

## Charte de Confidentialité de Sécurité et de Protection des Données

### Site CARTES CREDIT MUTUEL ARKEA

2025

**EUROP ASSISTANCE FRANCE** (Société par actions simplifiées au capital de 5 316 384 euros dont le siège social est situé 11-17 avenue François Mitterrand – 93210 SAINT-DENIS, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 403 147 903, (ci-après désignée « **EUROP ASSISTANCE France** ») et

- **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, 93210 Saint-Denis, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 897 600 359 RCS Bobigny (désignée ci-après « **EUROP ASSISTANCE Italia S.p.A**),
- **Et SURAVENIR ASSURANCES**, Société Anonyme au capital entièrement libéré de 45 323 910 €uros, 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** ») accordent la plus grande importance au respect de la vie privée de l'Utilisateur et à la protection de ses Données personnelles, notamment lorsqu'il utilise le Site.  
(désignées ensemble « **Nous** »)

**Cette Charte a pour objectif de décrire les règles en vigueur en matière de protection des données, en particulier la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée (dite « loi Informatique et Libertés ») et le Règlement Général sur la Protection des Données n° 2016-679 du 27 avril 2016 (dit « RGPD »), et leur application en relation avec l'utilisation des Services du Site par l'Utilisateur.**

Nous nous engageons à préserver la confidentialité des informations personnelles de l'Utilisateur qui doivent en permanence être protégées. Nous veillons à l'informer en toute transparence des modalités de consultation, de collecte, d'utilisation, et de stockage de ces informations, ainsi que de l'ensemble des droits dont il dispose en la matière.

La présente Charte de protection des Données à caractère personnel (ci-après la « Charte ») s'applique à l'ensemble des Services du Site, accessible depuis l'URL <https://services.europ-assistance.fr> (désigné le « Site » dans le présent document), et exploité par EUROP ASSISTANCE France.

Cette Charte a également pour objectif d'informer l'Utilisateur de la manière dont chaque Responsable de traitement distinct, chacun pour ce qui le concerne, s'engage à garantir la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel de l'Utilisateur, et le cas échéant de tout Bénéficiaire (ci-après désignées les « Données »), dans le cadre de l'accès du Site et des droits dont il dispose en tant qu'Utilisateur.

En complément de cette Charte, concernant la collecte et le traitement de des Données de santé de l'Utilisateur pour la mise en œuvre de certains Services, une notice spécifique détaille les conditions dans lesquelles ces informations sont traitées et permet de recueillir le consentement explicite de l'Utilisateur au traitement de ces données sensibles.

Cette Charte est susceptible d'être révisée en fonction des évolutions législatives et réglementaires ou d'une modification des conditions du traitement des données personnelles. Ces modifications entreront en vigueur dès la publication sur le Site de la nouvelle version de la présente Charte.

Date de dernière mise à jour : 1<sup>er</sup> janvier 2025

## 1. DEFINITIONS

Dans la présente Charte, les mots commençant par une majuscule doivent être compris selon le sens qui leur est donné ci-dessous, ou à défaut dans les Conditions Générales d'Utilisation du Site figurant en bas de chaque page du Site.

« **Charte de confidentialité** » ou « **Charte** » désigne la présente Charte de Confidentialité, de Sécurité et de Protection des Données.

« **Donnée(s) à caractère personnel** » ou « **Donnée(s) personnelle(s)** » ou « **Donnée(s)** » désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un prénom, un numéro de contrat d'assurance, un numéro de téléphone, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

« **Donnée(s) personnelle(s) de santé** » ou « **Donnée(s) de santé** » désigne toute Donnée à caractère personnel relative à la santé physique ou mentale d'une personne physique, y compris la prestation de services de soins de santé, qui révèlent des informations sur l'état de santé passé, présent ou futur de cette personne. La donnée médicale fait partie des Données personnelles de santé.

« **Réglementation applicable en matière de Données personnelles** » désigne :

- le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des Données personnelles et à la libre circulation de ces données et abrogeant la directive 95/46/CE
- ainsi que la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

« **Responsable de traitement** » désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement.

