

CHARTE DE CONFIDENTIALITE, DE SECURITE ET DE PROTECTION DES DONNEES

La présente Charte de Confidentialité, de sécurité et de protection des données personnelles (ci-après la « **Charte de Confidentialité** ») s'applique au site <https://cma.gconcierges.com/> ci-après désigné le « Site »), édité et exploité par la société Europ Assistance France (ci-après désignée « Europ Assistance France »).

Cette Charte de Confidentialité a pour objectif d'informer l'Utilisateur de la manière dont Europ Assistance France collecte et utilise ses données personnelles (ci-après les « Données ») sur le Site et des droits dont il dispose (ci-après l' « Utilisateur »).

1. ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ET DE LA PRESENTE CHARTE DE CONFIDENTIALITE

En utilisant le Site, l'Utilisateur reconnaît qu'il a pris connaissance et accepte les Conditions Générales d'Utilisation et la présente Charte de Confidentialité, de Sécurité et de Protection des Données, ci-après dénommée la « Charte de confidentialité ».

La présente Charte pourra faire l'objet de modification(s) par Europ Assistance France. L'Utilisateur dispose de la dernière version à jour sur le Site.

2. RESPONSABLE DE TRAITEMENT

2.1. Conformément à la loi du 6 juillet 1978 modifiée dite « Informatique et Libertés » et au Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 du 27 avril 2016 (ou « RGPD »), **le responsable de traitement, ci-après dénommé « Responsable du traitement », des données collectées sur le Site est : EUROP ASSISTANCE FRANCE, (ci-après désignée « Europ Assistance France »).**

La présente Charte de Confidentialité a pour objet de partager de manière transparente l'engagement du Responsable du traitement en vue de garantir la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel de l'Utilisateur (ci-après désignées les « Données »). Ce document ainsi que ses Conditions Générales d'Utilisation définissent la façon dont, et les finalités pour lesquelles, le Responsable du traitement collecte et utilise les Données.

Il est précisé que les Responsables des traitements réalisés sur les données personnelles de l'Utilisateur lorsque ce dernier accède depuis le Site au Portail Assistance Assurance, sont indiqués dans la Charte de Confidentialité, de Sécurité et de Protection des Données du Portail Assistance Assurance.

3. DONNEES COLLECTEES

Europ Assistance France peut collecter et traiter des Données personnelles concernant l'Utilisateur lorsqu'il interagit au sein du Site et utilise les Fonctionnalités décrites aux Conditions Générales d'Utilisation du Site (ci-après « les Fonctionnalités »). Les Données collectées peuvent comprendre les informations suivantes :

- la civilité, le nom, prénom et la date de naissance de l'Utilisateur ;
- les coordonnées personnelles (e-mail, téléphone portable) de l'Utilisateur ;

Sont également collectées des informations, qui rapprochées aux autres Données se rapportent à l'identité de l'Utilisateur, tels que les neufs premiers numéros de sa Carte bancaire.

La collecte des données est destinée à créer le Compte client de l'Utilisateur et à l'identifier lorsqu'il se connecte au Site, et se limite à ce qui est nécessaire et essentiel à ces finalités.

Pour la délivrance des Services de Conciergerie, le Responsable de Traitement est amené à collecter, outre les données mentionnées ci-avant, les données suivantes :

- Centres d'intérêts
- Données des demandes de l'Utilisateur (dates, lieux, prestations souhaitées...)

À défaut de collecte des Données de l'Utilisateur, ce dernier ne pourra pas bénéficier de l'ensemble des fonctionnalités du Site. À l'exception des utilisations précitées, Europ Assistance France ne transmettra pas les données à caractère personnel de l'Utilisateur à un tiers sans son accord. Toutefois, l'Utilisateur est informé du fait qu'Europ Assistance France pourra librement exploiter les Données personnelles qu'il aura transmises dans le cadre de son utilisation des Fonctionnalités, une fois que celles-ci auront été anonymisées, à des fins d'études statistiques.

