

Déclaration de confidentialité

Cette déclaration de confidentialité décrit comment AXA Assistance (UK) Limited et Inter Partner Assistance S.A. (UK Branch) (également appelées « nous », « nos », « notre » ou « nôtre ») utilisent des données à caractère personnel relatives à nos assurés, aux utilisateurs de nos services et aux personnes liées, ainsi qu'à celles effectuant des demandes via notre site Web et celles utilisant ce dernier (« vous »).

Nous pouvons mettre à jour cette déclaration à tout moment en publiant la nouvelle version sur notre site Web. Cette politique de confidentialité a été mise à jour pour la dernière fois le 5 décembre 2017.

La présente déclaration se compose de 10 articles :

1. Qui nous sommes
2. Les informations que nous recueillons (y compris où nous les recueillons) et comment nous les utilisons
3. Le partage de vos informations personnelles, et nos relations avec d'autres parties
4. La base juridique pour l'utilisation de vos données
5. Les transferts internationaux de données
6. La conservation de vos informations
7. Sécurité de vos données personnelles
8. Vos droits légaux, y compris votre droit d'accéder à une copie des données que nous détenons
9. Nos coordonnées
10. Avis et conditions connexes

1. Qui sommes-nous

AXA Assistance (UK) Limited (« AXA Assistance ») et Inter Partner Assistance SA (« IPA ») font toutes deux partie du Groupe AXA. Notre site Web est accessible à cette adresse : www.axa-assistance.co.uk. Nous proposons des polices d'assurance et des contrats de service, fournissant notre assistance dans des situations telles que des pannes de moteur, des urgences domestiques et des entretiens de chaudière.

IPA offre ses services de courtage pour nos polices d'assurance. Il s'agit d'une entité belge, mais c'est la succursale britannique qui utilise vos données comme décrit dans la présente déclaration de confidentialité. AXA Assistance est une société de droit britannique qui propose nos contrats de service (si vous avez besoin d'aide, mais vous n'avez pas de police d'assurance).

AXA Assistance s'occupe également des réclamations et fournit des services dans le cadre de nos polices d'assurance et de nos contrats de service, ainsi que du traitement

des demandes au titre d'une assurance en vertu de certaines polices fournies par des assureurs autres qu'IPA.

Dans la réalisation de ces activités, AXA Assistance et IPA agissent en tant que contrôleurs de données, ce qui signifie qu'ils ont chacun un rôle dans l'utilisation de vos données et dans la détermination de la façon dont vos données seront utilisées (comme décrit dans la présente déclaration de confidentialité).

Nous avons nommé un responsable de la protection des données, qui est chargé de superviser l'utilisation des données personnelles par AXA Assistance et IPA. Vous pouvez contacter directement le responsable de la protection des données pour toute question relative au traitement de vos données par nos soins, et exercer vos droits en matière de protection des données (voir l'article 8 ci-dessous). Les coordonnées de la personne chargée de la protection des données sont présentées à l'article 9 ci-dessous.

2. Informations que nous recueillons et comment nous les utilisons

2.1 L'achat de polices d'assurance ou de services directement auprès de nous

Vous pouvez obtenir un devis et souscrire des polices d'assurance ou des services sur notre site Web ou par téléphone. Nous collecterons des informations pertinentes auprès de vous afin de vous fournir un devis, mettre en place et administrer votre police ou contrat de service.

Ces informations incluent :

- nom (du titulaire de la police ou du souscripteur de service, et de toute autre personne qui pourrait bénéficier de demandes au titre d'une assurance ou de services)
- nom d'utilisateur et mot de passe d'un compte Web (que vous pouvez mettre en place afin d'obtenir un devis ou acheter une police d'assurance ou des services)
- adresse et coordonnées, y compris l'adresse électronique
- niveau de la couverture et renseignements au sujet de la police (pour les polices d'assurance)
- détails de votre contrat, y compris les services à fournir en vertu de celui-ci (pour les contrats de service)
- d'autres détails demandés sur les formulaires de demande tels que l'immatriculation du véhicule, sa marque et son modèle, ou la marque et le modèle de la chaudière
- détails de paiement, qui peuvent inclure vos informations bancaires ou de carte de débit/crédit.

