

Conditions Générales d'Utilisation

PORTAIL AMEX

Le présent site internet, accessible depuis l'adresse [https:// amex.europ-assistance.fr](https://amex.europ-assistance.fr), ainsi que ses Contenus et Services, est dénommé ci-après « **Portail AMEX** ».

Le titulaire d'une Carte bancaire émise par AMERICAN EXPRESS (ci-après « **Utilisateur** ») bénéficie, à compter du 1^{er} janvier 2025, de prestations d'assistance assurées par EUROP ASSISTANCE SA Irish Branch et décrites dans les Conditions générales des assistances et des assurances (« CGAA ») qui lui ont été remises par AMERICAN EXPRESS. A ce titre, il bénéficie également d'un droit accès au Portail AMEX.

Le Portail AMEX permet à l'Utilisateur de bénéficier de certains services (« **Services** ») pour le suivi et la gestion de son dossier d'assistance par la Plateforme d'assistance.

Le Portail AMEX est co-publié par :

EUROP ASSISTANCE FRANCE, Société par Actions Simplifiée au capital de 5 316 384 euros, 403 147 903 RCS BOBIGNY, dont le siège social est situé au 11-17 avenue François Mitterrand – 93210 Saint-Denis, (ci-après désignée « **EUROP ASSISTANCE FRANCE** »)

Et

EUROP ASSISTANCE S.A. Société Anonyme de droit français au capital social de 61 712 744 €, régie par le code des assurances, dont le siège social est situé au 2, rue Pillet-Will, 75009 Paris, France. La société est inscrite au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, agissant à travers sa succursale irlandaise enregistrée auprès du Companies Registration Office (Bureau d'enregistrement des entreprises) sous le numéro 907089, et dont le principal établissement est situé Ground Floor, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, Ireland, DO2 RR77 et enregistrée auprès de la Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089. (ci-après désignée « **EUROP ASSISTANCE SA Irish Branch** »),

EUROP ASSISTANCE FRANCE et EUROP ASSISTANCE SA Irish Branch sont ci-après désignées ensemble « **Co-éditeurs** ».

Le Portail AMEX est exploité et développé par EUROP ASSISTANCE FRANCE.

A travers le Portail AMEX, EUROP ASSISTANCE FRANCE intervient également en tant que gestionnaire pour le compte d'EUROP ASSISTANCE SA Irish Branch des Prestations d'assistance décrites dans les Conditions générales des assistances et assurances attachées à la Carte bancaire de l'Utilisateur.

Toute inscription au Portail AMEX suppose la consultation et l'acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

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

Version en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2025.

ARTICLE 1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation, ci-après désignée les « **CGU** », ont pour objet de décrire les conditions applicables entre l'Utilisateur et Europ Assistance ainsi que les droits et obligations de chacun, relativement à l'utilisation du Portail AMEX. Toute utilisation du Portail AMEX suppose la consultation et l'acceptation des présentes CGU. La version actuellement en ligne de ces CGU est la seule opposable pendant toute la durée d'utilisation du Portail AMEX et ce, jusqu'à ce qu'une nouvelle version le remplace. Les présentes CGU sont soumises au droit français.

ARTICLE 2. DEFINITIONS

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

- **Bénéficiaire** : le Bénéficiaire des Services, si différent de l'Utilisateur.
- **Carte AMEX** : désigne toute carte bancaire émise par AMERICAN EXPRESS en France, en cours de validité à partir du 1^{er} janvier 2025, à laquelle sont associées notamment des Prestations d'assistance.
- **Conditions générales des assistances et assurances** ou « **CGAA** » : désigne le document qui décrit les Prestations d'assistance et garanties d'assurance souscrites par AMERICAN EXPRESS pour le compte des titulaires de Cartes AMEX. Les CGAA sont remises par AMERICAN EXPRESS aux titulaires des Cartes AMEX.
- **CGU** : Désigne les présentes Conditions Générales d'Utilisation destinées à encadrer les modalités d'utilisation du Portail AMEX.
- **Contenu** : Désigne l'ensemble des articles, photographies, illustrations, fiches, questionnaires, formulaires, fonctionnalités et plus largement tout élément existant au sein du Portail AMEX.
- **Plateforme d'assistance** : 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.

