

Charte de confidentialité, sécurité et de protection des données

Applicable depuis le 30/11/2021

Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) et de la présente Charte

En utilisant le Site, l'Utilisateur reconnaît et accepte les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) et la présente Charte de Confidentialité, de Sécurité et de Protection des Données. Si l'Utilisateur n'approuve pas les Conditions Générales d'Utilisation ou la présente Charte de Confidentialité, de Sécurité et de Protection des Données, l'Utilisateur est prié de cesser toute utilisation du Site et de contacter la Société EUROP ASSISTANCE FRANCE à protectiondesdonnees@europ-assistance.fr de façon à ce qu'elle puisse supprimer toute donnée personnelle le concernant qui aura été collectée.

Les termes débutant par une majuscule auront la signification décrite dans les CGU, indifféremment au singulier et au pluriel selon le contexte de leur emploi.

1. Protection des Données à caractère personnel

Responsable de Traitement

Le Site est édité et exploité par EUROP ASSISTANCE FRANCE, Société par actions simplifiée au capital de 5 316 384 €, dont le siège social est situé 11-17 avenue François Mitterrand – 93210 Saint-Denis. Immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 403 147 903.

EUROP ASSISTANCE FRANCE (ci-après « la Société ») agit en qualité de responsable de traitement au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 telle que modifiée en 2018, dite « Informatique, fichiers et libertés » et du Règlement européen sur la protection des données n°2016/679 du 27 avril 2016 dit « RGPD ».

La Société a élaboré la présente Charte de Confidentialité, de Sécurité et de Protection des Données pour exprimer son engagement en vue de garantir la confidentialité et la sécurité des informations partagées par l'Utilisateur avec elle.

Ce document ainsi que ses Conditions Générales d'Utilisation (CGU) définissent la façon dont, et les finalités pour lesquelles, la Société collecte et utilise les données personnelles des Utilisateurs du Site.

Base légale

La collecte des données personnelles des Utilisateurs du Site par la Société à travers le Site a pour bases légales l'exécution d'un contrat (en l'espèce la fourniture des Services sur le Site).

Données Collectées

La Société peut collecter et traiter des données personnelles, notamment à caractère sensible, concernant l'Utilisateur lorsqu'il interagit au sein du Site et utilise les Services, lesquelles peuvent comprendre les informations suivantes fournies par l'Utilisateur en remplissant les formulaires ou en enregistrant des documents au sein du Site :

(i) Données personnelles générales et/ou administratives

- ✓ son nom, prénom, civilité et sa date de naissance ;
- ✓ ses coordonnées personnelles (e-mail, téléphone, adresse, pays) ;

- ✓ Informations relatives au Bénéficiaire (civilité, nom, prénom, lien de parenté, date de naissance, e-mail, téléphone, adresse, pays) ;
- ✓ Coordonnées bancaires (RIB, données carte bancaire).
- ✓ Données techniques et de connexion.

L'Utilisateur est informé que ses données générales et/ou administratives collectées et transmises par le biais du Site sont nécessaires à l'utilisation et à la réalisation des Services. À défaut, l'Utilisateur ne pourra bénéficier des Services du Site.

(ii) Données personnelles sensibles

- ✓ Ses données de santé ou celles du Bénéficiaire (dans le cadre de la déclaration de sinistre) ;

L'Utilisateur est informé que des données de santé collectées et transmises par le biais du Site sont nécessaires à l'utilisation et à la réalisation des Services, ce qu'il consent expressément. L'Utilisateur s'engage à ce que les pièces transmises couvertes par le secret médical soient envoyées selon sa convenance soit par l'intermédiaire du site internet, ou par courrier, à l'attention du Médecin Conseil d'EUROP ASSISTANCE FRANCE – 11-17 avenue François Mitterrand – 93210 Saint-Denis.

L'Utilisateur s'engage également à (i) obtenir l'accord du Bénéficiaire, si celui-ci est différent du titulaire de la carte bancaire, pour transmettre des données personnelles le concernant sur le Site aux fins des Services et (ii) porter à la connaissance du Bénéficiaire la présente Charte de Confidentialité, de Sécurité et de Protection des Données.

