

CONDITIONS GENERALES DU SERVICE « Mon espace client CNP Assurances »

Version applicable à compter du 01/09/2021.

Les présentes Conditions Générales du Service (les « **CGS** ») ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation du service accessible à l'adresse « monespaceclient.cnp.fr » (le « **Service** ») et mis à disposition des assurés de CNP Assurances, qui ont souscrit leurs contrats d'assurance ou de capitalisation par l'intermédiaire du réseau AMETIS.

ARTICLE 1 DEFINITIONS

Les termes figurant ci-dessous auront pour les parties les définitions suivantes :

« Autorité de certification » :

Désigne l'entité qui émet les Certificats à usage unique et gère le cycle de vie de ces Certificats (émission, renouvellement, révocation) et des Clés Publiques et Privées (bi clés) à la demande de l'Autorité d'Enregistrement, conformément aux règles et pratiques définies dans sa politique de certification. Dans le cadre des présentes CGS, l'autorité de certification est DocuSign France, et la politique de certification applicable est la politique de certification Docusign EU Advanced identifiée par l'OID 1.3.6.1.4.1.22234.2.14.3.33 et publiée au lien suivant:

<https://www.docusign.fr/societe/politiques-de-certifications>

« Autorité d'enregistrement » :

Désigne l'entité approuvée par l'Autorité de Certification et contractuellement liée à l'AC, pour enregistrer les demandes d'émission des Certificats à usage unique, les valider ou les rejeter et ce, en application de ses règles et ses pratiques (appelé Politique d'Enregistrement) approuvées par l'Autorité de certification conformément à la Politique de Certification de l'AC. Dans le cadre des présentes CGU, l'AE est CNP Assurances.

« Certificat à usage unique » :

Fichier électronique délivré par l'Autorité de Certification et mis à disposition de l'Utilisateur, et qui atteste que la bi clé utilisée pour procéder à une signature électronique est bien celle de ce dernier.

« Code d'Authentification » :

Code à usage unique, et dont la validité est de courte durée (quelques minutes), qui est envoyé à l'Utilisateur sur son téléphone personnel quand il effectue une Signature Electronique à partir de son Espace Client, afin qu'il s'authentifie au moment de procéder à une Signature électronique à partir de son Espace client.

« Contrats » : désigne les contrats éligibles au Service, c'est-à-dire ceux des contrats d'assurance ou de capitalisation distribués par CNP Assurances via son réseau AMETIS auxquels l'Utilisateur a souscrit, et pour lesquels les fonctionnalités décrites à l'article 5 des présentes CGS seront disponibles.

« Donnée à caractère personnel » : " toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ; est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement " (art. 4 du Règlement (UE) 2016/679 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)

« **Dossier de preuve** » :

Ensemble des éléments associés à la Signature électronique d'un document, contenant en particulier le document et sa signature électronique par l'Utilisateur, ainsi que les traces électroniques recueillies et horodatées tout au long du processus de signature. Après son scellement au moyen de la signature du Prestataire de signature, ce dossier de preuve est conservé par un prestataire d'archivage électronique.

« **Espace Client** » : désigne l'espace, accessible au moyen d'identifiants personnels (login + mot de passe), dédié à l'Utilisateur.

« **Informations de connexion** » : ensemble formé de l'identifiant et du mot de passe de l'Utilisateur.

« **Service(s)** » : désigne l'ensemble des fonctionnalités mises à la disposition des Utilisateurs et décrites à l'article 5 des présentes CGS.

« **Site** » désigne le service de communication au public en ligne, édité par CNP Assurances et accessible à l'adresse « monespaceclient.cnp.fr ».

« **Personne à contacter au moment du décès** » : désigne une personne que CNP Assurances pourra contacter, en cas de décès de l'Utilisateur, pour faciliter le règlement de ses Contrats conformément à leurs clauses bénéficiaires. Il peut s'agir par exemple d'un membre de la famille, d'un ami, ou encore du notaire de l'Utilisateur.

« **Prestataire de signature** » :

Tiers de confiance qui se charge de présenter le document à signer électroniquement à l'Utilisateur, de constituer le Dossier de preuve relatif à la signature et de le sceller. Dans le cadre des présentes CGS, le prestataire de signature est la société DocuSign France.

« **Tiers de confiance** » :

Prestataires informatiques intervenant dans l'horodatage et l'enregistrement des différentes étapes du parcours digital aboutissant à une Signature électronique de l'Utilisateur, ainsi que la constitution puis la conservation du Dossier de preuve retraçant ce parcours

« **Signature électronique** » :

Terme désignant selon les cas l'utilisation d'un procédé informatique fiable d'identification de l'Utilisateur garantissant son lien avec le document électronique auquel elle s'attache, ou les données informatiques résultant de l'application de ce procédé.

« **Utilisateur** » : désigne tout assuré personne physique ayant souscrit pour son compte un ou plusieurs contrats d'assurance ou de capitalisation auprès de CNP Assurances par l'intermédiaire du réseau AMETIS, et qui utilise le Service.

« **Chatbot** » : désigne l'agent conversationnel qui dialogue avec l'Utilisateur au travers de questions/réponses.

Dans le cadre des présentes CGS, il est convenu que les mots comportant le singulier seulement doivent également s'entendre au pluriel et réciproquement lorsque le contexte l'exige.

ARTICLE 2 CREATION DE L'ESPACE UTILISATEUR

2-1 Procédure de création de l'Espace Client

La création d'un Espace Client est réservée aux personnes ayant souscrit auprès de CNP Assurances et par l'intermédiaire de son réseau de distribution AMETIS un ou plusieurs contrats d'assurance ou de capitalisation. Cette création s'effectue en ligne sur le Site et comporte plusieurs étapes. L'internaute doit dans un premier temps saisir les informations suivantes : numéro de l'un de ses contrats souscrits via le réseau AMETIS, code d'activation, date de naissance, département de naissance, ville de naissance, informations qui vont permettre de l'identifier.

Après cette identification, l'internaute doit accepter les présentes Conditions Générales de Service (CGS), dans les conditions décrites à l'article 3. Celles-ci ont vocation à s'appliquer à la création de son Espace Client puis lors de son utilisation du Service.