« **Sous-traitant** » désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des Données personnelles pour le compte du Responsable du traitement.

« **Traitement** », toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

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

Pour utiliser le Site, l'Utilisateur doit avoir pris connaissance et accepté accepter les Conditions Générales d'Utilisation et la présente Charte de Confidentialité.

## 3. RESPONSABLES DE TRAITEMENT DISTINCTS

Au sens de la Règlementation applicable en matière de Données personnelles, EUROP ASSISTANCE Italia S.P.A, SURAVENIR ASSURANCES et EUROP ASSISTANCE FRANCE assument les qualités de Responsable de traitement et/ou de Sous-traitant qui diffèrent selon les finalités des Traitements de Données considérés :

Traitement des Données	Notre qualification
Fourniture et Administration du Site ( <i>voir détail des finalités de traitements mis en œuvre au paragraphe 4</i> )	EUROP ASSISTANCE FRANCE est Responsable de traitement indépendant DPO : protectiondesdonnees@europ-assistance.fr
Traitements réalisés au titre de la gestion des sinistres des Garanties d'assurances décrites dans la Notice d'information assurance, garanties par assurance d'un contrat d'assurance garanti par SURAVENIR ASSURANCES ( <i>voir détail des finalités de traitements mis en œuvre au paragraphe 4</i> )	SURAVENIR ASSURANCES est Responsable de traitement DPO : protectiondesdonnees@europ-assistance.fr  EUROP ASSISTANCE FRANCE est son Sous-traitant
Traitements réalisés au titre de la gestion des sinistres des Prestations d'assistance décrites dans la Notice d'information assistance, garanties par EUROP ASSISTANCE Italia S.p.A ( <i>voir détail des finalités de traitements mis en œuvre au paragraphe 4</i> )	EUROP ASSISTANCE Italia S.p.A est Responsable de traitement protectiondesdonnees@europ-assistance.fr  EUROP ASSISTANCE FRANCE est son Sous-traitant

L'Utilisateur est informé que le Responsable de Traitement peut faire intervenir tous Sous-traitants de son choix dans le cadre du Traitement de ses Données à caractère personnel.

Dans ce cas, le Responsable de Traitement assure que les Sous-traitants auxquels il fait appel respectent la Règlementation applicable en matière de Données personnelles et, notamment, qu'ils appliquent des garanties suffisantes au titre de la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées, en particulier en termes de confidentialité et de sécurité.

En particulier, l'Utilisateur est informé que dans le cadre des Services du Site, l'ensemble des Données de santé recueillies et traitées lors de la mise en œuvre des Services sont hébergées auprès d'un hébergeur de données de santé certifié, le cas échéant agréé au sens de l'article L.1111-8 du code de la santé publique.

Cet hébergement est nécessaire pour :

- Garantir la conservation, l'archivage et la sécurité de ces Données de santé,
- Assurer le respect des exigences de confidentialité, d'intégrité, de disponibilité, de résilience et de pérennité des Données de santé de l'Utilisateur.

A ce titre, l'Utilisateur est informé qu'il bénéficie du droit de s'opposer pour un motif légitime à l'hébergement de ses Données par cet hébergeur agréé ou certifié.

Dans ce cas, l'Utilisateur ne pourra plus bénéficier des Services qui nécessitent le Traitement de Données de santé, dans la mesure où le recours à un tel hébergeur est une obligation légale et réglementaire à la charge du Responsable de traitement.

