

Conditions Générales d'utilisation de MobilityAssist

1. Objet

Les présentes Conditions Générales d'accès et d'utilisation (ci-après les « Conditions Générales ») ont pour objet de définir les fonctionnalités et conditions d'utilisation des services de la plateforme « MobilityAssist » proposée sur la plateforme MobilityAssist proposée sur le site internet www.ag.be (ci-après « MobilityAssist »).

MobilityAssist est développée et proposée par Touring SA, dont le siège est Boulevard du Roi Albert II 4 bte 12, 1000 Bruxelles et portant le numéro d'entreprise 0403.471.401 (ci-après, « Touring »), pour le compte de AG Insurance SA, ayant son siège social Boulevard Emile Jacqmain 53 à 1000 Bruxelles et ayant le numéro d'entreprise 0404.494.849 (RPM Bruxelles)(ci-après « AG »), entreprise d'assurance agréée sous code 0079, sous le contrôle de la Banque nationale de Belgique, Bd. du Berlaimont 14, à 1000 Bruxelles.

Ces Conditions Générales s'appliquent à toute utilisation de MobilityAssist.

En utilisant MobilityAssist, l'utilisateur confirme avoir lu et accepté les Conditions Générales.

En cas de non-respect des Conditions Générales, l'accès à MobilityAssist peut être suspendu ou bloqué.

Tout usage détourné et/ou abusif des fonctionnalités de MobilityAssist engage votre responsabilité et Touring et/ou AG ne pourront pas être tenus pour responsables. Tous les frais à payer à ce titre vous seront facturés.

En outre, les conditions générales et particulières applicables aux contrats d'assurance AG dont l'utilisateur serait bénéficiaire s'appliquent cumulativement dès que l'utilisateur s'authentifie pour utiliser MobilityAssist.

2. Configuration requise

Pour pouvoir utiliser MobilityAssist, vous avez besoin d'un smartphone, d'une tablette ou d'un ordinateur, et d'un accès à Internet .

MobilityAssist pourra être améliorée dans le futur afin d'y ajouter de nouvelles fonctionnalités et de nouveaux services.

3. Contenu

Les informations et le matériel mis à disposition via Mobility Assit sont uniquement fournis à titre d'information et ne constituent nullement une offre de produits et/ou de services, d'assurance ou autres.

AG Insurance contrôlera régulièrement les informations proposées. Ces informations et le matériel présents sur l'application sont donc sujets à des modifications.

Toutefois, AG Insurance ne peut offrir aucune garantie quant à la précision, l'adéquation, l'exhaustivité, l'actualité ou l'appropriation, pour un objectif déterminé, des informations et matériels proposés sur MobilityAssist, sur les sites auxquels il est fait référence, ou quant à la fiabilité et l'honnêteté de leurs sources.

AG Insurance ne pourra être tenue responsable de tout dommage dû à l'accès, à la consultation ou à l'utilisation des informations, données, pages web et publications mises à disposition sur MobilityAssist, que s'il est établi qu'il y a eu une faute grave ou un acte de malveillance volontaire de la part d'AG.

Nous vous rappelons qu'il est strictement interdit d'utiliser son téléphone en conduisant. AG Insurance se décharge de toute responsabilité en cas d'accident dû à l'utilisation de MobilityAssist.

4. Disponibilité de MobilityAssist

AG Insurance garantit au mieux de ses capacités la continuité de MobilityAssist et des services y afférents. Cependant, elle ne s'engage pas à fournir un accès continu et ininterrompu.

AG Insurance met tout en œuvre pour préserver la sécurité de ses systèmes. Elle peut suspendre les services en vue de l'entretien des équipements existants et de mises à jour, ce sans avis préalable. Ces interruptions ne donnent droit à aucune indemnisation.

AG Insurance ne peut être tenu pour responsable en cas d'absence de disponibilité de MobilityAssist et de ses fonctionnalités, notamment en raison d'une mauvaise ou de l'absence de couverture réseau (mobile et/ou internet) ou en cas de virus.