La création de l'Espace Client se poursuit avec la saisie et la confirmation par l'internaute de son adresse e-mail obligatoirement, de manière optionnelle son numéro de téléphone portable, puis par le choix d'une question secrète et de sa réponse. Le recueil de ces éléments est nécessaire au bon fonctionnement de l'Espace Client en cours de création.

L'internaute est ensuite invité à définir sur un pavé numérique le mot de passe de 6 chiffres qui lui permettra de s'authentifier lors des connexions à son Espace Client, en le saisissant une première fois puis en le confirmant. A l'issue de ce choix, il se verra communiquer l'identifiant de son Espace Client, composé de 9 chiffres, qui lui sera également demandé lors de ses connexions.

Afin de finaliser la création de son Espace Client, l'internaute doit alors cliquer sur le lien de création contenu dans un courriel qui lui sera envoyé à l'adresse mail qu'il aura renseignée. Il dispose pour procéder à cette finalisation d'un délai de sept (7) jours à partir de l'envoi du courriel contenant le lien de création de son Espace Client. A compter de ce clic, l'Espace Client de l'Utilisateur est créé, et il peut dès lors s'y connecter dans les conditions décrites à l'article 4 des présentes CGS. A défaut de ce clic, l'Espace Client ne sera pas créé, et l'Utilisateur devra recommencer la procédure de création de son Espace Client s'il souhaite accéder au Service.

2-2 Exactitude des informations fournies par l'Utilisateur

Il est précisé que tout internaute qui souhaite disposer d'un Espace Client et bénéficier ainsi du Service s'engage à fournir des informations, nécessaires à la création de cet Espace Client et à l'utilisation du Service, exactes, y incluant des Données Personnelles complètes et actualisées. Il s'engage à mettre ces informations à jour dans les plus brefs délais en cas de modification. Chaque internaute devenu Utilisateur du Service reconnaît expressément qu'il est seul responsable des informations renseignées lors de la création de son Espace Client.

ARTICLE 3 ACCEPTATION ET MODIFICATION DES CGS

L'Utilisateur reconnaît et accepte que toute utilisation du Service implique au préalable qu'il prenne connaissance des présentes CGS puis les accepte sans réserve. Toute utilisation du Service non conforme aux CGS est prohibée.

L'acceptation expresse des CGS par l'Utilisateur devra être matérialisée au moment de sa demande de création d'Espace Client conformément à la procédure décrite à l'article 4 ci-dessous, par un clic, sur la case « *En poursuivant, je reconnais que j'ai entièrement pris connaissance des conditions générales du Service et que je les accepte. Je reconnais en particulier avoir été informé du fait que le Service pourra être utilisé par CNP Assurances pour me fournir des documents de manière dématérialisée, ainsi que de mon droit de m'opposer à cette fourniture dématérialisée. Je reconnais également avoir pris connaissance de la Politique de Confidentialité* ».

Cette acceptation n'intervient qu'après lecture complète des présentes CGS. Lors de la création de l'Espace Client, aucun accès au Service n'est techniquement possible avant cette prise de connaissance des CGS suivie de leur acceptation formelle par l'Utilisateur.

CNP Assurances peut occasionnellement être amenée à apporter des changements aux présentes CGS. Toute nouvelle version des CGS sera portée à la connaissance de l'Utilisateur à l'occasion de sa première connexion à l'Espace Client postérieure à une modification. Pour continuer à utiliser le Service, l'Utilisateur doit préalablement procéder à la lecture complète de cette nouvelle version des CGS, puis l'accepter suivant la démarche décrite précédemment.

Nonobstant ce qui précède, CNP Assurances peut apporter unilatéralement des modifications aux CGS liées à l'évolution technique, dès lors qu'il n'en résulte ni augmentation de prix, ni altération de la qualité du Service.

En cas de désaccord avec les présentes CGS ou avec toute modification ultérieure apportée à ces dernières, l'Utilisateur doit cesser immédiatement d'utiliser le Site et renoncer à bénéficier des Services proposés par CNP Assurances dans les conditions décrites à l'article 5.

ARTICLE 4 ACCES AU SERVICE PAR L'UTILISATEUR

4-1 Conditions tarifaires et techniques

L'accès au Site, la connexion à l'Espace Client et l'utilisation du Service sont gratuits. Cependant, l'Utilisateur reconnaît que pour pouvoir en bénéficier à partir d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone, il doit disposer d'un accès à Internet souscrit auprès du fournisseur de son choix, dont le coût reste à sa charge. L'Utilisateur reste en tout état de cause seul responsable du bon fonctionnement de ses équipements informatiques et de son accès Internet.

4-2 Connexion à l'Espace Client

4-2-1 Procédure de connexion à l'Espace Client

Afin d'accéder au Service, l'Utilisateur doit se connecter à son Espace Client, lequel doit avoir été préalablement créé dans les conditions décrites à l'article 2 des présentes CGS. Cette connexion requiert la saisie de ses Informations de connexion.

4-2-2 Gestion des informations de connexion

4-2-2-1 Responsabilité de l'Utilisateur

L'utilisation des Informations de connexion permettant d'accéder à l'Espace Client est strictement personnelle. L'Utilisateur reste seul responsable de l'utilisation et de la conservation de ses Informations de connexion, et s'engage à tout mettre en œuvre afin de préserver leur confidentialité. Il s'engage ainsi à ne pas les divulguer à qui que ce soit, sous quelque forme que ce soit. De plus, il appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger ses propres données, systèmes informatiques ou logiciels.

4-2-2-2 Modification du mot de passe

a) A l'initiative de CNP Assurances

Afin de limiter les risques d'utilisation abusive de son mot de passe, CNP Assurances se réserve la faculté d'exiger de l'Utilisateur qu'il en change périodiquement.

b) A l'initiative de l'Utilisateur

Une fois connecté à son Espace Client l'Utilisateur a la faculté de modifier son mot de passe.

