

Juillet 2016

MENTIONS LEGALES

Editeur du site :

AWP FRANCE SAS

Société par actions simplifiée au capital de 7 584 076,86 euros

Siège social : 7, rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen

490 381 753 RCS Bobigny

SIRET : 490 381 753 00055

N° TVA intracommunautaire : FR09490381753

Tél. : +33 (0)1 53 05 86 00 – Fax : +33 (0)1 53 05 88 97

Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07 026 669

(www.orias.fr)

E-mail : contact-qualite@votreassistance.fr

Représentée par Noël Ghanimé

Directeur de la publication : Noël Ghanimé

Hébergeur du site :

Interxion France

1, rue Rateau

93120 La Courneuve

France

Tél : 01 53 56 36 10

*La marque **Allianz Assistance** est une marque commerciale utilisée par le groupe Allianz Worldwide Partners dont la société **AWP FRANCE SAS** fait partie.*

CHARTRE DES DONNEES PERSONNELLES ET SECURISATION DES DONNEES

A l'heure des nouvelles technologies, **AWP FRANCE SAS** s'engage à traiter avec le plus grand respect et à protéger la confidentialité des informations personnelles que les clients peuvent être amenés à communiquer dans le cadre de leurs rapports avec **AWP FRANCE SAS**.

Cette Charte précise le type d'informations collectées lors de votre utilisation du Site Web, les modalités de stockage et l'usage des informations selon des lois de protection des données et informations personnelles.

Il est rappelé qu'en utilisant les services, offres ou outils présents sur le Site web, vous acceptez les dispositions de la présente Charte.

Le responsable de traitement

Le responsable du traitement est la société **AWP FRANCE SAS**.

Collecte des données et finalités

Des informations personnelles peuvent être collectées dans le cadre de la gestion du dossier de sinistre. Ces informations sont nécessaires non seulement pour l'étude des besoins spécifiques de chaque demandeur afin de proposer des contrats adaptés mais aussi pour la mise œuvre des prestations souscrites. Enfin ces informations nous permettent d'assurer une amélioration des prestations fournies en vue d'une meilleure qualité de service.

AWP FRANCE SAS peut occasionnellement vous contacter à des fins promotionnelles, comme par exemple pour vous informer des améliorations des services ou pour proposer de nouveaux services.

Dans le cas où vous ne souhaiteriez pas recevoir ces communications, vous pouvez nous en informer à tout moment et nous contacter à : contact-qualite@votreassurance.fr

AWP FRANCE SAS peut vous informer via le Site Web que vos informations personnelles pourront être employées afin de vous contacter pour des besoins d'administration du service. Ainsi, à titre d'exemple, vos informations personnelles pourront être éventuellement utilisées par **AWP FRANCE SAS** pour vous fournir un rappel de mot de passe ou vous informer qu'un service particulier a été suspendu pour entretien ou maintenance.

Vous ne pourrez toutefois pas demander à ne plus recevoir ces communications d'administration du service, ces dernières étant incluses dans nos prestations.

Les données collectées

Les données ou informations personnelles collectées comprennent de manière générale des données relatives à l'identification des personnes intéressées au contrat (noms des personnes, adresses postales, coordonnées...), et toute autre information nécessaire et spécifique aux services fournis.

Parfois, il est nécessaire de collecter des données de santé à caractère personnel, (antécédents médicaux) pour gérer les sinistres. L'accès à ces données est limité aux personnes en charge de la gestion des sinistres.

Lors de la gestion du dossier de sinistre, des détails relatifs à votre compte bancaire (BIC/IBAN) pourront être également demandés.

Certaines des questions posées ont un caractère obligatoire, dans ce cas une indication vous permettra de les reconnaître. Pour mieux répondre à vos besoins il est vivement conseillé de répondre à chacune des réponses posées car une absence de réponse peut empêcher la gestion du traitement de votre dossier.

Destinataires des données

Les collaborateurs et les autres membres habilités de et par **AWP FRANCE SAS** et du Groupe Allianz Worldwide Partners pourront avoir accès aux informations personnelles collectées dans le seul cadre de leurs fonctions visant à gérer les offres et à fournir les produits/services proposés par **AWP FRANCE SAS** ou d'autres sociétés du Groupe Allianz Worldwide Partners.

Sous réserve d'y être contraint par une autorité judiciaire ou par la loi, de protéger ses droits et intérêts ou à l'exception des cas stipulés aux présentes, **AWP FRANCE SAS** s'engage à ne pas révéler, partager, mettre à disposition ou vendre les informations personnelles aux tiers sans votre accord exprès.

