

MENTIONS LEGALES

Société éditrice :

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 00014

N° TVA CEE (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)

Représentée par : Noël GHANIME, Président

Directeur de la publication : Noël GHANIME

Société hébergeur du site :

Interxion France

1, rue Rateau

93120 La Courneuve

France

Tél : 01 53 56 36 10

CHARTRE DE CONFIDENTIALITE (politique de confidentialité)

INFORMATIONS SUR LE TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES DES UTILISATEURS DU SITE INDEMNISATION « ALLIANZ TRAVEL », EN APPLICATION DU REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES :

Le 25 mai 2018, le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) est entré en vigueur. Cette réglementation régit le traitement des données à caractère personnel effectué dans le cadre des activités d'un établissement d'un responsable du traitement ou d'un sous-traitant sur le territoire de l'Union Européenne. En tant qu'assujetti, il relève des obligations d'AWP France SAS d'informer l'utilisateur du site de la façon dont ses données personnelles sont traitées.

Cette charte de confidentialité est relative uniquement à l'utilisation du site internet. L'utilisateur du site peut se référer à la « **déclaration de confidentialité** » pour en savoir plus sur la manière dont sont traitées ses données dans le cadre des services proposés.

1. Qui est le responsable du traitement des données ?

AWP France SAS, responsable de traitement, ayant son siège social au 7 rue Dora Maar, 93400 Saint-Ouen, informe les utilisateurs du présent site des finalités et moyens de traitement des données collectées.

2. Nature des données collectées

Les données personnelles des utilisateurs du site sont recueillies dans le cadre de la relation contractuelle existant entre l'utilisateur et l'éditeur du site, l'utilisateur ayant accepté de fait les conditions générales d'utilisation. La collecte des données de l'utilisateur permet à **AWP France SAS** de remplir ses obligations contractuelles telles que définies dans les conditions générales d'utilisation.

AWP France SAS vous rappelle que le fait de ne pas fournir des données peut entraîner l'impossibilité totale ou partielle de poursuivre la navigation et/ou traiter les demandes transmises.

3. TYPES DE DONNEES TRAITEES ET OBJET DU TRAITEMENT

3.1 Les données de navigation

Les systèmes informatiques utilisés pour faire fonctionner le site collectent, au cours de leur fonctionnement, des données à caractère personnel dans l'utilisation de protocoles de communication Internet.

Ces informations ne sont pas collectées pour être associées directement à l'utilisateur. En revanche, de par la nature de ces données, elles pourraient, lors de leur traitement être associées à des données détenues par des tiers, et permettre l'identification des utilisateurs.

Cette catégorie de données comprend les adresses IP ou les noms de domaine utilisés par les utilisateurs qui se connectent sur le site, les adresses en notation URI (Uniform Resource Identifier) des ressources demandées, l'heure de la demande, la méthode utilisée pour soumettre la demande au serveur, serveur, la taille du fichier obtenu en réponse, le code numérique indiquant l'état de la réponse donnée par le serveur (réussite, erreur, etc.) et d'autres paramètres liés au système d'exploitation et à l'environnement informatique de l'utilisateur.

A ce titre, nous informons les utilisateurs que leurs données font l'objet d'un traitement destiné aux finalités suivantes :

- pour établir la responsabilité de l'utilisateur en cas d'infraction à l'encontre du site;
- d'obtenir des informations statistiques sur l'utilisation des services (pages les plus visitées, nombre de visiteurs par heure ou par heure quotidienne, zones géographiques d'origine, etc.);
- pour vérifier le bon fonctionnement des services offerts.

3.2 Les données personnelles relatives aux services

Les données personnelles de l'utilisateur peuvent être collectées directement auprès de lui:

- ✓ La collecte de données explicites, volontaires et/ou facultatives demandés par différentes sections du site sont utilisés et traités afin de répondre aux demandes des utilisateurs.
- ✓ L'utilisateur pourra se référer à la « **déclaration de confidentialité** » pour en savoir plus sur la manière dont sont traitées ses données collectées dans le cadre de l'exécution des services proposés.

3.3 les Cookies

Des informations spécifiques aux cookies sont accessibles sur le site, grâce à la « **politique cookies** » visant à informer et à attirer l'attention de l'utilisateur sur le traitement spécifique de ces données.

