



**ASSURANT®**

## Politique de Confidentialité - Portail Web « FNAC Assurance »

Ce portail Web [www.fnacassurance.com](http://www.fnacassurance.com) est exploité par Assurant France SAS, un membre du groupe d'entreprises Assurant, Inc. (ci-après désigné par « Nous », « Notre » ou « Assurant »).

La présente politique de confidentialité (ci-après la « Politique de Confidentialité ») décrit la manière dont Nous traiterons et protégerons les informations personnelles relatives à une personne identifiée ou identifiable (ci-après les « Informations personnelles ») lorsque vous utilisez ce portail Web basé sur Internet, lequel permet notamment aux utilisateurs de créer un compte, de mettre à jour leur profil de compte, d'enregistrer leurs polices (par exemple, lier leurs polices aux comptes enregistrés), de déclarer un sinistre, de télécharger les documents liés aux déclarations de sinistre (par exemple, une preuve d'achat, des procès-verbaux de dépôt de plainte après des autorités de police), d'accéder aux documents et formulaires relatifs aux polices (par exemple, visualiser les conditions générales de la police, imprimer les certificats de garantie), et de contacter l'assistance client (ci-après ensemble le « Service »).

Vos Informations personnelles seront conservées et utilisées conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil 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, ainsi que la Loi informatique et libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et toute réglementation qui viendrait s'y substituer ou la compléter (ci-après la « Loi applicable »).

La présente Politique de Confidentialité s'applique uniquement au Service et ne reflète pas nécessairement les pratiques concernant les informations collectées par l'intermédiaire d'autres services que Nous proposons ou sites Web que Nous exploitons, ni la collecte d'informations par des moyens hors ligne. Pour examiner les pratiques de confidentialité de ces autres services, veuillez consulter les politiques fournies en association avec chacun d'entre eux. Lorsque vos Informations personnelles sont requises, Nous pouvons ne pas être en mesure de vous fournir le Service si vous ne Nous transmettez pas les informations requises.

**Si vous êtes préoccupé, de quelque manière que ce soit, par le fait de Nous transmettre vos informations ou par l'utilisation de vos informations telle qu'autorisée et encadrée par la présente Politique de Confidentialité et les Conditions Générales d'Utilisation, veuillez ne pas consulter Notre portail Web ni utiliser le Service autrement.**

### 1. Informations que Nous collectons et finalités correspondantes

Afin de respecter les dispositions de la Loi applicable, Nous nous engageons à utiliser vos Informations personnelles de manière à ne pas vous nuire, sauf utilisation justifiée par la loi ; à Anonymiser ou Pseudonymiser vos Informations personnelles lorsque cela est possible ou approprié ; et à faire usage du principe de minimisation des données (ne recueillir que le minimum de données personnelles nécessaires à l'objectif de l'entreprise).

Nous collectons vos Informations personnelles pour les finalités suivantes :

#### 1.1 Créer un compte

Nous collectons auprès de vous vos informations personnelles lorsque vous créez un compte sur le Service. Afin de créer un compte sur le Service, nous demandons aux utilisateurs de Nous fournir les données suivantes : nom, adresse e-mail, numéro de police, code postal et mot de passe, et d'accepter les Conditions Générales d'Utilisation et la présente Politique de Confidentialité. L'expression « informations personnelles » comprend toute information individuellement identifiable vous concernant, telle que e votre nom, vos coordonnées (par exemple, l'adresse e-mail, le code postal), l'adresse de Protocole Internet (« IP ») et le mot de passe que vous attribuez à votre compte.

#### 1.2 Faire une déclaration de sinistre en ligne

Nous collectons vos Informations personnelles lorsque vous faites une déclaration de sinistre en ligne.

Lorsqu'un sinistre fait l'objet d'une déclaration en ligne, nous pouvons demander aux utilisateurs de Nous fournir les éléments suivants : les informations sur l'appareil ou l'équipement couvert (par exemple le fabricant, le modèle, la capacité-mémoire, la couleur), le numéro d'identification de l'appareil ou de l'équipement (par exemple le numéro de série, le numéro IMEI), la preuve d'achat (par exemple le reçu ou la facture), les détails du sinistre (par exemple le procès-verbal du dépôt de plainte auprès des autorités de police), et l'acceptation des Conditions Générales d'Utilisation et de la présente Politique de Confidentialité.

