

**ANNEXE NOUVELLE OFFRE D'ASSISTANCE**

**« LOCATION COURTE DUREE »**

# **ALLIANZ** **ROUTE**



**Cette annexe se substitue à la garantie assistance définie aux dispositions générales Allianz Route en votre possession**

**Avec vous de A à Z**



Allianz IARD garantit les prestations d'assistance dans le cadre général de votre contrat. La gestion et l'exécution de ces prestations sont confiées à :

### **AWP France SAS**

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

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

490 381 753 RCS Bobigny

Société de courtage d'assurances

Inscription ORIAS 07 026 669 - <http://www.orias.fr/>

**Ci-après désignée sous le nom commercial « Allianz Assistance »**

## **Autorité de contrôle**

AWP France SAS est soumis au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) - 4 place de Budapest CS 92459 75436 Paris Cedex 09.

Le terme « nous » dans le texte qui suit désigne AWP France SAS.

## **DÉFINITIONS**

Par « **ABANDON** », on entend la cession, gratuite ou non, du Véhicule garanti à l'état d'Epave aux autorités administratives de l'Etat où stationne ce véhicule.

Par « **ACCIDENT DE LA CIRCULATION** », on entend toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement ou sortie de route immobilisant le véhicule sur le lieu de l'événement empêchant l'utilisation du véhicule dans les conditions prévues par le *Code de la route* et nécessitant un remorquage dans un garage.

Par « **BÉNÉFICIAIRES** », on entend :

**Au titre des prestations prévues aux articles 5.2.1. « Frais d'hébergement » ; 5.2.2. « Retour au Domicile ou poursuite du voyage » ; 5.2.3. « Frais de taxi de liaison » :**

- le locataire d'un véhicule loué, ci-après le « Locataire ».
- les occupants du véhicule loué, transportés à titre gratuit (**à l'exception des auto-stoppeurs**), ci-après « **les Occupants du Véhicule garanti** ». Le nombre de passagers ne doit pas excéder celui prévu par la carte grise fournie par la compagnie d'assurance.

**Au titre de la prestation prévue à l'article 5.1.4. « Récupération du véhicule réparé ou retrouvé » :**

- le propriétaire du véhicule loué, ci-après le « Propriétaire ».

Par « **DOMICILE** », on entend le lieu de résidence principale et habituelle du locataire du véhicule ou du propriétaire du véhicule loué, situé en France métropolitaine.

Par « **ETRANGER** », on entend tous les pays non rayés figurant sur la carte internationale d'assurance, à l'exclusion de la France métropolitaine et **des Pays non couverts**.

Par « **EPAVE** », on entend tout véhicule économiquement ou techniquement irréparable.

Par « **HEBERGEMENT** » on entend les frais d'hôtel (petit déjeuner compris), à l'exclusion de tout autre frais de restauration, de boisson et de pourboires.

Par « **LOCATAIRE** », on entend toute personne physique ou morale dont le domicile ou le siège social est en France métropolitaine et ayant souscrit un contrat de location de véhicule de courte durée sur le site internet du Souscripteur ou dans une de ses agences..

Par « **PANNE** », on entend toute défaillance mécanique, électrique, électronique, survenant pendant la durée du contrat de location, ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de la panne ou d'empêcher l'utilisation du véhicule dans les conditions prévues par le *Code de la route* et de nécessiter un remorquage dans un garage, pour y effectuer les réparations requises.

Sont incluses dans cette définition :

- les crevaisons ou éclatement de pneumatiques (simple ou multiples)
- les erreurs ou manque de carburant,
- les clés demeurées à l'intérieur du véhicule, toute perte, casse dans la serrure du véhicule ou vol de clés.

Sont notamment exclus de cette définition

- le déclenchement intempestif d'alarme ;
- toute panne dont la cause est due à des équipements qui ne sont pas d'origine ;
- les opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure, les campagnes de rappel de constructeur et les immobilisations consécutives à des interventions prévues ou à un défaut d'entretien ;

- **les immobilisations dues à la mauvaise qualité du carburant (notamment gel de carburant), des lubrifiants ou de tout autre liquide nécessaire au bon fonctionnement du véhicule (sauf erreur ou manque de carburant).**

Par « **VEHICULE GARANTI** », **on entend**, le véhicule terrestre à moteur (véhicule particulier et véhicule utilitaire léger) d'un poids n'excédant pas 3,5 T (permis B), ayant fait l'objet d'un contrat de location courte durée dans le cadre d'un usage privé ou professionnel, et immatriculé en France métropolitaine.