Sans préjudice de dommages et intérêts complémentaires, AG Insurance se réserve également le droit d'interdire, à tout moment et sans avis préalable, l'accès à tout ou partie des services de MobilityAssist à tout utilisateur pour les motifs suivants : non-respect des Conditions Générales d'utilisation de MobilityAssist, utilisation de l'application à des fins abusives, illicites ou contraires aux bonnes mœurs ou atteinte à l'intégrité, à la sécurité ou à la réputation de MobilityAssist, AG ou Touring.

5. Propriété intellectuelle

Les informations, pages web, publications et données présentes sur MobilityAssist sont protégées par des droits de propriété intellectuelle appartenant à AG Insurance, à Touring ou à des tiers (le « Contenu Protégé »). Vous êtes donc tenu de respecter ces droits. Le Contenu Protégé ne peut être reproduit et/ou communiqué au public que pour votre usage personnel et non commercial, à condition de ne pas effacer les éventuelles références aux droits de propriété intellectuelle. Sans autorisation préalable d'AG, vous n'êtes pas autorisé à reproduire le Contenu Protégé et/ou communiquer celui-ci au public, sous quelque forme et par quelque moyen que ce soit.

6. Fonctionnalités disponibles

- Demander une assistance

Cette fonctionnalité vous permet de faire appel à notre assistance en cas d'accident, de panne ou de vol. L'assistance est fournie par Touring pour AG. Déclarez votre incident à l'aide de MobilityAssist et il sera traité en priorité. Suivez le statut de votre intervention et visualisez la voiture du patrouilleur sur la carte.

- Conseils pratiques

Cette fonctionnalité vous conseille sur les démarches à suivre et les bons réflexes en cas d'accident.

- Contacter AG Insurance

Cette partie regroupe les numéros utiles d'AG Insurance (Service clientèle, Sinistre Auto en Belgique, Sinistre Auto à l'étranger).

- Géolocalisation

Lors d'une demande d'assistance, vous pouvez demander à AG et Touring d'utiliser votre géolocalisation. Grâce à cette fonctionnalité, vos données personnelles ainsi que votre géolocalisation sont transmises à AG, ainsi qu'à Touring ; ce qui leur permet de vous localiser plus efficacement et de vous fournir une assistance plus efficace. L'utilisation de votre géolocalisation ne peut être effectuée que si vous y avez préalablement consenti.

7. Adaptation des Conditions Générales

AG se réserve le droit d'adapter les Conditions Générales à tout moment. La dernière version des Conditions Générales est toujours reprise sur la présente page web.

Vous disposez à tout moment de la possibilité de ne pas commencer ou poursuivre l'utilisation de MobilityAssist si vous n'acceptez pas les Conditions Générales.

La poursuite de l'utilisation de MobilityAssist après adaptation des Conditions Générales implique votre acceptation de la version ainsi adaptée et en ligne.

8. Protection de la vie privée

AG et Touring accordent une grande importance au respect de votre vie privée.

La fourniture des services MobilityAssist implique le traitement de certaines de vos informations personnelles (comme votre nom, votre prénom, votre adresse électronique, votre n° de contrat ou de police d'assurance, votre plaque d'immatriculation, etc..).

8.1. Si vous êtes bénéficiaire d'une assurance AG incluant un service d'assistance :

Lorsque vous êtes bénéficiaire d'une assurance AG incluant un service d'assistance, vos données sont traitées par AG en tant que responsable de traitement, et par Touring en tant que sous-traitant agissant conformément aux instructions d'AG.

Lorsque AG agit en tant que responsable de traitement, elle le fait 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 qu'à la [Notice Vie privée d'AG](#).

AG traite vos données à caractère personnel en particulier pour les finalités suivantes :

- la fourniture et l'exécution des services MobilityAssist ;
- la réalisation de toutes les finalités imposées à AG par une disposition légale, réglementaire ou administrative, et ce sur la base de ladite disposition ;
- l'analyse des données, l'établissement de statistiques, de modèles et de profils, la détection et la prévention des abus et de la fraude, la constitution de preuves, la sécurité des réseaux et systèmes informatiques d'AG, la sécurité des biens et des personnes, l'optimisation des processus (par exemple d'évaluation et d'acceptation des risques, des processus internes, etc.), le développement de nouveaux produits, ainsi que, le cas échéant, le profilage et la prise de décisions sur base d'un profil pour les finalités mentionnées ci-avant, et ce sur la base de l'intérêt légitime d'AG.