#### 1.3 Fournir le service de réparation, de remplacement ou d'indemnisation

Les informations sont collectées auprès de vous afin de satisfaire votre demande de *Réparation*, de *Remplacement* ou, le cas échéant, d'*indemnisation*. Ces informations peuvent comprendre : votre nom, vos coordonnées (par exemple l'adresse d'expédition, le numéro de téléphone et l'adresse e-mail), le numéro IMEI de l'appareil ou de l'équipement couvert et les informations sur l'appareil ou l'équipement couvert (par exemple le fabricant, le modèle, la capacité-mémoire et la couleur).

#### 1.4 Fournir une Assistance client

Lorsque vous contactez Notre assistance client (par exemple lorsque vous vous renseignez sur le statut de votre appareil de remplacement, de votre indemnisation ou sur la réparation de votre appareil), Nous pouvons accéder à vos Informations personnelles afin de répondre à votre demande. Nous pouvons également utiliser ces informations afin de faire un suivi des problèmes potentiels (par exemple la prestation des services) et des tendances afin de mieux vous servir. Nos centres d'assistance client peuvent être localisés en France ou à l'étranger et peuvent être exploités soit directement par Assurant, soit par Nos prestataires de services.

#### 1.5 Analyser les performances du portail Web

Nous collectons les Informations personnelles, sur une base individuelle ou collective, afin de tracer et d'analyser les préférences et tendances, d'améliorer la qualité du Service, d'évaluer les éventuelles nouvelles caractéristiques, fonctionnalités et nouveaux services et d'améliorer Notre service. Nous collectons des informations lorsque vous utilisez Notre portail Web, et pouvons utiliser des outils analytiques tiers afin d'évaluer le trafic utilisateur. Ainsi, Nous collectons des informations lorsque vous affichez une page ou cliquez sur un lien. De plus, Nous collectons les informations de connexion concernant les appareils utilisés afin d'accéder à Notre service, dont notamment les adresses IP.

#### 1.6 Améliorer l'expérience utilisateur et utilisation de Cookies

Nous nous engageons à ce que les sites Web d'Assurant destinés aux utilisateurs de l'Union Européenne respectent les exigences du Règlement « vie privée et communications électroniques » du 10 janvier 2017 en ce qui concerne l'utilisation des cookies.

Pour obtenir plus d'informations sur les cookies que nous utilisons sur Notre portail Web, veuillez consulter notre Politique relative aux cookies.

Nous utilisons des cookies et technologies similaires, telles que les balises Web, pour Nous aider à vous reconnaître, améliorer votre expérience, renforcer la sécurité, et mesurer l'utilisation et l'efficacité de Nos services. Des cookies de longue durée peuvent être utilisés lors de l'accès à Notre portail Web. Il s'agit d'éléments d'informations ou de données envoyés et stockés sur votre navigateur ou appareil mobile à des fins d'archivage. Nous utilisons ces informations afin d'analyser les modèles de trafic et d'améliorer le Service. Si vous préférez ne pas accepter les cookies sur votre navigateur, la partie d'aide de la barre d'outils sur la plupart des navigateurs vous indiquera comment interdire à votre navigateur d'accepter de nouveaux cookies, comment faire en sorte que le navigateur vous notifie lorsque vous recevez un nouveau cookie, ou comment désactiver purement et simplement les cookies. Cependant, la désactivation des cookies peut avoir pour conséquence un mauvais fonctionnement de certaines parties de Notre portail Web et des ressources ou votre incapacité à tirer pleinement partie de certaines fonctionnalités du Service. Nos partenaires, sociétés affiliées et prestataires de services, utilisent des cookies d'ID de session afin de faciliter votre navigation sur Notre portail Web. Pour obtenir plus d'informations sur les cookies que nous utilisons sur Notre portail Web, veuillez consulter notre **Politique relative aux Cookies**.