• **Portail AMEX** : Désigne le site internet, ainsi que ses contenus et services, développé et exploité par EUROP ASSISTANCE FRANCE, auquel il peut être accédé par l'url suivante : <https://amex.europ-assistance.fr> .

• **Prestations d'assistance** : Désigne les prestations d'assistance associées à la Carte AMEX, garanties par EUROP ASSISTANCE SA Irish Branch.

• **Services** : Désigne l'ensemble des renseignements et prestations proposés et mis à la disposition des Utilisateurs au sein du Portail AMEX, tels que décrits à l'article 4 des CGU. Les Services sont fournis soit via le Portail AMEX, soit par des sociétés tierces sous leur responsabilité exclusive ce que reconnaît et accepte l'Utilisateur.

• **Signature électronique** : Désigne un procédé technique 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. Elle vise à donner aux accords sur support électronique la même valeur probante qu'aux accords formalisés sur support 'papier', et que ce procédé permet d'authentifier le signataire, de recueillir son consentement et d'assurer durablement la conservation du document signé dans son intégrité et de manière inaltérable.

• **Utilisateur** : Désigne la personne physique titulaire d'une Carte AMEX.

ARTICLE 3 : UTILISATION DU SITE PAR LES UTILISATEUR

3.1 Procédure d'accès au Portail AMEX – Création du compte personnel

L'accès au Portail AMEX est soumis à l'identification préalable de l'Utilisateur via un compte personnel.

A cette fin, lors de sa première demande d'assistance formulée par téléphone auprès de la Plateforme d'assistance ayant donné lieu à ouverture d'un dossier, il sera communiqué à l'Utilisateur par SMS au numéro communiqué par ce dernier, un lien d'activation du compte accompagné d'un code provisoire de validation en vue de la création de son compte personnel sur le Portail AMEX.

Après avoir cliqué sur le lien d'activation, l'Utilisateur devra ensuite personnaliser son code d'accès (mot de passe) et compléter un formulaire de création de son espace client comportant, notamment les champs suivants :

- Numéro de téléphone mobile ;
- Adresse électronique ;
- Date de naissance ;
- Adresse postale (n° et nom de la voie, code postal ville pays)

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

Par la suite, l'Utilisateur pourra accéder au Portail AMEX en renseignant son identifiant, (constitué de son adresse électronique), et son mot de passe.

3.2 Acceptation préalable des CGU.

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

L'Utilisateur manifeste cette acceptation en cochant une case à cet effet lors de sa première connexion au Portail AMEX. Il dispose de la faculté de sauvegarder ou d'éditer les présentes CGU, sans toutefois les modifier.

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

En accédant et en utilisant le Portail AMEX, l'Utilisateur accepte que les présentes CGU régissent l'accès et l'utilisation du Portail AMEX. Les COÉDITEURS se réservent le droit de modifier à tout moment les termes des CGU communiquées sur Portail AMEX. Dans ce cas, les CGU modifiées seront portées à la connaissance de l'Utilisateur à partir de l'icône « Conditions Générales d'Utilisation ». L'Utilisateur devra en prendre connaissance et accepter ces CGU modifiées pour continuer à utiliser le Portail AMEX.

3.3 Accès et sécurité

En étant titulaire d'une Carte bancaire émise par AMERICAN EXPRESS, l'Utilisateur bénéficie d'un droit d'accès au Portail AMEX pendant toute la durée de gestion de son dossier d'assistance.

Le droit d'accès au Portail AMEX est personnel, incessible et temporaire. L'identifiant et le mot de passe sont strictement personnels et doivent rester confidentiels, l'Utilisateur s'engage à ne pas les divulguer. Leur usage ne peut être en aucun cas cédé ou prêté à un tiers, à quelque titre que ce soit. L'Utilisateur est responsable de leur conservation et devra prendre toute mesure utile pour que son identifiant et son mot de passe ne soient pas connus ni utilisés par un tiers. En outre, l'Utilisateur s'engage à ne pas divulguer et à ne pas s'approprier ceux d'un autre Utilisateur. Les COÉDITEURS sont déchargés de toute responsabilité en cas d'utilisation frauduleuse des codes d'accès.