**A l'exclusion :**

- **des deux roues quelle que soit la cylindrée,**
- **des tricycles et quadricycles,**
- **des véhicules affectés au transport de personnes ou de marchandises à titre onéreux ;**
- **des véhicules de plus de 9 (neuf) places destinés au transport de personnes à titre gratuit ou non**
- **des caravanes et des remorques attelées.**

Par « **PAYS NON COUVERTS** », on entend les pays figurant sur la liste mise à jour des pays exclus, disponible sur le site d'Allianz Assistance à l'adresse suivante : <http://paysexclus.votreassistance.fr/html/paysexclus.html>

Par « **PROPRIETAIRE** », on entend toute personne morale ou physique résidant en France métropolitaine, possédant un véhicule (carte grise à son nom) mis en location sur le site du Souscripteur.

Par « **VOL** », on entend toute soustraction frauduleuse du véhicule loué justifiée par la déclaration de vol que le locataire ou le propriétaire aura fait aux autorités compétentes et qu'il aura adressé en copie dans les 48 heures à compter du jour du vol, au loueur qui transmettra à Allianz Assistance.

Par « **SOUSCRIPTEUR** » on entend la société souscriptrice du contrat d'assurance « Flotte automobile » incluant l'option Assistance qui utilise son site internet pour mettre en relation les Locataires et les Propriétaires, ou qui loue ses véhicules en courte durée directement via son site internet ou ses agences.

## **1. DURÉE DE VALIDITE**

Les prestations d'assistance sont accordées exclusivement pendant la durée de location du Véhicule garanti et de l'accord liant ALLIANZ IARD et AWP France SAS pour la délivrance de ces prestations.

## **2. COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE**

La Convention s'applique pour les événements garantis survenus en France métropolitaine et au cours de déplacements n'excédant pas quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs dans les pays non rayés de la carte internationale d'assurance, à l'exception des **Pays non couverts**.

## **3. FAITS GÉNÉRATEURS**

Les prestations définies dans la Convention sont acquises en cas de :

- Panne, Accident de la circulation, immobilisant le Véhicule garanti,
- Vol du Véhicule garanti.

## **4. MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS**

## Contacter Allianz Assistance par téléphone :

- Depuis la France au 02 43 80 20 14 (Appel non surtaxé)
- Depuis l'Étranger au 00 33 (2) 43 80 20 14

accessibles 24h/24 et 7j/7,

sauf mention contraire dans la Convention.

### Lors du 1<sup>er</sup> appel, le bénéficiaire doit :

- rappeler le numéro du contrat de location et son N° d'immatriculation,
- indiquer le nom de la société de location,
- préciser ses nom, prénom et adresse,
- préciser les données du véhicule (marque, modèle, date de mise en circulation),
- indiquer le motif de la demande,
- préciser la nature de l'évènement,
- indiquer le pays, la ville ou la localité dans lesquels il se trouve ;
- préciser l'adresse exacte (numéro, rue, hôtel éventuellement, etc.) et surtout le numéro de téléphone où ALLIANZ ASSISTANCE peut le joindre.

**Un numéro d'assistance sera alors communiqué au Bénéficiaire qui devra le communiquer lors de tous contacts avec ALLIANZ ASSISTANCE.**

Les frais téléphoniques que le Bénéficiaire sera amené à engager pour appeler ALLIANZ ASSISTANCE sont remboursés sur envoi des pièces justificatives originales dans les 30 (trente) jours suivant l'appel.

## 5. EXÉCUTION DES PRESTATIONS

**Les prestations garanties par la Convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable d'Allianz Assistance.**

**En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par le Bénéficiaire, n'est remboursée par Allianz Assistance, à l'exception des frais de :**

- dépannage/remorquage sur le réseau autoroutier français ou étranger dans les conditions prévues aux articles 5.1.1. « Dépannage » et 5.1.2. « Remorquage ».

Pour en obtenir le remboursement, le Bénéficiaire doit obligatoirement adresser **les pièces justificatives originales** à Allianz Assistance dans les 30 (trente) jours suivant la dépense engagée.

### Billetterie

Si un billet de transport a été délivré, ALLIANZ ASSISTANCE dégage toute responsabilité concernant des événements indépendants de sa volonté, notamment en cas de surréservation, de retard, d'annulation ou de changement de la destination figurant sur le billet.