4. FINALITES ET BASES LEGALES

Les Données qu'Europ Assistance France collecte sur le Site permettent à ce dernier :

- d'identifier l'Utilisateur afin de lui permettre d'accéder aux Fonctionnalités ;
- la création de l'Espace Personnel de l'Utilisateur ;
- d'offrir à l'Utilisateur l'accès direct au Portail Assistance Assurance ;
- de personnaliser et améliorer les services et les informations qu'il propose ;
- de recevoir les demandes de Service de Conciergerie que l'Utilisateur lui adresse via le Site ;
- de communiquer avec l'Utilisateur sur les Services de Conciergerie.

La collecte des Données des Utilisateurs par le Responsable du traitement à travers le Site a pour base légale, selon les finalités considérées, l'exécution du contrat de Service de conciergerie, ou l'intérêt légitime poursuivi par Europ Assistance France.

Europ Assistance France sous-traite à la société GConcierges, société par actions simplifiée à associé unique au capital social de 50 000 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le n° 819 460 478, dont le siège social est situé 2 rue Pillet Will 75009 Paris, les traitements de

données personnelles de l'Utilisateur nécessaires à l'exécution des Services de Conciergerie accessibles depuis le Site.

5. DESTINATAIRES DES DONNEES

Les collaborateurs d'Europ Assistance France sont autorisés à avoir accès aux Données collectées sur le Site, uniquement s'ils en ont besoin dans le cadre de leur fonction liée à l'activité du Site et à l'activité d'Europ Assistance France. Par ailleurs, Europ Assistance France peut être amenée à partager les Données avec des tiers uniquement dans les cas suivants :

Prestataires de services tiers qui fournissent certains services demandés : Ces prestataires indépendants ont accès aux Données nécessaires à l'exécution de prestations, et ne sont pas autorisés à les utiliser à d'autres fins. De plus, ils sont tenus de traiter ces Données en conformité avec la présente Charte et en application de la législation applicable sur la protection des données personnelles. Ils peuvent à ce titre demander à l'Utilisateur un consentement supplémentaire afin de traiter les Données personnelles de l'Utilisateur pour leurs propres besoins.

Transfert d'entreprises ou d'activités : dans le cadre du développement de ses activités, Europ Assistance France être amenée à vendre ou acquérir tout ou partie d'entreprises, filiales, ou segments d'activité. À l'occasion de telles transactions, les Données peuvent leur être transférées. Les engagements de la Charte demeurent applicables en l'état.

Protection d'Europ Assistance et des tiers : Europ Assistance être amenée à divulguer les Données uniquement si Europ Assistance y est légalement obligée, ou si cette divulgation est nécessaire pour exécuter et faire appliquer les contrats ou tout autre accord conclu entre Europ Assistance et les Utilisateurs pour protéger leurs droits.

Avec l'accord de l'Utilisateur : dans tous les autres cas, vos Données ne peuvent être transmises à un tiers sans votre accord.

6. DUREE DE CONSERVATION DES DONNEES

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 « Informatique et Libertés » modifiée et du RGPD, les données de l'Utilisateur ne sont conservées par le Responsable de traitement que pour la durée strictement nécessaire à l'atteinte des finalités exposées plus haut.

Les données relatives aux demandes de Services de conciergerie sont conservées pendant 5 ans dans les systèmes de gestion de GConcierges à compter de la résiliation des services liées à la Carte Bancaire de l'Utilisateur.

7. OU SONT TRAITÉES ET TRANSFÉRÉES LES DONNEES PERSONNELLES

Les Données de l'Utilisateur sont traitées en France ou dans d'autres pays au sein de l'EEE.

Si les Données de l'Utilisateur sont communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non-membres de l'Union européenne, disposant d'une protection équivalente, les transferts de données à destination de ces pays tiers sont encadrés par une convention de flux transfrontaliers établie conformément aux clauses contractuelles types émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur,

8. DROITS DE L'UTILISATEUR CONCERNANT SES DONNEES

Conformément à la législation, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, de portabilité et de suppression de ses Données. L'Utilisateur peut également définir des directives définissant la manière dont il entend que soient exercés, après son décès, ces droits. L'Utilisateur peut exercer ces droits en s'adressant au Délégué à la Protection des Données du Responsable du traitement et en joignant un justificatif d'identité :

- à l'adresse électronique : protectiondesdonnees@europ-assistance.fr
- ou à l'adresse postale : EUROP ASSISTANCE FRANCE- 23 avenue des Fruitières – CS 20021 – 93212 Saint-Denis cedex.