Nous vous attribuerons également un numéro de contrat ou de police que nous enregistrons avec vos autres informations personnelles.

Si vous souscrivez des services optionnels payants, nous collecterons également les informations nécessaires pour vous une assistance pertinente (voir l'article 2.3).

Si vous nous fournissez des renseignements relatifs à d'autres personnes (par exemple, celles qui disposent d'un intérêt en vertu d'une police ou d'un contrat), veuillez vous assurer que ces personnes sont au courant que nous allons utiliser leurs informations aux fins de la police d'assurance ou des services pertinents, et les inviter à consulter la présente déclaration de confidentialité afin qu'elles obtiennent de plus amples informations.

Si vous ne nous fournissez pas les informations demandées, nous ne serons peut-être pas en mesure de vous offrir la police d'assurance ou les services pertinents.

2.2 L'achat d'une police d'assurance auprès de nos partenaires d'affaires

Vous pouvez acheter nos polices d'assurance auprès d'un de nos partenaires d'affaires (par exemple en complément d'autres polices d'assurance souscrites auprès d'eux). Vous pouvez également acheter une police d'assurance proposée par l'un de nos partenaires d'affaires, mais pour laquelle nous traiterons et assurerons le suivi de vos demandes (voir l'article 2.3).

Dans ces circonstances, notre partenaire d'affaires collectera et partagera avec nous certaines de vos données personnelles avec que nous puissions souscrire et administrer votre police (dans les cas où nous sommes l'assureur) et vous fournir les services pertinents si vous effectuez une demande au titre de celle-ci. Ces informations incluent :

- nom (du titulaire de la police et de toutes les personnes couvertes par elle)
- adresse et coordonnées
- niveau de la couverture et renseignements au sujet de la police
- détails du véhicule, y compris son numéro d'immatriculation
- coordonnées bancaires pour les paiements, remboursements, vérifications de la police.

Notre partenaire d'affaires vous attribuera également un numéro de police que nous enregistrons avec vos autres informations personnelles.

Voir également l'article 2.5 ci-dessous.

2.3 Effectuer une demande ou demander un service

Vous pouvez nous contacter par téléphone ou sur notre site Web pour :

- effectuer une demande au titre de votre police d'assurance ; ou
- demander un service spécifique dans le cadre d'un contrat de service ; ou
- demander un service optionnel payant (et conclure un nouveau contrat de service en vertu de l'article 2.2 ci-dessus).

Vous pouvez également en savoir davantage sur ces demandes ou services.

Lorsque vous communiquerez avec nous de cette façon (ou nous contacterez à ces fins), nous recueillerons des informations supplémentaires auprès de vous pour faciliter votre requête, vérifier et traiter votre demande ou requête de service, et, le cas échéant, régler la demande et fournir les services. Il s'agit notamment de faire en sorte que nos fournisseurs de services répondent aux incidents et les traitent dans le cadre du règlement de votre demande ou dans le cadre des services.

Si vous avez acheté notre assurance auprès d'un de nos partenaires, ou si nous traitons une demande au titre d'une police souscrite par l'un de nos partenaires d'affaires (voir l'article 2.2 ci-dessus), notre service de traitement des demandes pourra utiliser la marque de notre partenaire d'affaires dans le traitement de votre requête. Cependant, les informations recueillies seront utilisées par nous (plutôt que par notre partenaire d'affaires) à ces fins.

Dans chaque cas, les informations que nous recueillerons seront les suivantes :

- nom, et modalités de la police ou du contrat
- informations au sujet de la demande ou de la requête de service, y compris les circonstances, l'aide dont vous avez besoin, et les renseignements figurant dans tous les documents que vous nous fournissez.

Cela peut inclure certaines données personnelles sensibles, et d'autres renseignements de nature délicate. Par exemple, nous pourrions avoir besoin de connaître des informations sur votre santé ou votre vulnérabilité, vos personnes à charge, ou les personnes connexes bénéficiant de services ou impliquées dans l'assistance que nous fournissons, ou d'autres informations sensibles sur les circonstances de la demande ou de la requête. Cette collecte vise à prendre les dispositions appropriées pour traiter votre demande et fournir les services. Voir également l'article 4 ci-dessous.