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

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 renseigné lors de la création de son compte personnel. En cas de perte ou d'oubli du numéro de dossier, l'Utilisateur pourra contacter la Plateforme d'Assistance, dont les

coordonnées figurent sur la page « Contact » du Portail AMEX. L'Utilisateur reconnaît que l'utilisation frauduleuse des identifiants pour accéder aux présents Services peut causer un préjudice et entraîner des poursuites. En cas de perte ou oubli du mot de passe, pour quelque raison que ce soit, la responsabilité des COÉDITEURS ne pourra être engagée.

3.5 Règle d'utilisation du Portail AMEX

L'Utilisation du Portail AMEX est réservée à un usage strictement personnel.

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

L'Utilisateur s'engage à ne pas utiliser le Portail AMEX et les informations ou données qui y figurent à des fins politiques ou publicitaires.

En particulier, l'Utilisateur s'interdit de :

- Télécharger, renseigner ou publier d'une quelconque façon sur le Portail AMEX, des informations ou documents incomplets, faux, inexacts, offensants, illégaux ou de nature à porter atteinte aux droits, nuire ou menacer la sécurité de toute personne. L'Utilisateur est seul responsable des informations, documents et contenus qu'il communique par l'intermédiaire du Portail AMEX et il garantit la véracité de ses informations et contenus dont il veille à maintenir l'actualisation ;
- Partager avec un tiers les identifiants et mot de passe ;
- Obtenir ou tenter d'obtenir des données de tiers sur le Portail AMEX ;
- Obtenir d'autres Utilisateurs des mots de passe ou des données personnelles d'identification ;
- Tenter d'interférer avec le Service fourni à tout Utilisateur, hébergeur ou réseau, au moyen notamment d'un téléchargement de virus informatique, d'une surcharge, « spamming », etc.

Si les données consultées ne sont pas celles de l'Utilisateur ou si elles contiennent une erreur, l'Utilisateur s'engage à en informer rapidement l'administrateur par courrier électronique adressé à : protectiondesdonnees@europ-assistance.fr.

Si l'Utilisateur constate un dysfonctionnement technique constaté et de toute anomalie telle que les intrusions, il est invité à contacter la Plateforme d'assistance

Les COÉDITEURS ne pourront être tenus responsables 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 reconnaît et accepte que le respect des présentes CGU constitue une condition substantielle au maintien du droit d'accès. EUROP ASSISTANCE France pourra supprimer le droit d'accès au Portail AMEX ou à certaines de ses fonctionnalités, sans préavis et sans devoir, de ce fait, à l'Utilisateur, d'indemnités de quelque nature que ce soit, en cas de violation par l'Utilisateur des stipulations des présentes CGU, et ce, nonobstant les dommages et intérêts qui pourraient être demandés par les COÉDITEURS.

3.6 Suppression du compte

L'accès au Portail AMEX est supprimé :

- En cas de résiliation du compte carte AMEX ;
- En cas de résiliation des accords entre AMERICAN EXPRESS et EUROP ASSISTANCE SA Irish Branch.

Toutefois, lorsqu'un dossier d'assistance est en cours de gestion à cette date, l'accès au Portail AMEX est maintenu pour l'Utilisateur concerné jusqu'à la clôture de son dossier d'assistance par la Plateforme d'assistance.

ARTICLE 4 : DESCRIPTION ET MODALITES DE MISE EN OEUVRE DES SERVICES PROPOSES SUR LE PORTAIL AMEX

Il est précisé que les Services du Portail AMEX sont exclusivement destinés aux Utilisateurs. L'Utilisateur s'engage à communiquer ses coordonnées exactes sur le Portail AMEX. 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. Les COÉDITEURS ne sauraient être tenus responsables dans le cas où ils n'auraient pas été avisés d'un changement de situation de l'Utilisateur. L'accès au Portail AMEX comprend l'ensemble des Services décrits dans chacune des rubriques ci-après.

Il est précisé que lorsqu'au titre des Services, l'Utilisateur doit transmettre en ligne des pièces contenant des données médicales, cette transmission est sécurisée via le Portail AMEX, certains champs ou documents étant cryptés accessibles uniquement à des personnes habilitées intervenant sous la supervision de la Direction médicale d'EUROP ASSISTANCE FRANCE. L'Utilisateur peut également les adresser par courrier postal, à l'attention de la Direction médicale d'EUROP ASSISTANCE France, Europ Assistance France, 23 avenue des Fruitiers CS 20021 93212 Saint-Denis cedex.