9. RECLAMATIONS

En cas de réclamation relative à l'exercice de ses droits, l'Utilisateur dispose d'un recours auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés CNIL, à travers les canaux de communications suivants :

- Par courriel postal :
COMMISSION NATIONALE DE L'INFORMATIQUE ET DES LIBERTES
Service des plaintes
3 Place de Fontenoy
TSA80715
75334 PARIS CEDEX 07
- En ligne via [ce lien](#).

Pour plus d'information, veuillez consulter le site dédié de la [CNIL](#).

10. COOKIES ET DONNEES STATISTIQUES

À chaque fois que l'Utilisateur se connecte sur le Site, Europ Assistance France reçoit et enregistre certains types de données à travers des « cookies ». Les « cookies » sont des traceurs particuliers composés d'une suite d'informations, stockée généralement sous format d'un fichier texte de petite taille et identifié par un nom, qui peuvent être transmis au navigateur de l'Utilisateur par le Site. Le navigateur web utilisé par l'Utilisateur les conservera pendant une certaine durée, et le renverra au serveur web d'Europ Assistance France chaque fois que l'Utilisateur s'y reconnectera. Les cookies ont de multiples usages : ils peuvent servir à mémoriser l'identifiant client de l'Utilisateur auprès du Site ou endosser le rôle d'un identifiant

permettant de tracer sa navigation pour des finalités statistiques ou publicitaires, etc. Les informations que Europ Assistance France collecte sont utilisées pour l'usage et pour les besoins d'Europ Assistance France. Ces informations ne font pas l'objet d'une communication à l'extérieur du Groupe Europ Assistance. Europ Assistance France ne cède ni ne vend ces données. Europ Assistance France ne divulguera pas ces données, sauf avec le consentement de l'Utilisateur ou si cela est requis par la réglementation ou une décision judiciaire. Ces cookies ne sont pas conservés plus de 13 mois. Le dépôt de certains cookies sur le terminal de l'Utilisateur nécessite le consentement de l'Utilisateur, d'autres cookies sont exemptés de consentement.

10.1. Les cookies exemptés de consentement :

Les cookies de navigation : Le Site utilise des cookies essentiels dit « de navigation » qui permettent de simplifier la visite de l'Utilisateur sur le Site et d'améliorer l'ergonomie du dialogue entre le Site et le terminal de l'Utilisateur. Ces cookies fonctionnels permettent :

- de personnaliser l'expérience de l'Utilisateur sur le Site ; - de mémoriser des informations que l'Utilisateur a renseignées sur un formulaire de collecte sur le Site ;

- de mémoriser la participation de l'Utilisateur à une enquête ou un sondage. Ces cookies de navigation sont placés automatiquement sans que l'accord de l'Utilisateur ne soit demandé. L'utilisateur n'est pas obligé de les accepter et il peut paramétrer son navigateur pour qu'il les refuse. La plupart des navigateurs expliquent comment procéder dans l'onglet "Aide" de la barre d'outils. Néanmoins si l'Utilisateur n'accepte pas ces cookies de navigation, certains services, offres ou ressources du Site risquent de ne pas fonctionner correctement et le confort d'utilisation du Site pourrait en être affecté.

Les cookies de mesure d'audience : Ces cookies permettent à Europ Assistance France de connaître, de manière anonyme, l'utilisation et les performances du Site et d'en améliorer le fonctionnement ainsi que l'expérience de navigation du navigateur (par exemple, les pages le plus souvent consultées, le temps moyen passé sur chaque page, etc.). Ces cookies permettent ainsi à Europ Assistance France d'établir des statistiques sur le Site, et d'évaluer la performance et l'utilisation du Site.

10.2. Les cookies nécessitant le consentement préalable de l'Utilisateur : Aucun dépôt de ces cookies n'est effectué sur le terminal de l'Utilisateur sans son consentement préalable. L'Utilisateur peut retirer son consentement à tout moment.