#### 4. FINALITES ET BASES LEGALES

Responsable de traitement	Finalités	Bases Légales
<p>EUROP ASSISTANCE ITALIA S.p.A</p> <p>(EUROP ASSISTANCE FRANCE agissant en tant que Sous-traitant)</p>	<p>Recevoir et traiter les demandes de rappel par le service d'assistance médical formulées par l'Utilisateur,</p> <p>Traiter les demandes de remboursement relatives à un dossier d'assistance et gestion des frais médicaux,</p> <p>Traiter les émissions d'attestations d'assistance,</p> <p>Permettre à l'Utilisateur de suivre le statut de la gestion de son dossier d'assistance ;</p> <p>Gérer les contentieux potentiels ;</p> <hr/> <p>Gérer toute demande de droit d'accès, de rectification, de suppression des données personnelles et d'opposition au traitement des données personnelles formulée par l'Utilisateur ;</p> <p>Mettre en œuvre les dispositions légales ;</p> <p>Mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion ;</p> <hr/> <p>Mettre en œuvre des mesures de lutte contre la fraude à l'assurance ;</p>	<p>L'exécution d'un contrat (conditions générales d'utilisation du Site acceptées expressément par l'Utilisateur, et CGAA) OU consentement exprès si Données de santé ;</p> <hr/> <p>Le respect des obligations légales qui s'imposent au Responsable de traitement ;</p> <hr/> <p>Intérêt Légitime du Responsable de traitement ;</p>
<p>SURAVENIR ASSURANCES</p> <p>(EUROP ASSISTANCE FRANCE agissant en tant que Sous-traitant)</p>	<p>Traiter les déclarations de sinistre assurance, permettre à l'Utilisateur de suivre le statut de la gestion de son dossier d'assistance</p> <p>Traiter les émissions d'attestations d'assurance</p> <p>Gérer les contentieux potentiels ;</p> <hr/> <p>Gérer toute demande de droit d'accès, de rectification, de suppression des données personnelles et d'opposition au traitement des données personnelles formulée par l'Utilisateur ;</p> <p>Mettre en œuvre les dispositions légales ;</p> <p>Mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion ;</p> <hr/> <p>Mettre en œuvre des mesures de lutte contre la fraude à l'assurance ;</p>	<p>L'exécution d'un contrat (conditions générales d'utilisation du Site acceptées expressément par l'Utilisateur, et CGAA) OU consentement exprès si Données de santé ;</p> <hr/> <p>Le respect des obligations légales qui s'imposent au Responsable de traitement ;</p> <hr/> <p>Intérêt Légitime du Responsable de traitement ;</p>
<p>EUROP ASSISTANCE FRANCE</p>	<p>Fourniture et Administration du Site (support, évaluation de la satisfaction des Utilisateurs, réclamations sur le Site, hébergement des données, dont Données de santé, Création et gestion des comptes Utilisateurs, Gestion des connexions et contrôles des droits d'accès au Site, gestion de la navigation, mise en œuvre de dispositifs de sécurité et techniques de surveillance des connexions et des accès, amélioration des services et les informations</p>	<p>L'exécution d'un contrat (conditions générales d'utilisation du Site acceptées expressément par l'Utilisateur ;</p>

	proposés sur le Site), gestion du chatbot ; gestion de la rubrique « contact » ; Gestion des cookies et traceurs mis en œuvre lors des accès et la navigation au Site ; <hr/> Gestion des demandes de droit d'accès, de rectification, de suppression des données personnelles et d'opposition au traitement des données personnelles formulée par l'Utilisateur ; <hr/> Gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales ;	<hr/> Le respect des obligations légales qui s'imposent au Responsable de traitement notamment en application du Code des assurances ou du Code monétaire et financier ; <hr/> Intérêt Légitime du Responsable de traitement ;
--	--	---

**Les Données de santé** de l'Utilisateur font l'objet d'un traitement sur le fondement du **consentement exprès de l'Utilisateur**. Ce consentement explicite est recueilli à la création du compte ou lors du recueil spécifique de certaines Données de santé.

L'Utilisateur est informé qu'il peut retirer son consentement à tout moment : dans ce cas, il ne pourra plus bénéficier du Service qui requiert ce consentement. Toutefois, l'Utilisateur est informé que le retrait de son consentement ne portera pas atteinte à la licéité du Traitement de ses Données effectué avant le retrait de son consentement.

L'ensemble des Données personnelles de santé recueillies ou produites à l'occasion des Services est couvert par le secret médical.