Notre portail Web utilise Google Analytics, un service d'analyse du Web fourni par Google, afin de mieux comprendre votre utilisation de Notre portail Web et la manière dont nous pouvons améliorer le Service. En règle générale, Google Analytics collecte des informations telles que les visites sur un site Web, les pages qui sont consultées, et quel autre site Web vous avez visité immédiatement avant d'accéder à un site Web en particulier. Google Analytics collecte uniquement l'adresse IP qui vous est attribuée à la date à laquelle vous visitez un site Web, et non votre nom ou d'autres informations d'identification. Nous ne combinons pas les informations collectées via l'utilisation de Google Analytics avec d'autres Informations personnelles vous identifiant. Bien que Google Analytics place un cookie permanent sur votre navigateur Web afin de vous identifier en tant qu'utilisateur unique la prochaine fois que vous consultez un site Web, le cookie ne peut être utilisé par personne d'autre que Google. La capacité de Google à utiliser et à partager les informations collectées par Google Analytics sur vos visites de Notre portail Web est limitée par les [Conditions d'utilisation de Google Analytics](#) et la [Politique de confidentialité de Google](#). Google utilise les données collectées afin de suivre et d'examiner l'utilisation du site Web, de rédiger des rapports sur ses activités et de les partager avec d'autres services Google. Google peut utiliser les données collectées sur Notre site Web afin de contextualiser et de personnaliser les publicités de son propre réseau publicitaire. Afin de mieux comprendre comment Google peut utiliser les données qu'il collecte sur Notre site Web, veuillez consulter l'article de Google intitulé « *Comment Google utilise les données lorsque vous utilisez les sites ou applications de Nos partenaires* », situé sur le site Web de Google [\[ici\]](#) ou toute URL lui succédant.

Certains navigateurs proposent un signal « Ne pas tracer » (« Do Not Track » ou « DNT ») grâce auquel vous pouvez indiquer votre préférence concernant le suivi et le suivi cross-sites. Bien que Nous n'employions actuellement pas de technologie capable de reconnaître les signaux DNT, Nous ne traiterons vos Informations personnelles que conformément à la présente Politique de Confidentialité.

#### 1.7 Communiquer avec vous

Nous communiquons avec vous par e-mail et par Notre portail Web. Nous pouvons, par exemple, vous envoyer des communications en lien avec le Service (par exemple, « Votre appareil a été expédié »). Ces messages vous seront envoyés en fonction de vos

préférences de messagerie. Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences concernant votre adresse e-mail et vos coordonnées par l'intermédiaire de [Notre portail Web](#) ou de la rubrique [Nous contacter](#). Sachez que vous ne pouvez pas vous désabonner de la réception des messages de Notre part en lien avec le Service.

## 2. Base légale pour le traitement de vos Informations personnelles

En accédant ou en utilisant autrement Notre portail Web, vous avez indiqué que vous acceptez expressément et volontairement l'ensemble des dispositions des [Conditions Générales d'Utilisation](#) et que vous acceptez librement Notre traitement des Informations personnelles comme stipulé dans la présente Politique de Confidentialité. Vous pouvez retirer ou modifier votre accord concernant Notre traitement des informations que vous fournissez à tout moment, conformément à la présente Politique de Confidentialité et aux [Conditions Générales d'Utilisation](#), en Nous contactant comme décrit dans la [Section 8](#). Si vous n'acceptez pas l'ensemble des dispositions de cette Politique de Confidentialité, veuillez ne pas accéder, ni utiliser le Service autrement.

Cependant, Nous pouvons traiter vos Informations personnelles par l'intermédiaire du portail Web en nous fondant sur d'autres bases légales que votre accord, et plus spécifiquement (i) lorsque Nous avons besoin de vos Informations personnelles pour l'exécution de Notre contrat d'assurance avec vous, (ii) en raison d'une obligation légale, ou (iii) parce que Nous avons un intérêt légitime à le faire. Par exemple, Nous avons un intérêt légitime à traiter vos Informations personnelles pour commercialiser et améliorer Nos services, prévenir et détecter les fraudes, les infractions et les abus éventuels, pour garantir la sécurité de Nos réseaux et systèmes dans le cadre d'une réorganisation ou de la vente de tout ou partie de Notre activité, et plus généralement, pour exploiter correctement Notre entreprise.

