

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Site LBP

APPLICABLES DEPUIS LE 01/01/2025

PREAMBULE

Le site internet dont l'URL est <https://www.labanquepostale-assurancescartes.fr>, ainsi que ses Contenus et Services, ci-après ensemble dénommés le « **Site** », est co-publié par (i) **EUROP ASSISTANCE FRANCE**, Société par actions simplifiée, au capital de 5 316 384 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 403 147 903, sise 11 -17, avenue François Mitterrand, 93210 Saint-Denis - numéro ADEME-IDU FR401619_01CHNQ, et (ii) **CNP Assurances IARD**, Société Anonyme au capital de 146 952 480 euros dont le siège social : 4 Promenade Cœur de ville, 92130, Issy-les-Moulineaux. RCS Nanterre 493 253 652. Entreprise régie par le Code des assurances. IDU EMP FR232845_01WXTG, ci- après, ensemble, dénommées « **Coéditeurs** ».

EUROP ASSISTANCE FRANCE met à la disposition du titulaire d'une carte bancaire émise par LA BANQUE POSTALE, ci-après dénommé « **Utilisateur** », un large éventail de prestations de services accessibles via le Site.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ci-après dénommées « **CGU** » définissent les conditions applicables entre l'Utilisateur et les Coéditeurs 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 CGU 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.

ARTICLE 1. DEFINITIONS

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

- **Bénéficiaire** : Désigne la personne physique bénéficiaire des Services, si différente de l'Utilisateur
- **Conditions générales assistances et/ou assurances** ou « **CGAA** » : désigne le document qui décrit les Prestations d'assistance et/ou garanties d'assurance garanties par EUROP ASSISTANCE, et dont bénéficie l'Utilisateur au titre de sa carte bancaire émise par LA BANQUE POSTALE.
- **CGU** : Désigne les présentes conditions générales d'utilisation destinées à encadrer les modalités d'utilisation du Site par l'Utilisateur.

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

- **EUROP ASSISTANCE FRANCE** : Désigne EUROP ASSISTANCE FRANCE, Société par actions simplifiée au capital de 5 316 384 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 403 147 903, sise 11 -17, avenue François Mitterrand, 93210 Saint-Denis.

- **LA BANQUE POSTALE** : Désigne LA BANQUE POSTALE, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital social de 6.585.350.218 euros, dont le siège social est situé au 115 rue de Sèvres - 75275 Paris Cedex 06, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 421 100 645, intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 07 023 424. IDU EMP FR231771_01UJPN

- **CNP Assurances IARD** : Désigne CNP Assurances IARD, Société Anonyme au capital de 146 952 480 euros dont le siège social est situé 4 Promenade Cœur de ville, 92130, Issy-les-Moulineaux, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 493 253 652. Entreprise régie par le Code des assurances. IDU EMP FR232845_01WXTG

- **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.

- **Site** : Désigne le site internet développé, sous les instructions de CNP Assurances IARD et exploité par EUROP ASSISTANCE FRANCE, auquel il peut être accédé par l'URL suivante : <https://www.labanquepostale-assurancescartes.fr>

- **Services** : Désigne l'ensemble des services et fonctionnalités du Site accessible à l'Utilisateur et permettant à ce dernier (I) de déclarer un sinistre en ligne, suivre les phases de traitement de sa demande ainsi que de télécharger les documents nécessaires au traitement de son dossier, (II) de formuler une demande de remboursement relative à un sinistre d'assistance et de transmettre les documents et pièces justificatives nécessaires à l'étude de cette demande de remboursement (III) de se renseigner sur la nature des prestations d'assistance et garanties d'assurance accessibles en fonction du type de carte, (IV) de demander une attestation d'assistance et/ou d'assurance, (V) de demander une assistance médicale, (VI) accéder à la timeline assistance (consultation en temps réel des étapes de l'avancement d'un dossier d'assistance médicale) et (VII) d'accéder au service DMA (demande de rappel par le plateau d'assistance médicale)

- **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 bancaire émise par LA BANQUE POSTALE, titulaire d'un contrat d'assurance garanti par CNP Assurances IARD.

