

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

### **CREDIT MUTUEL ARKEA**

Le site internet dont l'URL est <https://assurance-carte.europ-assistance.fr> ainsi que ses contenus et services, ci-après ensemble dénommés le Site », est publié par **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 désigné également l' « **Editeur** ».

Le Site 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 le Site, EUROP ASSISTANCE FRANCE intervient également en tant que :

- gestionnaire pour le compte d'**EUROP ASSISTANCE Italia S.p.A.** intervenant également sous sa dénomination commerciale « EUROP ASSISTANCE INSURANCE », entreprise d'assurance de droit italien, au capital de 12 000 000 euros, immatriculée au Registre des Entreprises de Milan sous le numéro 80039790151, sise via del Mulino, 4 -20057 ASSAGO (MI), Italie, soumise au contrôle de l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (IVASS), P.IVA 01333550323, **agissant par l'intermédiaire de sa succursale française dont l'établissement est situé au 11-17 avenue François Mitterrand, SAINT-DENIS (93210), France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 897 600 359 RCS Bobigny**, (désignée ci-après « **EUROP ASSISTANCE** »)
- 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, (désignée ci-après « **SURAVENIR ASSURANCES** »)

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

Toute utilisation du Site 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 du Site 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'entendent comme suit, indifféremment au singulier et au pluriel selon le contexte de leur emploi :

### **1.1. Bénéficiaire/Assuré :**

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

## **1.2. Carte bancaire ou Carte**

Carte bancaire au nom de l'Utilisateur, émise par l'une des banques ou établissements financiers du groupe CREDIT MUTUEL ARKEA et à laquelle sont attachées les Garanties d'Assistance et les Prestations d'Assistance.

## **1.3. CGU**

Désigne les présentes conditions générales d'utilisation destinées à encadrer les modalités d'utilisation du Site par l'Utilisateur.

## **1.4. Contenu**

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

## **1.5. Dossier**

Désigne un dossier d'assistance ou d'assurance ouvert à la demande de l'Utilisateur à la suite de la survenance d'un sinistre, conformément à la Notice d'information.

## **1.6. France**

## **1.7. Garanties d'assurance :**

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

## **1.8. Notice d'information**

Désigne le document, remis par la Banque ayant émis la Carte bancaire de l'Utilisateur, qui décrit, selon le type de Carte, les Prestations d'assistance et/ou Garanties d'assistance accessibles aux Bénéficiaires, ainsi que leurs conditions, limites d'application et cas d'exclusion.

## **1.9. Plateforme d'assistance**

Désigne le centre téléphonique d'assistance d'Europ Assistance France qui reçoit et gère les demandes d'assistance formulées par les bénéficiaires des Prestations d'assistance.

## **1.10. Prestations d'assistance :**

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

## **1.11. Service**

Désigne l'ensemble des renseignements et prestations proposés et mis à la disposition des Utilisateurs au sein du Site tels que décrits dans les CGU. Les Services sont fournis via le Site soit par EUROP ASSISTANCE FRANCE, pour son compte ou pour le compte d'Europ Assistance ou de Suravenir Assurances, soit par des sociétés tierces sous leur responsabilité exclusive ce que reconnaît et accepte l'Utilisateur.

### **1.12. Signature électronique**

La signature électronique est un procédé permettant à une personne d'apposer son accord sur un document électronique. Elle correspond techniquement aux données électroniques jointes ou associées à un document que le signataire utilise pour signer.

### **1.13. Site**

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

### **1.14. Utilisateur**

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

## **2. UTILISATION DU SITE PAR L'UTILISATEUR**

### **2.1. Procédure d'ouverture d'accès – Création du compte Utilisateur**

Le Site est accessible depuis l'URL <https://assurance-carte.europ-assistance.fr>.

L'Utilisateur accède à l'**Espace carte** du Site en renseignant les 9 premiers chiffres de sa Carte bancaire.

A travers l'Espace Carte, l'Utilisateur peut :

- 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.

L'**Espace personnel** de l'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.

Pour la création de son Espace Personnel, l'Utilisateur devra renseigner les éléments suivants :

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

Un SMS ou courriel de confirmation est alors envoyé à l'Utilisateur pour activer le compte d'accès au Site via un lien d'activation.

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 la zone « 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.

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

## **2.2. Acceptation des CGU**

L'accès et l'utilisation du Site 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 au Site.

Un accès au contenu des CGU dans leur intégralité est disponible, à partir de la page d'accueil du Site ainsi que sur chacune des pages suivantes, par l'activation d'un lien hypertexte dénommé « Conditions Générales d'Utilisation » en bas de page. L'Utilisateur dispose de la faculté de sauvegarder ou d'imprimer les présentes CGU, sans toutefois les modifier.

EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve le droit de modifier à tout moment les termes des CGU communiquées sur le Site. Dans ce cas, les CGU modifiées seront portées à la connaissance de l'Utilisateur à partir de l'icône « Conditions générales d'utilisation » du Site. L'Utilisateur devra en prendre connaissance et accepter ces CGU modifiées pour continuer à utiliser les services du Site.

## **2.3. Accès et Sécurité**

L'accès au Site et à ses Services est exclusivement destiné aux Utilisateurs, incessible et temporaire.

Après confirmation de l'ouverture d'un dossier sinistre assurance ou d'assistance, l'accès au Site est soumis à l'identification préalable de l'Utilisateur via l'Espace personnel, 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.

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.

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

#### **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 » présent sur la page d'accueil. Un nouveau mot de passe sera alors envoyé par SMS au numéro de téléphone portable renseigné par l'Utilisateur ou par courriel à l'adresse électronique communiquée 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 » du Site.

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.

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

#### **2.5. Règles d'utilisation du Site**

L'Utilisateur s'engage à utiliser le Site 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 rapidement EUROP ASSISTANCE FRANCE par courrier électronique en contactant l'administrateur à l'adresse suivante : [protectiondesdonnees@europ-assistance.fr](mailto:protectiondesdonnees@europ-assistance.fr) .

Si l'Utilisateur constate un dysfonctionnement technique constaté et de toute anomalie, il s'engage à en informer immédiatement EUROP ASSISTANCE FRANCE par courrier électronique en contactant l'administrateur à l'adresse [sinistre@europ-assistance.fr](mailto: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](mailto:sinistre@europ-assistance.fr).

Dans ce cas, il ne pourra plus accéder aux Services.

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

EUROP ASSISTANCE FRANCE pourra supprimer l'accès au Site ou à certaines fonctionnalités du Site, 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 au Site, et ce, nonobstant les dommages et intérêts qui pourraient être demandés par EUROP ASSISTANCE FRANCE.

### **3. DESCRIPTION ET MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DES SERVICES ACCESSIBLES DEPUIS LE SITE**

Il est précisé que les Services du Site sont exclusivement destinés aux Utilisateurs.

L'Utilisateur s'engage à communiquer ses coordonnées exactes sur le Site, de plus, pour le fonctionnement du Service, il est impératif que les champs obligatoires (marqués par un astérisque ) soient correctement complétés par l'Utilisateur.

En effet, ces informations sont nécessaires à l'exécution des engagements qu'EUROP ASSISTANCE FRANCE prend à l'égard de l'Utilisateur. A défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE FRANCE sera dans l'impossibilité de fournir le Service.

L'Utilisateur s'engage à mettre à jour ses coordonnées en ligne sur le Site, immédiatement, si d'éventuels changements surviennent au cours de l'exécution du Service.

EUROP ASSISTANCE FRANCE ne saura être tenue pour responsable dans le cas où elle n'aurait pas été avisée d'un changement de situation de l'Utilisateur.

L'accès au Site comprend l'ensemble des Services décrits dans chacune des rubriques ci-après :

L'accès au Site comprend 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 :

#### **3.1. Services accessibles depuis l'Espace Carte**

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

##### **3.1.1. Renseignements et informations sur les garanties**

L'Utilisateur a la possibilité de consulter la Notice d'information décrivant les Garanties d'assurance et Prestations d'assistance attachées à sa Carte bancaire en renseignant, sur la première page du Site, 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 du Site et d'obtenir des informations dans le cadre d'un échange instantané avec un robot.

##### **3.1.2. 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 du Site, 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/professionnel...),
- 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.

### 3.1.3. Déclaration d'un sinistre

- **Demande de rappel**

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

L'Utilisateur doit 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'enregistrement de sa demande.

**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.**

**La plateforme d'assistance s'efforcera de rappeler l'utilisateur dans les meilleurs délais mais, mais à tout moment ou s'il n'a pas été rappelé par la Plateforme d'assistance dans le délai de trente minutes après sa demande formulée depuis le Site, l'Utilisateur peut contacter la Plateforme d'assistance directement par téléphone au moyen de la ligne téléphonique indiquée dans la Notice d'information de sa Carte bancaire.**

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. 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 par un astérisque « \* ») soient correctement complétés par l'Utilisateur. En effet, ces informations sont nécessaires au traitement de la demande de rappel formulée par l'Utilisateur. Si l'Utilisateur renseigne des informations erronées ou incomplètes sa demande de rappel ne pourra pas être traitée et ni l'Editeur

ni EUROP ASSISTANCE ne saurait être tenu responsable en raison de ces erreurs.

- **Demande d'ouverture d'un dossier de sinistre assurance 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 du Site, les 9 premiers chiffres de sa Carte bancaire.

