

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE « LA PLATEFORME »

Le site internet dont l'URL est <https://assurance-carte.europ-assistance.fr> ainsi que ses contenus et services, ci-après ensemble dénommés la « Plateforme », est publié par EUROPE ASSISTANCE FRANCE, Société par actions simplifiées au capital de 5 316 384 euros dont le siège social est situé 11-17 avenue François Mitterrand – 93210 SAINT-DENIS, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 403 147 903.

La Plateforme permet, au titulaire d'une carte bancaire émise par une banque affiliée au Groupe CREDIT MUTUEL ARKEA, 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 son sinistre garanti et de suivre son état de gestion, effectuer une demande en ligne pour être rappelé par les services d'assistance d'EUROP ASSISTANCE, suivre le statut de sa demande d'assistance.

Il est précisé qu'à travers la Plateforme, EUROPE ASSISTANCE France intervient en tant que :

- gestionnaire pour le compte d'**EUROP ASSISTANCE SA**, *Entreprise régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 48 123 637€, 451 366 405 RCS Paris, dont le siège social se situe 2 rue Pillet-Will – 75009 PARIS, (dénommée ci-après EUROPE ASSISTANCE)*, des Prestations d'assistance décrites dans la Notice Assistance de attachée à sa carte bancaire,
- et gestionnaire pour le compte de **SURAVENIR ASSURANCES** *Société Anonyme au capital entièrement libéré de 45 323 910 Euros, Entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Nantes sous le numéro 343 142 659, dont le siège social est situé 2 rue Vasco de Gama 44800 Saint Herblain*, des Garanties d'assurance dans la Notice Assurance attachée à sa carte bancaire.

Les présentes conditions générales d'utilisation de la Plateforme, ci-après dénommées « CGU » définissent les conditions applicables entre l'Utilisateur et EUROPE ASSISTANCE FRANCE ainsi que les droits et obligations de chacun, relativement à l'utilisation de la Plateforme.

Toute utilisation de la Plateforme suppose la consultation et l'acceptation des présentes CGU.

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

Les présentes CGU sont soumises au droit français.

1. 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 :

1.1. Utilisateur

Désigne la personne physique titulaire d'une carte bancaire émise par l'une des banques ou établissements financiers du groupe CREDIT MUTUEL ARKEA.

1.2. Bénéficiaire/Assuré :

Désigne le bénéficiaire des Prestations d'Assistance et Garanties d'Assurances.

1.3. CGU

Désigne les présentes conditions générales d'utilisation destinées à encadrer les modalités d'utilisation de la Plateforme par l'Utilisateur.

1.4. Contenu

Désigne l'ensemble des articles, photographies, illustrations, fiches, questionnaires, fonctionnalités et plus largement tout élément existant au sein de la Plateforme.

1.5. Garanties d'assurance :

Désigne les garanties d'assurance assurées par SURAVENIR ASSURANCES, dont bénéficie l'Utilisateur au titre de sa Carte bancaire.

1.6. Plateforme

Désigne le site web édité par EUROP ASSISTANCE FRANCE et l'ensemble des Services et Contenus qu'il met à la disposition des Utilisateurs.

1.7. Prestations d'assistance :

Désigne les prestations d'assistance assurées par EUROP ASSISTANCE, dont bénéficie l'Utilisateur au titre de sa Carte bancaire.

1.1. Service

Désigne l'ensemble des renseignements et prestations proposés et mis à la disposition des Utilisateurs au sein de la Plateforme tels que décrits dans les CGU. Les Services sont fournis via la Plateforme soit par EUROP ASSISTANCE FRANCE, soit par des sociétés tierces sous leur responsabilité exclusive ce que reconnaît et accepte l'Utilisateur.

2. DESCRIPTION ET MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DES SERVICES ACCESSIBLES DEPUIS LA PLATEFORME

Il est précisé que les Services de la Plateforme sont exclusivement destinés aux Utilisateurs. L'Utilisateur s'engage à communiquer ses coordonnées exactes sur la Plateforme.

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 FRANCE 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 la Plateforme permet à l'Utilisateur de comprendre l'ensemble des Services accessibles depuis l'Espace Carte et des Services accessibles depuis l'Espace personnel de l'Utilisateur, tels que décrits dans chacune des rubriques ci-après :

2.1. Services accessibles depuis l'Espace Carte

L'Utilisateur accède à l'Espace Carte de la Plateforme en renseignant les 9 premiers chiffres de sa carte bancaire et bénéficie alors des services suivants :

2.1.1 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 la Plateforme, 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.