ARTICLE 2. UTILISATION DU SITE PAR LES UTILISATEURS

2.1. Procédure d'accès au Site

L'accès au Site est soumis à l'identification préalable de l'Utilisateur par la saisie d'un identifiant constitué de son numéro de carte bancaire. Lors de l'ouverture d'un dossier de déclaration de sinistre, un courrier électronique est adressé à l'adresse électronique renseignée par l'Utilisateur confirmant l'ouverture d'un dossier et contenant les codes d'accès.

Ces codes d'accès, constitués d'un identifiant ou numéro de dossier et d'un mot de passe, sont générés automatiquement et permettent l'identification ultérieure de l'Utilisateur sur le Site.

2.2. Acceptation préalable 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 connexion au Site en cochant la case prévue à cet effet. 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.

Les Coéditeurs se réservent 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

Après confirmation de l'ouverture d'un dossier, l'Utilisateur bénéficie d'un droit d'accès au Site selon les modalités décrites ci-après. Le droit d'accès est personnel, incessible et temporaire.

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

L'Utilisateur est responsable de leur conservation et s'engage à ne pas divulguer et à ne pas s'approprier ceux d'un autre Utilisateur. Les Coéditeurs sont dégagés 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 un lien hypertexte « Mot de passe oublié » accessible sur un module dédié. Un nouveau mot de passe sera alors envoyé à l'adresse électronique renseignée lors de la demande d'ouverture de dossier suivant des instructions précises d'identification sécurisées.

En cas de perte ou d'oubli de l'identifiant (numéro de dossier ou adresse e-mail renseignée préalablement par l'Utilisateur), l'Utilisateur pourra générer un nouveau mot de passe par une fonction proposée par le site. Il pourra en plus des fonctions automatiques de récupération des identifiants, contacter les services dont les coordonnées figurent sur la page « Contact » du Site.

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

2.5. Règles d'utilisation du Site

L'Utilisateur s'engage à utiliser les Services proposés sur le Site, 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.

En particulier l'Utilisateur s'interdit de :

- Télécharger, renseigner ou publier d'une quelconque façon sur le Site, 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 Site 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 Site ;
- 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, de "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 EUROP ASSISTANCE FRANCE par courrier électronique en contactant l'administrateur à l'adresse suivante : protectiondesdonnees@europ-assistance.fr

Les Coéditeurs ne pourront être tenus pour 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.

Les Coéditeurs pourront supprimer le droit d'accès au Site ou à certaines de ses fonctionnalités, 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 stipulations des présentes CGU, et ce, nonobstant les dommages et intérêts qui pourraient être demandés par les Coéditeurs.

ARTICLE 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 des services, il est impératif que les champs obligatoires (marqués en général par un astérisque « * ») soient correctement complétés par l'Utilisateur.

En effet, ces informations sont nécessaires à l'exécution des engagements pris à l'égard de l'Utilisateur. A défaut de réponse aux renseignements demandés, le gestionnaire de sinistres 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 des services. Les Coéditeurs ne sauraient être tenus pour responsables dans le cas où ils n'auraient pas été avisés d'un changement de situation de l'Utilisateur.

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

3.1. Déclaration d'un sinistre

3.1.1. Demande d'ouverture d'un dossier par l'Utilisateur

La déclaration d'un sinistre par l'Utilisateur nécessite l'ouverture d'un dossier dans le cadre duquel l'Utilisateur doit, au préalable, s'identifier en renseignant, sur la première page du Site, les 9 premiers chiffres de sa carte bancaire.