L'utilisation des "cookies"

Des cookies sont présents lors de votre connexion sur le site.

Les cookies sont de petits dossiers de texte d'information qui sont stockés par le disque dur de votre ordinateur et peuvent être employés par des opérateurs de Site Web pour identifier des utilisateurs et rassembler les informations personnelles.

AWP FRANCE SAS utilise des cookies pour offrir un meilleur niveau de qualité de service aux clients. Ainsi, un logiciel de dépistage est utilisé pour évaluer la nature du trafic et l'utilisation du site afin d'aider au développement de son design et de sa mise en page. Ce sont des cookies dits de navigation et de mesure d'audience. Ces cookies ont un impact sur l'utilisation du site. Ils sont exemptés de consentement, et ne peuvent donc être refusés.

Les cookies qui n'ont pas un impact sur le bon fonctionnement du site peuvent être désactivés, ils nécessitent donc votre consentement. La procédure à suivre est décrite dans le menu d'aide de votre navigateur qui vous permettra de savoir de quelle manière modifier vos souhaits en matière de cookies.

Des messages personnalisés en fonction des informations de navigation peuvent être proposés ce sont des cookies dit publicitaires. Il existe sur le site deux types de messages publicitaires, certains sont proposés en fonction de vos connexions passées, vos centres d'intérêts, d'autres sont proposés par des tiers. Ces cookies dépendent principalement des régies publicitaires.

Les mesures de protection des données

La sécurité des informations personnelles des clients fait partie intégrante de la politique de gestion responsable des données professionnelles de l'entreprise.

AWP FRANCE SAS prend donc toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des informations personnelles du client et éviter toute perte, abus, diffusion non autorisée, modification. Toutes les informations sont enregistrées et sauvegardées sur une base de données spécifiquement conçue pour l'usage unique **d'AWP FRANCE SAS**.

Lors de la gestion de sinistre, les informations saisies sont sécurisées grâce au procédé de cryptage SSL (Secure Sockets Layer). Ceci permet aux informations personnelles d'être suffisamment protégées contre des éventuelles interceptions. Afin de respecter nos engagements, nous suivons des procédures strictes de sécurité dans le stockage d'informations personnelles.

Durée de conservation des données

Conformément à la loi du 6 juillet 1978 "Informatique et Libertés", telle que modifiée le 6 août 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vos données ne sont conservées par **AWP FRANCE SAS** que pour la durée strictement nécessaire à l'atteinte des finalités exposées. Dans tous les cas cette durée ne pourra être supérieure à la durée la plus longue autorisée par la loi.

Les droits d'accès, de rectification et de suppression des données

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, telle que modifiée le 6 Août 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification et de suppression des informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à : contact-qualite@votreassistance.fr

Tout changement, modification ou mise à jour des conditions générales relatives à l'enregistrement, au traitement des informations personnelles sera signalé dans cette page. **AWP FRANCE SAS** vous recommande de prendre connaissance de ces changements, modifications ou mises à jour afin de vous assurer de la protection de vos informations personnelles.

Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Transfert de données à caractère personnel hors de l'Union Européenne

Les données personnelles et les données de santé à caractère personnel transmises lors de la gestion du dossier de sinistre peuvent être communiquées aux gestionnaires d'**AWP FRANCE SAS** ou à certains gestionnaires de dossiers de sinistre situés en dehors de l'Union Européenne en particulier à l'Ile Maurice. Ce transfert de données est encadré par des Clauses Contractuelles Types (CCT) qui permettent d'assurer un niveau de protection suffisant des données personnelles.

Juillet 2016

Conformément aux articles 39 et suivants de la loi 78-17 du 6 Janvier 1978, modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations la concernant en s'adressant à contact-qualite@votreassistance.fr.

Votre consentement

En utilisant le site web d'**AWP FRANCE SAS**, vous consentez, à l'exploitation, au traitement et au transfert d'une partie ou de l'intégralité de vos données personnelles fournies dans le cadre des services / informations demandés aux termes et conditions stipulés aux présentes.

LIENS HYPERTEXTES

Les sites des tiers

Le Site Web peut contenir des liens renvoyant sur d'autres sites web. **AWP FRANCE SAS** n'est pas responsable de la pratique en matière de respect des informations personnelles ou de la teneur de ces sites web. **AWP FRANCE SAS** vous recommande de prendre connaissance de la politique de protection d'informations personnelles de ces sites web qui peuvent différer de la sienne.