Nous vous attribuerons également un numéro de demande ou de service que nous enregistrons avec vos autres informations personnelles.

Si vous nous fournissez des renseignements relatifs à d'autres personnes, veuillez vous assurer qu'elles sont au courant que nous allons utiliser leurs informations aux fins de la demande au titre d'une assurance ou de la requête de service, et les inviter à consulter la présente déclaration de confidentialité afin qu'elles obtiennent de plus amples informations.

Les appels vers nos centres d'appels pourront être enregistrés, et nous pourrions garder des enregistrements supplémentaires de nos communications avec vous, et de toutes les dispositions prises pour régler votre demande et vous fournir des services. Voir l'article 2.5 ci-dessous pour plus d'informations à ce sujet.

2.4 Autre utilisation de notre site Web et des médias sociaux

Nous pourrions recueillir d'autres données personnelles des visiteurs de notre site Web ou de nos comptes de médias sociaux, par exemple les utilisateurs qui nous envoient des requêtes, participent à nos concours, ou sont impliqués dans d'autres activités que nous menons dans ce contexte. Nous pourrions utiliser ces informations afin de traiter votre requête, et d'administrer les concours ou activités en question.

Veillez noter que les renseignements fournis sur les médias sociaux pourront également être utilisés et conservés par le fournisseur de services de médias sociaux, conformément à ses propres conditions et politiques.

Nous pourrions également utiliser des cookies ou des technologies similaires pour recueillir des informations au sujet de l'utilisation du site web, y compris votre adresse IP, votre localisation géographique, le type et la version de votre navigateur, votre système d'exploitation, la source de référence, la durée de votre visite, les pages consultées et le parcours de navigation sur le site Web. Nous ne chercherons cependant pas à établir un lien entre ces informations et vous en tant que personne, ni ne les combinerons avec d'autres données vous concernant. Pour de plus amples renseignements, veuillez vous reporter à notre [Politique des cookies](#) sur le site www.axa-assistance.co.uk.

Notre site Web pourra contenir des hyperliens vers des sites Web de tiers ainsi que des informations s'y rapportant. En vertu de nos responsabilités en matière de partage de données (voir l'article 3 ci-dessous), nous n'aurons aucun contrôle sur, et ne serons pas responsables des politiques de confidentialité et des pratiques de tiers.

2.5 Marketing direct

Si vous nous accordez votre consentement, nous pourrions vous envoyer des communications (y compris par e-mail et SMS) sur les produits et services offerts par nous et des tiers, que nous estimerions être d'intérêt pour vous (par exemple, parce qu'ils sont liés à d'autres produits et services que vous avez achetés ou pour lesquels vous avez manifesté votre intérêt). Nos produits et services comprennent des polices et des assurances en cas de panne moteur et d'urgence à domicile, des assurances-voyage et des assurances qui couvrent le paiement d'un montant excédentaire en vertu d'une autre police. Les produits et services tiers pourront inclure ceux relatifs à une panne moteur ou à une urgence à domicile, ou ceux qui sont complémentaires de ce qui précède, comme des examens médicaux en vue de déterminer une aptitude à conduire, l'entretien d'une voiture, la location d'une voiture, des services d'assistance en cas de crevaison ou d'une urgence à domicile fournis en vertu d'une base optionnelle et payante.

Si vous nous accordez votre consentement, nous pourrions également partager vos données avec d'autres parties à des fins de marketing. Cela pourra inclure le partage de votre nom, de votre numéro de téléphone, de votre adresse e-mail et, le cas échéant, de l'immatriculation de votre véhicule avec des organismes offrant des produits et services

en cas de panne moteur ou d'une urgence à domicile, de sorte qu'ils puissent vous contacter à des fins de marketing, par exemple avec des offres spéciales. À la date de la présente déclaration, ces organismes comprennent Fixter, qui organise des visites médicales pour déterminer une aptitude à la conduite ainsi que des entretiens de véhicule.

Ces activités de marketing (les nôtres ou celles de tiers) pourront impliquer de mettre en correspondance vos données avec des informations provenant de sources publiques, afin de vous envoyer des communications pertinentes adaptées à vos besoins. Cela pourra inclure, par exemple, l'utilisation du numéro d'immatriculation de votre véhicule et de votre code postal aux fins de recherche dans une base de données officielle dans le but de déterminer le moment auquel vous devrez renouveler votre visite médicale, nous permettant ainsi que vous informer de services en la matière en temps opportun.