4-2-2-3 Oubli des Informations de connexion

a) Oubli du mot de passe

En cas d'oubli de son mot de passe, un formulaire accessible sur la page de connexion de l'Espace Client permet à l'Utilisateur de renouveler celui-ci. L'Utilisateur devra pour ce faire répondre à la question secrète choisie lors de la création de son Espace Client. Il recevra alors à l'adresse mail qu'il avait communiquée un courriel contenant à la fois un lien et un mot de passe provisoire. En cliquant sur le lien, il pourra accéder à un écran dans lequel il sera en mesure, après avoir saisi son mot de passe provisoire, d'enregistrer son nouveau mot de passe et de le confirmer.

b) Oubli de l'identifiant

Un formulaire accessible sur la page de connexion à l'Espace Client permet à l'Utilisateur de signaler l'oubli de son identifiant. La saisie et la validation dans ce formulaire par l'Utilisateur de ces nom, prénom, date de naissance et adresse mail déclenchera l'envoi à l'adresse mail qu'il avait communiquée d'un courriel lui rappelant l'identifiant de son Espace Client.

4-2-2-4 Divulgarion des Informations de connexion

La responsabilité de CNP Assurances ne saurait en aucun cas être recherchée en cas d'accès frauduleux au Service par quelque tiers que ce soit. Si l'Utilisateur soupçonne, suite à leur perte ou à leur vol, la divulgation voire l'utilisation non autorisée de ses Informations de connexion, il lui appartient

d'en informer CNP Assurances dans les plus brefs délais par téléphone au 01 41 98 55 59 (prix d'un appel local).

4-3 Autres prérequis à l'accès au service

Une fois connecté, l'Utilisateur sera amené, chaque fois que des modifications aux Conditions Générales du Service seront intervenues depuis sa dernière utilisation du Service, à prendre connaissance et à accepter la nouvelle version des CGS dans les conditions précisées au troisième alinéa de l'article 2.

Par ailleurs, tout au long de l'existence de son Espace Client, il appartient à l'Utilisateur, qui reconnaît expressément que cela relève de sa seule responsabilité, de mettre à jour si nécessaire les informations utiles au fonctionnement de son Espace Client et du Service auquel celui-ci donne accès. Il s'engage en particulier à signaler tout changement dans l'adresse mail renseignée au moment de la création de son Espace Client. L'attention de l'Utilisateur est également attirée sur le fait qu'il ne pourra faire appel à des fonctionnalités nécessitant l'envoi d'un code à usage unique par SMS qu'à condition d'actualiser si besoin le numéro de téléphone portable qu'il a communiqué lors de la création de son Espace Client.

Il est enfin précisé que la fonctionnalité opérations en ligne décrite à l'article 5-4 des présentes CGS n'est accessible qu'aux Utilisateurs qui sont majeurs et non placés sous un régime de protection judiciaire. L'Utilisateur s'engage donc à ne pas y faire appel s'il ne remplit pas ces conditions. Il est informé que s'il ne respecte pas cet engagement, l'opération effectuée pourra être jugée nulle.

ARTICLE 5 DESCRIPTION DU SERVICE

Après connexion à son Espace Client au moyen de la saisie de ses Informations de connexion, l'Utilisateur accède au Service, qui comporte les fonctionnalités suivantes :

5-1 Consultation en ligne de la situation des contrats

L'Utilisateur pourra consulter, pour chacun des contrats apparaissant dans son Espace Client, en particulier les informations suivantes :

- Valorisation de son contrat,
- Répartition de cette valorisation entre les différents supports qu'il a choisis ;
- Certaines des garanties et des options de gestion qu'il a retenues ;
- Versements réguliers et rachats planifiés qu'il a mis en place ;
- Historiques de ses opérations sur un an uniquement ;
- Courriers mis à disposition.
- Avances.

5-2 Documents en ligne

5-2-1 Contenu

A compter de la création de son Espace Client, l'Utilisateur est susceptible de recevoir au format électronique différents documents relatifs aux contrats d'assurance ou de capitalisation de CNP Assurances qu'il a souscrit via le réseau AMETIS. Cette réception sur son Espace client remplace alors celle de ces mêmes documents sur un support papier envoyé par courrier postal. Elle intervient dans les conditions décrites à l'article 9 des présentes CGS.

L'Utilisateur pourra télécharger et imprimer l'ensemble des documents ainsi mis à disposition.

Il pourra également prendre connaissance des documents d'information qui lui avaient déjà été adressés sur support papier avant la création de son Espace Client.

5-2-2 Durée de la mise à disposition des documents et informations communiqués par CNP Assurances

L'ensemble des documents et informations mis en ligne dans l'Espace Client par CNP Assurances, et en particulier les documents précontractuels et contractuels, y demeureront accessibles au moins jusqu'au cinquième anniversaire de la fin du contrat auquel ils se rapportent, ce qui garantit une durée d'accessibilité adaptée à la finalité de ces documents et informations.

L'Utilisateur sera toujours informé préalablement au retrait d'une information ou d'un document de l'Espace Client, au moyen d'un courriel qui lui sera envoyé au plus tard deux mois avant le retrait de cette information ou de ce document à l'adresse mail enregistrée par l'Utilisateur dans son Espace Client.

5-3 Contacts en ligne

Le Service permet à l'Utilisateur de contacter CNP Assurances en laissant un message dans son Espace Client pour exprimer une insatisfaction, ou faire une demande d'information en ligne, et permet à CNP Assurances de lui répondre par le même canal.

5-3-1 Périmètre

L'attention de l'Utilisateur est attirée sur le fait que l'objet de cette fonctionnalité n'est pas de fournir à l'Utilisateur un service de stockage de ses justificatifs. Il lui appartient donc de conserver les originaux des pièces qu'il peut être amené à déposer dans son Espace Client.

L'Utilisateur s'engage à ne pas télécharger de documents qui contiendraient des virus ou tout autre code ou programme similaire capable de détruire, interrompre ou altérer tout programme, ordinateur ou moyens de communication électronique.

L'Utilisateur s'interdit de communiquer, via le Service, toute information fausse ou tout fichier ou document dont le contenu porterait atteinte aux droits des tiers ou serait contraire à l'ordre public.

L'Utilisateur est informé de ce que les formulaires de contact en ligne ne peuvent pas servir à réaliser une opération en ligne sur l'un de ses contrats. Une autre fonctionnalité du Service est prévue à cet effet (cf. ci-dessous le point 5-4 des présentes CGS « Opérations en ligne sur votre contrat »).