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

- Civilité,
- Prénom
- Nom
- Date de naissance
- Numéro de téléphone (afin de recevoir par SMS un mot de passe temporaire)
- Adresse électronique
- Adresse postale
- Pays
- Informations relatives au Bénéficiaire si différent du titulaire de la carte (civilité, nom, prénom, lien de parenté)

L'Utilisateur vérifie ensuite l'exactitude des informations qu'il a communiquées sur la page intitulée « Validation » et peut corriger une éventuelle erreur en cliquant sur le bouton « Modifier ».

Si les informations sont exactes, l'Utilisateur les valide, puis une vérification du système est effectuée lors de l'initialisation de sa connexion.

L'Utilisateur peut effectuer sa déclaration de sinistre. Il est précisé qu'un numéro de dossier correspond à la déclaration d'un seul sinistre, quel que soit le nombre d'assurés.

3.1.2. Transmission en ligne des pièces justificatives

L'Utilisateur a la possibilité de télécharger des pièces justificatives permettant le traitement du dossier une fois complet. La liste des pièces peut varier en fonction de la garantie activée par l'Utilisateur. Dans tous les cas et pour toutes les garanties, 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). L'Utilisateur doit également renseigner des informations relatives au sinistre qu'il souhaite déclarer ainsi que ses informations bancaires (IBAN, BIC, coordonnées de l'établissement bancaire assurant la tenue du compte bancaire).

A ce titre, EUROP ASSISTANCE FRANCE s'engage à utiliser ces informations bancaires exclusivement pour indemniser ce dernier dans le cadre du sinistre déclaré conformément à son contrat d'assurance. L'Utilisateur a toutefois la possibilité d'opter pour une indemnisation par chèque, libellé à son nom, s'il le souhaite.

Une fois le dossier complété, l'option d'envoi du dossier de sinistre à Europ Assistance est accessible pour traitement complet du dossier. Un résumé des pièces envoyées et l'état du dossier pris en charge sont alors disponibles. Il est précisé que les pièces couvertes par le secret médical ne pourront faire l'objet d'une transmission en ligne via le Site. Cependant l'Utilisateur pourra envoyer ces pièces confidentielles, par courrier, à l'attention du Médecin Conseil d'EUROP ASSISTANCE FRANCE – 11 -17, avenue François Mitterrand, 93210 Saint-Denis.

3.1.3. Suivi de l'état d'avancement du traitement du dossier

L'Utilisateur pourra, à tout moment, consulter son dossier et l'état d'avancement de son traitement en utilisant son identifiant et son mot de passe. Les mentions ci-dessous auront la signification suivante :

- « En attente de pièces justificatives » : le dossier 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 sinistre
- « En cours de gestion » : le dossier 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 est incomplet, les pièces jointes sont non conformes ou incomplètes, EUROP ASSISTANCE FRANCE est en attente de nouvelles pièces pour traiter le dossier .
- « Clos » : le dossier a été traité et une réponse a été apportée à l'Utilisateur en fonction des garanties de son contrat d'assurance.

L'Utilisateur bénéficie d'une « timeline » ou « ligne chronologique », afin de pouvoir consulter la chronologie des événements et la collecte des documents demandés sur le Site.

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

3.2.1 Demande d'ouverture d'un dossier de remboursement

La formulation par l'Utilisateur d'une demande de remboursement relative à des services d'assistance, nécessite l'ouverture d'un dossier dans le cadre duquel l'Utilisateur doit, au préalable, contacter le plateau conformément aux modalités indiquées dans son contrat d'assistance/assurance, afin d'obtenir un code de validation en vue de la création d'un compte client.

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

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

- Numéro de téléphone mobile ;
- Adresse mail ;
- Date de naissance ;
- Adresse postale .

L'Utilisateur devra ensuite cliquer sur le bouton « Créer mon espace client ». Avant de valider la création de son compte client, en cliquant sur le bouton « Validation du compte », l'Utilisateur devra renseigner le Code de validation qui lui sera adressé par SMS ou par e-mail. L'Utilisateur peut ensuite effectuer une demande de remboursement. Il est précisé qu'un numéro de dossier correspond à une seule demande de remboursement, quel que soit le nombre d'assurés.

