

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACCÈS ET D'UTILISATION

---

## ***ESPACE CLIENT AGPM***

---

Juin 2021



## TABLE DES MATIÈRES

<u>I.</u>	<u>OBJET.....</u>	<u>3</u>
<u>II.</u>	<u>PRÉSENTATION DE L'ESPACE CLIENT AGPM .....</u>	<u>3</u>
<u>III.</u>	<u>ACCÈS A L'ESPACE CLIENT AGPM .....</u>	<u>3</u>
<u>IV.</u>	<u>CRÉATION ET UTILISATION DE L'ESPACE CLIENT AGPM .....</u>	<u>4</u>
<u>V.</u>	<u>ASSISTANCE TECHNIQUE .....</u>	<u>6</u>
<u>VI.</u>	<u>PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES.....</u>	<u>6</u>
<u>VII.</u>	<u>SÉCURITÉ .....</u>	<u>7</u>
<u>VIII.</u>	<u>ACCESSIBILITÉ DES INFORMATIONS ET DOCUMENTS PRÉCONTRACTUELS ET CONTRACTUELS.....</u>	<u>8</u>
<u>IX.</u>	<u>RESPONSABILITÉ.....</u>	<u>8</u>
<u>X.</u>	<u>FORCE MAJEURE .....</u>	<u>9</u>
<u>XI.</u>	<u>OPPOSABILITÉ.....</u>	<u>9</u>
<u>XII.</u>	<u>PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.....</u>	<u>10</u>
<u>XIII.</u>	<u>PROSPECTION .....</u>	<u>10</u>
<u>XIV.</u>	<u>TRACABILITÉ.....</u>	<u>10</u>
<u>XV.</u>	<u>CONVENTION DE PREUVE .....</u>	<u>11</u>
<u>XVI.</u>	<u>NULLITÉ.....</u>	<u>11</u>
<u>XVII.</u>	<u>RÉSILIATION .....</u>	<u>11</u>
<u>XVIII.</u>	<u>SINCÉRITÉ.....</u>	<u>11</u>
<u>XIX.</u>	<u>BONNE FOI.....</u>	<u>11</u>

## I. OBJET

AGPM Gestion a développé un site [www.agpm.fr](http://www.agpm.fr) dans lequel est proposé aux clients du Groupe AGPM un accès à un espace confidentiel et privatif dénommé *Espace Client AGPM*.

L'*Espace Client AGPM* est également accessible par l'intermédiaire de l'application mobile Tého, disponible sur les plateformes de téléchargement Google Play Store et App Store.

Les présentes Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation (CGAU) ont pour objet de définir les modalités d'accès et d'utilisation de l'*Espace Client AGPM*.

## II. PRÉSENTATION DE L'ESPACE CLIENT AGPM

AGPM Gestion met à la disposition des clients du Groupe AGPM, *via* un accès sécurisé, l'*Espace Client AGPM* dans lequel est proposé un ensemble des données et informations relatives notamment aux devis et contrats d'assurance conclus auprès de ses entités et partenaires.

Cette fonctionnalité permet ainsi de bénéficier d'informations et e-services dont :

- accès aux coordonnées collectées avec mise à jour en ligne ;
- accès aux différents devis établis et contrats souscrits : assurance (prévoyance, santé, dommages aux biens), épargne, crédit, association Tého, etc. ;
- e-services : messagerie, avis d'échéances, déclaration et suivi de vos sinistres ;
- gestion du contrat d'assurance vie-épargne en permettant d'effectuer un versement et/ou d'éditer le relevé de compte, etc.) ;
- édition d'attestations scolaires ;
- « Avantages » : applications à disposition, consultation du Magazine Tého, Club Avantages, dispositif Entraide Tého, etc.

De nouveaux e-services sont régulièrement étudiés et mis en ligne pour améliorer l'accompagnement en ligne des utilisateurs de l'*Espace Client AGPM*.

## III. ACCÈS A L'ESPACE CLIENT AGPM

L'accès à l'*Espace Client AGPM* n'est possible qu'après identification au moyen des codes d'accès.

L'*Espace Client AGPM* est normalement accessible 24h/24, 7 j/7 et son accès est gratuit (hors coûts de communication).

