

# Charte de confidentialité

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

En utilisant la Plateforme, l'Utilisateur reconnaît 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 ».

## 2. RESPONSABLES DE TRAITEMENT DISTINCTS

2.1. Pour les traitements de données personnelles suivants : **EUROP 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, (ci-après désignée également « **EAF** ») agit en qualité de **responsable de traitement** au sens de la loi du 6 juillet 1978, dite « Informatique et Libertés » telle que modifiée en 2018 et conformément au Règlement Général sur la Protection des Données n° 2016/679

S'agissant de traitements de données personnelles nécessaires pour :

- l'accès et la navigation dans la Plateforme
- la délivrance des services « Chatbot »,
- le traitement des réponses aux demandes formulées par les utilisateurs à partir de la rubrique « Contact »

2.2. Pour les traitements réalisés au titre de la gestion des sinistres assurance, **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 (ci-après « SURAVENIR ASSURANCE » ou l' « Assureur »), agit en qualité de **responsable de traitement** au sens de la loi du 6 juillet 1978, dite « Informatique et Libertés » telle que modifiée en 2018 et conformément au Règlement Général sur la Protection des Données n° 2016/679.

SURAVENIR ASSURANCES délègue la gestion des sinistres à **EAF**. Opérant à ce titre des traitements de données personnelles de l'Utilisateur de la Plateforme, **EAF** agit en tant que **sous-traitant** de traitement de données personnelles au nom et pour le compte de SURAVENIR ASSURANCES.

2.3. Pour les traitements réalisés au titre de la gestion des sinistres assistance, **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 EUROP ASSISTANCE) agit en qualité de **responsable de traitement** au sens de la loi du 6 juillet 1978, dite « Informatique et Libertés » telle que modifiée en 2018 et conformément au Règlement Général sur la Protection des Données n° 2016/679.

**EUROP ASSISTANCE SA** délègue la gestion des sinistres à **EAF**. Opérant à ce titre des traitements de données personnelles de l'Utilisateur de la Plateforme, **EAF** agit en tant que sous-traitant de données

personnelles au nom et pour le compte de EUROP ASSISTANCE FRANCE.

La Plateforme est éditée et exploitée par **EAF**.

La présente Charte de Confidentialité a pour objet d'exprimer l'engagement de chaque Responsable de Traitement distinct, chacun pour ce qui le concerne, en vue de garantir la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel de l'Utilisateur et le cas échéant de tout Bénéficiaire (ci-après désignées les « Données »). Ce document ainsi que ses Conditions Générales d'Utilisation définissent la façon dont, et les finalités pour lesquelles, chaque Responsable de traitement collecte et utilise les Données.

### 3. FINALITES ET BASES LEGALES

Des données personnelles concernant l'Utilisateur (et, indirectement, ses proches) lorsqu'il interagit sur le site <https://assurance-carte.europ-assistance.fr> (ci-après désigné la « Plateforme ») peuvent être collectées et traitées.

Les Données sont traitées par EAF, Responsable de traitement, pour :

- fournir et gérer l'accès et la navigation dans la Plateforme
- la délivrance des services « Chatbot »,
- le traitement des réponses aux demandes formulées par les utilisateurs à partir de la rubrique « Contact »
- renseigner l'Utilisateur sur la nature des prestations d'assistance et garanties d'assurance accessibles en fonction du type de carte bancaire.
- de personnaliser et améliorer les services et les informations proposés sur la Plateforme,
- La base légale de ces finalités est l'exécution d'un contrat à travers votre acceptation des CGU.

Les Données sont traitées par SURAVENIR ASSURANCES, Responsable de traitement, pour

- recevoir et traiter les déclarations de sinistre assurance,
- contrôler l'exhaustivité et de la conformité des dossiers sinistres déclaré par l'Utilisateur,
- fournir à ce dernier une attestation d'assurance ;
- permettre à l'Utilisateur de suivre le statut de la gestion de son dossier de sinistre ;
- gérer toute demande de droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition formulée par l'Utilisateur,
- gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales ;
- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion ;
- mettre en œuvre des mesures de lutte contre la fraude à l'assurance ;

La base légale de ces finalités est l'exécution d'un contrat.