Les Données personnelles de l'Utilisateur seront également susceptibles de faire l'objet d'analyses et d'études statistiques dans le strict respect de son anonymat, et après mise en œuvre de l'ensemble des formalités requises auprès de la CNIL lorsqu'elles sont applicables.

## 5. DONNEES COLLECTEES

Nous pouvons collecter et traiter des Données personnelles dont des Données à caractère sensible (notamment des Données de santé) de l'Utilisateur lorsqu'il interagit au sein du Site et utilise les Services.

Les Données ci-dessous sont recueillies directement auprès de l'Utilisateur et sont obligatoires, à moins qu'il n'en soit stipulé autrement au moment de la collecte. À défaut, l'Utilisateur ne pourra créer son compte personnel ni bénéficier de l'ensemble des Services du Site.

Nous ne collectons des Données que dans la mesure de ce qui est nécessaire et essentiel à la délivrance des Services présentés dans le cadre de l'utilisation du Site et pour toutes les autres finalités énoncées dans la présente Charte de confidentialité.

Traitement	Données pouvant être collectées
Création d'un compte Utilisateur sur le Site, gestion des connexions et contrôle des droits d'accès au Site, réclamations des Utilisateurs, support sur le Site pour les Utilisateurs.	Données d'identification : Civilité, nom, prénom, date de naissance, Coordonnées personnelles de contact : adresse électronique, adresse postale du domicile, téléphone portable,
Exécution des Services :	En sus des données figurant ci-dessus, qui peuvent être également collectées lors des services ci-dessous, les données suivantes pourront être collectées :
Déclaration d'un sinistre	numéro de dossier communiqués par l'Utilisateur.
Téléchargement de pièces	

Demande de remboursement	Toute Donnée personnelle figurant sur les justificatifs dont des Données de santé.
Démarches en cas d'avance sur frais d'hospitalisation	Toute Donnée personnelle communiquée par l'Utilisateur lors de sa demande et notamment celles figurant sur les justificatifs dont Données de santé.
Chatbot	Le numéro de sécurité sociale et de mutuelle, les données relatives au Bénéficiaire, dont données de santé  Toute donnée communiquée par l'Utilisateur pour le Chatbot

## 6. DESTINATAIRES DES DONNEES

Nous ne transmettons les Données à aucun tiers, autres que ceux décrits ci-dessous. Nous ne vendons ou louons aucune Donnée à des tiers et Nous nous engageons à obtenir le consentement préalable de l'Utilisateur dans le cas contraire.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, Nous sommes susceptibles de fournir certaines Données sur demande des autorités judiciaires ou réglementaires.

Nous sommes susceptibles de transmettre certaines de Données :

- aux collaborateurs d'EUROP ASSISTANCE FRANCE qui en ont besoin dans le cadre de leur fonction liée à l'activité du Site ou pour délivrer l'assistance, dans le cadre d'une politique d'habilitation permettant de limiter les accès aux Données, en fonction des catégories de Données et des missions des salariés ;
- aux membres du personnel des prestataires techniques et des sous-traitants d'EUROP ASSISTANCE France, de SURAVENIR ASSURANCES ou EUROP ASSISTANCE italia s.p.a, spécifiquement habilités et dans le strict respect de leurs missions ;
- aux administrateurs strictement habilités de l'hébergeur agréé certifié de données de santé, au sens de l'article L.1111-8 du Code de la santé publique, dans la limite de leurs attributions respectives ;
- aux personnes habilitées au titre des tiers autorisés (les juridictions concernées, les arbitres, les médiateurs, les ministères concernés...);
- aux prestataires d'EUROP ASSISTANCE France pour leur permettre de rendre les prestations d'assistance au profit de l'Utilisateur. Dans le cas de ces prestataires de service, EUROP ASSISTANCE ne leur communique que les informations dont ils ont strictement besoin pour assumer leur mission ;
- Aux organismes d'assurance frais de santé de l'Utilisateur afin de permettre à EUROP ASSISTANCE FRANCE, lorsqu'elle y a été autorisée par l'Utilisateur, de procéder pour le compte de ce dernier, aux recours en remboursement auprès de ces organismes.