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

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

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

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

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

L'Utilisateur pourra également apporter toute précision complémentaire, qu'il juge utile, concernant la demande de remboursement. L'Utilisateur a, en outre, la possibilité de télécharger des pièces justificatives.

Le dossier sera traité une fois complet.

La liste des pièces peut varier en fonction de la demande de remboursement formulée par l'Utilisateur : - dans tous les cas et pour toutes les demandes de remboursement formulées, les documents attendus doivent être téléchargés dans leur intégralité.

- L'utilisateur a la possibilité de s'assurer que les pièces transmises sont celles qui sont attendues par EUROP ASSISTANCE FRANCE, en respectant les limitations techniques lors des échanges et transmissions de fichiers (taille, format et contenu attendu). Les conditions de remboursements ne pourront intervenir que dans les conditions et les modalités définies dans le contrat d'assistance/assurance de l'utilisateur et sous réserve des éventuelles exclusions figurant dans ce dernier.

3.1.2. 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.

3.2. Démarches en cas d'avance sur frais d'hospitalisation effectuée dans les conditions décrites aux CGAA.

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 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.

3.3. Demande d'une attestation d'assistance médicale ou d'assurance

Afin de justifier des prestations d'assistance ou garanties d'assurance associées à sa carte bancaire, l'Utilisateur peut demander la communication d'une attestation d'assistance médicale et/ou d'assurance.

L'Utilisateur complète un formulaire comportant, notamment, les champs suivants :

-Attestation d'assistance médicale / Attestation d'assurance

- La date de fin de validité de la carte,

- Informations sur le voyage (pays de destination, résidence, dates de séjour, langue de l'attestation, visa, nature du déplacement),

- Informations relatives au Bénéficiaire :

o Civilité,

o Nom,

o Prénom,

- o Date de naissance,
- o Adresse électronique.
- o Adresse postale,
- o Pays.

- Adresse électronique,
- Adresse postale,
- Pays.

L'Utilisateur vérifie ensuite l'exactitude des informations qu'il a communiquées sur la page intitulée « Récapitulatif » 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.

Aucune attestation ne peut être délivrée pour des pays exclus au titre des contrats d'assistance et/ou d'assurance.

3.4. Renseignements et informations sur les garanties

L'Utilisateur a la possibilité de consulter les CGAA attachées à sa carte bancaire.

La rubrique « Contact » permet d'identifier les coordonnées de l'interlocuteur dédié en fonction de la demande de l'Utilisateur et de la nature de sa carte bancaire.

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.

3.5. Demande d'assistance médicale

L'Utilisateur pourra effectuer une demande d'assistance médicale sur le Site. L'Utilisateur devra compléter un formulaire comportant, notamment, les champs suivants :

- Suivi de dossier,
- Numéro de dossier,
- Prénom
- Nom
- Numéro de téléphone
- Adresse électronique
- Pays de séjour,
- Localisation (ville adresse postale),
- Nature de la demande,

- Sujet,
- Commentaires.

L'Utilisateur est invité à vérifier l'exactitude des informations qu'il a communiquées sur la page. Si l'ensemble des informations est exact, l'Utilisateur peut poursuivre la procédure afin d'être contacté par EUROP ASSISTANCE FRANCE.

L'Utilisateur peut également contacter directement EUROPE ASSISTANCE France via le numéro affiché sur le Site.

ARTICLE 4. DESCRIPTION DES FONCTIONNALITES DE LA PLATEFORME ET INTEROPERABILITE

Principales caractéristiques :	Espace accessible gratuitement aux titulaires d'une carte bancaire éligible aux Services
Fonctionnalités :	Langue : Site internet et instructions en français et en anglais Type d'accès : Site internet Conditions d'accès : Accès via un espace personnel et nominatif exclusivement destiné à l'Utilisateur, Traçabilité des données : Les données à caractère personnel sont destinées au responsable de traitement figurant sur la charte de protection des données personnelles, ainsi qu'à ses sous-traitants. Connexion internet : Vitesse de téléchargement d'au moins 1 Mbps requise pour des performances optimales.
Interopérabilité :	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.
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 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 des Coéditeurs.