La collecte des données est destinée à permettre aux Utilisateurs intéressés et consentants de bénéficier des Services. Les données personnelles de l'Utilisateur transmises par le biais du Site incluent ses données générales et/ou administratives.

La Société ne collecte des données que dans la mesure de ce qui est nécessaire et essentiel pour exécuter les divers Services délivrés dans le cadre de l'utilisation du Site et pour toutes les autres finalités énoncées dans la présente Charte de confidentialité.

La Société pourra partager certaines informations concernant l'Utilisateur avec d'autres personnes tel que décrit ci-après :

- ✓ Collaborateurs de la Société : sont autorisés à avoir accès aux données à caractère personnel de l'Utilisateur collectées au sein du Site, les collaborateurs de la Société qui en ont besoin dans le cadre de leur fonction liée à l'activité du Site, 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.
- ✓ Prestataires de services tiers : la Société emploie d'autres sociétés et d'autres personnes pour assumer des missions pour son compte, telles que des prestataires techniques (hébergeur), prestataires médicaux (médecins) de services d'assistance. Dans ces cas, la Société ne leur communique que les informations dont ils ont besoin pour assumer leur mission.

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

Toutefois, l'Utilisateur est informé du fait que la Société pourra librement exploiter les données qu'il aura transmises dans le cadre de son utilisation des Services, une fois que celles-ci auront été anonymisées, à des fins d'études statistiques.

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

Protection de la Société et des tiers

La Société peut être amenée à divulguer les données uniquement si elle y est légalement obligée, ou si cette divulgation est nécessaire pour exécuter et faire appliquer ses CGU ou tout autre accord conclu avec l'Utilisateur, ou pour protéger les droits de la Société.

A quelles fins sont utilisées les données des Utilisateurs ?

Les informations fournies par l'Utilisateur dans le cadre de l'utilisation des Services seront utilisées principalement pour lui fournir les Services du Site. Ainsi, les données de l'Utilisateur peuvent être utilisées pour :

- ✓ lui fournir les Services ;
- ✓ personnaliser sa visite du Site ;
- ✓ vérifier que le contenu du Site est présenté de la façon la plus efficace pour lui et son ordinateur ;
- ✓ le contacter et lui envoyer des informations concernant les Services et les changements apportés aux Services ;
- ✓ lui envoyer des e-mails portant sur diverses questions et interactions liées à l'usage des Services ;
- ✓ le contacter si la Société a besoin de résoudre des questions relevant de l'assistance technique du Site ;
- ✓ fournir à la Société des informations lui permettant de développer de nouvelles fonctionnalités et de nouveaux services ;

Durée de conservation des données

Conformément à la loi modifiée du 6 janvier 1978 « Informatique, Fichiers et Libertés » et au RGPD, les données personnelles de l'Utilisateur ne sont conservées par la Société que pour la durée strictement nécessaire à l'atteinte des finalités exposées plus haut.

Les choix exprimés par l'Utilisateur en matière de cookies sont conservés pour une durée maximale de 6 mois.

Mesures de Protection des données

Des dispositifs renforcés en termes de sécurité sont mis en place afin de permettre une collecte et un traitement des données personnelles dans les conditions garantissant leur confidentialité, leur intégrité et de manière plus générale leur sécurité dans le respect des dispositions de la loi modifiée n° 78-17 du 6 janvier 1978 « Informatique, Fichiers et Libertés », du RGPD, ainsi que des dispositions légales applicables.

Pour rappel, l'identifiant (numéro de dossier, ou e-mail de l'Utilisateur) 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.

Droits de la personne concernée

L'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données qui le concernent. Il dispose également d'un droit d'opposition et de limitation au traitement de ses données. L'Utilisateur dispose du droit de définir des directives définissant la manière dont il entend que ces droits soient

exercés après sa mort. L'Utilisateur peut également retirer son consentement à tout moment. Il peut exercer ces droits (pièces justificatives de son identité à l'appui) en s'adressant à EUROP ASSISTANCE à l'adresse électronique protectiondesdonnees@europ-assistance.fr ou à l'adresse postale suivante :

EUROP ASSISTANCE FRANCE – Délégué à la protection des données - 11-17 avenue François Mitterrand
– 93210 Saint-Denis).