4.1 Rubriques Contact et FAQ

La rubrique « Contact » permet à l'Utilisateur de connaître les données de contact de la plateforme d'assistance. La rubrique « FAQ » ou « foire aux questions », répertorie les réponses aux questions les plus fréquemment posées par les Utilisateurs concernant les Prestations d'assistance.

4.2. Demande de rappel par la Plateforme d'assistance

Le portail AMEX permet à l'Utilisateur de formuler une demande en ligne afin d'être rappelé par la Plateforme d'assistance qui gère son dossier d'assistance.

Ce Service ne permet pas à l'Utilisateur de formuler une demande d'ouverture d'un dossier d'assistance, qui ne peut se faire qu'en contactant directement la Plateforme d'assistance par téléphone.

L'Utilisateur doit compléter un formulaire comportant, l'ensemble des champs suivants, qui sont obligatoires :

- Prénom,
- Nom,
- Date de naissance,
- Numéro de téléphone,
- Adresse postale,
- Adresse électronique.
- le Numéro de dossier d'assistance en cours

Un message de confirmation de l'enregistrement de la demande s'affiche alors sur la page de demande de rappel.

Ce Service n'a pas 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 la Plateforme d'assistance dans le délai de trente minutes après sa demande formulée depuis la Plateforme, l'Utilisateur est invité à contacter la Plateforme d'assistance directement par téléphone au moyen de la ligne téléphonique indiquée dans les Conditions générales des assistances et assurances.

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 Portail AMEX; de plus, pour le fonctionnement du Service, il est impératif que l'ensemble des champs soient correctement complétés par l'Utilisateur. En effet, ces informations sont nécessaires au traitement de la demande de rappel formulée par l'Utilisateur. A défaut la demande ne pourra pas aboutir.

Les COÉDITEURS ne sauraient en aucun cas être tenus responsables en raison de toute information erronée communiquée par l'Utilisateur dans le cadre de sa demande de rappel.

4.3. Transmission en ligne des pièces justificatives

A la suite de l'ouverture d'un dossier d'assistance médicale auprès de la Plateforme d'assistance, tel que décrit dans les Conditions générales des assistances et assurances, il pourra être demandé à l'Utilisateur de compléter son dossier par la transmission par téléchargement de certaines pièces justificatives, telles que :

- documents d'identité,
- documents de voyage,
- bilan médical établi par le médecin local,
- tout autre document demandé par les services d'assistance pour vérifier l'éligibilité de l'Utilisateur aux prestations d'assistance, conformément aux CGAA.

Le Portail AMEX permet à l'Utilisateur de numériser les pièces demandées afin de les transmettre en ligne.

Ces justificatifs téléchargés via le Portail AMEX viennent compléter le dossier d'assistance géré par la Plateforme d'assistance.

4.4 Suivi de l'état d'avancement du traitement du dossier d'assistance

L'Utilisateur peut consulter la chronologie des événements et du suivi de son dossier d'assistance médicale et du traitement des documents demandés sur la Plateforme d'assistance.

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

La formulation par l'Utilisateur d'une demande de remboursement relative à des Prestations d'assistance, nécessite l'ouverture préalable d'un dossier auprès de la Plateforme d'assistance conformément aux modalités indiquées dans les Conditions générales des assistances et assurances.

L'Utilisateur sera alors invité par la Plateforme d'assistance à télécharger via le Portail AMEX les justificatifs nécessaires à l'instruction de sa demande, Le dossier sera traité une fois complet, les documents téléchargés dans leur intégralité. La liste des pièces peut varier en fonction de la demande de remboursement formulée par l'Utilisateur.

L'Utilisateur a la possibilité de s'assurer que les pièces transmises sont celles qui sont attendues par la Plateforme d'assistance, 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 les Conditions générales des assistances et assurances attachées à la Carte AMEX de l'Utilisateur, et sous réserve des éventuelles exclusions figurant dans ces dernières.

ARTICLE 5 : DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES DE LA PLATEFORME ET INTEROPERABILITE

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

ARTICLE 6 : MISE EN GARDE/CONTRAINTE 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 Portail AMEX ou aux différents services offerts par le Portail AMEX ;
- Contraintes techniques qui ne sont pas sous le contrôle et la responsabilité d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.