- Les cookies d'analyse comportementale : Le prestataire fournissant cette solution utilise des cookies pour aider à analyser l'utilisation du Site par l'Utilisateur ainsi qu'à transmettre ces informations aux collaborateurs d'Europ Assistance France. Les données générées par les cookies concernant l'utilisation du Site (y compris votre adresse IP) seront transmises et stockées par ce prestataire sur ses serveurs. Le prestataire utilisera ces informations dans le but d'évaluer l'utilisation du Site, de compiler des rapports sur l'activité du Site ainsi que sur l'historique des échanges avec le ou les représentants du Site. Il ne communiquera ces données à des tiers qu'en cas d'obligation légale ou lorsque ces tiers traitent des données pour le

compte de ce prestataire. À tout moment au cours de la navigation sur notre Site, les représentants du Site sont susceptibles d'observer la navigation de l'Utilisateur en temps réel.

- Les cookies publicitaires : Le Site utilise des cookies pour présenter à l'Utilisateur des publicités d'Europ Assistance, adaptées à ses centres d'intérêts, en dehors du Site lors de sa navigation sur Internet. Ils sont notamment utilisés pour limiter le nombre de fois où l'Utilisateur voit une publicité et aider à mesurer l'efficacité d'une campagne publicitaire. Le refus de ces cookies publicitaires n'a pas d'impact sur l'utilisation du Site. Ces cookies sont principalement des cookies tiers et dépendent principalement des régies publicitaires.

10.3. Tableau synthétique des cookies

Prestataires	Nom du cookie	Finalité	Durée de conservation	Responsable du traitement
Fair&Smart	Cookie	Permet le recueil du consentement du visiteur et la gestion des cookies non obligatoires du site	180 jours	Europ Assistance France
Microsoft	.AspNetCore.Cookies	Utilisé pour maintenir la session entre le navigateur du visiteur et serveur.	Session	Europ Assistance France
Microsoft	ARRAffinity ARRAffinitySameSite	Permet la gestion de la scalabilité des sites Azure	Session	Europ Assistance France
Microsoft	X-CSRF-TOKEN- CONCIERGERIE	Securisation de la page à l'aide d'un cookie anti contrefaçon.	Session	Europ Assistance France
Piwick Pro	_pk_id	Utilisé pour reconnaître les visiteurs et tenir leurs différentes propriétés	13 mois	Europ Assistance France
Piwick Pro	_pk_ses	Affiche la session active du visiteur. Si le cookie n'existe pas, cela signifie que la session s'est terminée il y a plus de 30 minutes et a été comptabilisée dans le cookie pk_id	30 minutes	Europ Assistance France
Piwick Pro	stg_last_interaction	Indique si la session du dernier visiteur est toujours en cours ou si une nouvelle session a démarré	1 an	Europ Assistance France
Piwick Pro	stg_returning_visitor	Indique si le visiteur a déjà visité votre site ; il s'agit d'un visiteur récurrent.	1 an	Europ Assistance France
Piwick Pro	stg_traffic_source_priority	Stocke le type de source de trafic à partir duquel le visiteur est venu sur votre site	30 minutes	Europ Assistance France

10.4. Comment gérer/désactiver les cookies

À tout moment, l'Utilisateur a la possibilité de gérer et retirer son consentement relatif aux cookies utilisés par le Site en cliquant sur le module « Gestion des services » présent en bas de page du Site. L'Utilisateur a également la possibilité de configurer son navigateur pour accepter ou refuser au cas par cas les cookies préalablement à leur installation. La configuration de chaque navigateur est différente. La procédure à suivre pour désactiver les cookies est décrite dans le menu d'aide du navigateur de l'Utilisateur, qui lui permettra de savoir de quelle manière modifier ses souhaits en matière de cookies. Il est précisé qu'une désactivation des cookies pourrait empêcher l'utilisation ou l'accès à certaines fonctionnalités du site. Plus d'informations sur les cookies : <https://www.cnil.fr/fr/site-web-cookies-et-autretraceurs> et <https://www.cnil.fr/fr/cookies-les-outils-pour-les-maitriser>