## 3. Divulgence des Informations personnelles

Nous ne vendons et ne louons pas vos Informations personnelles. Nous protégeons vos Informations personnelles et ne les fournissons à des tiers que dans la mesure où cela est raisonnablement nécessaire pour la fourniture du Service et dans la mesure où ils présentent la capacité et l'intention de protéger ces Informations, conformément aux normes et principes contenus dans la présente politique. Cela peut être assuré par une diligence raisonnable de la part du tiers, une analyse des risques, et/ou la conclusion d'un contrat.

Plus spécifiquement, Nous pourrions divulguer les Informations personnelles collectées à des tiers afin qu'ils puissent assurer la bonne exécution du Service en Notre nom (comme par exemple Nos partenaires de centre de relation client, Nos partenaires logistiques, Nos fournisseurs d'analyse Web ou Notre fournisseur d'hébergement). Le personnel de ces tiers amené à avoir connaissance et à utiliser vos Informations personnelles est limité aux personnes autorisées et ayant à connaître vos informations du fait de leur fonction, et selon ce qui est nécessaire afin de fournir le Service pour Notre compte.

Un accord de traitement est requis chaque fois qu'un tiers a accès aux Informations personnelles afin de les traiter au nom de la société. En outre, un accord similaire peut être requis lorsqu'un affilié d'Assurant effectue un traitement de ces Informations personnelles pour le compte d'un autre affilié. Ces accords peuvent prendre la forme de contrats entre sociétés affiliées ou de contrats types avec les tiers. Tous les accords doivent contenir les principes de protection des données ainsi que les instructions de traitement.

### 3.1 Divulgence à Nos Sociétés affiliées

Nous pouvons communiquer vos Informations personnelles à [Nos sociétés affiliées](#) (signifiant les entités contrôlées par, de contrôle, ou sous contrôle commun avec Assurant, Inc.) extérieures à l'entité Assurant qui est votre contrôleur de données (par exemple, Assurant France SAS peut communiquer vos Informations personnelles à d'autres entités du groupe Assurant, telles que Notre société mère, Assurant, Inc.). En conséquence, dans le cadre de la fourniture du Service, les Informations personnelles peuvent être traitées dans des pays dans lesquels les réglementations sur la protection et la confidentialité des données peuvent ne pas offrir le même niveau de protection que celui en vigueur au sein de l'Espace économique européen (« EEE »). Dans une telle hypothèse, Nous nous engageons à mettre en place des accords spécifiques visant à respecter un niveau de protection des Informations personnelles à minima identique à celui garanti par la loi française.

### 3.2 Divulgence à Nos prestataires de services

Nous pouvons avoir recours à des sociétés et des personnes tierces afin de faciliter la fourniture du Service (par exemple au titre de l'assistance client, l'audit, l'hébergement d'application ou de base de données, le développement) ainsi que pour la prévention et la détection de la fraude. Ces tiers bénéficient d'un accès limité à vos Informations personnelles afin d'exécuter ces tâches en Notre nom. Nous n'autorisons pas ces tiers à divulguer vos Informations personnelles ou à les utiliser à d'autres fins. Nos prestataires de services peuvent être situés au sein ou en dehors de l'Espace économique européen (« EEE »). Par conséquent, ils sont liés par des accords les engageant à respecter un niveau de protection des Informations personnelles à minima identique à celui garanti par la loi française.

### 3.3 Divulgence aux autorités publiques

Nous pouvons divulguer vos Informations personnelles, conformément à ce qui est requis par la Loi applicable, afin de respecter une injonction ou un processus juridique similaire, notamment lorsque Nous pensons de bonne foi que la divulgation est nécessaire afin de protéger Nos droits ou de faire appliquer Nos [Conditions Générales d'Utilisation](#), de protéger votre sécurité ou la sécurité de tiers, d'enquêter sur une fraude, ou de répondre à une demande d'une autorité administrative ou judiciaire.

### 3.4 Autres catégories de bénéficiaires

Nous pouvons également divulguer vos Informations personnelles, les informations sur l'utilisation du Service, et d'autres informations vous concernant aux parties acquérant tout ou partie de Nos actifs, ainsi qu'aux avocats et consultants. De même, si toute procédure de faillite ou de réorganisation est initiée par ou contre Nous, vos informations peuvent être considérées comme un actif de la Société susceptible d'être vendu ou transféré à des tiers.

