

CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

Version n°6 – Juillet 2019

Les présentes Conditions Générales de Service (les « CGS ») ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation d'un service (ci-après désigné le « Service ») dédié aux personnes physiques (ci-après désigné(s) « le(s) Utilisateur(s) ») souhaitant déclarer un sinistre couvert par un contrat d'assurance en couverture de prêt CNP Assurances. Ce Service sera accessible, via les sites des Partenaires bancaires de CNP Assurances, à l'adresse suivante :

<https://adele.cnp.fr>

1. DEFINITIONS

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

« **AMI** » ; désigne l'Attestation Médicale d'Incapacité, qui est un questionnaire conçu par CNP Assurances afin de lui permettre l'étude des demandes de prestations liées à une incapacité ou à une invalidité affectant un Assuré.

« **Assuré** » : désigne toute personne physique assurée au titre d'un contrat d'assurance de groupe en couverture de prêts CNP Assurances souscrit auprès d'un Partenaire Bancaire de CNP Assurances et auquel elle a adhéré.

« **Continuations administratives ou médicales** » : certains Sinistres affectant l'Assuré donnent lieu à des prestations dont le versement a vocation à cesser dès lors que son état de santé ne correspond plus à la définition contractuelle des garanties accordées.

Pour ces Sinistres, il appartient à l'Assuré de fournir régulièrement les justificatifs administratifs établissant que la prise en charge demeure justifiée, ce qui correspond aux **Continuations administratives**.

En outre, CNP Assurances peut périodiquement demander à l'Assuré de fournir un ou plusieurs documents médicaux permettant à l'Assureur d'apprécier si l'état de santé de l'Assuré justifie la poursuite du versement de la prestation, ce qui correspond aux **Continuations médicales**.

« **Déclarant** » : désigne toute personne physique qui déclare un sinistre via le Site pour le compte d'un Assuré.

« **Documents** » : désigne les justificatifs nécessaires à l'étude de la déclaration de Sinistre initialement effectuée par l'Utilisateur ou aux Continuations, parmi lesquels figure notamment l'AMI.

« **Données Personnelles** » : désigne les données à caractère personnel au sens de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Conformément à cette loi, constitue une donnée à caractère personnel, toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres.

« **Espace Personnel** » : désigne l'espace temporaire, accessible au moyen d'identifiants personnels (login et mot de passe), dédié à l'Utilisateur afin qu'il y dépose les Documents relatifs au Sinistre qu'il déclare. Cet Espace Personnel est destiné à la transmission à CNP Assurances par l'Utilisateur des Documents nécessaires à l'étude de la déclaration de Sinistre et des Continuations administratives et médicales, et non au stockage de ces Documents pour le compte de l'Utilisateur ou de l'Assuré.

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

« **Partenaires Bancaires** » : désigne les établissements financiers suivants : BOURSORAMA BANQUE, ING, CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE, LA BANQUE POSTALE.

« **Service** » : désigne l'ensemble des fonctionnalités mises à la disposition des Utilisateurs et accessibles, au moyen d'identifiants personnels (login et mot de passe) via le site internet @DELE, à partir d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone. L'ensemble des fonctionnalités mises à disposition par le Service sont décrites aux articles 2 et 4 des présentes CGS. Il est d'ores et déjà précisé que ces fonctionnalités pourront évoluer.

« **Sinistre** » : désigne la réalisation d'un risque couvert par un contrat d'assurance en couverture de prêts CNP Assurances, souscrit par un des Partenaires bancaires et auquel l'Assuré a adhéré. Ce sinistre est susceptible de donner droit à la prestation prévue par le contrat après vérification des Documents transmis par l'Utilisateur.

« **Site** » : désigne le service de communication au public en ligne, édité par CNP Assurances et support du Service, accessible suivant le Partenaire Bancaire à l'adresse suivante :

<https://adele.cnp.fr>

« **Utilisateur** » : désigne toute personne physique, qui déclare via le Site un Sinistre relatif à un contrat d'assurance de groupe en couverture de prêts CNP Assurances souscrit par un Partenaire Bancaire de CNP Assurances et qui couvre les emprunteurs ayant adhéré à ce contrat. L'Utilisateur peut être l'Assuré lui-même ou une personne qui déclare un Sinistre pour le compte de l'Assuré.

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.

2. CREATION DE L'ESPACE PERSONNEL

L'accès au Service par l'Utilisateur nécessite de remplir un formulaire d'inscription en ligne sur le Site.

L'Utilisateur remplira ce formulaire en suivant l'arborescence proposée en fonction notamment du sinistre qu'il souhaite déclarer, après avoir cliqué sur le bouton « Je commence ma demande ». Il devra

ainsi remplir les différents champs qui lui seront proposés, qui permettront d'identifier la déclaration de sinistre correspondant à sa situation. Tous les champs sont obligatoires pour poursuivre la procédure.

Pour pouvoir se créer son Espace Personnel, l'Utilisateur doit également saisir une adresse email valide à titre d'identifiant, ainsi que l'adresse email de l'Assuré, si l'Utilisateur et l'Assuré ne sont pas la même personne.

Il doit choisir par quel procédé (SMS, ou uniquement email) il souhaite recevoir les notifications prévues à l'article 5 des présentes CGS. Ces notifications sont relatives aux événements susceptibles d'affecter l'instruction de sa déclaration de Sinistre ou d'une Continuation, comme par exemple, le rejet d'un Document déposé sur l'Espace Personnel pour non-conformité.