En aucun cas, les COÉDITEURS, ne sauraient être tenus responsables 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 Portail AMEX. L'Utilisateur ne saurait se prévaloir d'aucune difficulté d'accès au Portail AMEX 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 aux COÉDITEURS. La responsabilité des COÉDITEURS 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 au Portail AMEX, de performances non garanties en termes de volume et de rapidité de transmission des données et de propagation de virus. A ce titre, les COÉDITEURS ne pourront être tenus pour responsables des dommages résultant de virus quelle qu'en soit la forme, de bug(s), voire de tout programme ou d'application qui serait incompatible avec l'infrastructure utilisée par l'Utilisateur, ni des dommages subis par l'Utilisateur par le fait d'une panne, interruption maintenance, problème technique, coupure du réseau téléphonique ou des réseaux de télécommunications, surcharge, négligence ou faute de tiers ou de l'Utilisateur ou d'une incompatibilité de la configuration de l'ordinateur de l'Utilisateur.

L'Utilisateur est responsable de la mise en œuvre au son ordinateur d'une solution et des mesures de sécurité de nature à prévenir la propagation du virus. Il appartient à l'Utilisateur de vérifier l'adéquation des Services et Contenus proposés via le Portail AMEX 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 Portail AMEX.

ARTICLE 7 : RESPONSABILITE

7.1 Responsabilité de l'Utilisateur

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

7.2 Responsabilité des COÉDITEURS

Les COÉDITEURS font bénéficier l'Utilisateur d'un accès aux Services, dès lors qu'il remplit les conditions décrites dans les présentes CGU. Les COÉDITEURS sont tenus à une obligation de moyens au titre de la mise en œuvre du Portail AMEX. Le Portail AMEX est utilisé sous les seules responsabilités, contrôles et direction de l'Utilisateur. Les COÉDITEURS ne pourront en aucun cas être tenus pour responsables de tous préjudices directs et indirects, quel qu'ils soient, issus de l'utilisation par l'Utilisateur du Portail AMEX et des Services à quelque titre et en quelques circonstances que ce soit. EUROP ASSISTANCE n'est en aucun cas responsable de la qualité, de l'actualité, de l'exhaustivité et de la véracité des données saisies par l'Utilisateur, sous ses seules responsabilités, contrôles et direction. EN AUCUN CAS, EUROP ASSISTANCE N'EFFECTUE DE VERIFICATION OU DE CONTROLE DE COHERENCE OU DE PERTINENCE DES DONNEES SAISIES PAR L'UTILISATEUR AU SEIN DU PORTAIL AMEX LORS DE SON UTILISATION.

L'Utilisateur est en cohérence informé que les COÉDITEURS ne seront pas responsables des dommages résultant de :

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

Les COÉDITEURS ne seront pas tenus responsables de toute inexécution ou retard dans l'exécution des Services, causés par des événements hors de leur 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. EUROP ASSISTANCE FRANCE fera ses meilleurs efforts pour informer préalablement l'Utilisateur de l'indisponibilité du Portail AMEX et de la durée prévisible de cette indisponibilité. Par ailleurs, EUROP ASSISTANCE FRANCE pourra suspendre de plein droit et sans préavis le Service, en cas de violation grave et renouvelée par l'Utilisateur des obligations légales et/ou contractuelles, en cas d'utilisation non personnelle et/ou commerciale du Service, ou en cas de demande des autorités compétentes.

7.3 Limites de responsabilité concernant le portail AMEX

Les informations communiquées dans le Portail AMEX sont fournies à titre général et documentaire. Les COÉDITEURS déclinent toute responsabilité quant à l'utilisation, l'interprétation qui pourrait être faite des informations publiées dans le Portail AMEX et leurs éventuelles conséquences. Il est précisé que les COÉDITEURS ne pourront être tenus pour responsables des dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels, résultant de l'utilisation du Portail AMEX 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 portail AMEX ou à l'une de ses fonctionnalités. Le matériel de connexion au Portail AMEX 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. Les COÉDITEURS ne pourront être tenus responsables en cas de poursuites judiciaires à l'encontre de l'Utilisateur :

- Du fait de l'usage du Portail AMEX ou de tout service accessible via Internet ;
- Du fait du non-respect des présentes CGU. Les COÉDITEURS ne sont pas responsables des dommages causés par l'Utilisateur à des tiers et/ou à leur équipement du fait de la connexion ou de l'utilisation du Portail AMEX.