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

- Civilités
- Prénom,
- Nom,
- Date de naissance,
- Numéro de téléphone (afin de recevoir un mot de passe temporaire)
- Adresse postale,
- Adresse électronique.

Un courriel 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 le Site.

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

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 la Notice d'information associée à sa Carte bancaire.

## **3.2. Services accessibles depuis l'Espace personnel de l'Utilisateur**

Après confirmation de l'ouverture d'un Dossier correspondant à la déclaration d'un sinistre, l'Utilisateur est invité à créer son Espace personnel afin de bénéficier d'un droit d'accès à l'ensemble du Site selon les modalités décrites ci-après à l'article 2.

### **3.2.1. 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. Le Site permet à l'Utilisateur de numériser les pièces demandées afin de les transmettre en ligne via son Espace personnel.

Il est précisé que les pièces couvertes par le secret médical peuvent faire l'objet d'une transmission en ligne via le Site ou par courrier postal, à l'attention de la Direction médicale :



**A l'attention de la Direction médicale de Service Carte**

11-17 avenue François Mitterrand

93210 – SAINT-DENIS

**3.2.2. Demande de remboursement relative à des services d'assistance**

**Il est rappelé à l'Utilisateur, qu'avant de pouvoir enregistrer une demande de remboursement, celle-ci doit avoir été préalablement déclarée aux services d'assistance ou d'assurance d'EUROP ASSISTANCE FRANCE, conformément à la Notice d'information applicable. A défaut aucune demande de remboursement ne sera traitée via le Site.**

**3.2.2.1. Formulation d'une demande de remboursement et transmission en ligne des pièces justificatives**

Après activation de son Espace Personnel, l'Utilisateur peut renseigner une nouvelle demande de remboursement.

Pour formuler une nouvelle demande de remboursement, après acceptation du service d'assistance, contacté préalablement par l'Utilisateur, ce dernier 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 la Notice d'information applicable et sous réserve des éventuelles exclusions figurant dans ce dernier.**

**3.2.2.2. Démarches en cas d'avance sur frais d'hospitalisation effectuée dans les conditions décrites dans la Notice d'information assistance.**

Lorsqu'une avance sur frais d'hospitalisation a été organisée par la Plateforme d'assistance pour l'Utilisateur ou un autre Bénéficiaire, et si le bénéficiaire de l'avance a son domicile en France et est affilié

à un régime français d'assurance maladie, l'Utilisateur sera invité par la Plateforme d'assistance à transmettre via le Site les documents permettant à la Plateforme d'assistance de procéder, pour le compte du Bénéficiaire ou de l'Utilisateur, aux recours auprès de ses organismes d'assurance frais de santé, à savoir :

- une attestation d'affiliation à un régime d'assurance maladie, et
- une attestation d'affiliation à un régime complémentaire d'assurance frais de santé (mutuelle par exemple), et
- ainsi que l'autorisation accordée par l'Utilisateur à la Plateforme d'assistance pour d'effectuer les recours auprès de ces organismes pour obtenir le remboursement des frais médicaux exposés hors de France.

Cette autorisation sera signée par Signature électronique, via le prestataire DocuSign. A cette fin, l'Utilisateur recevra un courriel à l'adresse qu'il a renseignée auprès de la Plateforme d'assistance, l'informant que l'autorisation est prête à être signée.

Ce courriel contiendra un lien sécurisé permettant d'accéder au document à signer sur l'interface sécurisée DocuSign. L'Utilisateur pourra alors examiner le document en ligne avant de procéder à la signature. Une fois tous les champs requis remplis, l'Utilisateur confirmera la signature et soumettra le document. Un message de confirmation sera affiché à l'écran. L'Utilisateur et EUROP ASSISTANCE France recevront un courriel de confirmation avec une copie du document signé. Le document signé sera stocké de manière sécurisée sur la plateforme DocuSign qui générera un certificat de complétion contenant des informations détaillées sur le processus de signature, y compris les adresses IP, les horodatages, et les méthodes d'authentification utilisées.

L'Utilisateur reconnaît que ce certificat de complétion puisse être utilisé comme preuve juridique de son acceptation de la Signature électronique.