Une fonction « ChatBot » permet à l'Utilisateur d'être accompagné dans l'utilisation de la Plateforme et d'obtenir des informations dans le cadre d'un échange instantané avec un robot.

2.1.2 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 la Plateforme, les 9 premiers chiffres de sa carte bancaire.

L'Utilisateur devra ensuite compléter un formulaire comportant, notamment, les champs suivants :

- La date de fin de validité de la carte,
- Informations sur le voyage (pays de destination, résidence, dates de séjour, Visa

entrée unique ou multiple, nature du déplacement privé/pro...),

- Nom,
- Prénom,
- Date de naissance,
- Adresse postale,
- Adresse électronique.

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.

2.1.3 Déclaration d'un sinistre

- **Demande de rappel**

La Plateforme permet à l'Utilisateur de formuler une demande en ligne afin d'être rappelé par les services d'assistance médicale d'EUROP ASSISTANCE.

Ce Site n'a pas pour vocation à recevoir des demandes de rappel pour des cas relevant de l'urgence. En cas d'urgence, l'Utilisateur doit contacter les services de secours compétents.

Par ailleurs, s'il n'a pas été rappelé par le service d'assistance d'EUROP ASSISTANCE dans le délai de trente minutes après sa demande formulée depuis la Plateforme, l'Utilisateur est invité à contacter ce service d'assistance directement par téléphone au moyen de la ligne téléphonique indiquée dans la notice d'information valant conditions générales d'assistance de sa Carte bancaire qui lui a été remise par sa banque.

Il est précisé que ce service est exclusivement destiné à l'Utilisateur, qui peut formuler cette demande pour lui-même ou pour un autre Bénéficiaire des Prestations d'assistance de sa Carte bancaire. L'Utilisateur s'engage à communiquer des informations exactes sur le Site ; de plus, pour le fonctionnement du Service, il est impératif que les champs obligatoires (marqués en général par un astérisque « * ») soient correctement complétés par l'Utilisateur. En effet, ces informations sont nécessaires à l'exécution des engagements pris à l'égard de l'Utilisateur. Si l'Utilisateur renseigne des informations erronées ou incomplètes sa demande de rappel ne pourra pas être traitée et l'Editeur ne saurait être tenu responsable en raison de ces erreurs.

L'Utilisateur doit ainsi compléter un formulaire comportant, notamment, les champs suivants, qui sont obligatoires si suivis d'un astérisque.

- **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 la Plateforme, les 9 premiers chiffres de sa carte bancaire.

L'Utilisateur devra ensuite compléter un formulaire comportant, notamment, les champs suivants :

- Prénom,
- Nom,
- Date de naissance,
- Numéro de téléphone,
- Adresse postale,
- Adresse électronique.

Un courrier électronique est alors adressé à l'adresse électronique renseignée 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 la Plateforme.

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 au contrat d'assurance associé à sa carte bancaire.

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

- **Accès et Sécurité**

Après confirmation de l'ouverture d'un dossier correspondant à la déclaration d'un sinistre, l'Utilisateur bénéficie d'un droit d'accès à la Plateforme selon les modalités décrites ci-après. Le droit d'accès est personnel, incessible et temporaire.

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

L'Utilisateur est responsable de leur conservation et s'engage à ne pas divulguer et à ne pas s'approprier ceux d'un autre Utilisateur.

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

2.1.4 Transmission en ligne des pièces justificatives (assistance et assurance)

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. La Plateforme 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 la Plateforme ou par courrier postal, à l'attention de la Direction médicale :

Europ Assistance France
A l'attention de la Direction médicale de Service Carte
11-17 avenue François Mitterrand
93210 – SAINT-DENIS

2.1.5 Suivi de l'état d'avancement de dossiers d'assurance et d'assistance médicale

L'Utilisateur pourra, à tout moment, consulter son dossier d'assurance 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 :

- « en attente des pièces justificatives » : l'Utilisateur doit compléter le dossier en numérisant les pièces listées ;
- « en cours de gestion » : le dossier est complet, toutes les pièces justificatives sont reçues, le dossier est en cours de traitement par EUROP ASSISTANCE FRANCE ;
- « en attente de pièces complémentaires » : l'Utilisateur doit communiquer les pièces complémentaires nécessaires au traitement de son dossier ;
- « 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.