AGPM Gestion se réserve cependant le droit de :

- fermer temporairement ou définitivement l'accès à la fonctionnalité *Espace Client AGPM* ou à un ou plusieurs services à distance pour effectuer une mise à jour, des

- modifications ou changements sur les méthodes opérationnelles, les serveurs et les heures d'accessibilité, sans que cette liste ne soit limitative ;
- compléter ou de modifier, à tout moment, ses services à distance et la fonctionnalité *Espace Client AGPM* en fonction de l'évolution de la technologie, et ce, sans préavis, ni indemnité.

En cas d'interruption ou d'impossibilité d'utiliser la fonctionnalité *Espace Client AGPM*, vous pouvez contacter l'assistance technique selon les modalités prévues au **V. Assistance technique**.

#### **IV. CRÉATION ET UTILISATION DE L'ESPACE CLIENT AGPM**

L'inscription à *l'Espace Client AGPM* nécessite que vous ayez la qualité de client du Groupe AGPM.

Le client s'entend d'une personne physique ou morale ayant au moins un contrat en cours souscrit auprès du Groupe AGPM (hors contrat Fortégo).

Vous déclarez avoir obtenu de la part d'AGPM Gestion toutes les indications nécessaires quant aux informations et e-services mis à disposition sur *l'Espace Client AGPM* et adhérez sans réserve aux présentes CGAU.

Vous disposez de la faculté de reproduire et de conserver les présentes CGAU en ayant recours aux fonctionnalités standards de votre navigateur.

Vous reconnaissez que l'accès à *l'Espace Client AGPM* nécessite l'acceptation et le respect inconditionnel de l'ensemble des prescriptions d'utilisation définies au sein des présentes CGAU.

Vous bénéficiez de la compétence et des moyens nécessaires pour accéder et utiliser *l'Espace Client AGPM*.

Il vous appartient de veiller aux possibilités d'évolution des moyens informatiques et de transmission qui sont mis à votre disposition par votre fournisseur d'accès pour qu'ils puissent s'adapter aux évolutions de la fonctionnalité *Espace Client AGPM* et des services à distance proposés.

Vous avez vérifié que la configuration informatique que vous utilisez ne contient aucun virus et qu'elle est en parfait état de fonctionnement.

La procédure d'accès à *l'Espace Client AGPM* comprend les étapes suivantes :

**Étape 1 : saisie du formulaire dédié sur le site [www.agpm.fr](http://www.agpm.fr) ou sur l'application mobile Tého**

Aux fins d'identification, vous devez indiquer les dernières données personnelles fournies au Groupe AGPM lors de l'établissement de votre devis, la souscription de votre contrat, ou celles communiquées lors d'un signalement de changement de situation (déménagement, changement de nom, etc.).

En cas de non-adéquation entre vos données personnelles saisies avec celles recensées dans notre système d'informations, l'assistance technique (voir **V. Assistance technique**) vous permet de mettre à jour vos données personnelles puis de créer l'accès à votre *Espace Client AGPM*.

Vous êtes tenu(e) d'indiquer en tant qu'identifiant soit votre numéro de client avec ou sans les tirets, soit votre adresse électronique personnelle valide de manière à recevoir notamment le courrier électronique de confirmation de la création de votre accès contenant un mot de passe.

Vous devez vous assurer qu'il n'existe qu'un seul accès à votre boîte à lettres électronique comportant ledit mot de passe.

Vous devez choisir une question et une réponse secrètes, réponse que vous devez être susceptible de produire en cas d'opposition, de perte ou d'oubli de votre mot de passe.

## **Étape 2 : émission par le Groupe AGPM d'un courrier électronique**

Le Groupe AGPM procède à l'émission d'un courrier électronique récapitulatif comportant le mot de passe susvisé.

## **Étape 3 : modification du mot de passe lors de votre première connexion à l'*Espace Client AGPM***

Vous devez procéder au changement du mot de passe envoyé et généré par le Groupe AGPM par un nouveau mot de passe, répondant aux caractéristiques suivantes : composé de 8 à 20 caractères, et contenant au moins un chiffre, une lettre majuscule, une lettre minuscule et un caractère spécial.

Dès la reconnaissance de vos codes d'accès, vous bénéficiez d'un accès sécurisé à votre *Espace Client AGPM*.

Vous avez la possibilité de modifier à tout moment votre mot de passe au sein de votre *Espace Client AGPM*.