ARTICLE 8 : DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

8.1 Contenus et Service du Portail AMEX

L'ensemble des Contenus et Services accessibles par le biais du Portail AMEX sont protégés par des droits de propriété intellectuelle, détenus ou revendiqués par l'un des COÉDITEURS ou les COÉDITEURS, ses/leurs entités liées ou utilisés par un des COÉDITEURS ou les COÉDITEURS avec l'autorisation des titulaires de ces droits. Ces Services et Contenus sont exclusivement destinés à l'information et l'usage personnel de l'Utilisateur qui bénéficie d'un droit d'usage privé, non collectif et non exclusif. Sauf autorisation expresse et préalable des COÉDITEURS, sont interdites toutes

reproductions, représentations et utilisation par l'Utilisateur autres que celles visées ci-dessus et notamment :

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

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

8.2 Bases de de données

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

ARTICLE 9 : MARQUES ET SIGNES DISTINCTIFS

Sauf précision contraire, toutes les marques utilisées au sein du Portail AMEX sont la propriété d'un ou des COÉDITEURS ou de leurs partenaires. Sauf autorisation expresse et préalable des COÉDITEURS et/ou de leurs partenaires, tout usage de cette marque ainsi que toutes autres marques, figuratives ou non, visualisées appartenant à l'un ou les COÉDITEURS ou à des tiers expose l'Utilisateur à des poursuites judiciaires.

ARTICLE 10 : COOKIES

Les informations relatives aux cookies utilisés au sein du Portail AMEX sont précisées dans la Charte de confidentialité accessible sur le site <https://amex.europ-assistance.fr>

ARTICLE 11 : LIENS HYPERTEXTES

La mise en place, par l'Utilisateur, de tous liens hypertextes vers tout ou partie du Portail AMEX est strictement interdite. Toute information accessible via un lien vers d'autres sites

n'est pas sous le contrôle des COÉDITEURS qui déclinent toute responsabilité quant à leur contenu.

ARTICLE 12 : DONNEES PERSONNELLES

EUROP ASSISTANCE France et EUROP ASSISTANCE SA Irish Branch s'engagent à garantir la protection des données personnelles qu'elles traitent, chacune pour ce qui la concerne, conformément à la **Charte de Confidentialité** accessible depuis chaque bas de page du Portail AMEX et à l'adresse suivante (*cliquer sur le lien*): [Charte de Confidentialité](#).

ARTICLE 13 : CONVENTION DE PREUVE

Les COÉDITEURS 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 Portail AMEX 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 Portail AMEX 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 Portail AMEX 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.

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 Portail AMEX ;

- Tout ou partie des informations et documents communiqués via l'Espace personnel en ligne par l'Utilisateur lui sont présumés imputables ;

- Les dates certifiées électroniquement de tout Contenu ;

- Les Contenus, les courriers électroniques, les accusés de réception échangés et de manière générale toute information ou donnée en relation avec l'utilisation de l'Espace personnel en ligne ;

- L'identité numérique vérifiée de l'Utilisateur.

L'Utilisateur ne pourra pas contester la recevabilité, la validité ou la force probante des éléments sous format ou support électronique précités, sur le fondement de quelque disposition légale que ce soit et qui spécifierait que certains documents doivent être

écrits ou signés pour constituer une preuve. Ainsi, les éléments considérés constituent des preuves et, s'ils sont produits comme moyens de preuve par dans toute procédure contentieuse ou autre, seront recevables, valables et opposables de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

ARTICLE 14 : 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.

ARTICLE 15 : 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.

ARTICLE 16 : AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle de EUROP ASSISTANCE France et EUROP ASSISTANCE SA est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09. La succursale irlandaise d'EUROP ASSISTANCE SA est réglementée par la Banque centrale d'Irlande concernant les règles de conduite des affaires.

ARTICLE 17 : LITIGES – SOLUTION AMIABLE

L'Utilisateur peut s'adresser pour toute réclamation à l'interlocuteur dont les coordonnées figurent ci-dessous : Europ Assistance France – Service Qualité – Réclamation Clients, 23 avenue des Fruitiers CS20021 – 93212 Saint-Denis Cedex. En cas de litige persistant, l'Utilisateur est invité à saisir le Médiateur de l'Assurance, conformément au code de la consommation :

- Par le biais du site internet de LMA : www.mediation-assurance.org

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