L'Utilisateur bénéficie d'une timeline pour le suivi de son dossier d'assistance médicale afin de pouvoir consulter la chronologie des événements et la collecte des documents demandés sur la Plateforme.

2.2. Demande de remboursement relative à des services d'assistance

2.2.1 Demande d'ouverture d'un dossier de remboursement

La formulation par l'Utilisateur d'une demande de remboursement relative à des Prestations d'assistance, nécessite l'ouverture d'un dossier dans le cadre duquel l'Utilisateur doit, au préalable, contacter les services d'assistance conformément aux modalités indiquées dans son contrat

d'assistance/assurance, afin d'obtenir un code de validation en vue de la création d'un compte client.

Le lien d'activation du compte sera envoyé par SMS et/ou par e-mail au numéro de téléphone ou à l'adresse e-mail renseigné par l'Utilisateur.

Après avoir cliqué sur le lien d'activation, l'utilisateur devra ensuite compléter un formulaire de création de compte client comportant, notamment les champs suivants :

- Numéro de téléphone mobile ;
- Adresse électronique ;
- Date de naissance ;
- Adresse postale

L'Utilisateur devra ensuite cliquer sur le bouton « Créer mon espace client ».

Avant de valider la création de son compte client, en cliquant sur le bouton « Validation du compte », l'Utilisateur devra renseigner le Code de validation qui lui sera adressé par SMS ou par e-mail.

L'Utilisateur peut ensuite effectuer une demande de remboursement. Il est précisé qu'un numéro de dossier correspond à une seule demande de remboursement, quel que soit le nombre d'Assurés.

2.2.2 Formulation d'une demande de remboursement et transmission en ligne des pièces justificatives

Après activation de son compte client, l'Utilisateur peut renseigner une nouvelle demande de remboursement.

Il est rappelé à l'Utilisateur, qu'avant de pouvoir enregistrer une demande de remboursement, celle-ci doit avoir été préalablement déclarée au plateau d'EUROP ASSISTANCE FRANCE, conformément au contrat d'assistance/assurance de l'Utilisateur.

Pour formuler une nouvelle demande de remboursement, l'Utilisateur devra renseigner, toutes informations nécessaires à l'instruction de sa demande, telles que :

- Le type de demande de remboursement ;
- La nature de frais engagés ;
- La date des frais engagés ;
- Le montant des frais engagés ;

L'Utilisateur pourra également apporter toute précision complémentaire, qu'il juge utile, concernant la demande de remboursement.

L'Utilisateur a, en outre, la possibilité de télécharger des pièces justificatives. Le dossier sera traité une fois complet.

La liste des pièces peut varier en fonction de la demande de remboursement formulée par l'Utilisateur :

- dans tous les cas et pour toutes les demandes de remboursement formulées, les documents attendus doivent être téléchargés dans leur intégralité.

- L'utilisateur a la possibilité de s'assurer que les pièces transmises sont celles qui sont attendues par EUROP ASSISTANCE FRANCE, en respectant les limitations techniques lors des échanges et transmissions de fichiers (taille, format et contenu attendu).

Les conditions de remboursements ne pourront intervenir que dans les conditions et les modalités définies dans le contrat d'assistance/assurance de l'utilisateur et sous réserve des éventuelles exclusions figurant dans ce dernier.

2.4.3. Suivi de l'état d'avancement de la demande de remboursement

L'utilisateur pourra, à tout moment, consulter son dossier et l'état d'avancement de sa demande de remboursement en utilisant son identifiant et son mot de passe.

Les mentions ci-dessous auront la signification suivante :

- « En attente de pièces justificatives » : le dossier de demande de remboursement est incomplet, EUROP ASSISTANCE FRANCE est en attente des pièces jointes pour traiter le dossier, ces dernières n'ayant pas encore été reçues ;
- « Prêt à être étudié » : l'utilisateur a chargé l'ensemble des pièces justificatives du dossier de demande de remboursement ;
- « En cours de gestion » : le dossier de demande de remboursement est complet, toutes les pièces jointes sont reçues, le dossier est en cours de traitement par EUROP ASSISTANCE FRANCE ;
- « En attente de pièces complémentaires » : le dossier de demande de remboursement est incomplet, les pièces jointes sont non conformes ou incomplètes, EUROP ASSISTANCE FRANCE est en attente de nouvelles pièces pour traiter le dossier.