Les Données sont traitées par EUROP ASSISTANCE, Responsable de traitement, pour :

- recevoir et traiter les demandes de rappel par le service d'assistance médical formulées par l'Utilisateur,
- permettre à l'utilisateur de suivre le statut de la gestion de son dossier d'assistance,
- fournir à ce dernier et sur sa demande une attestation d'assistance ;
- pour gérer toute demande de droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition formulée par l'Utilisateur ;
- gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales ;
- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion ;
- mettre en œuvre des mesures de lutte contre la fraude à l'assurance ;

- La base légale de ces finalités est l'exécution d'un contrat.

Les données sont collectées dans le but :

- gérer les déclarations de sinistre de l'Utilisateur ;
- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion ;
- mettre en œuvre des mesures de lutte contre la fraude à l'assurance ;

L'Utilisateur est informé et accepte que ses données personnelles soient traitées pour les finalités précitées. Ces traitements sont mis en œuvre en application du contrat d'assurance. Concernant les données de santé, elles sont récoltées sur la base du consentement de la personne concernée. Les traitements de données opérés dans le cadre de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et de la vigilance relative aux sanctions financières, relèvent des obligations légales de l'Assureur et de son Gestionnaire.

Le Gestionnaire ne collecte des données que dans la mesure de ce qui est nécessaire et essentiel à la délivrance des Services présentés dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme et pour toutes les autres finalités énoncées dans la présente Charte de confidentialité.

Les données collectées sont obligatoires. À défaut, l'Utilisateur ne pourra créer son compte personnel ni bénéficier des Services de la Plateforme. L'Utilisateur est informé que ses données de santé collectées et transmises par le biais de la Plateforme, et sous réserve de son consentement préalable, sont strictement nécessaires à l'utilisation et à la réalisation des Services.

La collecte des données personnelles des Utilisateurs de la Plateforme par EUROP ASSISTANCE FRANCE, au nom et pour le compte de l'Assureur, à travers la Plateforme a pour base légale l'exécution d'un contrat (en l'espèce la fourniture des Services sur la Plateforme) ou le consentement de l'Utilisateur.

## 4. DONNEES COLLECTEES

Chaque Responsable de traitement peut collecter et traiter des données personnelles ou à caractère sensible de l'Utilisateur lorsqu'il interagit au sein la Plateforme et utilise les services décrits aux Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme (ci-après « les Services »).

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, téléphone fixe et adresse postale) de l'Utilisateur ;
- les noms, prénoms et lien de parenté des autres bénéficiaires assurés :

Sont également collectés des informations, qui rapprochées aux autres Données, se rapportent à l'identité de l'Utilisateur, tels que les neufs premiers numéros ainsi que la date de fin de validité de sa carte bancaire.

La collecte des données est destinée à gérer les demandes des Utilisateurs et prendre en compte leurs demandes de Services et se limite à ce qui est nécessaire et essentiel à ces finalités.

L'Utilisateur est informé que les Données administratives et médicales collectées et transmises par le biais de la Plateforme sont nécessaires à l'utilisation et à la réalisation des Services et pourront être partagées, à cette seule fin, aux partenaires du Responsable du traitement concerné.

À défaut de collecte des Données de l'Utilisateur, ce dernier ne pourra pas bénéficier de l'ensemble des Services de la Plateforme.

À l'exception des utilisations précitées, chaque Responsable de traitement, chacun pour ce qui le concerne, ne transmettra pas les données à caractère personnel de l'Utilisateur à un tiers sans son accord.

Toutefois, l'Utilisateur est informé du fait que chaque Responsable de traitement pourra librement exploiter les données collectées pour son compte dans le cadre de l'utilisation des Services, une fois que celles-ci auront été anonymisées, à des fins d'études statistiques.