Si vous ne consentez pas à l'une de ces activités de marketing, vous pourrez toujours recevoir des communications vous invitant à livrer vos commentaires, au sujet de sondages et d'autres aspects de notre service client (voir l'article 2.6 ci-dessous).

Vous pourrez retirer votre consentement à bénéficier de ces activités de marketing à tout moment, ou choisir de ne pas recevoir nos demandes vous invitant à fournir vos commentaires ou à participer à un sondage via notre site Web (si vous y avez ouvert un compte), ou en utilisant les coordonnées figurant à l'article 9 ci-dessous.

2.6 Autres collectes et utilisations de vos données personnelles

Nous pourrions également recueillir et utiliser vos données personnelles comme suit.

- Nous pourrions **enregistrer les appels** aux fins de tenue de nos dossiers, de formation et de contrôle de la qualité.
- Nous pourrions organiser des **sondages** ou vous demander des **commentaires** sur nos produits et services, et pourrions vous inviter à prendre part à des **groupes de discussion**. Nous utiliserons vos réponses et contributions dans ce cadre aux fins du contrôle de la qualité et de l'amélioration de nos produits et services.
- Nous effectuerons des **contrôle de sanctions** y compris pour la protection contre la fraude et le blanchiment, et conformément aux exigences légales.
- Nous pourrions effectuer des **audits de tierces parties qui traitent des demandes** au titre de nos polices (voir l'article 3.4 ci-dessous), ce qui pourra impliquer d'analyser certaines parties des coordonnées utilisées à l'égard de ces services.
- Si vous nous contactez, par exemple par e-mail, par téléphone, par courrier postal, ou via notre site Web ou nos comptes de médias sociaux, nous pourrions conserver **vos coordonnées et vos messages** afin de traiter votre requête et de tenir des registres en matière de communications.
- Nous tiendrons des **registres de nos activités et services**, qui pourront inclure les communications échangées avec vous ou vous concernant.

- Nous pourrions utiliser vos données afin de **traiter les plaintes** au sujet de nos activités, et d'évaluer et de gérer tous les **recours judiciaires**, potentiels ou existants, découlant de ces plaintes.
- Nous pourrions utiliser certaines données à des **fins d'analyse** et pour nous aider à améliorer nos processus, produits et services, par exemple l'analyse des causes à l'origine de plaintes. Nous chercherons à utiliser des ensembles de données anonymes à ces fins.
- Nous pourrions **examiner et exiger votre conformité** avec les conditions de notre politique, les modalités d'utilisation de notre site Web ou d'autres conditions pertinentes s'agissant de notre relation avec vous, ou pour traiter des demandes de renseignements connexes.
- Nous pourrions utiliser vos données afin de **nous conformer à nos obligations légales et réglementaires** (y compris celles imposées par la Financial Services Authority), ou pour protéger et faire respecter nos droits et ceux d'autres personnes.

2.7. Données des mineurs

Nous ne proposons intentionnellement de polices d'assurance ou des contrats de service auprès de mineurs de moins de 18 ans, ni ne recueillons sciemment d'informations personnelles les concernant. Nous nous efforcerons d'annuler une police ou un contrat de service, de rembourser la prime ou le paiement ainsi que d'effacer les renseignements de telles personnes lorsqu'un parent ou un tuteur légal nous informe que des informations personnelles ont été obtenues du mineur dont ils ont la garde dans ce contexte.

Cependant, certaines informations au sujet de mineurs pourront être recueillies et utilisées dans le cadre d'une demande au titre d'une assurance ou de fourniture d'un service, par exemple si elles sont pertinentes s'agissant des circonstances de la demande ou de la prestation du service et des vulnérabilités connexes (voir l'article 2.3 ci-dessus).