2.3. Accès au Portail de Conciergerie

Depuis la Plateforme, à partir de liens, l'utilisateur peut accéder au Portail de Conciergerie si sa Carte bancaire lui donne accès à des services de conciergerie.

2.4. Perte ou oubli de l'identifiant et/ou du mot de passe

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 par SMS au numéro de téléphone portable renseigné par l'utilisateur.

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 la Plateforme.

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

3. UTILISATION DE LA PLATEFORME PAR LE BENEFICIAIRE

3.1 Procédure d'ouverture d'accès – Création du compte Utilisateur

L'utilisateur accède à la Plateforme en renseignant les 9 premiers chiffres de sa Carte bancaire.

Il peut ainsi déclarer un sinistre assurance, obtenir une attestation assurance ou assistance, demander à être rappelé par les services d'assistance médicale, ou consulter les notices des garanties de sa Carte bancaire.

Le compte Utilisateur est généré par EUROP ASSISTANCE FRANCE pour donner suite à la déclaration de sinistre ou la création d'un dossier d'assistance par l'Utilisateur.

Dans le cadre de la création du compte, l'Utilisateur devra renseigner les éléments suivants :

- **nom**
- **prénom**
- **civilité**
- **adresse électronique**
- **date de naissance**

Un SMS de confirmation est alors envoyé à l'Utilisateur pour activer le compte d'accès à la Plateforme.

L'accès à la Plateforme est soumis à l'identification préalable de l'Utilisateur par la saisie d'un code d'accès constitué de l'adresse électronique et d'un mot de passe provisoire communiqués dans le SMS de confirmation. Lors de cette première connexion, l'Utilisateur aura l'obligation de modifier son mot de passe afin de le personnaliser.

3.2 Acceptation des CGU

L'accès et l'utilisation de la Plateforme par l'Utilisateur impliquent la connaissance, l'acceptation sans réserve et le respect par ce dernier des présentes CGU.

L'acceptation des CGU par l'Utilisateur se manifeste lors de sa première connexion à la Plateforme. Un accès aux CGU sera disponible à partir de l'icône « Conditions générales d'utilisation » de la Plateforme.

EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve le droit de modifier à tout moment les termes des présentes CGU. Dans ce cas, les CGU modifiées seront portées à la connaissance de l'Utilisateur à partir de l'icône « Conditions générales d'utilisation » de la Plateforme.

La connexion à la Plateforme par l'Utilisateur vaudra acceptation des CGU modifiées.

3.3 Accès et Sécurité

L'accès à la Plateforme est personnel, incessible et temporaire.

L'identifiant et le mot de passe sont strictement personnels et doivent rester confidentiels, l'Utilisateur s'engage en conséquence 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 des tiers.

En outre, l'Utilisateur s'engage à ne pas divulguer et à ne pas s'approprier ceux d'un autre Utilisateur.

3.4 Perte ou oubli du mot de passe

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

Il conviendra pour l'Utilisateur de cliquer sur l'icône « mot de passe oublié » présent sur la page d'accueil afin que le mot de passe soit renvoyé à l'adresse électronique communiquée par l'Utilisateur.

L'utilisation frauduleuse des identifiants pour accéder aux Services peut causer un préjudice et entraîner des poursuites.

3.5 Règles d'utilisation de la Plateforme

L'Utilisateur s'engage à utiliser la Plateforme à des fins non commerciales, de façon loyale et honnête, conformément à son objectif et à son rôle, dans le respect de la législation, de la plus stricte confidentialité et des présentes CGU.

Si les données consultées ne sont pas celles de l'Utilisateur ou si elles contiennent une erreur, l'Utilisateur s'engage à en informer immédiatement EUROP ASSISTANCE FRANCE par courrier électronique en contactant l'administrateur à l'adresse sinistre@europ-assistance.fr.

EUROP ASSISTANCE FRANCE ne pourra être tenue 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 peut à tout moment demander la résiliation de son compte :

- Soit par courrier recommandé avec accusé réception à l'adresse suivante :
EUROP ASSISTANCE FRANCE
Service Indemnisations Assurance – Portail CM ARKEA
11 -17 avenue François Mitterrand – 93210 SAINT-DENIS
- Soit par courrier électronique : sinistre@europ-assistance.fr.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que le respect des présentes CGU soit une condition substantielle au maintien de son accès à la Plateforme.

