

# CHARTRE DE CONFIDENTIALITE

## (Plateforme TRIP)

Pour Europ Assistance, la protection de vos données personnelles et de votre vie privée est un enjeu majeur. C'est la raison pour laquelle nous nous engageons à assurer un niveau de protection approprié à vos Données personnelles en conformité avec la législation relative à la protection des données personnelles.

La présente Charte de confidentialité (ci-après la « Charte ») s'applique au site internet <https://www.trip.europ-assistance.fr> (ci-après désigné la « Plateforme »), édité et exploité par la société EUROP ASSISTANCE FRANCE (ci-après la « Société » ou « Nous »).

Cette Charte a pour objectif de vous informer de la manière dont la Société collecte et utilise vos données personnelles (ci-après les « Données ») sur la Plateforme et des droits dont vous disposez (ci-après « Vous » ou « Bénéficiaires »).

La présente Charte pourra être modifiée occasionnellement par la Société.

En utilisant les produits, services, offres ou outils que Nous proposons sur la Plateforme, Vous acceptez les stipulations de la présente Charte, telle que modifiée occasionnellement par la Société. Si Vous n'approuvez pas les Conditions Générales d'Utilisation ou la présente Charte, Vous êtes prié de cesser toute utilisation de la Plateforme et de contacter notre Délégué à la Protection des Données ([protectiondesdonnees@europ-assistance.fr](mailto:protectiondesdonnees@europ-assistance.fr)) de façon à ce que soit supprimée toute donnée personnelle vous concernant qui aura été collectée.

Les notions et termes en majuscules sont définis, soit dans la présente Charte, soit dans les Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme dont l'URL est précisé plus haut.

- [1 - RESPONSABLE DE TRAITEMENT](#)
- [2 - FINALITES ET BASES LEGALES](#)
- [3 - DONNEES COLLECTEES](#)
- [4 - DESTINATAIRES DES DONNEES](#)
- [5 - TRANSFERTS DE DONNEES](#)
- [6 - COOKIES](#)
- [7 - DUREE DE CONSERVATION DES DONNEES](#)
- [8 - MESURES DE PROTECTION DES DONNEES](#)
- [9 - VOS DROITS](#)
- [10 - OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE](#)

### 1 - RESPONSABLE DE TRAITEMENT

Le site <https://www.trip.europ-assistance.fr> est édité et exploité par EUROP ASSISTANCE FRANCE, Société par actions simplifiée au capital de 5 316 384 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 403 147 903, dont le

siège social est 11-17, Avenue François Mitterrand 93310 SAINT-DENIS et intervient en qualité de responsable de traitement, au sens du Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 du 27 avril 2016 (ou « RGPD »).

## 2 - FINALITES ET BASES LEGALES

Les Données que Nous collectons sur la Plateforme nous permettent de :

- mettre en œuvre les engagements que Nous prenons à votre égard, et communiquer avec Vous sur les services ;
- répondre aux demandes et éventuelles réclamations que Vous nous adressez, notamment par téléphone, courriel ou courrier postal ;
- personnaliser et améliorer les services et les informations que Nous vous proposons
- gérer les demandes de droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition ;
- réaliser des statistiques.

La collecte des Données des Bénéficiaire par la Société à travers la Plateforme a pour base légale, selon les finalités considérées, la fourniture des Services sur la Plateforme et/ou l'intérêt légitime poursuivi par la Société.

Le Bénéficiaire est bien informé que les Services sont mis en œuvre avec l'intervention de Crisis 24 - GARDAWORLD.

## 3 - DONNEES COLLECTEES

### 3.1 - Informations que vous nous communiquez

Nous pouvons collecter et traiter vos Données, notamment à caractère sensible, lorsque Vous interagissez au sein de la Plateforme et utilisez les services et les formulaires, lesquelles Données peuvent comprendre les informations suivantes :

- votre nom, prénom et votre date de naissance ;
- vos coordonnées personnelles (e-mail, téléphone, adresse postale, nationalité) ;
- vos données de santé (dans le cadre du formulaire « Demande de rappel » dans la rubrique « Contact ») ;
- votre numéro de carte d'identité ou de passeport ;
- les dates de votre voyage, la durée de votre mission ;
- nombre de personnes concernées par le voyage.

La collecte des Données est destinée à Vous permettre de bénéficier des Services proposés depuis la Plateforme.

La Société ne collecte des données que dans la mesure de ce qui est nécessaire et essentiel à la délivrance des Services par l'intermédiaire de la Plateforme, et pour toutes les autres

finalités énoncées dans la présente Charte.