Actions automatisées

Certaines actions sont automatisées, sur la base des informations fournies par vos soins. Si vous souhaitez changer une décision / action (automatisée ou non), veuillez nous le faire savoir dans les 21 jours suivant la date de la décision que nous avons prise à votre sujet.

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SITE WEB

1. Définitions

Conditions générales d'utilisation : ensemble des dispositions nécessaires à la bonne navigation sur le site pour l'internaute. Les conditions d'utilisation définissent les conditions applicables et les responsabilités de l'internaute face à l'utilisation du site.

Le Site Web : ensemble des pages accessibles, rattaché à l'adresse : <https://indemnisation.allianz-assistance.fr>

Vous : l'internaute naviguant sur le Site web.

Contenu : l'ensemble des éléments présents sur le Site web.

2. Déclaration de sinistre

2.1 Pour la gestion de votre dossier de sinistre en ligne, la création d'un compte est nécessaire. Ce compte qui contient un identifiant et un mot de passe Vous permet non seulement de Vous identifier mais également de suivre votre dossier de gestion de sinistre.

2.2 Lors de la création de votre compte, Vous acceptez d'être régi par les règles applicables sur le Site Web en particulier les Conditions Générales d'utilisation ainsi que la Charte de traitement de sécurisation des données.

2.3 Lors de votre déclaration en ligne Vous reconnaissez avoir été informé que toute réticente, fausse déclaration, omission ou inexactitude dans vos déclarations peut entraîner des sanctions prévues aux articles L 113.8 (nullité du contrat) et L 113.9 (réduction des indemnités ou résiliation du contrat) du Code des assurances.

2.4 Dans le cadre de sa politique de maîtrise des risques et de la lutte anti-fraude, **AWP FRANCE SAS** se réserve le droit de procéder à tout contrôle des informations transmises dans le cadre de la gestion des dossiers de sinistre.

3. Propriété et l'utilisation du contenu du Site Web

3.1 Tous les textes, données, diagrammes, tableaux, logiciels, vidéos, musiques, sons, dessins, photographies, illustrations, dessins modèles, noms, logos, marques déposées, marques de service et tout autre matériel sur le Site Web ainsi que tous les droits s'y attachant appartiennent à **AWP FRANCE SAS**.

Vous pouvez rechercher et afficher le Contenu du Site Web sur un écran d'ordinateur, imprimer différentes pages sur papier (mais Vous n'êtes pas autorisé à les photocopier) et stocker de telles pages en format électronique sur un disque (mais non sur tout serveur ou tout autre dispositif de stockage lié à un réseau) pour votre usage personnel. Le Contenu du Site Web ne peut être copié, reproduit, republié, téléchargé, signalé, diffusé ou transmis d'aucune autre manière.

3.2 - Vous acceptez de ne pas adapter, de ne pas changer ou de ne pas créer un travail dérivé de quelque partie du Contenu du Site Web, ou de ne pas l'employer dans un autre but que votre usage personnel et non commercial.

4. Marques

4.1 Tous les droits de reproduction, les marques déposées, les droits sur les bases de données et tous autres droits relatifs à la propriété intellectuelle du Contenu ainsi que tous les éléments qui peuvent exister dans ce Site Web demeurent à tout moment la propriété **d'AWP FRANCE SAS**.

4.2 - Les marques déposées, les marques de service et les logos utilisés et exposés sur ce site Web ("Marques Déposées"), enregistrés ou pas, sont les Marques Déposées d'Allianz Worldwide Partners.

Rien sur ce Site Web ne devrait être interprété comme accordant quelque autorisation, implicitement ou non, donnant droit d'employer l'une des Marques Déposées sans autorisation expresse **d'AWP FRANCE SAS**.

Le nom de Allianz Assistance ne peut être employé de quelque façon que ce soit et ce, incluant toute publicité ou communication relative au Contenu, sans autorisation expresse préalable **d'AWP FRANCE SAS**.

5. Utilisation frauduleuse

5.1 - Vous acceptez d'utiliser ce Site Web uniquement dans un but licite et sans violation des droits découlant du Site Web et sans enfreindre, perturber ou limiter l'utilisation du Site Web par un tiers.

5.2 - Ces violations ou limitations incluent, mais ne sont pas limitées, à la conduite diffamatoire, au harcèlement, à une attitude préjudiciable ou dérangeante envers toute personne, et à la transmission de contenu obscène, pornographique ou offensant, ou à la perturbation d'un dialogue sur le Site Web.