EUROP ASSISTANCE FRANCE pourra supprimer l'accès à la Plateforme ou à certaines fonctionnalités de la Plateforme, sans préavis et sans devoir, de ce fait, à l'Utilisateur d'indemnité de quelque nature que ce soit, en cas de violation par l'Utilisateur des dispositions des présentes CGU rendant impossible le maintien de l'accès à la Plateforme, et ce, nonobstant les dommages et intérêts qui pourraient être demandés par EUROP ASSISTANCE FRANCE.

4. DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES DE LA PLATEFORME ET INTEROPERABILITE

Principales caractéristiques :	Plateforme accessible gratuitement aux titulaires d'une carte bancaire émise par l'un des établissements du groupe CREDIT MUTUEL ARKEA
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 FRANCE 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 : Edge dernière version stable, Chrome dernière version stable, Firefox dernière version stable, Safari MacOS dernière version stable, Safari Mobile iOS dernière version stable, Android dernière version stable

5. 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 la Plateforme ou aux différents services offerts par la Plateforme ;
- Contraintes techniques qui ne sont pas sous le contrôle et la responsabilité d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.

En aucun cas, EUROP ASSISTANCE FRANCE 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 la Plateforme.

L'Utilisateur ne saurait se prévaloir d'aucune difficulté d'accès à la Plateforme 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 FRANCE. La responsabilité d'EUROP ASSISTANCE FRANCE 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 la Plateforme, 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 FRANCE 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 sein de son ordinateur d'une solution et des mesures de sécurité de nature à prévenir la propagation de virus.

Il appartient à l'Utilisateur de vérifier l'adéquation des services et contenus proposés via la Plateforme 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 la Plateforme.

6. RESPONSABILITES

6.1 Responsabilité de l'Utilisateur

L'Utilisateur demeure pleinement et personnellement responsable de l'utilisation de la Plateforme 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 FRANCE de tout dysfonctionnement technique constaté et de toute anomalie découverte, telle que les intrusions ;
- d'utiliser la Plateforme dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur ainsi que dans le respect des stipulations des présentes CGU.

6.2 Responsabilité d'EUROP ASSISTANCE FRANCE

EUROP ASSISTANCE FRANCE est tenue à une obligation de moyens au titre de la mise en œuvre des Services.

La Plateforme est utilisée sous les seuls responsabilités, contrôles et direction de l'Utilisateur. EUROP ASSISTANCE FRANCE 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 la Plateforme et des Services à quelque titre et en quelques circonstances que ce soit.

A ce titre, l'Utilisateur s'engage à valider l'adéquation de la Plateforme et des Services à ses besoins, et à utiliser la Plateforme et les Services dans des conditions normales et conformément à sa destination.

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

EN AUCUN CAS, EUROP ASSISTANCE FRANCE N'EFFECTUE DE VERIFICATION OU DE CONTROLE DE COHERENCE OU DE PERTINENCE DES DONNEES SAISIES PAR L'UTILISATEUR AU SEIN DE LA PLATEFORME LORS DE SON UTILISATION DES SERVICES.

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

- L'utilisation faite par l'Utilisateur des Contenus mis à sa disposition au sein de la Plateforme 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 à des tiers de son identifiant et/ou de son mot de passe ;
- De l'utilisation par l'Utilisateur des mots de passe et code d'un autre utilisateur ;
- L'enregistrement par l'Utilisateur d'informations incomplètes, erronées ;

EUROP ASSISTANCE FRANCE 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 FRANCE 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.

7. LIMITES DE RESPONSABILITE CONCERNANT LA PLATEFORME

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

Il est précisé qu'EUROP ASSISTANCE FRANCE ne pourra être tenue pour responsable des dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels, résultant de l'utilisation de la Plateforme 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 au site 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 FRANCE ne pourra être tenu responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre de l'Utilisateur :

- du fait de l'usage du site ou de tout service accessible via Internet ;
- du fait du non-respect des présentes CGU.

EUROP ASSISTANCE FRANCE n'est pas responsable des dommages causés à l'Utilisateur, à des tiers et/ou à leur équipement du fait de la connexion ou de l'utilisation de la Plateforme.

8. DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

8.1 Contenus et Services de la Plateforme

L'ensemble des Contenus et Services accessible par le biais de la Plateforme et des Services sont protégés par des droits de propriété intellectuelle, détenus ou revendiqués par EUROP ASSISTANCE FRANCE, ses entités liées ou utilisés par EUROP ASSISTANCE FRANCE avec l'autorisation des titulaires de ces droits.