3. Le partage de vos informations personnelles, et nos relations avec d'autres parties

3.1 Les prestataires vous fournissant des services

Nous partagerons vos données personnelles avec des prestataires de services pour régler des demandes et fournir un service, y compris la fourniture d'une aide d'urgence ou de services de réadaptation, en vertu de votre police d'assurance ou de votre contrat de service. Il s'agit, par exemple, des fournisseurs qui viennent vous aider dans le cas d'une panne de moteur, d'un entretien de chaudière ou d'une urgence à domicile. Nous partagerons des informations telles que votre nom, votre adresse ou emplacement, le numéro d'immatriculation de votre véhicule, le nombre de passagers, la marque et le modèle de la chaudière, et d'autres détails et circonstances sur l'incident en question. Ces informations pourront inclure des données personnelles sensibles pertinentes pour le service qu'ils fournissent, comme au sujet de la santé et des vulnérabilités des

personnes impliquées dans un incident. Nous demeurerons responsables de la façon dont nos fournisseurs utilisent vos données à ces fins.

3.2 Partenaires d'affaires

Des informations sur vos demandes et d'autres communications avec vous pourront être communiquées à nos partenaires d'affaires auprès de qui vous avez acheté une police (voir l'article 2.2 ci-dessus) à leurs fins d'audit.

3.3 Fournisseur de services de paiement

Tous vos versements de prime ou de frais de service, autres que les instructions de paiement par débit direct que nous traitons directement avec la banque payeuse, seront gérés par le biais de notre prestataire de services de paiement, DataCash (une filiale de MasterCard). Vous pouvez consulter la politique de confidentialité de ce fournisseur de services de paiement ici : www.mastercard.com/gateway/privacy/privacy.html. Nous partagerons des informations avec notre fournisseur de services de paiement dans la mesure nécessaire aux fins du traitement des paiements que vous effectuez, du remboursement de ces paiements et du traitement des plaintes et des requêtes relatives à ces paiements et remboursements.

3.4 Gestionnaires tiers de sinistres

Des organismes tiers pourront traiter les demandes en vertu de certaines de nos polices d'assurance. Cela comprend Arc Legal Assistance et Lawshield pour nos polices d'assurance juridique et le Ryan Direct Group pour nos assurances de couverture clé. Lorsque cela est pertinent, de plus amples détails figureront dans la documentation de votre police. Ils obtiendront des informations sur vous et votre police directement auprès de notre partenaire d'affaires qui vous a vendu la police (voir l'article 2.2 ci-dessus). Ces organismes agiront également en tant que contrôleur de données, ce qui signifie qu'ils décideront comment ils utilisent vos données en traitant une demande et quels sont les renseignements supplémentaires dont ils peuvent avoir besoin auprès de vous, conformément à leurs propres pratiques en matière de protection des données. Nous n'aurons généralement pas accès aux données qu'ils enregistrent, autrement qu'à des fins d'audit.

3.5 Autres sociétés du groupe AXA dans le monde entier

Nous pourrions partager certaines de vos données personnelles avec d'autres sociétés au sein du groupe AXA dans le monde entier, situées dans l'Espace économique européen (Union européenne, Norvège, Liechtenstein et Islande) et la Suisse, qui nous aident avec certains services, y compris la vente par téléphone de nos produits d'assurance, la gestion des sinistres au cours de la nuit, les enregistrements d'appels et le contrôle des sanctions. Ces entités du groupe agiront en notre nom, et nous serons responsables de la façon dont elles utilisent ces données à ces fins.

Nous pourrions également partager vos informations avec d'autres sociétés au sein du Groupe AXA dans le monde entier aux fins de la gestion des coûts des sinistres, l'analyse

des demandes (y compris la prévision des coûts des futurs sinistres), l'amélioration des produits, processus et services, la personnalisation d'offres de produits, la prévention et la détection des fraudes. Nous pourrions également utiliser les données à des fins statistiques. Ces sociétés ne seront pas en mesure d'identifier un quelconque utilisateur à partir des informations que nous leur fournissons.

3.6 Autres divulgations

Nous pourrions également divulguer vos données personnelles aux parties suivantes.