## 5.1. PRESTATIONS D'ASSISTANCE AU VÉHICULE

### 5.1.1. Dépannage

Si le Véhicule garanti se trouve immobilisé à la suite d'une Panne, d'un Accident de la circulation, ALLIANZ ASSISTANCE intervient pour rechercher un garagiste susceptible de lui venir en aide. Les frais de déplacement du garagiste, **à l'exclusion de tout autre frais**, sont pris en charge et réglés par Allianz Assistance.

### 5.1.2. Remorquage

Si le Véhicule garanti ne peut être réparé sur place, ALLIANZ ASSISTANCE organise et prend en charge les frais de remorquage jusqu'au garage le plus proche du lieu de Panne ou de l'Accident de circulation.

#### 2<sup>ème</sup> remorquage

Lorsque qu'un premier remorquage a été effectué sur le réseau autoroutier français ou étranger et que le Véhicule garanti immobilisé ne peut être emmené chez un réparateur, un second remorquage sera organisé et pris en charge par Allianz Assistance.

**Le remorquage du Véhicule garanti est obligatoire pour bénéficier des prestations prévues aux articles 5.2.1. « Frais d'hébergement » ; 5.2.2. « Retour au Domicile ou poursuite du voyage » ; 5.2.3. « Frais de taxi de liaison » ; 5.1.4 « Récupération du Véhicule garanti réparé ou retrouvé ».**

#### **5.1.3. Gardiennage et re-livraison**

Si le fait générateur couvert tel que défini à l'article 4 « Faits générateurs » survient le soir, le week-end ou un jour férié et que le Véhicule garanti n'a pas pu être livré, ALLIANZ ASSISTANCE prend en charge les frais de gardiennage et de re-livraison du Véhicule garanti le prochain jour ouvré.

#### **5.1.4. Récupération du Véhicule garanti réparé**

Si le Véhicule garanti est réparé est à plus de 50 (cinquante) Kilomètres du Domicile du Propriétaire du Véhicule garanti, ALLIANZ ASSISTANCE organise et prend en charge un billet de train en 2<sup>nde</sup> classe ou d'avion en classe économique (si seul ce moyen peut être utilisé) pour permettre au Propriétaire d'aller récupérer son véhicule réparé.

#### **5.1.5. Frais d'Abandon et frais de gardiennage du Véhicule garanti à l'Etranger**

Ces prestations sont délivrées uniquement à l'Etranger.

##### **5.1.5.1. Frais d'abandon du Véhicule garanti**

Si le Véhicule garanti est déclaré Epave ou si le coût des réparations est supérieur à sa valeur avant sinistre (valeur ARGUS au jour de l'événement), ALLIANZ ASSISTANCE aide le Propriétaire du Véhicule garanti à effectuer toutes les démarches légales liées à la procédure d'Abandon, organise et prend en charge les frais d'Abandon.

##### **5.1.5.2. Frais de gardiennage du Véhicule garanti**

En cas d'Abandon du Véhicule garanti ALLIANZ ASSISTANCE prend en charge les Frais de gardiennage du Véhicule garanti dès la réception par ALLIANZ ASSISTANCE des documents administratifs nécessaires à l'Abandon du Véhicule garanti.

## **5.2. PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX PERSONNES**

### **5.2.1. Frais d'hébergement**

Si, à la suite d'une Panne ou d'un Accident de la circulation, le Véhicule garanti n'est pas réparable dans la journée, et si les Bénéficiaires doivent séjourner sur place pour attendre la réparation du Véhicule garanti, ALLIANZ ASSISTANCE participe forfaitairement aux frais d'hôtel à concurrence de **100 (cent) EUR TTC par nuit et par Bénéficiaire** dans la limite du nombre de places prévues sur la carte Internationale d'assurance (carte grise) du Véhicule garanti **avec un maximum d'une (1) nuit par Bénéficiaire** .

**Cette prestation ne se cumule pas avec la prestation « Retour au Domicile ou la poursuite du voyage » prévue à l'article 5.2.2.**

### **5.2.2.Retour au Domicile ou poursuite du voyage**

Dans le cas d'un fait générateur couvert tel que défini à l'article 4 « Faits générateurs », et si le Véhicule garanti immobilisé n'est pas réparable dans la journée (ou non retrouvé en cas de Vol), pour permettre au Locataire et aux occupants du Véhicule Garanti au moment du fait générateur couvert de rejoindre leur Domicile ou de poursuivre leur voyage, ALLIANZ ASSISTANCE met à leur disposition un billet de train en 2<sup>de</sup> classe ou d'avion en classe économique si seul ce moyen peut être utilisé (\*).