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

Sauf autorisation expresse et préalable d'EUROP ASSISTANCE FRANCE, sont interdites toutes reproductions, représentations et utilisations 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 la Plateforme 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.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

8.2 Bases de données

Conformément aux dispositions relatives à la protection des bases de données, EUROP ASSISTANCE FRANCE est productrice et propriétaire de tout ou partie des bases de données composant la Plateforme.

En accédant à la Plateforme, l'Utilisateur reconnaît que les données la 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 la Plateforme à laquelle 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.

9. MARQUES ET SIGNES DISTINCTIFS

Sauf précision contraire, toutes les marques utilisées au sein de la Plateforme sont la propriété d'EUROP ASSISTANCE FRANCE ou de ses partenaires.

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

10. COOKIES

Les informations relatives aux cookies utilisés au sein de la Plateforme sont précisées dans la Charte de confidentialité <https://assurance-carte.europ-assistance.fr/privacy-policy>.

11. LIENS HYPERTEXTES

La mise en place par l'Utilisateur de tous liens hypertextes vers tout ou partie du site est strictement interdite, sauf autorisation préalable et écrite d'EUROP ASSISTANCE FRANCE, sollicitée par courriel sinistre@europ-assistance.fr.

EUROP ASSISTANCE FRANCE est libre de refuser cette autorisation sans avoir à justifier de quelque manière que ce soit sa décision. Dans le cas où EUROP ASSISTANCE FRANCE accorderait son autorisation, celle-ci n'est dans tous les cas que temporaire et pourra être retirée à tout moment, sans obligation de justification à la charge d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.

Dans tous les cas, tout lien devra être retiré sur simple demande d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.

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

12. DONNEES PERSONNELLES DU BENEFICIAIRE

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

Les données communiquées à EUROP ASSISTANCE France dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme 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 :

- et pour les Services relatifs à la gestion des Garanties d'assurance, **le responsable de traitement est SURAVENIR ASSURANCES**, Société anonyme au capital de 45 323 910 €, régie par le code des assurances, immatriculée au RCS de Nantes sous le numéro 343 142 659, dont le siège social est situé 2 rue Vasco De Gama 44800 Saint-Herblain.

EUROP ASSISTANCE France agit en tant que sous-traitant de données personnelles au nom et pour le compte de SURAVENIR ASSURANCES.

- et pour les Services relatifs à la gestion des Prestations d'assistance, **le responsable de traitement est d'EUROP ASSISTANCE SA**, Entreprise régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 48 123 637€, 451 366 405 RCS Paris, dont le siège social se situe 2 rue Pillet-Will – 75009 PARIS.

EUROP ASSISTANCE France agit en tant que sous-traitant de données personnelles au nom et pour le compte de EUROP ASSISTANCE SA.

- Pour les autres Services, **EUROP ASSISTANCE France est le responsable de traitement**.

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 FRANCE sont détaillées dans la Charte de

Confidentialité <https://assurance-carte.europ-assistance.fr/privacy-policy> publiée sur la Plateforme.

13. TOLERANCE

La renonciation de l'une des parties aux présentes CGU 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.

14. DIVISIBILITE DE L'ACCORD

Dans l'hypothèse où l'une quelconque des stipulations des présentes CGU 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.

15. AUTORITE DE CONTROLE

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

16. LITIGES – SOLUTION AMIABLE

L'Utilisateur peut s'adresser pour toute réclamation à l'interlocuteur dont les coordonnées figurent sur la page « Contact ».

En cas de conflit ou de litige entre les parties portant sur l'exécution des présentes CGU, l'Utilisateur est informé qu'il a la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

17. CONVENTION DE PREUVE

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

- Les codes d'accès utilisés 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 la Plateforme ainsi que des stipulations acceptées entre les Parties ;
- Les données de connexion relatives à des actions effectuées à partir de la Plateforme par l'Utilisateur ;
- Tout ou partie des informations et documents communiqués via la Plateforme par l'Utilisateur lui sont présumés imputables ;
- Les dates certifiées électroniquement de tout Contenu ;
- Et de manière générale toute information ou donnée en relation avec l'utilisation de la Plateforme;
- L'identité numérique vérifiée de l'Utilisateur.