5-3-2 Enregistrement d'une demande de contact

Pour enregistrer une demande de contact, l'Utilisateur devra remplir un formulaire lui permettant d'en préciser le contenu. Si cela s'avère nécessaire, il pourra également joindre à ce formulaire en ligne des pièces. Toutefois, les pièces dites confidentielles et médicales devront être adressées à l'assureur par courrier postal uniquement.

Il appartiendra ensuite à l'Utilisateur de valider sa demande de contact en cliquant sur le bouton « envoyer ».

Une fois qu'il aura procédé à cette validation, un écran confirmant l'enregistrement de sa demande lui communiquera le numéro de référence lui permettant d'en suivre le traitement dans son Espace Client.

L'enregistrement d'une demande, ainsi que la mise en ligne par CNP Assurances des éléments de réponses à cette demande feront également l'objet de l'envoi d'un courriel de notification à l'Utilisateur.

5-4 Opérations en ligne

5-4-1 Opérations en ligne sur vos contrats

a) Demandes de rachats ou de versements libres ou d'arbitrages

Le Service permet à l'Utilisateur, pour ceux de ses contrats qui permettent ces opérations, d'effectuer à partir de son Espace Client des rachats totaux ou partiels, des arbitrages ou encore des versements libres.

Pour ce faire, une fois renseignées dans son Espace Client l'ensemble des informations nécessaires à l'exécution de l'opération souhaitée, l'Utilisateur devra signer électroniquement dans les conditions décrites à l'article 8-4 des présentes CGS un document électronique reprenant l'ensemble des caractéristiques de

cette opération.

La demande formulée aboutira ensuite dès lors qu'elle respecte les dispositions légales et contractuelles applicables.

En ce qui concerne les opérations d'arbitrages comme de versements toutefois, toutes ne pourront pas être effectués à partir de leur Espace Client par les Utilisateurs. En effet d'une part le Service ne permettra pas d'effectuer des arbitrages consistant soit à réinvestir des sommes en direction d'un support temporaire ou un support OPCV, soit au contraire à désinvestir des sommes placées sur de tels supports. D'autre part les Utilisateurs âgés de plus de 76 ans ne seront pas en mesure de recourir au Service pour réinvestir des sommes placées en euros sur des supports en unités de compte.

De même les Utilisateurs âgés de plus de 76 ans ne pourront pas utiliser le Service pour effectuer de versements sur des supports en unités de compte.

Dans un cas comme dans l'autre, les Utilisateurs pourront, s'ils souhaitent procéder à ce type d'opérations, notamment le signaler à CNP Assurances dans la rubrique « nous contacter ».

b) Autres opérations en ligne sur les Contrats de l'utilisateur

Pour l'ensemble de ses Contrats, il sera possible à l'Utilisateur de demander sur son Espace Client les opérations suivantes :

- Rachats partiels ou totaux, pour les contrats ne permettant pas d'exécuter ces opérations dans les conditions décrites au 5-4-1 a) ci-dessus ;
- Résiliation, pour les contrats de prévoyance ;
- Mise en place, arrêt ou modification de rachats partiels programmés ;
- Mise en place, arrêt ou modification de versements réguliers ;

en remplissant le formulaire correspondant disponible dans la rubrique « Réaliser une opération » de son Espace Client, auquel il pourra joindre le cas échéant les justificatifs nécessaires, puis en confirmant sa demande par un clic conformément à la procédure décrite au point 8-3 des présentes CGS.

Une fois qu'il aura procédé à cette validation, un écran confirmant l'enregistrement de sa demande lui communiquera le numéro de référence lui permettant d'en suivre le traitement dans la rubrique « Suivi de mes demandes d'opérations » de son Espace Client.

L'enregistrement d'une demande, ainsi que la mise en ligne par CNP Assurances des éléments de réponses à cette demande, feront l'objet de l'envoi d'un courriel de notification à l'Utilisateur.

5-4-2 Opérations en ligne sur votre état civil et votre adresse

A tout moment l'utilisateur peut modifier son état civil ou adresse. Pour ce faire il doit remplir le formulaire correspondant disponible dans la rubrique « Mes informations » de son Espace Client, auquel il devra joindre les justificatifs nécessaires, puis en confirmer sa demande par un clic conformément à la procédure décrite au point 8-3 des présentes CGS.

Une fois qu'il aura procédé à cette validation, un écran confirmant l'enregistrement de sa demande lui communiquera le numéro de référence lui permettant d'en suivre le traitement dans la rubrique « suivi de mes demandes d'opérations » de son Espace Client.

L'enregistrement d'une demande, ainsi que la mise en ligne par CNP Assurances des éléments de réponses à cette demande, feront l'objet de l'envoi d'un courriel de notification à l'Utilisateur.

5-4-3 Opérations en ligne sur votre Relevé d'Identité Bancaire

L'utilisateur pourra dans la sous rubrique « Modifier mes coord. Bancaires » de la rubrique « Réaliser

une opération » soit modifier le relevé d'identité bancaire associé à l'un de ses contrats soit associer un relevé d'identité bancaire à l'un de ses contrats pour lequel il n'a pas encore communiqué de coordonnées bancaires. Chaque fois qu'il ne s'agira pas d'un relevé d'identité bancaire déjà transmis à CNP Assurances, cette demande devra s'accompagner du dépôt dans son espace d'une copie numérique du relevé d'identité bancaire signé de manière manuscrite par l'Utilisateur.

5-4-4 Modifications en ligne des coordonnées médiatiques de l'Utilisateur

A tout moment l'Utilisateur peut modifier l'adresse mail qu'il a communiqué à la création de son Espace Client ou ultérieurement, et qui est associée à celui-ci. Pour ce faire, il doit dans la rubrique « Mes informations » de son Espace Client saisir la nouvelle adresse mail, en confirmer la saisie puis enregistrer la modification effectuée. Il reçoit alors un message à l'ancienne adresse mail signalant la modification, ainsi qu'un message à la nouvelle. Ce second message contient un lien sur lequel il devra cliquer afin de confirmer de manière définitive la modification souhaitée.