(\*)Les frais engagés pour la poursuite de voyage du Locataire et des Occupants du véhicule garanti ne pourront pas excéder ceux qui auraient été engagés pour un retour à leur Domicile.

**De plus, les frais consécutifs au transport des bagages accompagnés, facturés par les compagnies de transport intervenant, restent à la charge du Locataire et des Occupants.**

**Les prestations « Retour au Domicile ou poursuite du voyage » ne se cumulent pas entre elles, ni avec la prestation « Frais d'hébergement » prévue à l'article 5.2.1.**

### **5.2.3.Frais de taxi de liaison**

ALLIANZ ASSISTANCE prend en charge les frais de taxi, dans une limite de **50 (cinquante) EUR TTC maximum par dossier**, afin de permettre au Locataire et aux Occupants du Véhicule garanti d'effectuer toute jonction nécessaire entre le garage, la gare et l'hôtel.

## **6. RESPONSABILITE ET EXCLUSIONS**

### **6.1. Responsabilité**

Allianz Assistance ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales.

Allianz Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

Allianz Assistance ne sera pas tenue responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerre civile ou étrangère, révolution, instabilité politique notoire, représailles, embargos, sanctions économiques (récapitulatif des mesures restrictives par pays disponible sur le site internet du Ministère de l'Économie et des Finances : <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Ressources/sanctions-financieres-internationales>), mouvement populaire, émeutes, grèves, saisies contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.

Une information pour chaque pays est également disponible dans la rubrique « Conseil aux voyageurs » du site internet du Ministère des Affaires étrangères et du Développement international <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>

Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Bénéficiaire.

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de l'une des assistances énoncées dans la convention ne peut donner lieu à remboursement que si Allianz Assistance a été prévenue et a donné son accord exprès.

Les frais exposés seront remboursés sur présentation des justificatifs originaux, dans la limite de ceux qu'Allianz Assistance aurait engagés pour organiser la prestation.

La responsabilité d'Allianz Assistance concerne uniquement les services qu'elle réalise en exécution de la convention. Elle ne sera pas tenue responsable des actes réalisés par les prestataires intervenant auprès du Bénéficiaire en leur propre nom et sous leur propre responsabilité. Elle ne sera pas tenue responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de leurs obligations contractuelles consécutive à un cas de force majeure.

### **6.2. Exclusions**

#### **6.2.1.Exclusions relatives aux prestations liées au véhicule**

##### **Sont exclus :**

- les interventions sur les routes, voies, chemins ruraux et pistes non carrossables (\*),
- les frais de réparation du véhicule,
- les frais de douane,
- les frais de restauration,
- les frais de carburant, de péage,
- les frais de traversée en bateau ou bac,
- les frais de rapatriement à l'état d'épave et à des fins d'expertise ;
- les frais de gardiennage du véhicule(\*\*) à l'exclusion de ceux prévus dans les conditions de l'article 5.1.5. de la présente convention.

(\*) On entend par « carrossable » : praticable, dont la nature ou l'état permet la circulation des véhicules sur voiries nationales, départementales et communales telles que définies aux articles L. 121-1, L.122-1, L.123-1, L.131-1, L.141-1 et L.151-1 du Code de la Voirie routière.

(\*\*) Toutefois, ces frais de gardiennage sont à la charge d'Allianz Assistance, s'ils résultent d'un quelconque retard dans la mise en place des obligations d'Allianz Assistance après obtention des éléments nécessaires pour leur déclenchement.

Toute détérioration, acte de vandalisme, vol d'objets ou d'accessoires survenant sur le Véhicule garanti pendant son immobilisation et son transport avant la prise en charge par Allianz Assistance, ne peuvent être opposés à cette dernière.