- **Autorités légales ou organismes de réglementation.** Par exemple, nous sommes tenus de signaler les détails de toute activité suspecte (par exemple relative à une fraude ou un blanchiment) à l'Agence nationale de lutte contre la criminalité (NCA).
- Parties concernées par une procédure judiciaire en cours ou potentielle, ou nous aidant à établir, exercer ou défendre nos droits légaux. Par exemple, nous pourrions partager des informations avec nos **conseillers juridiques ou autres conseillers professionnels.**
- **Parties avec lesquelles vous nous avez donné la permission de communiquer** au sujet de votre police d'assurance ou de votre demande (y compris d'autres personnes pertinentes dans le cadre d'une police).
- **Fournisseurs d'autres produits et services,** afin qu'ils vous envoient des communications de marketing direct, dans la mesure où vous y avez consenti (voir l'article 2.5 ci-dessus).
- **Autres fournisseurs de service,** par exemple ceux qui offrent des services de sauvegarde de données ou technologiques.
- **Autres parties** dans la mesure où vous y avez consenti, ou si nous y sommes autrement obligés ou autorisés par la législation.

3.7 Interdiction de vendre vos données personnelles

Nous nous engageons à ne pas vendre, céder, louer ou autrement disposer de vos données personnelles à des tiers ou permettre à vos données d'être exploitées commercialement de cette manière par nous, eux ou en notre nom.

4. La base juridique pour l'utilisation de vos données

Les lois sur la protection des données nous obligent à identifier la base juridique pour la collecte, l'utilisation et la divulgation de vos données, comme décrit ci-dessus. Les points suivants s'appliquent à nos activités.

- La collecte et l'utilisation de données qui sont nécessaires pour l'exécution de notre contrat d'assurance ou de service, par exemple pour administrer une police, traiter les demandes et fournir des services pertinents.
- La collecte et l'utilisation de données nécessaires pour l'exécution de votre contrat d'assurance avec une autre société, pour nous permettre de vous fournir une assistance ou des services et/ou de vous payer les indemnités en cas de sinistre, dans les cas où ces prestations sont traitées et gérées par nous.

- La collecte et l'utilisation de données présentant un intérêt légitime pour nous, par exemple pour gérer nos affaires, traiter les demandes, fournir des services, répondre aux requêtes, tenir des registres relatifs aux communications, administrer les plaintes, faire respecter nos conditions et enquêter sur les fraudes.
- La divulgation de données dans l'intérêt légitime de la personne qui les reçoit, par exemple nos partenaires d'affaires qui nous audient, ou des tiers qui gèrent les demandes en vertu de nos polices d'assurance.
- La collecte, l'utilisation ou la communication de données pour nous conformer à une obligation légale, par exemple lorsque des autorités de réglementation ou chargées de l'application de la loi nous obligent à le faire.
- Nous tenterons d'obtenir votre consentement pour des communications de marketing direct (voir l'article 2.5 ci-dessus) et, dans certaines circonstances, la divulgation de vos données (voir l'article 3.6 ci-dessus).

Dans les cas où nous serions amenés à collecter ou enregistrer des données personnelles sensibles, telles que des informations sur votre santé, nous vous demanderons séparément votre consentement explicite à leur utilisation, généralement au moment où vous faites une demande, à moins que notre utilisation de ces données ne soit nécessaire dans votre intérêt vital ou celui d'une autre personne, ou pour l'établissement, l'exercice ou la défense d'un droit en justice.

5. Les transferts internationaux de données

Nous recueillerons, utiliserons, stockerons et partagerons vos informations comme décrit ci-dessus dans le Royaume-Uni et l'Espace économique européen (Union européenne, Norvège, Liechtenstein et Islande) et la Suisse, juridictions dans lesquelles les lois sur la protection des données fournissent un niveau de protection similaire. Par conséquent, nous ne transférerons pas vos données vers des pays n'étant pas dotés d'une législation adéquate en matière de protection des données.

Si nous décidons de relocaliser nos installations ou nos prestataires de traitement des données, ou de transférer vos données dans un endroit en dehors du Royaume-Uni, de l'Espace économique européen ou de la Suisse, nous veillerons à ce que vos données bénéficient d'un niveau de protection similaire à celui qui est requis en vertu de la loi sur la protection des données du Royaume-Uni.