Vous êtes seul responsable de la préservation et de la confidentialité de votre mot de passe et par conséquent, des conséquences d'une divulgation involontaire à quiconque.

Afin de préserver la sécurité d'accès à votre *Espace Client AGPM*, il est fortement déconseillé d'accepter l'enregistrement de votre mot de passe dans votre navigateur.

Tout accès à votre *Espace Client AGPM* à partir de votre mot de passe est présumé comme émanant exclusivement de vous et de vous seul.

Aucune opération ne peut être effectuée sans vos codes d'accès composés de votre numéro de client ou votre adresse électronique personnelle et votre mot de passe.

Vos codes d'accès sont personnels et confidentiels.

Vous avez l'obligation de notifier au Groupe AGPM sans délai, toute compromission de la confidentialité de votre mot de passe ou toute utilisation par un tiers dont vous auriez connaissance, notamment *via* le formulaire mis à disposition dans la rubrique « Contact » de votre *Espace Client AGPM* et sur le site [www.agpm.fr](http://www.agpm.fr).

En cas de risque majeur (perte, vol...) et d'incapacité à modifier vous-même votre mot de passe pour éviter un risque d'intrusion de votre *Espace Client AGPM*, vous pouvez neutraliser à tout moment les fonctions liées à l'utilisation de vos codes d'accès en vous rapprochant de l'assistance technique ([article V](#)). Le plus efficace et le plus rapide reste de modifier vous-même votre mot de passe en ligne *via* l'onglet spécifique mis à disposition dans « Mon profil / Mon Compte ».

À compter de la réception de la notification émise *via* le formulaire de contact figurant à la rubrique « Contact », AGPM Gestion s'engage à procéder à la suppression de votre mot de passe permettant l'accès à votre *Espace Client AGPM* dans un délai de vingt-quatre (24) heures au plus tard lorsque cette notification est adressée du lundi au vendredi. Dans le cas où elle est émise au cours du week-end, ce délai ne commence qu'à partir du lundi suivant.

Un nouveau mot de passe vous est alors communiqué par l'envoi d'un courrier électronique pour réinitialisation.

## V. ASSISTANCE TECHNIQUE

AGPM Gestion met à votre disposition une assistance technique à même de répondre à tous les renseignements nécessaires à l'utilisation des services à distance.

Vous pouvez la joindre en composant le 3222 (depuis la France métropolitaine), le +33 4 94 61 57 57 (depuis les DROM, POM, COM et l'étranger), ou *via* le formulaire de contact mis à disposition dans la rubrique « Contact » du site [www.agpm.fr](http://www.agpm.fr) ou de l'application mobile Tého.

## VI. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

AGPM Gestion s'attache à respecter la réglementation relative à la Protection des Données Personnelles, définie notamment par le Règlement 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 dit

Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

AGPM Gestion a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO pour *Data Protection Officer*), dont la fonction consiste, entre autres, à veiller au respect de la réglementation en vigueur.

La fonctionnalité *Espace Client AGPM* fait l'objet d'un traitement automatisé de données personnelles déclaré sur le registre du DPO.

L'inscription à *l'Espace Client AGPM* nécessite la communication de certaines de vos données personnelles. Leur collecte est nécessaire aux fins d'administration de votre *Espace Client AGPM* et de ses fonctionnalités afférentes, telles que la gestion de vos devis, contrats d'assurance et sinistres le cas échéant.

Vous vous engagez à ce titre à :

- ne communiquer que des données loyales et licites ;
- nous tenir informés de toute modification de vos données personnelles, de façon à ce qu'elles soient toujours adéquates.

Vous disposez de différents droits relatifs à vos données personnelles : accès, rectification, effacement, limitation, portabilité, opposition, et droit de définir des directives quant au sort de vos données après votre décès. Vous pouvez exercer ces droits auprès d'AGPM Gestion, responsable du traitement, soit par le formulaire dédié disponible sur [www.agpm.fr](http://www.agpm.fr) à la rubrique « Données personnelles », soit par courrier libre, accompagné de la copie d'un justificatif d'identité, adressé à AGPM Gestion, Protection des Données Personnelles, 83086 TOULON Cedex 9.

Vous pouvez également formuler une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) sise 3, place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS Cedex 07.

## VII. SÉCURITÉ

AGPM Gestion met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser la fonctionnalité *Espace Client AGPM*.