6. Responsabilité

6.1- Le Site Web et le Contenu sont fournis " EN L'ETAT " ; **AWP FRANCE SAS** ne garantit pas l'exactitude, la mise à jour, l'exhaustivité, la performance, l'adéquation aux besoins particuliers du Site Web ou de son Contenu. Toutes les garanties implicites incluant, mais non limitées aux garanties implicites de niveau de qualité satisfaisant, d'adéquation aux besoins particuliers, de non infraction, de compatibilité, de sécurité et d'exactitude, sont exclues des présentes conditions dans la mesure où elles peuvent être légalement exclues.

6.2- Dans aucun cas **AWP FRANCE SAS** ne verra sa responsabilité contractuelle, délictuelle, ou de quelque autre fondement que ce soit, engagée en cas de perte de données ou bénéfiques, en liaison avec l'utilisation de ce Site Web.

6.3- **AWP FRANCE SAS** s'assure que tout le Contenu publié sur le Site Web est correct au moment de la publication. Le Contenu est publié à titre d'information et n'est pas contractuel. **AWP France SAS** ne saurait être tenue pour responsable en cas d'erreurs, omissions, ou de Contenu inexact du Site Web ou d'aucun site web auquel celui-ci serait relié.

6.4- AWP FRANCE SAS ne garantit pas que le Site Web ou/et son Contenu, seront disponibles de manière non interrompue, ou exempt d'erreurs ou omissions, que tous les défauts seront corrigés, ou que ce site Web ou le serveur qui le rend disponible sont exempts de virus ou de bogues.

7. Modifications des conditions

AWP FRANCE SAS se réserve le droit, à sa discrétion, de changer toute partie du Site Web ou des Conditions générales d'utilisation. Dans le cas où ces Conditions seraient modifiées, **AWP FRANCE SAS** publiera les modifications sur le Site Web. Dans ce cas, une utilisation renouvelée du Site Web confirmera votre accord aux Conditions telles que modifiées.

8. Indépendance

Si l'une des dispositions des Conditions générales d'utilisation est considérée comme illégale, nulle ou inapplicable, cette disposition sera traitée comme nulle et supprimée des présentes ; les autres dispositions resteront en vigueur et de plein effet et continueront à être applicables.

9. Force Majeure

AWP FRANCE SAS n'est pas responsable du non-respect des Conditions générales d'utilisation en cas de force majeure.

10. Liens

AWP FRANCE SAS n'est pas responsable de la disponibilité ou de la teneur d'aucun site Web ou matériel des sites de tiers accessibles via ce site Web.

11. Téléchargement

Certains dossiers faisant partie du Contenu du Site Web peuvent être téléchargés. Ces dossiers sont soumis aux Conditions générales d'utilisation.

12. Prestations

Les garanties d'assurance sont assurées par :

AWP P&C SA

Une société du groupe ALLIANZ WORLDWIDE PARTNERS

Dont le siège se trouve 7, rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen

Société anonyme au capital : 17 287 285 euros

519 490 080 RCS Bobigny

SIRET : 519 490 080 00

Entreprise régie par le Code des assurances

Juillet 2016

Les prestations sont mises en œuvre par :

AWP FRANCE SAS

Au capital de 7 584 076,86 €

490 381 753 RCS Bobigny

SIRET : 490 381 753 00055

Siège social : 7, rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen

Société de courtage d'assurances - Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>

13. Droit applicable et juridiction

Les Conditions Générales d'utilisation sont régies et interprétées selon la loi française et sont sujettes à la compétence exclusive des tribunaux français.

14. Médiation

Lorsqu'un assuré est mécontent du traitement de sa demande opéré par l'assureur **AWP FRANCE SAS**, il doit en informer son interlocuteur habituel pour que son insatisfaction soit comprise et des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord, il peut s'adresser aux services des réclamations d'**AWP FRANCE SAS** à l'adresse suivante : contact-qualite@votreassistance.fr

Pour les modalités de traitement de sa réclamation l'assuré devra se référer aux conditions générales du contrat.

Si aucun accord n'a été trouvé l'assuré a la possibilité de s'adresser au médiateur dont l'adresse est la suivante :

La Médiation de l'assurance

TSA 50110

75 441 Paris Cedex 09

Ou

Sur son site internet : <http://www.mediation-assurance.org>

15. Autorité de contrôle

En cas de litige, le consommateur peut s'adresser à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 61, rue Taitbout 75009 Paris.