Dans certains cas, comme le traitement de votre géolocalisation, vos données peuvent également être traitées avec votre consentement.

Le cas échéant, vos données pourront être communiquées à votre intermédiaire d'assurance et à la personne chargée de vous fournir le service d'assistance et, le cas échéant, à d'autres tiers (pour autant qu'il y ait un intérêt légitime).

AG est susceptible de transmettre vos données en dehors de l'Espace économique européen (EEE), dans un pays qui n'assure pas un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel. Dans ce cas, AG offre des garanties appropriées en renforçant la sécurité informatique et en exigeant contractuellement un niveau de sécurité renforcé de la part de ses contreparties internationales. En ce qui concerne spécifiquement l'assistance en dehors de l'EEE, si AG ne pouvait proposer de telles garanties appropriées, les données à caractère personnel nécessaires seront occasionnellement fournies à nos partenaires dans le pays concerné où vous avez besoin d'assistance, et ce, sur la base de la stricte nécessité pour l'exécution de votre contrat.

Les données traitées sont conservées pendant toute la durée du contrat d'assurance concerné, la période de prescription légale ainsi que tout autre délai de conservation qui serait imposé par la législation et la réglementation applicables.

Dans les limites fixées par la réglementation applicable, vous avez le droit de prendre connaissance de vos données et, le cas échéant, de les faire rectifier ou d'en demander la communication à des tiers. Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données, le droit de demander la limitation du traitement de celles-ci ainsi que le droit à leur effacement. Dans ces cas, il se pourrait qu'AG se trouve dans l'impossibilité de poursuivre la relation contractuelle.

Vous pouvez exercer vos droits au moyen d'une demande datée et signée, accompagnée d'un document d'identification ou d'un autre moyen d'identification, à envoyer par courrier à AG, Data Protection Officer, Boulevard Emile Jacqmain 53, B-1000 Bruxelles ou par e-mail à : AG_DPO@aginsurance.be.

Vous pouvez obtenir davantage d'informations via la même adresse, ainsi que dans la [Notice Vie privée d'AG](#).

Une réclamation peut éventuellement être introduite auprès de l'Autorité de protection des données.

8.2. Si vous n'êtes pas bénéficiaire d'une assurance AG incluant un service d'assistance :

Si par contre vous n'êtes pas bénéficiaire d'une assurance AG incluant un service d'assistance, et que Touring accepte néanmoins de vous fournir les services MobilityAssist, alors Touring traite vos données pour son propre compte, et est responsable de traitement.

Dans ce cas, Touring traite vos données à caractère personnel 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 conformément à sa [Notice Vie Privée](#).

Comme indiqué dans cette Notice Vie Privée de Touring, vous pouvez exercer les droits qui y sont énumérés en envoyant une demande datée et signée, accompagnée d'une copie de pièce d'identité, par courrier à : Touring, Data Protection Officer, Boulevard du Roi Albert II 4, bte 12, B-1000 Bruxelles ; ou par e-mail à privacy@touring.be.

Une réclamation peut éventuellement être introduite auprès de l'Autorité de protection des données.

9. Service d'assistance

Pour toute question concernant MobilityAssist, vous pouvez envoyer un e-mail à : info@touring.be.

10. Plaintes et Droit applicable

- Traitement des plaintes

- En cas de plainte relative à MobilityAssist, contactez le Service de Gestion des Plaintes d'AG :

*AG Insurance
Service de Gestion des Plaintes
Boulevard E. Jacqmain 53
1000 Bruxelles
Tél : 02 664 02 00
E-mail : customercomplaints@aginsurance.be*

Si la solution proposée ne vous donne pas satisfaction, votre plainte peut être soumise à l'Ombudsman des Assurances :

Ombudsman des Assurances

Square de Meeûs 35

1000 Bruxelles

Tél : 02 547 58 71

Fax : 02 547 59 75

www.ombudsman.insurance.be

- Si la plainte porte sur une assurance, la procédure décrite dans les conditions du contrat d'assurance devra être suivie.
- Droit applicable et tribunaux compétents
 - Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit belge. Tout litige relatif à l'interprétation ou l'application de celles-ci relève de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.