L'Utilisateur peut également modifier à tout moment le numéro de portable associé à son Espace Client. Comme pour l'adresse mail, cette modification est possible à partir la rubrique « Mes informations » de son Espace Client, dans laquelle il devra saisir le nouveau numéro de portable qu'il souhaite associer à son Espace Client. Un code de validation lui sera alors envoyé par SMS au nouveau numéro de portable renseigné. L'Utilisateur devra alors saisir ce code dans son Espace Client afin de confirmer définitivement la modification de son numéro de portable.

L'Utilisateur reconnaît expressément qu'il est le seul responsable des informations renseignées lors de telles modifications. Son attention est attirée sur l'importance de l'exactitude de ces informations pour un bon fonctionnement du Service.

5-5 Enregistrement d'une Personne à contacter au moment du décès

5-5-1 Rôle d'une Personne à contacter au moment du décès

Si l'un ou plusieurs de ses Contrats comportent une désignation de bénéficiaires en cas de décès, le Service permet à l'Utilisateur d'enregistrer une ou des Personnes à contacter au moment du décès. Ces personnes pourront au moment de l'exigibilité de prestations aider CNP Assurances à retrouver plus facilement les bénéficiaires concernés, en lui communiquant les coordonnées auxquelles ceux-ci peuvent être contactés.

L'attention de l'Utilisateur est attirée sur le point suivant : l'enregistrement d'une Personne à contacter au moment du décès ne permet pas de compléter la désignation d'un ou plusieurs bénéficiaires en cas de décès qu'il a effectué pour ses contrats. En effet la personne enregistrée comme Personne à contacter au moment du décès par l'Utilisateur n'en devient pas de ce fait bénéficiaire des contrats de l'Utilisateur.

L'Utilisateur pourra enregistrer autant de Personne (s) à contacter au moment du décès qu'il le souhaite, étant entendu que chacune d'entre elles pourra être sollicitée si nécessaire en vue de contacter n'importe lequel des bénéficiaires en cas de décès qu'il aura désigné.

La Personne ou les personnes à contacter au moment du décès peut être un membre de la famille de l'Utilisateur, un proche ou encore un professionnel du droit soumis à des obligations de discrétion tel un notaire ou un avocat. En tout état de cause, pour que son enregistrement ait un intérêt, elle doit être susceptible de détenir au décès de l'Utilisateur des informations permettant de se rapprocher des bénéficiaires des contrats de ce dernier.

Dans l'éventualité où CNP Assurances serait amené à s'adresser à une Personne à contacter au moment du décès précisé par l'Utilisateur, elle s'engage à le faire sans lui communiquer le libellé de la clause bénéficiaire en cause. En revanche, elle sera amenée à lui indiquer qu'elle la contacte dans le cadre du règlement de prestations contrats d'assurance contractés par l'Utilisateur, afin de faciliter ce règlement, et que c'est l'Utilisateur qui lui avait à cette fin fait part de ses coordonnées.

5-5-2 Procédure d'enregistrement d'une Personne à contacter au moment du décès

Pour enregistrer une personne à contacter au moment du décès, l'Utilisateur devra remplir le formulaire dédié disponible dans son Espace client lui permettant de préciser ses coordonnées de contacts et lien avec l'utilisateur, puis confirmer la saisie en cliquant sur un bouton « validation ».

En procédant à cette confirmation, l'Utilisateur accepte que CNP Assurances contacte la Personne en cause à son décès dans les conditions précisées au 5-5-1 ci-dessus.

L'enregistrement d'une demande fera l'objet de l'envoi d'un courriel de notification à l'Utilisateur.

La liste des Personnes ainsi enregistrées et les informations les concernant peuvent être consultées par l'Utilisateur sur son espace client à tout moment.

L'Utilisateur peut également, suivant des modalités analogues à celles de son enregistrement, modifier les informations relatives à une Personne à contacter au moment du décès, ou encore supprimer une personne de la liste des Personnes à contacter au moment du décès.

5-6 Autres fonctionnalités de l'Espace Client

Ajouts de contrats dans l'Espace client

L'Utilisateur pourra signaler ceux de ses contrats n'apparaissant pas dans son Espace Client, en saisissant leurs numéros. Si les contrats ainsi mentionnés sont bien concernés par le Service, ils seront alors ajoutés à son Espace Client.

Assistance :

En cas de questions concernant la connexion, la navigation au sein de son Espace Client ou les présentes CGS, l'Utilisateur peut contacter CNP Assurances par téléphone au 01 41 98 55 33 (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 8 à 18 heures et le samedi de 8 à 13 heures, ou en envoyant un e-mail à l'adresse assistanceserviceenligne@cnp.fr.

Pour toute autre question, l'Utilisateur pourra joindre CNP Assurances au 01 41 98 55 59 également du lundi au vendredi de 8 à 18 heures et le samedi de 8 à 13 heures.

Il peut également recourir au chatbot accessible à partir du bandeau en bas des écrans du Site, auxquels il pourra adresser des questions soit sur la connexion à son Espace (bandeau en bas de la page d'accueil du Site), soit sur le fonctionnement de cet Espace et sur ses Contrats (dans les bandeaux en bas des autres pages).

Enfin les présentes CGS pourront, pendant toute la durée de fonctionnement du Service, être consultées et imprimées par l'Utilisateur sur l'Espace Client.

5-7 Evolutions des fonctionnalités

Il est d'ores et déjà précisé que les fonctionnalités proposées par le Service seront amenées à évoluer. Toute évolution des fonctionnalités proposées par le Service entraînera la modification des présentes CGS, lesquelles devront alors être acceptées par l'Utilisateur conformément à la procédure décrite à l'article 3 ci-dessus.

Nonobstant la disposition ci-dessus, CNP Assurances peut apporter unilatéralement des évolutions techniques au Service, dès lors qu'il n'en résulte ni augmentation de prix, ni altération de la qualité du Service.

ARTICLE 6 FONCTIONNEMENT ET DISPONIBILITE DU SERVICE

CNP Assurances s'efforcera, dans la mesure du possible, de maintenir le Site accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Néanmoins, l'accès au Site pourra être temporairement suspendu, en raison d'opérations techniques de maintenance, de migrations, de mises à jour ou de contraintes liées au fonctionnement d'Internet.