## 5. DESTINATAIRES DES DONNEES

À l'exception des données de santé des Utilisateurs, qui sont strictement destinées aux seuls médecins-conseil, EAF, agissant en tant que Responsable ou de sous-traitant, pourra partager certaines informations concernant l'Utilisateur avec d'autres personnes, tel que décrit ci-après :

- sont autorisés à avoir accès aux données à caractère personnel de l'Utilisateur collectées au sein de la Plateforme, les collaborateurs d'EAF qui en ont besoin dans le cadre de leur fonction liée à l'activité de la Plateforme, dans le cadre d'une politique d'habilitation permettant de limiter les accès aux données, en fonction des catégories de données et des missions des salariés ;

- EAF emploie d'autres sociétés et d'autres personnes pour assumer des missions pour son compte. Dans le cas de ces prestataires de service, EAF ne leur communique que les informations dont ils ont strictement besoin pour assumer leur mission.

À l'exception de ces utilisations précitées, EAF ne transmettra pas les données à caractère personnel de l'Utilisateur à un tiers sans son accord.

Les informations concernant les Utilisateurs sont une part importante de l'activité d'EAF, lequel ne vend ni ne loue ces informations à des tiers pour leur permettre d'envoyer des communications de marketing direct à l'Utilisateur, sauf accord exprès de ce dernier.

EAF peut être amené à divulguer les données uniquement s'il y est légalement obligé, ou si cette divulgation est nécessaire pour exécuter et faire appliquer ses Conditions Générales d'Utilisation ou tout autre accord conclu avec l'Utilisateur, ou pour protéger les droits d'EAF.

## 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 que pour la durée strictement nécessaire à l'atteinte des finalités exposées plus haut durée augmentée du délai légal de conservation comptable et de prescription.

## 7. OU SONT TRAITÉES ET TRANSFÉRÉES LES DONNÉES 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 DONNÉES

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.

Il peut aussi s'opposer, pour motif légitime, à leur traitement et demander la clôture de son espace personnel. L'Utilisateur a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui-ci.

L'Utilisateur peut exercer ces droits en s'adressant au Délégué à la Protection des Données d'EAF en joignant un justificatif d'identité :

- à l'adresse électronique : [protectiondesdonnees@europ-assistance.fr](mailto:protectiondesdonnees@europ-assistance.fr)
- ou à l'adresse postale : EUROP ASSISTANCE FRANCE – 11-17 avenue François Mitterrand.

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

## 9. 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, stockées 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 les renverra au serveur web d'Europ Assistance France chaque fois que l'Utilisateur s'y re-connectera. 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.

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.

### **8.1. Les cookies exemptés de consentement :**

#### **Les cookies de navigation :**

La Plateforme utilise des cookies essentiels dit « de navigation » qui permettent de simplifier la visite de l'Utilisateur sur la Plateforme et d'améliorer l'ergonomie du dialogue entre la Plateforme et le terminal de l'Utilisateur.

Ces cookies fonctionnels permettent :

- de personnaliser l'expérience de l'Utilisateur sur la Plateforme ;
- 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 de la Plateforme 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 anonymes sur la Plateforme, et d'évaluer la performance et l'utilisation de la Plateforme.

Ces cookies d'audience exemptés de consentement :

- ne conduisent pas à un recoupement des données avec d'autres traitements ni à ce que les données soient transmises à des tiers ;

- ne permettent pas le suivi global de la navigation de l'Utilisateur utilisant différentes applications ou naviguant sur différents sites web. Toute solution utilisant un même identifiant à travers plusieurs sites (via par exemple des cookies déposés sur un domaine tiers chargé par plusieurs sites) pour croiser, dédoubler ou mesurer un taux de couverture (« reach ») unifié d'un contenu est exclue.

