisateur.

ARTICLE 14 : TOLERANCE

La renonciation de l'une des parties aux présentes Conditions Générales d'Utilisation à se prévaloir de ses droits à l'occasion d'une violation quelconque des stipulations des présentes par l'autre partie ne saurait être interprétée comme une renonciation définitive à se prévaloir de ses droits ultérieurement.

ARTICLE 15 : DIVISIBILITE DE L'ACCORD

Dans l'hypothèse où l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales d'Utilisation serait considérée nulle et sans effet, de quelque façon et pour quelque motif que ce soit, elle serait réputée non écrite et n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations.

ARTICLE 16 : AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle de EUROP ASSISTANCE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

ARTICLE 17 : LITIGES – SOLUTION AMIABLE

L'Utilisateur peut s'adresser pour toute réclamation à l'interlocuteur dont les coordonnées figurent ci-dessous :

Europ Assistance France – Service Qualité – Réclamation Clients , 23 avenue des Fruitières
CS20021 – 93212 Saint-Denis Cedex.

En cas de litige persistant, l'Utilisateur est invité à saisir le Médiateur de l'Assurance, conformément au code de la consommation :

- Par le biais du site internet de LMA : www.mediation-assurance.org
- Par courrier : La Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09.