## 4. Transferts internationaux de données

Les systèmes d'information qui permettent la fourniture du Service et sur lesquels sont stockées les Informations collectées par le Service sont situés aux États-Unis d'Amérique, au Royaume-Uni et en France. Ainsi les informations que vous fournissez au titre du Service peuvent être transférées dans des pays hors Union Européenne, notamment dans des pays qui ne fournissent pas un niveau de protection suffisant, selon la Commission européenne. En conséquence, vous reconnaissez et acceptez que les informations que vous fournissez au titre du Service puissent être transférées aux États-Unis ou dans d'autres pays qui, selon la Commission européenne, ne fournissent pas un niveau de protection suffisant. Pour consulter la liste des pays que la Commission européenne estime comme fournissant un niveau de protection suffisant aux termes de la législation de l'UE sur la protection des données, vous pouvez consulter le site : [http://ec.europa.eu/justice/dataprotection/international-transfers/adequacy/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/dataprotection/international-transfers/adequacy/index_en.htm).

Néanmoins, Nous vous garantissons que pour tout transfert de vos Informations personnelles au-delà des frontières de l'UE, nous:

- Déterminons s'il existe une justification légitime pour le transfert de ces Informations (par exemple raison commerciale)
- Suivons les exigences légales locales (par exemple, notification à l'individu, notification aux autorités de protection des données si nécessaire, recours à des garanties contractuelles telles que les clauses types de l'UE. Vous pouvez obtenir une copie de ces clauses ou des informations supplémentaires sur les transferts associés, en nous contactant via la rubrique [Nous Contacter](#).)

Préalablement à tout transfert de vos Informations à un pays situé hors Union Européenne, les membres d'Assurant consultent le « Privacy Officer ».

## 5. Vos choix et droits

Vous pouvez demander l'accès à vos Informations personnelles que Nous détenons, via la rubrique [Nous Contacter](#). Vous avez également droit à la portabilité de vos données, en demandant une copie structurée et lisible par ordinateur de certaines informations que vous Nous avez fournies, et en Nous demandant de transmettre ces Informations personnelles à une autre société.

Vous bénéficiez d'un droit d'effacement, d'opposition, d'un droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage), et d'un droit de donner des directives relatives au sort de vos données après votre décès.

Nous supprimons généralement les journaux et autres informations de sauvegarde par le processus de suppression dans un délai de 90 jours suivant votre dernière activité, excepté tel que noté dans la Section 5.

Vous pouvez exercer votre droit de rectification et de limitation de vos données si vous pensez que les Informations personnelles que Nous avons collectées vous concernant sont inexactes, périmées ou illégales, ou si vous souhaitez limiter l'utilisation et la divulgation de ces informations. Dans ce cas vous pouvez envoyer une demande écrite raisonnable pour que Nous l'examinions, à l'adresse indiquée ci-dessous, dans la section « Nous contacter » de la présente Politique de Confidentialité. Nous examinerons votre demande et effectuerons les changements ou suppressions appropriés selon ce qui est demandé, si cela est exigé.

Vous pouvez également contester Notre traitement des Informations personnelles basé sur Nos intérêts légitimes au vu de votre situation spécifique.

Nous répondrons à toute demande raisonnable concernant les Informations personnelles dans un délai de 30 jours, ou selon ce qui est autorisé aux termes de la Loi applicable.

Dans certaines situations, et sous réserve de la Loi applicable, Nous pouvons ne pas être en mesure de satisfaire tout ou partie de votre demande spécifique. Par exemple, nous pouvons ne pas être en mesure de satisfaire votre demande, si le faire :

- révélerait probablement des Informations personnelles sur un tiers ;
- pourrait raisonnablement menacer la vie ou la sécurité d'une autre personne ;
- révélerait Nos informations confidentielles ou celles d'un tiers ;
- serait susceptible de nuire aux droits et aux libertés de tiers ;
- comprend des informations protégées par le secret de l'avocat ou de la relation avocat/client ;
- nuit à l'exécution ou à l'application de la loi applicable ;
- interfère avec un litige en cours ou futur ou enfreint la loi.