À l'exception de ces utilisations précitées, Nous ne transmettons pas les Données à caractère personnel de l'Utilisateur à un tiers sans son accord.

Nous ne vendons ni ne louons les Données de l'Utilisateur à des tiers pour leur permettre d'envoyer des communications de marketing direct à l'Utilisateur, sauf accord exprès de ce dernier.

Nous pouvons être amenés à divulguer les Données uniquement si Nous y sommes légalement obligés, ou si cette divulgation est nécessaire pour exécuter et faire appliquer les Conditions Générales d'Utilisation ou tout autre accord conclu avec l'Utilisateur, ou pour protéger Nos droits.

## 7. DUREE DE CONSERVATION DES DONNEES

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 « Informatique et Libertés » modifiée et du RGPD, les données de l'Utilisateur ne sont conservées que pour la durée strictement nécessaire à l'atteinte des finalités exposées plus haut durée augmentée du délai légal de conservation comptable et de prescription.

- Les Données relatives au compte personnel de l'Utilisateur sont conservées pour la durée des CGU et trois mois après la suppression définitive des comptes, tel que précisé aux CGU.
- Les Données collectées ou générées dans le cadre de l'accès et l'utilisation des Services sont conservées dans le Site le temps d'exécution des Services, en ce compris leur durée d'archivage puis font l'objet d'une anonymisation ou d'une suppression définitive.
- A l'issue des durées de conservation ou à la demande de l'Utilisateur, Nous procéderons à l'effacement définitif des Données personnelles en Notre possession.

Toutefois, Nous pouvons conserver certaines Données afin de respecter Nos obligations légales et/ou réglementaires, ou encore si cela est nécessaire afin de Nous permettre d'exercer un droit ou Nous défendre en justice.

## 8. OU SONT TRAITÉES ET TRANSFÉRÉES LES DONNEES PERSONNELLES

Les Données de l'Utilisateur sont traitées en France ou dans d'autres pays au sein de l'EEE. Si les Données de l'Utilisateur sont communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non-membres de l'Union européenne, disposant d'une protection équivalente, les transferts de données à destination de ces pays tiers sont encadrés par une convention de flux transfrontaliers établie conformément aux clauses contractuelles types émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur.

## 9. MESURES DE PROTECTION DES DONNEES

Nous prenons les précautions nécessaires compte tenu de l'état des connaissances et des finalités des traitements ainsi que de la probabilité de chaque risque afin de préserver la sécurité, la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des Données à caractère personnel que l'Utilisateur Nous communique et notamment empêcher que les Données ne soient déformées, endommagées ou, sauf accord de la part de l'Utilisateur, communiquées à des tiers autres que ceux prévus dans la présente Charte.

Par conséquent, Nous mettons en œuvre toutes les mesures techniques, d'ordre logique, physique, et organisationnel permettant de garantir un niveau de sécurité adapté au risque et de prévenir toute perte, altération, divulgation de Données ou accès à des tiers non autorisés.

Toutefois, compte tenu des caractéristiques intrinsèques de l'Internet, les Données transmises via le Site font l'objet de mesures qui ne peuvent prémunir de tous les risques de détournement et/ou de piratage, ce dont Nous ne saurions être tenus pour responsables. En cas de violation de Données à caractère personnel, Nous nous engageons à la notifier à la CNIL conformément à la Réglementation applicable en matière de Données personnelles.

## **10. DROITS DE L'UTILISATEUR CONCERNANT SES DONNEES**

Conformément à la Réglementation applicable en matière de Données personnelles, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, de portabilité et de suppression de ses Données.

L'Utilisateur peut également définir des directives définissant la manière dont il entend qu'elles soient exercées, après son décès, ces droits.