Ainsi, CNP Assurances se réserve la possibilité de modifier ou d'interrompre temporairement ou de façon permanente, tout ou partie du Site, sans préavis, aux fins de maintenance ou autre, ce que l'utilisateur accepte expressément. CNP Assurances ne saurait être tenue responsable en cas de suspension ou d'interruption du fonctionnement du Site, d'indisponibilité, d'impossibilité d'accès ou de mauvaises conditions d'utilisation du Site imputables à un terminal (ordinateur, tablette, smartphone ou autres appareils) non adapté, à des dysfonctionnements internes au fournisseur d'accès Internet de l'utilisateur, à l'encombrement du réseau Internet, ou pour toutes autres raisons extérieures à CNP Assurances.

Il est rappelé que la transmission des données sur internet ne bénéficie que d'une fiabilité relative. Les réseaux sur lesquels circulent les données présentent des caractéristiques et capacités diverses et sont

susceptibles d'être saturés à certaines heures de la journée, ce qui est de nature à affecter leur délai de téléchargement ainsi que leur accessibilité. CNP Assurances ne peut pas non plus garantir l'absence d'interception de données.

ARTICLE 7 PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Site et ses composantes (articles, images, documents, informations et infographies, marques, vidéos, extraits sonores, slogans, données, métadonnées, logos, tableaux, graphismes, textes, programmes informatiques, charte graphique, dessins, design, arborescence, organisation des rubriques, look and feel...etc.) sont la propriété exclusive de CNP Assurances et/ou le cas échéant de ses partenaires et autres tiers titulaires de droits. Le Site et ses composantes font l'objet d'une protection légale à divers titres tels que notamment les droits d'auteur et droits voisins, marques, dessins et modèles, droits des producteurs de bases de données.

L'Utilisateur ne doit ni modifier, ni supprimer toutes mentions d'identifications concernant les droits d'auteur ou autres titres de propriété. Il s'interdit également de reproduire, copier, utiliser, ou déposer une marque ou un signe distinctif appartenant à CNP Assurances ou à son groupe, identique ou similaire.

CNP Assurances accorde à l'Utilisateur une licence non-exclusive, strictement personnelle et non transférable l'autorisant à utiliser le Site, ainsi que les informations qu'il contient pour son propre usage conformément aux présentes CGS. A ce titre, l'Utilisateur est plus particulièrement autorisé à télécharger ou imprimer tous documents ou autres informations diffusés sur le Site. Les informations utilisées ne doivent l'être qu'à des fins personnelles, sous réserve du respect des droits de propriété intellectuelle dont il est fait mention.

Toute autre utilisation par reproduction, modification, téléchargement, transmission ou autre procédé d'extraction et de duplication des composantes du Site par quelque procédé que ce soit (en particulier par framing, caching), notamment toute utilisation à des fins commerciales ou publicitaires est soumise à l'autorisation écrite et préalable de la direction de la communication de CNP Assurances.

Hormis les cas expressément mentionnés au présent article, toute représentation totale ou partielle du Site par quelque personne (physique ou morale) que ce soit, sans l'autorisation expresse de CNP Assurances est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle français.

ARTICLE 8 PREUVE ELECTRONIQUE

8-1 Généralités

Il est convenu entre CNP Assurances et l'Utilisateur, en application de l'article 1356 du Code Civil, que font foi entre eux les enregistrements effectués par les systèmes informatiques de CNP Assurances et qui y sont conservés de manière à en préserver l'intégrité.

Ce mode de preuve n'exclut pas l'application des modes de preuve prévus aux articles 1353 et suivants du Code Civil ; ces modes de preuve sont alors admis conformément au régime instauré par ces textes.

8-2 Preuve des notifications

Les traces conservées par CNP Assurances de l'envoi de courriels de notification annonçant en particulier la mise en ligne de nouveaux documents dans les conditions décrites à l'article 9 des présentes CGS font foi entre CNP Assurances et l'Utilisateur que ces notifications ont bien été effectuées.

8-3 Clic de confirmation

a) Fonctionnement :

Pour ceux des actes de gestion des Contrats de l'Utilisateur dont il est précisé au point 5-4 des présentes CGS qu'ils pourront être effectués au moyen d'un clic de confirmation, l'Utilisateur devra procéder comme suit :

- S'identifier et s'authentifier au moyen de la saisie de ses identifiants et mots de passe pour accéder à son Espace Client,
- Confirmer sa volonté d'effectuer l'acte de gestion en cause en cliquant sur le bouton « Envoyer » du formulaire dans lequel il aura décrit la modification qu'il souhaite effectuer sur l'un de ses contrats.
- Dans le cas où l'acte de gestion est un rachat visé au b) de l'article 5-4-1 des présentes CGS, il lui sera également demandé d'imprimer le formulaire de demande, de le signer de manière manuscrite et de déposer dans son espace en ligne l'image électronique obtenue en photographiant ou scannant ce document.

b) Responsabilité

Il est rappelé qu'il appartient à l'Utilisateur de veiller au maintien de la confidentialité des Informations de connexion lui permettant d'accéder à son Espace Client, informations qui sont réservées à son usage exclusif. Il ne pourra donc pas se prévaloir d'une divulgation de ses informations afin de contester une opération effectuée à partir de son Espace Client.

c) Valeur probatoire reconnu au clic de confirmation

L'Utilisateur reconnaît que la saisie concomitante de son identifiant et de son mot de passe pour accéder à son Espace Client, puis l'exécution de sa part d'un clic de confirmation validant une demande d'opération, attestent jusqu'à preuve contraire de son identification et de son consentement au traitement de l'opération demandée. En outre, il convient que, sauf preuve contraire, les enregistrements par les systèmes informatiques de CNP Assurances font foi entre les parties quant à l'existence de son identification et de son authentification sur son Espace Client puis de l'exécution du clic de confirmation dans les conditions décrites ci-dessus. Ces enregistrements informatiques seront conservés dans des conditions de nature à garantir leur sécurité et leur intégrité dans le temps.