Vous êtes informé que vos Données collectées et transmises par le biais de la Plateforme sont nécessaires à l'utilisation et à la réalisation des services. Les Données nécessaires pour créer votre Espace Personnel sont : nom, prénom, adresse électronique et identifiant. À défaut, Vous ne pourrez pas créer votre Espace Personnel et ni bénéficier des Services de la Plateforme.

### 3.2 - Données collectées automatiquement

À chaque fois que vous naviguez sur la Plateforme, Nous recevons et enregistrons certains types de Données à travers des « cookies » (point 6 ci-dessous).

## 4 - DESTINATAIRES DES DONNEES

Les collaborateurs de la Société sont autorisés à avoir accès à vos Données collectées sur la Plateforme, uniquement s'ils en ont besoin dans le cadre de leur fonction liée à l'activité de la Plateforme.

Par ailleurs, nous partageons vos Données avec des tiers uniquement dans les cas suivants :

Entités affiliées : Les collaborateurs, agents et autres membres habilités des sociétés du Groupe Europ Assistance (dont Europ Assistance Holding et ses filiales) pourront avoir accès aux Données collectées dans le seul cadre de leurs fonctions visant à gérer les contrats et à fournir les services et Prestations d'assistance proposés par Europ Assistance.

Prestataires de services tiers qui fournissent pour notre compte certains services : Ces prestataires indépendants ont accès aux Données nécessaires à l'exécution des Services et ne sont pas autorisés à les utiliser à d'autres fins. De plus, ils sont tenus de traiter ces Données en conformité avec la présente Charte et en application de la législation applicable sur la protection des données personnelles.

Transfert d'entreprises ou d'activités : dans le cadre du développement de nos activités, Nous pouvons être amené à vendre ou acquérir tout ou partie d'entreprises, filiales, ou segments d'activité. À l'occasion de telles transactions, vos Données peuvent leur être transférées. Les engagements de la Charte demeurent applicables en l'état.

Protection de la Société et des tiers : Nous pouvons être amenés à divulguer vos Données uniquement si Nous y sommes légalement obligés, ou si cette divulgation est nécessaire pour exécuter et faire appliquer nos contrats ou tout autre accord que Nous avons conclu avec Vous, ou pour protéger nos droits.

Avec votre accord : dans tous les autres cas, vos Données ne peuvent être transmises à un tiers sans votre accord.

## 5 - TRANSFERTS DE DONNEES

Dans certains cas, pour la gestion de son activité avec ses sociétés affiliées, Europ Assistance peut transférer vos Données à des tiers situés en dehors de l'Espace Economique Européen (dont le Royaume-Uni), qui peuvent ne pas disposer d'un niveau de protection adéquat tel que défini par les Règlement Général sur la Protection des Données (2016/679).

Europ Assistance a mis en place des clauses contractuelles basées sur les clauses types de la Commission européenne avec les destinataires de données situés en dehors de l'Espace Economique Européen pour garantir que toutes les Données transférées bénéficient d'un niveau adéquat de protection au sens du Règlement Général sur la Protection des Données (2016/679) et que des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées sont mises en place pour protéger les Données contre la destruction accidentelle ou illicite ou la perte accidentelle, la modification, la divulgation ou l'accès non autorisé et contre tout autre traitement illégal.

## 6 - COOKIES

À chaque fois que Vous vous connectez sur <https://www.trip.europ-assistance.fr> Nous recevons et enregistrons certains types de Données à travers des « cookies ». Les « cookies » sont des traceurs particuliers composés d'une suite d'informations, stockés généralement sous format d'un fichier texte de petite taille et identifié par un nom, qui peuvent être transmis à votre navigateur par le site <https://www.trip.europ-assistance.fr> sur lequel vous vous connectez.

Le navigateur web que vous utilisez les conservera pendant une certaine durée, comme précisé ci-dessous. Les cookies ont de multiples usages : ils peuvent servir à mémoriser votre identifiant client auprès du site <https://www.trip.europ-assistance.fr> ou endosser le rôle d'un identifiant permettant de tracer votre navigation pour des finalités statistiques ou publicitaires, etc.

Les informations que Nous collectons sont utilisées à notre usage et pour nos besoins. Ces informations ne font pas l'objet d'une communication à l'extérieur de la Société. Nous ne cédon's ni ne vendons ces données. Nous ne divulguerons pas ces données, sauf avec votre consentement ou si cela est requis par la réglementation ou une décision judiciaire.