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

En tant que point d'entrée, EUROP ASSISTANCE FRANCE traitera les demandes de l'Utilisateur pour le compte de SURAVENIR ASSURANCES et EUROP ASSISTANCE Italia S.p.A s'agissant des traitements dont ces dernières sont respectivement responsables de traitement, et pour son propre compte s'agissant des traitements mis en œuvre au titre de l'Édition et Administration du Site, et y apportera une réponse dans un délai d'un mois maximum à compter de la réception de la demande. Si la demande est imprécise ou ne comporte pas tous les éléments permettant de procéder aux opérations qui lui sont demandées, EUROP ASSISTANCE FRANCE peut être amenée à demander des éléments complémentaires. De même, il peut être demandé des informations supplémentaires en cas de doute sur l'identité du demandeur.

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

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

En cas de réclamation relative à la protection des Données, l'Utilisateur peut, le cas échéant, de saisir la CNIL à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07, ou directement à partir de son site internet à <https://CNIL.fr>. En tout état de cause, Nous Vous encourageons à prendre contact avec Nous avant toute saisine de l'Autorité.

## **11. COOKIES ET DONNEES STATISTIQUES**

À chaque fois que l'Utilisateur se connecte sur le Site, EUROP ASSISTANCE FRANCE reçoit et enregistre certains types de données à travers des « cookies ».

Les « cookies » sont des traceurs particuliers composés d'une suite d'informations, stockées généralement sous format d'un fichier texte de petite taille et identifié par un nom, qui peuvent être transmis au navigateur de l'Utilisateur par le Site.

Le navigateur web utilisé par l'Utilisateur les conservera pendant une certaine durée, et le renverra au serveur web d' EUROP ASSISTANCE FRANCE chaque fois que l'Utilisateur s'y re- connectera. Les cookies ont de multiples usages : ils peuvent servir à mémoriser l'identifiant client de l'Utilisateur auprès du Site ou endosser le rôle d'un identifiant permettant de tracer sa navigation pour des finalités statistiques ou publicitaires, etc.

Ces cookies ne sont pas conservés plus de 13 mois.

Le dépôt de certains cookies sur le terminal de l'Utilisateur nécessite le consentement de l'Utilisateur, d'autres cookies sont exemptés de consentement.

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

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

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

Ces cookies fonctionnels permettent :

- de personnaliser l'expérience de l'Utilisateur sur le Site ;
- de mémoriser des informations que l'Utilisateur a renseignées sur un formulaire de collecte sur le Site ;
- de mémoriser la participation de l'Utilisateur à une enquête ou un sondage.

Ces cookies de navigation sont placés automatiquement sans que l'accord de l'Utilisateur ne soit demandé. L'Utilisateur n'est pas obligé de les accepter et il peut paramétrer son navigateur pour qu'il les refuse. La plupart des navigateurs expliquent comment procéder dans l'onglet "Aide" de la barre d'outils. Néanmoins si l'Utilisateur n'accepte pas ces cookies de navigation, certains services, offres ou ressources du Site risquent de ne pas fonctionner correctement et le confort d'utilisation du Site pourrait en être affecté.

#### **Les cookies de mesure d'audience :**

Ces cookies permettent à EUROP ASSISTANCE FRANCE de connaître, de manière anonyme, l'utilisation et les performances du Site et d'en améliorer le fonctionnement ainsi que l'expérience de navigation du navigateur (par exemple, les pages le plus souvent consultées, le temps moyen passé sur chaque page, etc.).

Ces cookies permettent ainsi à EUROP ASSISTANCE FRANCE d'établir des statistiques anonymes sur le Site, et d'évaluer la performance et l'utilisation du Site.

Ces cookies d'audience exemptés de consentement :

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

**10.2. Les cookies nécessitant le consentement préalable de l'Utilisateur :**

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

Aucun dépôt de ces cookies n'est effectué sur le terminal de l'Utilisateur sans son consentement préalable.

L'Utilisateur peut retirer son consentement à tout moment.

