

EUROP ASSISTANCE

Conditions Générales d'Utilisation du site de déclaration de sinistres

PREAMBULE

EUROP ASSISTANCE a conçu et développé un site extranet de déclaration de sinistres, ci-après dénommé le « Site », destiné à permettre aux clients ayant souscrit un contrat d'assurance voyage garanti par l'une des entités du Groupe EUROP ASSISTANCE, de déclarer leur sinistre et de suivre leur état de gestion.

Toute inscription aux services du Site suppose la consultation et l'acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Ce Site a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

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

ARTICLE I. DEFINITIONS

- **EUROP ASSISTANCE**

Désigne EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 35 402 785 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, sise 1 promenade de la Bonnette – 92633 GENNEVILLIERS Cedex.

- **Site**

Désigne le site internet développé et exploité par EUROP ASSISTANCE, auquel il peut être accédé par l'URL suivante :

<https://sinistre.europ-assistance.fr/>

- **Utilisateur**

Désigne la personne physique souscriptrice et/ou assurée au titre d'un contrat d'assurance voyage garanti par l'une des entités du Groupe EUROP ASSISTANCE.

- **Service**

Désigne l'ensemble des services et fonctionnalités du Site accessible à l'Utilisateur et permettant à ce dernier 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.

ARTICLE II. OBJET DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de décrire les droits et obligations de l'Utilisateur et d'EUROP ASSISTANCE dans le cadre de l'utilisation du Site.

ARTICLE III. ACCEPTATION PREALABLE DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

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 Conditions Générales d'Utilisation.

Un accès au contenu des Conditions Générales d'Utilisation 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 ». L'Utilisateur dispose de la faculté de sauvegarder ou d'éditer les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

L'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation par l'Utilisateur se manifeste lors de sa connexion au Site en cochant la case prévue à cet effet.

EUROP ASSISTANCE se réserve le droit de modifier à tout moment les termes des Conditions Générales d'Utilisation communiquées sur le Site. Dans ce cas, EUROP ASSISTANCE publiera les modifications sur le Site. L'utilisation renouvelée du Site confirmera l'accord de l'Utilisateur aux Conditions Générales d'Utilisation modifiées.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que le respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation constitue une condition substantielle au maintien du droit d'accès. EUROP ASSISTANCE pourra 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 Conditions Générales d'Utilisation, et ce, nonobstant les dommages et intérêts qui pourraient être demandés par EUROP ASSISTANCE.

ARTICLE IV. PROCEDURE DE DECLARATION D'UN SINISTRE

4.1 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 les champs suivants :

- numéro de la police d'assurance
- prénom
- nom
- date de naissance
- numéro de téléphone
- adresse électronique
- adresse postale

Un courrier électronique est alors adressé à l'adresse électronique renseignée par l'Utilisateur confirmant l'ouverture d'un dossier par la communication d'une combinaison de 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.

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

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 s'engage à utiliser ces informations bancaires, exclusivement pour indemniser ce dernier dans le cadre du sinistre déclaré conformément à son contrat d'assurance voyage.

L'Utilisateur a toutefois la possibilité d'opter pour une indemnisation par chèque, libellé à son nom, s'il le souhaite.

4.2 Accès et Sécurité

Après confirmation de l'ouverture d'un dossier correspondant à la déclaration d'un sinistre, 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.

EUROP ASSISTANCE est déchargée de toute responsabilité en cas d'utilisation frauduleuse des codes d'accès.

4.3 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 le lien hypertexte « [Mot de passe oublié](#) ». Un nouveau mot de passe sera alors envoyé à l'adresse électronique renseignée lors de la demande d'ouverture de dossier.

En cas de perte ou d'oubli de l'identifiant, l'Utilisateur devra contacter EUROP ASSISTANCE - Service Indemnisation au numéro suivant : 01.41.85.90.72.

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

ARTICLE V. FONCTIONNEMENT DU SERVICE

5.1 Transmission en ligne des pièces justificatives

Dans le cadre de la déclaration d'un sinistre et à la suite de l'ouverture d'un dossier, il pourra être demandé à l'Utilisateur de compléter son dossier par la transmission de certaines pièces justificatives. Le Site permet à l'Utilisateur de numériser les pièces demandées afin de les transmettre en ligne.

Il est précisé que les pièces couvertes par le secret médical ne pourront en aucun cas faire l'objet d'une transmission en ligne via le Site. L'Utilisateur pourra envoyer ces pièces

confidentielles, par courrier, à l'attention du *Médecin Conseil d'EUROP ASSISTANCE – 1 promenade de la Bonnette – 92633 GENNEVILLIERS Cedex.*

5.2 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 :

- « ouvert » : le dossier a été créé ;
- « en attente des pièces justificatives » : l'Utilisateur doit compléter le dossier en numérisant les pièces listées ou, s'agissant de pièces médicales, en les adressant par courrier postal ;
- « en cours de gestion » : le dossier est en cours de traitement ;
- « clos » : le dossier a été traité et une réponse a été apportée à l'Utilisateur en fonction des prestations de son contrat d'assurance voyage.

ARTICLE VI. OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

6.1 Fourniture d'informations exactes

L'Utilisateur s'engage à communiquer ses coordonnées exactes sur le Site, de plus, pour le fonctionnement du Service, il est impératif que les champs obligatoires (marqués par un astérisque « * ») soient correctement complétés par l'Utilisateur.