#### 6.2.2.Exclusions générales

Outre les exclusions précisées ci-dessus, sont également exclus :

- les frais non justifiés par des documents originaux
- le suicide ou la tentative de suicide,
- les états résultant de l'usage de drogues, de stupéfiants non ordonnés médicalement et d'alcools,
- les accidents de la circulation liés à la pratique d'un sport dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une Fédération Sportive et pour laquelle une licence est délivrée.
- les événements survenus de la pratique de sports dangereux ou de la participation du Bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires.
- les conséquences :
  - des situations à risques infectieux en contexte épidémique,
  - de l'exposition à des agents biologiques infectants,
  - de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat,
  - de l'exposition à des agents incapacitants,
  - de l'exposition à des agents radioactifs,
  - de l'exposition à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,
 qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales
- les dommages provoqués intentionnellement par un Bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, un délit ou une rixe, sauf cas de légitime défense ;

Toute fraude, falsification ou fausse déclaration et faux témoignage entraînera automatiquement la nullité du contrat.

## 7. MODALITES D'EXAMEN DES RECLAMATIONS



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 sur les solutions proposées, le Bénéficiaire peut adresser une réclamation à l'adresse électronique suivante :

reclamation@votreassistance.fr

(ou envoyer un courrier à l'adresse : AWP FRANCE SAS, Service Réclamations, TSA 70002 – 93488 Saint Ouen Cedex.)

Un accusé de réception parviendra à le Bénéficiaire dans les dix (10) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais.

Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont l'assureur le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse de l'assureur ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, le Bénéficiaire peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

#### **La Médiation de l'Assurance**

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

LMA

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

AWP France SAS, entreprise adhérente de la LMA propose un dispositif permettant aux assurés et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par la Charte de la Médiation de l'Assurance.

## **8. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Le traitement de données à caractère personnel est régi par la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 et le Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

AWP France SAS est le responsable du traitement des données à caractère personnel, recueillies en vue de la passation, la gestion et l'exécution du contrat.

Ces données sont destinées aux gestionnaires des prestations d'assistance et sont susceptibles d'être communiquées à des sous-traitants. Ces destinataires se situent parfois en dehors de l'Union Européenne. Dans ce cas, AWP France SAS conçoit des garanties spécifiques pour assurer la protection complète de vos données. AWP France SAS les conserve tout au long de la vie du contrat. Une fois ce dernier terminé, elles sont conservées pendant le délai de prescription.

Le Bénéficiaire garde bien sûr tout loisir d'y accéder, de demander leur modification, rectification, portabilité ou effacement et de s'opposer à leur utilisation ainsi que de contacter le responsable des données personnelles pour toute information ou contestation (loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978). Pour cela, il suffit au Bénéficiaire d'écrire par mail à : [informations-personnelles@votreassistance.fr](mailto:informations-personnelles@votreassistance.fr).

Le Bénéficiaire peut aussi s'adresser à la CNIL.

Pour plus d'informations, il est possible de consulter la Déclaration de confidentialité expliquant notamment comment et pourquoi sont collectées les données personnelles. Sa version la plus récente est jointe en annexe, à la fin du présent document.

## **9. AUTORITE DE CONTROLE**

AWP France SAS est soumis au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) - 4 place de Budapest CS 92459 75436 Paris Cedex 09

## **10. LOI APPLICABLE – LANGUE UTILISEE**

La Convention est régie par la loi française.

La langue utilisée pour l'exécution de la Convention est le français.

**Tableau récapitulatif des garanties**

Assistance Evénements assurés	Nature des garanties et/ou biens assurés	Montant maximal de garantie (par sinistre* sauf mention contraire)	Franchise*
<b>Assistance</b>	<b>Prestations « Voyageurs »</b>	<b>Dans la limite de 90 jours dans le monde entier à l'exception des pays non couverts</b>	<b>0 km</b>
	• Frais d'hébergement	100 € TTC par nuit (maxi 1 nuit)	
	• Retour au Domicile ou poursuite du voyage	Billet de train 2 <sup>nde</sup> classe ou d'avion classe économique	
	• Frais de taxi de liaison	50 € TTC	
	<b>Prestations « Véhicules »</b>		<b>0 km</b>
	• Dépannage	Les frais de déplacement du garagiste, à l'exclusion de tout autre frais	
	• Remorquage	Frais réels	
	• Gardiennage et re-livraison	Frais jusqu'au prochain jour ouvré	
	• Récupération du Véhicule garanti réparé	Billet de train 2 <sup>nde</sup> classe ou d'avion classe économique	
	• Frais d'abandon du Véhicule garanti	Frais liés à la procédure d'Abandon	
• Frais de gardiennage du Véhicule garanti	Frais liés à la procédure d'Abandon		