4. Méthode de traitement des données

Le traitement des données est réalisé à travers des procédures informatiques et dans tous les cas, via des moyens télématiques et support papier par des personnes, en interne ou en externe, spécifiquement désignées pour accomplir cette tâche et liée par la confidentialité. Les données sont conservées sur papier et électroniquement sur des archives dans le respect des mesures en matière de sécurité prévues par le législateur.

5. Qui peut accéder à vos données à caractère personnel ?

AWP France SAS peut communiquer vos données à caractère personnel à d'autres sociétés de notre groupe, nos fournisseurs situés en France ou hors de France pour l'exécution des prestations pour le compte de notre groupe ainsi que pour les finalités définies ci-dessus. Les personnes ayant accès aux données à caractère personnel sont tenus à une obligation de confidentialité.

En cas de transfert de vos données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, nous nous assurons du respect de la réglementation en vigueur, par exemple en concluant un accord obligeant le destinataire de vos données à maintenir un niveau de garanties appropriées en terme de protection des données.

Nous sommes également susceptibles de communiquer ces informations à des organisations gouvernementales, autorités publiques et d'autres entités afin de nous conformer à la réglementation en vigueur ou d'une décision judiciaire.

6. Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel de navigation sur le site ?

Nous ne conserverons pas vos données personnelles de navigation plus de **13** mois. De plus, celles-ci seront conservées uniquement pour les finalités pour lesquelles elles auront été obtenues.

7. Quels sont vos droits concernant vos données à caractère personnel ?

La personne concernée peut faire valoir ses droits en contactant le responsable de traitement, de la façon indiquée dans la section « **Comment nous contacter** ». En application de la réglementation, vous avez le droit :

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données ;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes ;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus

nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment ;

- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par exemple, si vous avez contesté l'inexactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude ;
- de demander la communication, à la personne de votre choix, d'une copie des données que nous avons collectées pour la bonne exécution du contrat ou avec votre consentement;
- de demander le retrait de votre consentement, à tout moment, pour tous les traitements nécessitant votre consentement explicite;
- de demander l'arrêt du traitement de vos données personnelles qui ne sont pas ou plus nécessaires à l'exécution des obligations contractuelles de AWP France SAS;
- de déposer une réclamation auprès de notre société et/ou de l'autorité compétente chargée de la protection des données à caractère personnel;
- de donner des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données après votre décès. Pour cela, vous désignez une personne pour exécuter vos directives. Après votre décès, elle prendra connaissance de vos directives et demandera leur mise en œuvre.

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section ci-dessous.

8. Comment nous contacter ?

Pour toute question concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal :

AWP France SAS

Département Protection des Données Personnelles

7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen

E-mail : informations-personnelles@votreassistance.fr

9. À quelle fréquence mettons-nous à jour la présente politique de confidentialité ?

Nous procédons régulièrement à la révision de cette politique de confidentialité.

*Cette politique de confidentialité a été mise à jour en **Avril 2019**.*

POLITIQUE DE COOKIES

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

1- Qu'est-ce qu'un cookie ?

Les cookies sont de petits dossiers de textes 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 des informations personnelles.

2- Quels types de cookies utilisons-nous ?

AWP France SAS peut être amené à utiliser les cookies identifiés ci-dessous pour offrir un meilleur niveau de qualité de service aux clients.

- Des **cookies strictement nécessaires** sont des cookies qui permettent d'utiliser les principales fonctionnalités du site. La désactivation de ces cookies entraînera des difficultés dans l'utilisation du site et aura pour conséquence d'empêcher l'accès à certaines fonctionnalités.
- Des **cookies de performance et statistiques (mesure d'audience)** : ces cookies collectent des informations sur l'utilisation du site par les Utilisateurs notamment le nombre de visites, l'activité des visiteurs. 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 via Google Analytics. Ces cookies permettent également d'identifier et de résoudre les problèmes de fonctionnement du site et de l'améliorer.

3- Comment gérer les cookies ?

Les cookies qui n'ont pas un impact sur le bon fonctionnement du site peuvent être désactivés via le menu d'aide de votre navigateur qui vous permettra de savoir de quelle manière modifier vos souhaits en matière de cookies.

CONDITION GENERALE D'UTILISATION

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir et de régir les caractéristiques, les modalités et les conditions d'utilisation du Site.

1- Définition

Le Site Web : ensemble des pages accessibles, rattaché à l'adresse

<https://indemnisation.allianz-travel.fr/oss>

Vous : l'internaute naviguant sur le Site web.