A quoi servent les cookies déposés sur votre terminal :

### 1. Cookies temporaires dit « de navigation » ou « de session »

Les cookies dit « de session », ne durent que le temps d'une session de navigation. Une session de navigation commence lorsque Vous lancez un site web ou une application web et se termine lorsque Vous quittez le site web ou fermez la fenêtre de votre navigateur. Ces cookies aussi dits « de navigation » permettent de simplifier votre visite sur notre site et d'améliorer l'ergonomie du dialogue entre notre site et votre terminal. Les cookies de

session contiennent des informations qui sont stockées dans un emplacement de mémoire temporaire qui est supprimé après la fin de la session. Contrairement aux autres cookies, les cookies de session ne sont jamais stockés sur votre appareil. Par conséquent, ils sont également connus sous le nom de cookies transitoires, cookies non persistants ou cookies temporaires.

Les cookies de session sont placés automatiquement sans que votre accord ne soit demandé. Vous n'êtes pas obligé de les accepter et Vous pouvez paramétrer votre navigateur pour qu'il les refuse. La plupart des navigateurs expliquent comment procéder dans l'onglet "Aide" de la barre d'outils. Néanmoins, si Vous n'acceptez pas ces cookies de session, certains services, offres ou ressources de notre Plateforme risquent de ne pas fonctionner correctement et votre confort d'utilisation pourrait en être affecté.

## 2. Les cookies de mesure d'audience

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

Ces cookies nous permettent ainsi d'établir des statistiques sur le site, et d'évaluer la performance et l'utilisation du site, notamment :

- journalisation d'une session de visite du site,
- pages visitées, temps moyen de visite sur chaque page,
- type de navigateur utilisé, type d'OS utilisé
- Version Flash, support JavaScript, résolution d'écran,
- Adresse IP et identification du réseau national.

## 3. Tableau synthétique des cookies

PRESTATAIRE	NOM DU COOKIE	FINALITÉ	DURÉE DE CONSERVATION	RESPONSABLE DU TRAITEMENT

Fair&Smart	Cookies TRIP	Sauvegarde vos choix en matière de consentement des cookies	6 mois	Europ Assistance France via trip.europ- assistance.fr
------------	--------------	---	--------	---

#### 4. Comment gérer/désactiver vos cookies

Vous avez la possibilité de configurer votre 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 de votre navigateur, qui vous permettra de savoir de quelle manière modifier vos souhaits en matière de cookies, ou directement via les liens proposés uniquement à titre d'exemple (pour chaque terminal qui utilise un navigateur différent) :

- pour Microsoft Edge™ : [Lien MS Edge](#) ;
- pour Safari™ : [Lien Safari](#) ;
- pour Google Chrome™ : [Lien Google Chrome](#) ;
- pour Firefox™ : [Lien Firefox](#) ;
- pour Opera™ : [Lien Opera](#).

Il est précisé qu'une désactivation des cookies pourrait empêcher l'utilisation ou l'accès à certaines fonctionnalités du site, ce dont la Société ne pourrait être responsable.

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>.

## 7 - DUREE DE CONSERVATION DES DONNEES

Vos Données ne sont conservées par la Société que pour la durée strictement nécessaire à l'atteinte des finalités exposées plus haut.

## 8 - MESURES DE PROTECTION DES DONNEES

La protection de vos Données est pour nous prioritaire. C'est la raison pour laquelle lors des transferts de Données, nous utilisons le protocole TLS (Transport Layer Security) qui protège les Données que vous saisissez avant qu'elles soient envoyées.

Nous maintenons des mesures de sécurité appropriées lors de la collecte, la conservation et la communication de vos Données. Nos procédures de sécurité pourraient nous amener à vous demander une justification de votre identité pour vous communiquer vos Données.

## 9 - VOS DROITS

Conformément à la législation, Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, de portabilité et de suppression de vos Données. Vous pouvez également définir des directives définissant la manière dont Vous entendez que soient exercés, après votre décès, ces droits.

Si vous avez coché la case de consentement pour recevoir nos offres, vous pouvez retirer

ce consentement à tout moment. Enfin, Vous pouvez demander la clôture de votre espace personnel sur notre Plateforme.

Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant à notre Délégué à la Protection des Données et 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 - 23, avenue des Fruitiers, CS 20021, 93212 Saint-Denis Cedex

En cas de réclamation relative à l'exercice de ces droits, vous disposez d'un recours auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (modalités sur le site [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

## 10 - OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Conformément à la législation, nous vous informons que vous pouvez, si vous le souhaitez, vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier postal à l'adresse suivante : Société Opposetel – Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret, 10000 Troyes.

La présente Charte pourra faire l'objet de modifications. Ces modifications entreront en vigueur dès la publication de la nouvelle Charte sur la page du site <https://www.trip.europ-assistance.fr> lien url ici aussi à revoir.