8-4 Signature électronique

a) Fonctionnement :

Lorsqu'un acte de gestion des Contrats de l'Utilisateur devra faire l'objet d'une Signature électronique en application du point 5-4-1 des présentes CGS, il s'agira d'une signature électronique avancée au sens de l'article 26 du règlement eIDAS (UE) n ° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014. Les étapes par lesquelles devra passer l'Utilisateur seront les suivantes :

- L'Utilisateur procède au téléchargement d'une pièce d'identité dont la cohérence avec l'identité associée à l'Espace Client est vérifiée par l'Autorité d'Enregistrement ;
- Sur la base de cette identité contrôlée par l'Autorité d'enregistrement, un Certificat à usage unique est émis par l'Autorité de certification conformément à sa Politique de certification ;
- L'Utilisateur prend connaissance des documents à signer qui lui sont présentés par le Prestataire de signature, puis valide les déclarations constituant des prérequis à sa signature desdits documents ;
- L'Utilisateur saisit le Code d'Authentification qui lui a été envoyé par SMS au numéro de téléphone associé à son Espace Client ;
- L'Utilisateur clique sur la case « Valider et signer électroniquement le document », autorisant le Prestataire de signature à déclencher la signature électronique du document avec la clef associée au Certificat à usage unique émis en son nom par l'Autorité de certification.

Les traces de l'ensemble de ces étapes ainsi que les documents signés seront regroupés dans un Dossier de preuve, qui sera scellé par la signature électronique du Prestataire de signature. Ce Dossier de preuve

sera conservé par un Tiers de confiance d'archivage électronique pendant toute la durée nécessaire à la gestion du contrat auquel le document signé se rapporte, afin de préserver la parfaite intégrité dans le temps des éléments qu'il contient.

b) Responsabilité

Il est rappelé qu'il appartient à l'Utilisateur de veiller au maintien de la confidentialité des Informations de connexion lui permettant d'accéder à son Espace Client, informations qui sont réservées à son usage exclusif. Si cette confidentialité lui semble compromise, l'Utilisateur devra le signaler sans délai et suspendre son utilisation du Service.

L'Utilisateur ne pourra donc pas se prévaloir d'une divulgation de ses Informations de connexion afin de contester la validité d'une Signature électronique effectuée à partir de son Espace Client.

L'attention de l'Utilisateur est également attirée sur le fait que, puisque la saisie d'un Code d'authentification envoyé par SMS au numéro de téléphone associé à son Espace Client contribue à son authentification au moment du déclenchement de la Signature électronique, il lui appartient de signaler toute perte, tout vol ou plus généralement toute circonstance faisant qu'il ne serait plus la seule personne en mesure de prendre connaissance d'un tel Code, et de surseoir à l'utilisation de la Signature électronique.

L'Utilisateur ne pourra donc pas se prévaloir d'une telle circonstance afin de contester la validité d'une Signature électronique effectuée à partir de son Espace Client.

c) Valeur probatoire des documents signés électroniquement

L'Utilisateur convient de la fiabilité du procédé mis en œuvre afin d'effectuer une Signature électronique, tel qu'il a été décrit ci-dessus. Conformément aux articles 1366 et 1367 du Code Civil, il reconnaît donc aux documents signés électroniquement au moyen de ce procédé la qualité de documents originaux et les admet comme preuve au même titre qu'un écrit sur support papier.

L'Utilisateur convient que l'ensemble des éléments contenus dans le Dossier de preuve ou leur reproduction par l'Assureur sur quelque support électronique que ce soit sont recevables devant les Tribunaux.

Il convient de ce que les éléments conservés dans le Dossier de preuve, notamment le Code d'authentification, les Certificats à usage unique et les documents pdf incluant une signature électronique, font foi du contenu des documents en cause ainsi que du fait qu'ils ont bien été signés électroniquement par ses soins, dans les conditions précisées au paragraphe A du présent article 8-4

Ce mode de preuve n'exclut toutefois pas l'application des modes de preuve prévus aux articles 1353 et suivants du Code Civil ; ces modes de preuve sont alors admis conformément au régime instauré par ces textes.

ARTICLE 9 DEMATERIALISATION ET DROIT D'OPPOSITION

Dans le respect des conditions prévues à l'article L111-10 du Code des assurances, CNP Assurances pourra fournir ou mettre à disposition de l'Utilisateur de manière dématérialisée des documents précontractuels, contractuels, d'information ou de gestion à ses contrats d'assurance ou de capitalisation.

L'Utilisateur est informé que l'ensemble des contrats d'assurance ou de capitalisation, assurés par CNP Assurances et auxquels il a souscrit ou adhéré dans le cadre de sa relation commerciale avec le réseau AMETIS, est susceptible d'être concerné par la mise en œuvre de cette dématérialisation.

CNP Assurances se réserve néanmoins le droit de continuer d'adresser certains des documents destinés à l'Utilisateur par courrier sur support papier.

Les modalités de cette dématérialisation consistent en une fourniture ou en une mise à disposition des documents précités sous un format numérique durable dans son Espace Client. Ces documents ne lui

seront alors pas adressés sous format papier par voie postale.

En se connectant sur son Espace Client, l'Utilisateur pourra consulter, imprimer et/ou télécharger ces documents.

Dès qu'un nouveau document sera disponible dans son Espace Client, l'Utilisateur recevra à l'adresse qu'il a communiquée un courrier électronique l'informant de sa mise à disposition en ligne.

L'attention de l'Utilisateur est toutefois attirée sur le fait qu'il peut à n'importe quel moment de la relation commerciale et par tout moyen s'opposer à la fourniture ou à la mise à disposition sur un support dématérialisé de documents adressés par l'assureur.

Cette démarche peut notamment être effectuée en se connectant au site <https://marelacioncnpassurances.cnp.fr>, ou en se rapprochant de CNP Assurances.

La réception des documents précités sous format papier se fera sans frais supplémentaire et concernera alors l'ensemble des contrats d'assurance et de capitalisation, assurés par CNP Assurances et auxquels il a souscrit ou adhéré dans le cadre de sa relation commerciale avec le réseau AMETIS, à l'exception des contrats indiquant que le service fourni est de nature exclusivement électronique.