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

2- Déclaration de sinistre et création de compte

2.1. Déclaration de siniste

- a. Pour la gestion de votre dossier de sinistre en ligne, la création d'un compte est nécessaire.
- b. 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.
- c. 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 confidentialité.
- d. 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.
- e. 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.

2.2 Modalité d'utilisation du compte utilisateur

a. Modalités d'utilisation du compte

Pour créer un Compte, l'Utilisateur doit avoir préalablement à la création de son compte pris connaissance de l'ensemble des présentes CGU et déclare les accepter sans réserve.

Le Site est également modéré conformément à la Charte de confidentialité dont l'Utilisateur a pris connaissance préalablement.

b. Confidentialité du Compte Utilisateur

L'identifiant et le mot de passe choisis par l'Utilisateur lors de l'inscription permettent d'accéder aux services.

Conformément aux exigences de sécurité requises, le mot de passe choisi par l'Utilisateur est conforme à la réglementation en vigueur.

L'Utilisateur est seul responsable de tout usage qui pourrait être fait de ses identifiants et mot de passe, et seul garant de leur confidentialité.

L'Utilisateur s'engage à informer AWP France SAS immédiatement de toute utilisation non autorisée de son Compte, et de toute atteinte à la confidentialité et à la sécurité de ses moyens d'identification, en utilisant le formulaire de contact disponible sur le Site.

Si AWP France SAS a des motifs légitimes de penser que la sécurité du Service est violée ou qu'il est fait une utilisation non autorisée des moyens d'identification de l'Utilisateur, AWP France SAS peut procéder à la suspension temporaire du Compte afin notamment de préserver l'intégrité du Site et des données, et, si cela apparaît approprié, exiger la modification de ces moyens d'identification.

L'Utilisateur reconnaît être informé des risques liés à l'utilisation de terminaux qui ne lui appartiennent pas pour accéder au Site et de la nécessité de déconnecter son Compte une fois qu'il a quitté le Site.

3- Propriété et utilisation du contenu du site

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

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, ou de pas l'employer dans un autre but que votre usage personnel et non commercial.

4- Marques

4.1. 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 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'AP.

Rien sur ce site 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.

5- Utilisation frauduleuse

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

6- Responsabilité

6.1 Le Site et le Contenu sont fournis « en l'état ». AWP France SAS ne garantit pas l'exactitude, la mise à jour, l'exhaustivité, la performance, l'adéquation des éléments mis en ligne.

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.

6.3 AWP France SAS s'assure que le Contenu publié sur le Site 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 ou d'aucun site auquel celui-ci serait relié.

6.4 AWP France SAS ne garantit pas que le Site 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 ou le serveur qui le rend disponible sont exempts de virus ou de bogues.

7- Modification des conditions

AWP France SAS se réserve le droit, à sa discrétion, de changer toute partie du Site ou des Conditions générales d'utilisation. Dans le cas où ces Conditions seraient modifiées, AWP France SAS publiera les modifications sur le Site. Dans ce cas, une utilisation renouvelée du Site 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 telle que retenue habituellement par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français.

10- Liens

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

11- Les Prestations

Les garanties d'assurance sont assurées par :

AWP P&C SA

Une société du groupe ALLIANZ 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

Les prestations relatives au Site sont mises en œuvre par :

AWP FRANCE SAS

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/>

12- Litiges : droit applicable et juridictions

La conclusion, l'interprétation et la validité des présentes Conditions sont régies par le droit français, quel que soit le lieu d'utilisation. Les tribunaux français du ressort du siège d'AWP France SAS seront donc seuls compétents pour connaître de ce litige.

13- Médiation

Lorsqu'un Bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, sa première démarche doit être d'en informer son interlocuteur habituel pour que la nature de son insatisfaction soit comprise et que des solutions soient recherchées.

En cas de désaccord, l'adresse électronique à retenir pour adresser une réclamation est la suivante : reclamation@votreassistance.fr

ou

AWP France SAS

Traitement Réclamations

TSA 70002

93488 Saint-Ouen Cedex.

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 à l'adresse suivante :

La Médiation de l'assurance

<http://www.mediation-assurance.org>

ou

LMA

TSA 50110

75441 PARIS Cedex 09

14 - Autorité de contrôle

En cas de litige, le Bénéficiaire peut s'adresser à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) 4 Place de Budapest, 75436 Paris.

MISE A JOUR : DECEMBRE 2019