Tout accès frauduleux à ce dernier est interdit et sanctionné pénalement.

Vous déclarez accepter les caractéristiques et limites du réseau Internet, et en particulier, ses performances techniques, pour consulter, interroger ou transférer les données.

Vous vous engagez à informer AGPM Gestion dans les meilleurs délais, de toute défaillance de votre *Espace Client AGPM* ainsi que celle de la fonctionnalité proprement dite le cas échéant.

Vous êtes pleinement conscient(e) que les données circulant sur le réseau Internet ne sont pas nécessairement protégées, notamment contre les détournements éventuels.

Vous acceptez de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger vos propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus sur le réseau Internet.

Tout accès frauduleux à ce dernier est interdit et sanctionné pénalement.

## VIII. ACCESSIBILITÉ DES INFORMATIONS ET DOCUMENTS PRÉCONTRACTUELS ET CONTRACTUELS

Conformément à l'article L.111-11 du Code des assurances, l'accessibilité des informations et documents précontractuels et contractuels conservés dans votre *Espace Client AGPM* cet espace vous est garantie jusqu'à cinq (5) ans après la fin de la relation contractuelle.

Si AGPM Gestion envisageait de ne plus rendre accessibles ces informations et documents, vous en seriez préalablement informé(e), par voie électronique, moyennant un préavis de deux (2) mois.

## IX. RESPONSABILITÉ

Vous vous engagez à :

- n'utiliser votre *Espace Client AGPM* et les données auxquelles vous avez accès que dans les seules conditions définies par AGPM Gestion ;
- ne pas perturber l'usage que pourraient faire les autres utilisateurs du site [www.agpm.fr](http://www.agpm.fr), et de ne pas accéder à l'*Espace Client AGPM* d'un autre utilisateur ;
- ne commettre aucun acte pouvant mettre en cause la sécurité informatique d'AGPM Gestion ou des autres utilisateurs ;
- ne pas interférer ou interrompre le fonctionnement normal de la fonctionnalité *Espace Client AGPM* ;
- ne pas rendre responsable AGPM Gestion d'un quelconque différend dans les données qui lui sont remises ;
- indemniser AGPM Gestion ainsi que ses collaborateurs en cas de plainte, action, poursuite, condamnation de ces derniers résultant de votre non-respect des présentes CGAU ;
- notifier AGPM Gestion tout changement relatif à votre adresse électronique dans les meilleurs délais ;
- reconnaître qu'à défaut, vous restez seul responsable des conséquences qui pourraient en résulter, de quelque nature que ce soit.

AGPM Gestion :

- s'efforce de réaliser les opérations qui lui incombent relatives à la fonctionnalité *Espace Client AGPM*, conformément aux mesures techniques et organisationnelles appropriées ;



- fait son possible afin de vous garantir la qualité générale des informations diffusées et leur pertinence, compte tenu de la diversité des sources de données vous concernant, des modalités de leur consultation et des délais pour réaliser leur transmission ;
- ne saurait être tenu responsable :
  - o de la qualité du service, celui-ci étant proposé « en l'état »,
  - o de toute perturbation de l'utilisation de l'*Espace Client AGPM*,
  - o d'une difficulté liée au temps de réponse, en cas d'indisponibilité temporaire ou totale de tout ou partie de l'accès à l'*Espace Client AGPM* et d'une manière générale, d'un défaut de performance quelconque,
  - o de l'impossibilité d'utiliser l'*Espace Client AGPM*,
  - o des atteintes à la sécurité informatique, pouvant causer des dommages aux matériels informatiques des utilisateurs et à leurs données,
  - o de l'usage frauduleux ou abusif ou dû à une divulgation volontaire ou involontaire à quiconque de vos codes d'accès,
  - o d'atteintes à la confidentialité de vos données personnelles résultant de l'usage de vos codes d'accès par un tiers, sauf faute ou négligence prouvée d'AGPM Gestion,
  - o de la violation des présentes CGAU par un autre utilisateur,
  - o de dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation des services à distance,
  - o de l'atteinte à vos droits d'utilisateur, de manière générale.

## X. FORCE MAJEURE

Tout cas de force majeure suspend l'exécution des présentes CGAU.

Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à deux (2) mois, les présentes CGAU sont résiliées automatiquement, sauf accord contraire des Parties.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, ceux habituellement retenus par la jurisprudence française.

## XI. OPPOSABILITÉ

Les présentes CGAU vous sont opposables en qualité d'utilisateur dès votre acceptation, lors de la création de l'accès à votre *Espace Client AGPM*, puis pendant toute la durée d'utilisation de votre *Espace Client AGPM* et jusqu'à ce que de nouvelles CGAU les annulent et remplacent.

AGPM Gestion se réserve le droit d'apporter aux présentes CGAU toutes les modifications qu'elle jugerait nécessaires et utiles.

Tout usage de votre *Espace Client AGPM* après modification des présentes CGAU vaut acceptation de votre part de leur nouvelle version.

Les CGAU accessibles sur l'*Espace Client AGPM* prévalent sur toute version portant une date antérieure.

Vous pouvez à tout moment renoncer à utiliser les e-services à distance mis à disposition dans votre *Espace Client AGPM* mais demeurez responsable de son utilisation antérieure.

## **XII. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Les présentes CGAU n'emportent aucune cession d'aucune sorte à votre bénéfice de droits de propriété intellectuelle sur les éléments appartenant à AGPM Gestion.

Le site, les marques, les dessins, les modèles, les images, les textes, les photos, les logos, les chartes graphiques, les logiciels, les moteurs de recherche, les bases de données et les noms de domaine, sans que cette liste soit exhaustive, sont la propriété exclusive d'AGPM Gestion.

Toute reproduction et/ou représentation, totale ou partielle d'un de ces droits, sans l'autorisation expresse d'AGPM Gestion, est interdite et constitue une contrefaçon sanctionnée par l'article L.335-2 du Code de la propriété intellectuelle.

## **XIII. PROSPECTION**

Votre adresse électronique est susceptible d'être utilisée pour recevoir des informations et propositions personnalisées sur les contrats d'assurance et les services sélectionnés par le Groupe AGPM au regard des informations recueillies et d'analyses de vos habitudes de consommation (appelées « profilage »).

A cette fin, nous vous invitons à nous faire part de votre accord dans l'onglet "Mon profil / Mes préférences de contact ».

Vous avez également la possibilité de vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) .

## **XIV. TRAÇABILITÉ**

L'historique des connexions à votre *Espace Client AGPM* est conservé à des fins de sécurité.

Vous pouvez obtenir plus d'informations concernant les cookies, leur nature, leurs finalités et le paramétrage de votre consentement dans la rubrique "Informations sur les cookies", sous l'onglet « Données personnelles » du site [www.agpm.fr](http://www.agpm.fr) .

Par ailleurs, toute mise à jour de vos données personnelles, tout envoi de message électronique, ainsi que toute transmission de documents *via* votre *Espace Client AGPM* font l'objet d'une traçabilité.

## **XV. CONVENTION DE PREUVE**

L'acceptation des présentes CGAU a, entre les Parties, la même valeur probante que l'accord formalisée par une signature sur support papier.

Les fichiers constitutifs des traitements automatisés mis en œuvre dans les systèmes d'information sont conservés dans des conditions de sécurité répondant aux normes en vigueur et considérés comme les preuves des communications intervenues entre les Parties.

A ce titre, dans le cadre de sa politique d'archivage, AGPM Gestion conserve notamment les courriers électroniques de transmission des codes d'accès aux utilisateurs de l'*Espace Client AGPM*.

L'archivage des documents contractuels est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve dans les délais de prescription légaux.

## **XVI. NULLITÉ**

Si une ou plusieurs dispositions des présentes CGAU devenaient invalides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision de justice passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les autres en conserveraient toute leur force et leur portée.

## **XVII. RÉSILIATION**

En cas de manquement de votre part aux engagements contenus dans les présentes CGAU, AGPM Gestion est en droit de vous signifier, *via* votre adresse électronique, la résiliation de votre *Espace Client AGPM* à effet immédiat.

## **XVIII. SINCÉRITÉ**

Les Parties déclarent sincères les présents engagements.

A ce titre, elles déclarent ne disposer d'aucun élément à leur connaissance qui, s'il avait été communiqué, aurait modifié le consentement de l'autre partie.

## **XIX. BONNE FOI**

Les Parties conviennent d'exécuter leurs obligations avec une parfaite bonne foi.