6. La conservation de vos informations

Nous conserverons vos données à caractère personnel aussi longtemps que nécessaire pour les fins indiquées ci-dessus. Cela comprendra la conservation de certaines données à caractère personnel une fois expirée la relation nous unissant, par exemple afin de résoudre les éventuels différends et pour les procédures judiciaires en cours ou éventuelles, pour tenir des dossiers au sujet de nos services, et sinon pour nous conformer à nos obligations légales et défendre nos droits légaux. Vous aurez le droit de demander de plus amples informations sur nos périodes de conservation. Veuillez utiliser les coordonnées figurant à l'article 9 ci-dessous pour en faire la demande.

7. Sécurité de vos données personnelles

Nous passerons régulièrement en revue les mesures de sécurité techniques et organisationnelles que nous avons mises en place dans nos systèmes d'information et de communication afin de prévenir la perte, la mauvaise utilisation ou la modification non autorisée de vos renseignements personnels.

Les communications envoyées via notre site, ou utilisant le courrier électronique ou les médias sociaux, dépendent d'Internet qui est un réseau hébergé publiquement. Ainsi, même si nous mettons en œuvre des mesures de sécurité pour nos systèmes, des risques demeurent que les informations personnelles que vous fournissez puissent être interceptées par des tiers et que des données codées puissent être décryptées. De plus amples informations sur les mesures de sécurité que nous appliquons aux communications envoyées par courrier électronique ou via notre site Web sont disponibles sur demande - veuillez utiliser les coordonnées figurant à l'article 9 ci-dessous.

Il vous incombera de maintenir la confidentialité du mot de passe que vous utilisez pour accéder à notre site Web. Nous ne vous demanderons pas votre mot de passe, sauf lorsque vous vous connectez à notre site Web.

8. Vos droits légaux

Conformément à la législation sur la protection des données, vous avez le droit :

- d'obtenir une copie des données personnelles que nous détenons sur vous, ainsi que d'autres informations sur leur traitement ;
- de demander la rectification de données inexactes, et, dans certaines circonstances, de nous demander de supprimer ou de restreindre notre utilisation de vos données, ou sinon de vous opposer au traitement de vos données à des fins de marketing direct ou pour des raisons tenant à votre situation particulière ;
- de recevoir une copie (dans un format lisible par machine) des données à caractère personnel que vous nous avez fournies, dans les cas où nous les traitons par voie électronique sur la base de votre consentement ou si cela est nécessaire pour l'exécution du contrat auquel nous sommes parties (voir l'article 4 ci-dessus). Ces données pourront être transmises à un autre contrôleur de données (tel qu'un autre prestataire d'assurance) ;
- de déposer une plainte sur la manière dont nous traitons vos données auprès du *Commissioner's Office* (bureau du commissaire). Veuillez consulter le site www.ico.org.uk pour de plus amples informations sur la façon de le faire ; et
- de retirer tout consentement que vous avez accordé concernant l'utilisation de vos données, à tout moment. Cela comprend les consentements à recevoir des communications de marketing direct (voir les articles 2.5 et 4).

Veillez noter qu'il existe certaines limitations et exceptions à ces droits que nous pouvons être susceptibles d'invoquer selon les circonstances.

Veillez utiliser les coordonnées figurant à l'article 9 ci-dessous pour nous envoyer les demandes d'exercice de ces droits (en précisant ce que vous demandez), ou si vous souhaitez de plus amples informations à leur sujet.

9. Nos coordonnées

Responsable de la protection des données,
AXA Assistance (UK) Limited/Inter Partner Assistance S.A. (UK Branch)
The Quadrangle
106-118 Station Road
Redhill, Surrey
RH1 1PR

E-mail : dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk

10. Avis et conditions connexes

- Notre [politique en matière de cookies](#), disponible sur www.axa-assistance.co.uk, fournit des informations au sujet de l'utilisation des cookies sur notre site Web. Nous vous demanderons de consentir à l'utilisation des cookies conformément aux modalités de la politique les régissant la première fois que vous visiterez notre site Web.
- Nos [conditions d'utilisation](#) de ce site Web sont également disponibles sur www.axa-assistance.co.uk.
- Les modalités relatives à votre police d'assurance ou au contrat de service souscrit auprès de nous (le cas échéant) qui sont fournies séparément par nous sur ce site Web ou par notre partenaire d'affaires auprès duquel vous avez obtenu votre police.