**10.3. Tableau synthétique des cookies du Site (ou « Site »)**

Prestataires	Nom du cookie	Finalité	Durée de conservation	Responsable du traitement
PIWIK PRO	_pk_id#	Recueille des statistiques sur les visites de l'utilisateur sur le site Web, telles que le nombre de visites, le temps moyen passé sur le site Web et les pages lues.	Maximum 12 mois	Piwik Pro dont le sous-traitant est Europ Assistance France
PIWIK PRO	stg_returning_visitor	Identifiant d'utilisateur unique qui reconnaît l'utilisateur lors de ses visites ultérieures	Maximum 12 mois	Piwik Pro dont le sous-traitant est Europ Assistance France
PIWIK PRO	stg_externalReferrer	Enregistre comment l'utilisateur a accédé au site Web pour permettre le paiement des frais de commission de recommandation aux partenaires.	Durée de la session	Piwik Pro dont le sous-traitant est Europ Assistance France
PIWIK PRO	stg_traffic_source_priority	Détermine comment l'utilisateur a accédé au site Web. Cette information est utilisée par l'exploitant du site Web	24 heures	Piwik Pro dont le sous-traitant est Europ Assistance France
Microsoft	ARRAffinityARRAffinitySameSite	Permet la gestion de la scalabilité des sites Azure	Durée de la session	Microsoft dont le sous-traitant est Europ Assistance France
Microsoft	AspNetCore.SessionAspNetCore.Antiforgery.cdV5uW_Ejgc	Sécurisation de la page à l'aide d'un cookie anticontrefaçon	Durée de la session	Microsoft dont le sous-traitant est Europ Assistance France
Microsoft	ASP.NET_SessionId	Utilisé pour maintenir la session entre le navigateur du visiteur et serveur.	Durée de la session	Microsoft dont le sous-traitant est Europ Assistance France
Microsoft	ai_session	Cookie de suivi Microsoft Application Insights, qui stocke un identifiant aléatoire pour suivre de manière anonyme les données des utilisateurs. Le cookie permet de compter le nombre d'utilisateurs accédant à l'application au fil du temps.	1 an	Microsoft dont le sous-traitant est Europ Assistance France
Microsoft	ai_user	Cookie de suivi Microsoft Application Insights, qui stocke un identifiant aléatoire pour suivre les données de session de manière anonyme. Les données permettent au support de maintenir une expérience utilisateur agréable	30 minutes	Microsoft dont le sous-traitant est Europ Assistance France
Fair&Smart	ArkeaCookies	Permet le recueil du consentement du visiteur et la gestion des cookies non obligatoires du site	180 jours	SURAVENIR ASSURANCES dont les sous-traitants sont Fair & Smart via Europ Assistance France
Fair&Smart	ArkeaCookies	Identifiant d'utilisateur unique qui reconnaît l'utilisateur lors de ses visites ultérieures et permet de garder le recueil du consentement du visiteur et la gestion des cookies non obligatoires du site	180 jours	SURAVENIR ASSURANCES dont les sous-traitants sont Fair & Smart via Europ Assistance France

#### **10.4. Comment gérer/désactiver les cookies**

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

L'Utilisateur a également la possibilité de configurer son navigateur pour accepter ou refuser au cas par cas les cookies préalablement à leur installation.

La configuration de chaque navigateur est différente. La procédure à suivre pour désactiver les cookies est décrite dans le menu d'aide du navigateur de l'Utilisateur, qui lui permet de savoir de quelle manière modifier ses souhaits en matière de cookies.

Il est précisé qu'une désactivation des cookies pourrait empêcher l'utilisation ou l'accès à certaines fonctionnalités du Site.

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

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

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

L'Utilisateur a également la possibilité de configurer son navigateur pour accepter ou refuser au cas par cas les cookies préalablement à leur installation.

La configuration de chaque navigateur est différente. La procédure à suivre pour désactiver les cookies est décrite dans le menu d'aide du navigateur de l'Utilisateur, qui lui permet de savoir de quelle manière modifier ses souhaits en matière de cookies.

Il est précisé qu'une désactivation des cookies pourrait empêcher l'utilisation ou l'accès à certaines fonctionnalités de la Plateforme.

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