## Déclaration de confidentialité d'AWP France SAS

### La sécurité de vos données personnelles nous importe

**AWP France SAS**, entité d'Allianz Partners SAS, est un courtier d'assurance immatriculé à l'ORIAS. Elle est également spécialisée dans la prestation de services. Protéger votre vie privée est notre priorité absolue. Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons et pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

#### 1. Qui est le responsable du traitement des données ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique. **AWP France SAS** (« Nous », « Notre ») est le responsable du traitement des données, tel que défini par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

#### 2. Quelles données personnelles sont collectées ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant, conformément à ce qui suit :

- les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat et
- toute autre donnée nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, nous pourrions être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » vous concernant.

#### 3. Comment vos données personnelles sont-elles collectées et traitées ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables, comme indiqué ci-dessous :

Finalité	Consentement exprès ?
<ul style="list-style-type: none"><li>• Administration du contrat (ex. : devis, souscription, traitement des réclamations)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Oui, si nécessaire. Toutefois, dans les cas où nous devons traiter vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre contrat et/ou du traitement de votre réclamation, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion du recouvrement de créances</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Non</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Prévention et détection de la fraude</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Non</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Respect de toute obligation légale (obligations fiscales, comptables et administratives)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Non</li></ul>

Comme mentionné plus haut, pour les finalités énumérées précédemment, nous traiterons les données personnelles vous concernant que nous recevons de notre partenaire commercial Allianz IARD.

Concernant les finalités mentionnées précédemment pour lesquelles nous avons indiqué que votre consentement exprès n'est pas requis ou dans les cas où nous aurions besoin de vos données personnelles dans le cadre de la souscription de votre contrat et/ou de la gestion de votre sinistre, nous traiterons vos données personnelles sur la base de nos intérêts légitimes et/ou conformément à nos obligations légales.

Vos données personnelles seront nécessaires pour tout achat de nos produits et services. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de vous intéresser, ou encore de vous proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.

#### **4. Qui peut accéder à vos données personnelles ?**

Nous nous assurerons que vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers, responsables du traitement des données :

- organismes du secteur public, autres sociétés du groupe Allianz, autres assureurs, réassureurs.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que préposés au traitement des données, opérant sous notre responsabilité :

- autres sociétés du groupe Allianz, consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, prestataires, médecins et sociétés de services délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents).

En définitive, nous pourrions être amenés à partager vos données personnelles dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires) ; et
- afin de nous conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

#### **5. Où sont traitées vos données personnelles ?**

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Union Européenne par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles en vue de leur traitement en dehors de l'Union Européenne par une autre société du groupe Allianz, sera effectué sur la base des règles internes d'entreprise approuvées par l'Autorité de régulation dont dépend le groupe Allianz, établissant des règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'ensemble des sociétés du groupe Allianz. Vous pouvez prendre connaissance de ces règles internes d'entreprise et des pays concernés, en dehors de l'Union Européenne, en nous contactant comme indiqué dans la section 9. Lorsque les règles internes d'entreprise d'Allianz ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors Union Européenne sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'Union Européenne. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section 9.

#### **6. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?**

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit :

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsables(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées ;

- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles ;
- 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'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services ;
- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente.

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9.

### **7. Comment vous opposer au traitement de vos données personnelles ?**

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement desdites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande transmise, nous ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

### **8. Combien de temps conserverons-nous vos données personnelles ?**

Nous conserverons vos données personnelles pour une durée de cinq (5) ans à compter de la date de fin du contrat ou selon les conditions spécifiques énoncées ci-après :

- En cas de sinistre – cinq (5) ans à compter du règlement du sinistre.
- En cas de sinistre avec dommages corporels – dix (10) ans à compter du sinistre.
- Pour toute information sur les réclamations – cinq (5) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – cinq (5) ans à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.

Nous vous informons que les durées spécifiques peuvent s'appliquer dans le cadre des obligations fiscales et comptables, conformément à la réglementation en vigueur.

Nous ne conserverons pas vos données personnelles plus longtemps que nécessaire. Elles seront conservées uniquement pour les finalités pour lesquelles elles auront été obtenues.

### **9. Comment nous contacter ?**

Pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons 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](mailto:informations-personnelles@votreassistance.fr)

### **10. À quelle fréquence mettons-nous à jour la présente déclaration de confidentialité ?**

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