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 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 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 Site, 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 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.

ARTICLE 6. RESPONSABILITE

6.1. 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 les Coéditeurs 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.

6.2. 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 Site. Le Site est utilisé sous les seuls responsabilités, contrôles et direction de l'Utilisateur. Les Coéditeurs ne pourront en aucun cas être tenus pour responsable de tous préjudices directs et indirects, quels 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. Les Coéditeurs ne sont en aucun cas responsables de la qualité, de l'actualité, de l'exhaustivité et de la véracité des données saisies par l'Utilisateur, sous ses seuls responsabilités, contrôles et direction. EN AUCUN CAS, LES COEDITEURS N'EFFECTUENT 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 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 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;

Les Coéditeurs ne seront pas tenus responsables 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. Les Coéditeurs s'efforceront 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. Les Coéditeurs feront leurs meilleurs efforts pour informer

préalablement l'Utilisateur de l'indisponibilité du Site et de la durée prévisible de cette indisponibilité. Par ailleurs, les Coéditeurs se réservent le droit de modifier les modalités et fonctionnalités du Site. En outre, les Coéditeurs pourront 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 des services, ou en cas de demande des autorités compétentes.

ARTICLE 7. LIMITES DE RESPONSABILITE CONCERNANT LE SITE

Les informations communiquées dans le Site 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 Site 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 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. Les Coéditeurs ne pourront être tenus responsables 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 Conditions Générales d'Utilisation.

Les Coéditeurs ne sont pas responsables des dommages causés à l'Utilisateur, à des tiers et/ou à son équipement du fait de sa connexion ou de l'utilisation du Site.

ARTICLE 8. DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

8.1 Contenus et Services du Site

L'ensemble des Contenus et Services accessibles par le biais du Site sont protégés par des droits de propriété intellectuelle, détenus ou revendiqués par l'un des Coéditeurs ou les Coéditeurs, ses entités liées ou utilisés par l'un ou les Coéditeurs 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 dispose d'un droit d'usage privé, non collectif et non exclusif.

Sauf autorisation expresse et préalable du Coéditeur concerné ou des Coéditeurs, 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.

7.2. Bases de données

Conformément aux dispositions relatives à la protection des bases de données, l'un ou les Coéditeurs sont producteurs et propriétaires de tout ou partie des bases de données composant le Site.

En accédant au présent Site, 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 Site 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 Site sont la propriété de l'un ou des Coéditeurs ou de leurs partenaires. Sauf autorisation expresse et préalable du Coéditeur concerné ou des Coéditeurs et/ou de ses partenaires, tout usage de cette marque ainsi que toutes autres marques, figuratives ou non, visualisées appartenant au Coéditeur concerné ou aux Coéditeurs ou à des tiers expose l'Utilisateur à des poursuites judiciaires.

ARTICLE 10. COOKIES

Les informations relatives aux cookies utilisés au sein du Site sont précisées dans la Charte de confidentialité accessible sur le Site <https://www.labanquepostale-assurancescartes.fr>

ARTICLE 11. LIENS HYPERTEXTES

La mise en place par l'Utilisateur de tous liens hypertextes vers tout ou partie du Site 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

CNP Assurances IARD s'engage à garantir la protection des données personnelles qu'elle traite conformément à la Politique de protection des données disponible sur le site <https://www.labanquepostale-assurancescartes.fr>

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 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 ;
- 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.

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 des Coéditeurs est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex.

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, 11 -17, avenue François Mitterrand, 93210 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 : <http://www.mediation-assurance.org/>
 - Par courrier : La Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 0