Conformément aux dispositions de l'article L. 1111-8 du Code de la santé publique, l'Utilisateur est informé qu'il peut également exercer son droit directement auprès de l'hébergeur agréé pour les données de santé aux coordonnées suivantes : HDS Microsoft Cloud Azure

L'Utilisateur reconnaît qu'il peut, à tout moment, s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel en demandant la clôture de son compte.

L'Utilisateur est informé qu'il dispose, enfin, du droit d'exercer un recours devant la CNIL.

2. Cookies

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

Les « cookies » sont des traceurs particuliers composés d'une suite d'informations, stockée 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 de la Société 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.

Les informations que la Société collecte sont utilisées pour l'usage et pour les besoins de la Société. Ces informations ne font pas l'objet d'une communication à l'extérieur du Groupe Europ Assistance. La Société ne cède ni ne vend ces données. La Société ne divulguera pas ces données, sauf avec le consentement de l'Utilisateur ou si cela est requis par la réglementation ou une décision judiciaire.

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.

2.1. Les cookies exemptés de consentement :

2.1.1. 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 paramétrier 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.

2.1.2. Les cookies de mesure d'audience :

Ces cookies permettent à la Société 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 la Société d'établir des statistiques sur le Site, et d'évaluer la performance et l'utilisation du Site.

2.2. Les cookies nécessitant votre consentement préalable :

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.

Le dépôt des cookies liées aux fonctionnalités de Google comme la personnalisation des annonces effectuée sur votre terminal ne peut se faire que si votre consentement est préalablement obtenu. Vous pouvez valider ou retirer votre consentement à tout moment tout au long de votre navigation sur le Site en cliquant sur la bannière de fonctionnalité de « Paramètres des cookies ».

Google utilisera vos données à caractère personnel afin d'effectuer des traitements d'analyse statistique et vous proposera une expérience de publicité personnalisée. Vous pouvez obtenir plus d'informations sur les règles de confidentialité et conditions d'utilisation de Google sur <https://policies.google.com/technologies/partner-sites>

2.3. Tableau synthétique des cookies

Prestataires	Nom du cookie	Finalité	Durée de conservation	Responsable du traitement
PIWIK PRO	_pk_id#	Recueille des statistiques sur les visites de l'utilisateur sur le site Web, telles que le nombre de visites, le temps moyen passé sur le site le site Web et les pages lues.	Maximum 12 mois	Europ Assistance France
PIWIK PRO	stg_returning_visitor	Identifiant d'utilisateur unique qui reconnaît l'utilisateur lors de ses visites ultérieures.	Maximum 12 mois	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	Europ Assistance France
PIWIK PRO	stg_traffic_source_priority	Détermine comment l'utilisateur a accédé au site Web. Cette information est utilisée par l'exploitant du site Web afin	Maximum 2 ans	GOOGLE dont le sous-traitant est Europ Assistance France

Microsoft	ARRAffinity ARRAffinitySameSite	Permet la gestion de la scalabilité des sites Azure	Session	Europ Assistance France
Microsoft	__RequestVerificationToken	Securisation de la page à l'aide d'un cookie anti contrefaçon.	Session	Europ Assistance France
Microsoft	ASP.NET_SessionId	Utilisé pour maintenir la session entre le navigateur du visiteur et serveur.	Session	Europ Assistance France
Fair&Smart	MedicalassistanceCookies	Permet le recueil du consentement du visiteur et la gestion des cookies non obligatoires du site.	180 jours	Europ Assistance France
Fair&Smart	MedicalassistanceCookies_visitor	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	Europ Assistance France

Comment gérer/désactiver vos 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 permettra de savoir de quelle manière modifier ses souhaits en matière de cookies.

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

3. Modifications de la Charte de confidentialité

La présente Charte de confidentialité pourra faire l'objet de modifications. Ces modifications entreront en vigueur dès la publication sur la page du Site de la nouvelle version de la Charte de confidentialité.

4. Contact

Pour toute demande relative à la présente Charte de confidentialité, la Société invite l'Utilisateur à s'adresser au Délégué à la Protection des Données à l'adresse protectiondesdonnees@europ-assistance.fr.