ARTICLE 10 PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ET COOKIES

L'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance de la Politique de protection des données à caractère personnel et de la politique cookies (lien vers la politique de protection des données à caractère personnel et politique cookies) mises à sa disposition sur le Site dès la création de son Espace Client dans un format téléchargeable et imprimable.

ARTICLE 11 SECURITE

CNP Assurances met en œuvre des protocoles techniques, physiques et procéduraux à l'état de l'art afin de préserver la confidentialité et l'intégrité des données de l'Utilisateur lors de leur collecte, de leur traitement et de leur stockage. Néanmoins, compte tenu des caractéristiques et les contraintes d'Internet, elle ne peut garantir cette confidentialité et cette intégrité de manière absolue.

De son côté l'Utilisateur s'engage à prendre toutes mesures appropriées de nature à protéger ses propres données et son terminal de toute intrusion ou contamination par d'éventuels virus. L'utilisateur s'interdit d'accéder ou de se maintenir frauduleusement dans le Site, d'entraver ou d'altérer le fonctionnement de celui-ci notamment en y introduisant des chevaux de Troie, bombes logiques, vers informatiques ou tout autre virus ou programme malveillant ou susceptible de causer un quelconque dommage au Site.

L'Utilisateur s'engage également à informer CNP Assurances de tout soupçon d'accès ou d'utilisation frauduleuse de son Espace, ou de tout évènement susceptible de mener à une telle utilisation, tels que et de manière non limitative : la perte, la divulgation accidentelle ou le détournement de ses identifiants, ou la constatation d'une utilisation de son Espace par un tiers.

ARTICLE 12 DUREE

Les présentes CGS prennent effet à la date de leur acceptation par l'Utilisateur et restent en vigueur jusqu'à ce qu'elles soient remplacées par une nouvelle version des CGS, dans les conditions prévues à l'article 3.

ARTICLE 13 RESPONSABILITE

L'Utilisateur s'engage à n'utiliser le Site et/ou les Services qu'en conformité avec les stipulations des présentes CGS, qu'il a expressément acceptées

L'Utilisateur est seul responsable de son utilisation du Site et/ou des Services. Il doit respecter les règles des présentes CGS ainsi que les législations et réglementations en vigueur.

L'Utilisateur s'engage en tout état de cause à ne commettre aucun acte pouvant mettre en cause la sécurité informatique de CNP Assurances et/ou des autres Utilisateurs.

En particulier, l'Utilisateur ne peut mettre en place un hyperlien en direction du Site sans l'autorisation expresse écrite et préalable de CNP Assurances.

CNP Assurances assume une obligation de moyens dans la fourniture du Service, faisant en sorte d'assurer au mieux de ses possibilités le fonctionnement et la sécurité du site ainsi que l'exactitude et la mise à jour des informations qu'elle y a diffusées.

Néanmoins, CNP Assurances ne garantit pas un fonctionnement continu du Service, ni qu'il est exempt d'erreurs ou totalement sécurisé.

CNP Assurances ne pourra être tenue responsable des interruptions de service ou des dommages liés notamment :

- à une interruption de la fourniture de l'électricité ou une interruption, saturation, dysfonctionnement quel qu'il soit des réseaux de communications de toute nature et d'Internet utilisés pour la fourniture du Service ;
- à l'utilisation du Service en conjonction avec un logiciel ou un matériel utilisé par l'Utilisateur ou en raison d'un quelconque problème technique sur le système d'information de l'Utilisateur ;
- à une utilisation anormale ou frauduleuse par l'Utilisateur ou des tiers nécessitant l'arrêt du Service pour des raisons de sécurité ;
- à une intrusion ou à un maintien frauduleux d'un tiers dans le système, ou à l'extraction illicite de données, malgré la mise en œuvre des moyens de sécurisation conformes aux données actuelles de la technique ;
- aux dysfonctionnements du Service qui seraient imputables à tout opérateur de télécommunications.

En aucun cas, CNP Assurances ne sera responsable des dommages indirects subis par un Utilisateur.

ARTICLE 14 SUSPENSION – RESILIATION

En cas de non-respect par l'Utilisateur des présentes CGS ou d'impossibilité à résoudre les problèmes de sécurité liés à l'utilisation de son Espace Client, CNP Assurances se réserve le droit, après notification préalable, de suspendre le Service et tout accès de l'Utilisateur à son Espace Client. La suspension prendra effet trente (30) jours après avoir été notifiée à l'Utilisateur sur son Espace Client.

En cas d'évènement portant gravement atteinte à la sécurité du Site, CNP Assurances se réserve également le droit de suspendre cet accès sans notification préalable.

En outre, CNP Assurances peut résilier le Service à tout moment. La résiliation sera notifiée à l'Utilisateur sur son Espace Client et prendra effet trente (30) jours après cette notification.

L'Utilisateur n'aura ensuite plus accès qu'à l'historique des documents mis en ligne avant la résiliation, dans la limite de la durée de mise à disposition prévue à l'article 5-2 des présentes CGS.

ARTICLE 15 FORCE MAJEURE

Aucune défaillance de la part de l'une des parties dans l'exécution de ses obligations en vertu des présentes ne sera considérée comme une rupture, ni ne pourra créer aucune responsabilité si cette défaillance est le résultat d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

ARTICLE 16 GARANTIES

L'Utilisateur garantit expressément à CNP Assurances :

- Que les informations qu'il fournit pour les besoins ou dans le cadre de l'utilisation du Service sont correctes ;
- Qu'il n'utilisera le Service que conformément aux présentes CGS.

L'Utilisateur garantit ainsi CNP Assurances contre tout recours de tiers à cet égard.

ARTICLE 17 DISPOSITIONS DIVERSES

- **Nullité partielle**

La nullité d'une clause des présentes CGS, pour quelque raison que ce soit, est sans effet sur les autres clauses des présentes, lesquelles conserveront toute leur force et leur portée.

- **Titres**

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres et l'une quelconque des clauses, le contenu de la clause prévaudra sur le titre.

- **Loi applicable**

Les présentes CGS sont régies par le droit français.

- **Résolution des différends**

En cas de différend concernant l'utilisation du Site, l'Utilisateur s'engage à contacter directement CNP Assurances afin de tenter de résoudre le litige à l'amiable.

Il reste libre le cas échéant de saisir la juridiction compétente.