### 8.2. Les cookies nécessitant votre consentement préalable :

Ceux-ci peuvent par exemple être liés à l'affichage de la publicité personnalisée ou non personnalisée (dès lors que des traceurs sont utilisés pour mesurer l'audience de la publicité affichée dans ce dernier cas) ou encore à des fonctionnalités de partage sur les réseaux sociaux.

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.

### 8.3. Tableau synthétique des cookies

Prestataires	Nom du cookie	Finalité	Durée de conservation	Responsable du traitement
PIWIK PRO	_pk_id#	Recueille des statistiques sur les visites de l'utilisateur sur le site Web, telles que le nombre de visites, le temps moyen passé sur le site le site Web et les pages lues.	Maximum 12 mois	Piwik Pro dont le sous-traitant est Europ Assistance France
PIWIK PRO	stg_returning_visitor	Identifiant d'utilisateur unique qui reconnaît l'utilisateur lors de ses visites ultérieures	Maximum 12 mois	Piwik Pro dont le sous-traitant est Europ Assistance France
PIWIK PRO	stg_externalReferrer	Enregistre comment l'utilisateur a accédé au site Web pour permettre le paiement des frais de commission de recommandation aux partenaires.	Durée de la session	Piwik Pro dont le sous-traitant est Europ Assistance France
PIWIK PRO	stg_traffic_source_priority	Détermine comment l'utilisateur a accédé au site Web. Cette information est utilisée par l'exploitant du site Web afin	24 heures	Piwik Pro dont le sous-traitant est Europ Assistance France

Microsoft	ARRAffinity ARRAffinitySameSite	Permet la gestion de la scalabilité des sites Azure	Durée de la session	Microsoft dont le sous-traitant est Europ Assistance France
Microsoft	AspNetCore.Session AspNetCore.Antiforgery.cdV5uW_Ejgc	Securisation de la page à l'aide d'un cookie anti-contrefaçon.	Durée de la session	Microsoft dont le sous-traitant est Europ Assistance France
Microsoft	ASP.NET_SessionId	Utilisé pour maintenir la session entre le navigateur du visiteur et serveur.	Durée de la session	Microsoft dont le sous-traitant est Europ Assistance France
Microsoft	ai_session	Cookie de suivi Microsoft Application Insights, qui stocke un identifiant aléatoire pour suivre de manière anonyme les données des utilisateurs. Le cookie permet de compter le nombre d'utilisateurs accédant à l'application au fil du temps.	1 an performance	Microsoft dont le sous-traitant est Europ Assistance France
Microsoft	ai_user	Cookie de suivi Microsoft Application Insights, qui stocke un identifiant aléatoire pour suivre les données de session de manière anonyme. Les données permettent au support de maintenir une expérience utilisateur agréable	30 minutes Performance	Microsoft dont le sous-traitant est Europ Assistance France
Fair&Smart	ArkeaCookies	Permet le recueil du consentement du visiteur et la gestion des cookies non obligatoires du site	180 jours	SURAVENIR ASSURANCES dont les sous-traitants sont Fair&Smart via Europ Assistance France
Fair&Smart	ArkeaCookies	Identifiant d'utilisateur unique qui reconnaît l'utilisateur lors de ses visites ultérieures et permet de garder le recueil du consentement du	180 jours	SURAVENIR ASSURANCES dont les sous-traitants sont Fair&Smart via Europ Assistance France

		visiteur et la gestion des cookies non obligatoires du site		
--	--	---	--	--

#### **8.4. Comment gérer/désactiver vos cookies**

À tout moment, l'Utilisateur a la possibilité de gérer et retirer son consentement relatif aux cookies utilisés par la Plateforme en cliquant sur le module « Gestion des services » présent en bas de page de la Plateforme.

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 de la Plateforme.

Plus d'informations sur les cookies : <https://www.cnil.fr/fr/site-web-cookies-et-autres-traceurs> et <https://www.cnil.fr/fr/cookies-les-outils-pour-les-maitriser>.