En effet, ces informations sont nécessaires à l'exécution des engagements qu'EUROP ASSISTANCE prend à l'égard de l'Utilisateur. A défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE 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 du Service.

EUROP ASSISTANCE ne saura être tenue pour responsable dans le cas où elle n'aurait pas été avisée d'un changement de situation de l'Utilisateur.

6.2 Règles d'utilisation du Site

L'Utilisateur s'engage à utiliser les services proposés sur le Site à des fins non commerciales, de façon loyale et honnête, conformément à leurs objectifs et leurs rôles et dans le respect de la législation et de la plus stricte confidentialité, conformément aux présentes Conditions Générales d'Utilisation.

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 par téléphone au 01.41.85.92.79.

EUROP ASSISTANCE ne pourra être tenue pour responsable 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 déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

L'Utilisateur reconnaît avoir vérifié que la configuration informatique qu'il utilise ne contient aucun virus et qu'elle est en parfait état de fonctionnement.

ARTICLE VII. LIENS HYPERTEXTES

La mise en place, notamment par l'Utilisateur, de tous liens hypertextes vers tout ou partie du Site est strictement interdite.

ARTICLE VIII. ENGAGEMENTS D'EUROP ASSISTANCE FRANCE

EUROP ASSISTANCE fait bénéficier l'Utilisateur d'un accès aux Services, dès lors qu'il remplit les conditions décrites dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

EUROP ASSISTANCE ne saurait être en aucun cas responsable de l'usage des informations et données renseignées sur le Site par les Utilisateurs.

Il est précisé qu'EUROP ASSISTANCE ne pourra être tenue pour responsable des dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels, résultant de l'utilisation du Site ou de l'impossibilité de l'utiliser, 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.

ARTICLE IX. DISPONIBILITE DU SITE DE DECLARATION DE SINISTRES

L'accès au Site est assuré de façon continue et permanente, sauf cas de force majeure. EUROP ASSISTANCE peut toutefois être amenée à interrompre l'accès au Site pour des raisons liées à sa maintenance sans que l'Utilisateur puisse émettre une quelconque réclamation à cet égard. EUROP ASSISTANCE fera ses meilleurs efforts pour informer préalablement l'Utilisateur de l'indisponibilité du Site et de la durée prévisible de cette indisponibilité.

Par ailleurs, EUROP ASSISTANCE se réserve le droit de modifier les modalités et fonctionnalités du Service.

En outre, EUROP ASSISTANCE pourra suspendre de plein droit et sans préavis le Service, en cas de violation grave et renouvelée par l'Utilisateur des obligations légales et/ou contractuelles, en cas d'utilisation non personnelle et/ou commerciale du Service, ou en cas de demande des autorités compétentes.

ARTICLE X. FORCE MAJEURE

L'Utilisateur ne peut engager la responsabilité d'EUROP ASSISTANCE si l'exécution du Service est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure.

De convention expresse, sont considérés comme cas de force majeure, outre ceux retenus habituellement par la jurisprudence des cours et tribunaux français et sans que cette liste soit limitative, les guerres, insurrections, émeutes, effets de la fission de l'atome, conflits sociaux, intempéries, blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, pannes d'ordinateurs ou d'équipements

périphériques, blocages ou interruptions durables des télécommunications ou des réseaux électroniques, interruptions durables de fourniture d'énergie, défaillances des systèmes informatiques, logiciels, dès lors qu'ils empêchent ou retardent l'exécution des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

ARTICLE XI. DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les logos figurant sur le Site sont protégés par les droits d'auteur appartenant exclusivement au Groupe EUROP ASSISTANCE et à ses partenaires.

EUROP ASSISTANCE est libre de céder tout ou partie de ses droits et obligations au titre des présentes à une autre société.

Sauf accord préalable et écrit de EUROP ASSISTANCE, l'Utilisateur s'interdit de céder, de transmettre de quelque manière que ce soit, même à titre gratuit, le droit d'utilisation concédé par les présentes.

ARTICLE XII. DONNEES PERSONNELLES

Toutes les informations recueillies par EUROP ASSISTANCE – 1, promenade de la Bonnette – 92633 GENNEVILLIERS Cedex sont nécessaires à l'exécution des prestations. A défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE sera dans l'impossibilité de fournir le service auquel l'Utilisateur a souscrit.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP ASSISTANCE pour l'exécution des prestations et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'EUROP ASSISTANCE.

Pour renforcer la protection des données personnelles de l'Utilisateur, chaque session d'accès à l'Extranet Client expire automatiquement à défaut d'utilisation après 20 minutes.

Tout Utilisateur dispose de la faculté d'accéder aux données personnelles le concernant, de les modifier, de les rectifier ou de les supprimer en écrivant à :

***Europ Assistance - Service Remontées Clients
1 promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.***

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée, dite « Informatique et Libertés », les données personnelles de l'Utilisateur ne sont conservées par EUROP ASSISTANCE que pour la durée strictement nécessaire à l'atteinte des finalités exposées ci-dessus.

ARTICLE XIII. RENONCIATION

La renonciation de l'une des parties aux présentes Conditions Générales d'Utilisation 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 XIV. DIVISIBILITE DE L'ACCORD

Dans l'hypothèse où l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions Générales d'Utilisation 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 XV. AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle d'EUROP ASSISTANCE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 61, rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.

ARTICLE XVI. LOI APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont soumises au droit français.