Afin de protéger vos Informations personnelles contre tout accès non autorisé, Nous pouvons vous demander, avant de vous donner accès à vos Informations personnelles, de nous fournir des informations suffisantes pour vous identifier.

Si vous pensez que le traitement de vos Informations personnelles conformément à la présente Politique de Confidentialité enfreint vos droits statutaires, vous avez le droit de déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL - l'autorité française de protection des données).

## 6. Conservation des données

Nous conservons les Informations personnelles que vous fournissez selon les besoins afin de fournir le Service. Nous pouvons conserver vos Informations personnelles si leur conservation est raisonnablement nécessaire pour respecter Nos obligations légales, satisfaire les exigences réglementaires, éviter la fraude et les abus, et faire appliquer la présente Politique de Confidentialité ainsi que Nos Conditions Générales d'Utilisation. Nous pouvons conserver les Informations personnelles pour une période limitée, si cela est demandé par l'application de la loi. Notre assistance client peut conserver les informations aussi longtemps que nécessaire pour fournir exclusivement des rapports liés à l'assistance ou à l'analyse des tendances, mais nous supprimons généralement ou dépersonnalisons les données de transaction, conformément à la présente Politique de Confidentialité. Lorsque les Informations personnelles sont rendues anonymes, Nous pouvons conserver ces informations aussi longtemps que Nous en avons besoin à des fins commerciales. De plus, Nous conservons des journaux et sauvegardes à des fins de sécurité, de débogage et de stabilité du site, pendant un maximum de 30 jours après la fin de votre transaction.

## 7. Sécurité des informations

Nous avons mis en place des sauvegardes conçues afin de protéger vos Informations personnelles conformément aux normes du secteur.

Nous avons également mis en place des mesures visant à restreindre l'accès à certaines Informations personnelles aux employés et aux personnes dont Nous savons qu'elles ont une raison commerciale légitime d'y accéder. Nous mettons en œuvre des mesures de protection physiques, électroniques et procédurales. Nous respectons les normes généralement reconnues visant à protéger les Informations personnelles qui Nous sont soumises, à la fois pendant leur transmission et une fois que nous les avons reçues. Nous exigeons des personnes qui fournissent des services en notre Nom et à qui nous communiquons des informations personnelles collectées par l'intermédiaire du Service, qu'elles protègent lesdites Informations et garantissent leur confidentialité. En outre ces tiers sont dans l'obligation de signaler tout cas d'utilisation abusive, de perte ou d'accès non autorisé, connu ou suspecté, à leur responsable ou au Délégué à la Protection des Données.

## 8. Informations importantes

### 8.1 Âge minimum

Nous ne collectons pas délibérément les Informations personnelles de toute personne de moins de 18 ans. Pour pouvoir utiliser le Service, vous devez être âgé d'au moins 18 ans.

### 8.2 Modifications apportées à cette Politique de Confidentialité

Nous pouvons mettre à jour cette Politique de Confidentialité de temps à autre. Si Nous apportons des modifications importantes à Notre Politique de Confidentialité, Nous vous le notifierons par e-mail ou au moyen d'un avis sur Notre portail Web, ou par d'autres moyens avant l'entrée en vigueur de la modification, de sorte que vous puissiez passer les modifications en revue avant de continuer à utiliser le Service. Veuillez considérer les modifications attentivement. Si vous acceptez les modifications, il vous suffit simplement de continuer à utiliser le Service. Si vous contestez l'une quelconque des modifications apportées à Notre Politique de Confidentialité et que vous ne souhaitez plus utiliser Notre Service, arrêtez l'accès à notre portail Web et l'utilisation du Service.

### 8.3 Nous contacter

Nous accueillons volontiers vos questions ou commentaires concernant la présente Politique de Confidentialité. Veuillez écrire à notre bureau local Assurant France SAS, Directeur de la protection des données à l'adresse [dataprotectionofficer@assurant.com](mailto:dataprotectionofficer@assurant.com) ou à

Délégué à la Protection des Données  
Assurant France SAS  
45 rue Denis Papin, Lotissement le Tourillon, les Milles  
13100 Aix-en-Provence

**Date de mise à jour** : 11 mai 2018.