### **3.2.2.3. 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.

### 3.3. Accès au Portail de Conciergerie

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

## 4. DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES DU SITE ET INTEROPERABILITE

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>Principales caractéristiques :</b> | Plateforme accessible gratuitement aux titulaires d'une carte bancaire émise par l'un des établissements du groupe CREDIT MUTUEL ARKEA  |
| <b>Fonctionnalités :</b>              | <b>Langue :</b><br>Site internet et instructions en français  |
|                                       | <b>Type d'accès :</b><br>Site internet  |
|                                       | <b>Conditions d'accès :</b><br>Accès via :<br>- un espace personnel et nominatif exclusivement destiné à l'Utilisateur,<br>- enregistrement des 9 premiers chiffres de la carte bancaire de l'Utilisateur.  |
|                                       | <b>Traçabilité des données :</b><br>Les données à caractère personnel sont destinées à EUROP ASSISTANCE FRANCE en sa qualité de responsable de traitement, ainsi qu'à ses sous-traitants.   |
|                                       | <b>Connexion internet :</b><br>Vitesse de téléchargement d'au moins 1 Mbps requise pour des performances optimales.   |
| <b>Interopérabilité :</b>             | <b>Matériel &amp; logiciel :</b><br>egde 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 au Site ou aux différents services offerts par le Site ;
- 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 le Site.

L'Utilisateur ne saurait se prévaloir d'aucune difficulté d'accès au Site 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 desdites 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 au Site, 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 le Site 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.

## **6. RESPONSABILITES**

### **6.2. Responsabilité de l'Utilisateur**

L'Utilisateur demeure pleinement et personnellement responsable de l'utilisation du Site 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 le Site dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur ainsi que dans le respect des stipulations des présentes CGU.

### **6.3. Responsabilité d'EUROP ASSISTANCE FRANCE**

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

Services.

Le Site est utilisé sous les seules 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 du Site et des Services à quelque titre et en quelques circonstances que ce soit.

A ce titre, l'Utilisateur s'engage à valider l'adéquation du Site et des Services à ses besoins, et à utiliser le Site 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 DU SITE 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 du Site 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 LE SITE**

Les informations communiquées dans le Site 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 le Site 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 du Site 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 du Site.

## **8. DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE**

### **8.2. Contenus et Services du Site**

L'ensemble des Contenus et Services accessible par le biais du Site 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 du Site 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.

### **8.3. 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 le Site.

En accédant au Site, 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 du Site 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.

### **8.4. MARQUES ET SIGNES DISTINCTIFS**

Sauf précision contraire, toutes les marques utilisées au sein du Site 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.

## 9. COOKIES

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

## 10. 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](mailto: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.

## 11. 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 du Site font l'objet de traitements 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 de SURAVENIR ASSURANCES.

- et pour les Services relatifs à la gestion des Prestations d'assistance, **le responsable de traitement est d'EUROP ASSISTANCE Italia S.p.A.** intervenant également sous sa dénomination commerciale « EUROP ASSISTANCE INSURANCE », entreprise d'assurance de droit italien, au capital de 12 000 000 euros, immatriculée au Registre des Entreprises de Milan sous le numéro 80039790151, sise via del Mulino, 4 -20057 ASSAGO (MI), Italie, soumise au contrôle de l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (IVASS), P.IVA 01333550323, **agissant par l'intermédiaire de sa succursale française dont l'établissement est situé au 11-17 avenue François Mitterrand, SAINT-DENIS (93210), France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 897 600 359 RCS Bobigny**

EUROP ASSISTANCE France agit en tant que sous-traitant de données personnelles de EUROP

ASSISTANCE italia S.p.A.

- Pour les autres Services, et pour la gestion des accès au Site, **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 le Site.

## **12. 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.

## **13. 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.

## **14. AUTORITE DE CONTROLE**

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

## **15. LITIGES – SOLUTION AMIABLE - MEDIATION**

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

EUROP ASSISTANCE FRANCE – Service Qualité – Réclamation, 23, avenue des Fruitiers, CS 20021, 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](http://www.mediation-assurance.org)

- Par courrier : La Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09

## **16. 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 dans le cadre du Site 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 du Site ainsi que des stipulations acceptées entre les parties ; A ce titre, en acceptant les présentes CGU,



L'Utilisateur reconnaît et accepte que les documents qu'il signera à travers le Site au moyen d'une Signature électronique auront la même valeur probante que les documents sur support papier, conformément aux articles 1366 et suivants du Code civil, dès lors que elle constitue un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache. Le document sera conservé de manière à en garantir l'intégrité et la pérennité, conformément aux dispositions de l'article 1379 du Code civil, qui stipule que la copie fiable a la même force probante que l'original.

Par ailleurs, l'Utilisateur est informé et reconnaît que l'autorisation visée à l'article 3.3 des présentes CGU repose sur une signature électronique simple, émise sur la base d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache et l'intégrité des données matérialisées.

L'Utilisateur reconnaît que le certificat de complétion délivré par le prestataire DocuSign puisse être utilisé comme preuve juridique de son acceptation de la Signature électronique par lui.

- les données de connexion relatives à des actions effectuées à partir du Site par l'Utilisateur ;
- tout ou partie des informations et documents communiqués via le Site 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 du Site ;
- l'identité numérique vérifiée de l'Utilisateur.