L'Utilisateur doit ensuite accepter les présentes CGS dans les conditions précisées à l'article 3. Puis il doit, s'il est lui-même l'Assuré, consentir à ce que les données relatives à sa santé soient transmises par voie électronique et gérées par CNP Assurances, ses délégataires et ses réassureurs éventuels et s'il n'est pas l'Assuré mais un Déclarant, déclarer que l'Assuré a bien donné un tel consentement. Ce consentement ou cette déclaration seront recueillis au moyen d'un clic de l'Utilisateur sur la case correspondant au libellé suivant « Si je suis l'assuré je consens à ce que les données relatives à ma santé soient transmises par voie électronique et fassent l'objet d'une gestion par CNP Assurances, ses délégataires et ses réassureurs éventuels, dans le respect du secret professionnel ; et si je suis le déclarant je certifie que l'assuré a donné un tel consentement. »

Il doit encore choisir et confirmer le mot de passe qui, avec l'adresse mail renseignée précédemment, forme les Informations de connexion à l'Espace Personnel, Ce choix est fait en suivant les consignes de sécurité indiquées en marge du formulaire de saisie du mot de passe.

L'Utilisateur et, s'il s'agit d'une personne distincte, l'Assuré, recevront alors par email le lien hypertexte d'activation leur permettant d'accéder à l'Espace Personnel. La connexion à l'Espace Personnel par l'Utilisateur et, s'il diffère, par l'Assuré, requiert la saisie de leur adresse email et mot de passe respectifs. Si l'Espace Personnel n'a pas été créé sur l'initiative de l'Assuré, ce dernier doit accepter les présentes CGS lors de sa première connexion à l'Espace Personnel.

3. ACCEPTATION ET MODIFICATION DES CGS

L'Utilisateur reconnaît et accepte que toute utilisation du Service implique la consultation et l'acceptation sans réserve des présentes CGS. Toute utilisation du Service non conforme aux CGS est prohibée.

L'acceptation des CGS devra être matérialisée par l'acceptation expresse de l'Utilisateur, lequel devra cliquer sur la case « J'accepte les Conditions Générales de Service » au moment de la création de son compte, conformément à la procédure décrite à l'article 2 ci-dessus.

L'acceptation des CGS par l'Assuré, si ce dernier n'est pas à l'initiative de la déclaration de Sinistre, devra être matérialisée par une acceptation expresse, lorsque celui-ci accèdera pour la première fois à son Espace Personnel.

Pour cela, il devra cliquer sur le lien d'activation qui lui est envoyé par mail conformément à la procédure décrite à l'article 2. L'activation de ce lien déclenchera un processus de création de mot de passe qui permettra l'accès à l'Espace Personnel. Lorsqu'il accèdera ainsi à son Espace Personnel pour la première fois, l'Assuré devra cliquer sur la case « J'accepte les Conditions Générales de Service » pour matérialiser son acceptation expresse.

CNP Assurances peut être amenée à apporter des changements aux présentes CGS. Toute nouvelle version des CGS sera portée à la connaissance de l'Utilisateur lors de sa première connexion à son Espace Personnel postérieure à ladite modification. Pour continuer à utiliser le Service, l'Utilisateur doit préalablement 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 application des dispositions de l'article R212-4 du Code de la Consommation.

En cas de désaccord avec les présentes CGS ou toute modification ultérieure apportée à ces dernières, l'Utilisateur doit cesser immédiatement d'utiliser le Site et renoncer à l'usage du Service.

4. ACCES AU SERVICE

1. Conditions tarifaire et techniques

L'accès au Site et l'utilisation du Service sont gratuits. Cependant, l'Utilisateur reconnaît que pour accéder au Site, 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 son équipement informatique et de son accès Internet.

2. Connexion à l'Espace Personnel

2-1 Procédure de connexion à l'Espace Personnel

Afin d'accéder au Service, l'Utilisateur doit se connecter à son Espace Personnel, 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.

2-2 Gestion des Informations de connexion

2-2-1 Responsabilité de l'Utilisateur

L'Utilisateur reste seul responsable de l'utilisation et de la conservation de ses identifiants et mots de passe 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.

2-2-2 Modification du mot de passe

- a) A l'initiative de CNP Assurances

Afin de limiter les risques d'utilisation abusive de mots de passe, CNP Assurances se réserve la faculté d'exiger des Utilisateurs qu'ils changent périodiquement de mot de passe.

b) A l'initiative de l'Utilisateur

En tout état de cause, l'Utilisateur peut modifier son mot de passe en se connectant à son Espace Personnel via le Site au moyen de ses identifiants personnels.

2-2-3 Oubli des Informations de connexion

En cas d'oubli de son mot de passe, un formulaire accessible sur la page de connexion de l'Espace Personnel permet à l'Utilisateur de renouveler celui-ci. L'Utilisateur devra pour ce faire, saisir dans le formulaire dédié l'adresse mail qui est l'identifiant de son Espace Personnel. Il recevra alors un courriel à cette adresse contenant un lien qui lui permettra d'enregistrer son nouveau mot de passe.

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 soit par téléphone au 01 42 18 82 32 (prix d'un appel local) soit par email à l'adresse declarationenligne@cnp.fr.

3. Autre prérequis à l'accès au service

Tout Utilisateur qui souhaite disposer d'un Espace Personnel sur le Site et bénéficier ainsi du Service s'engage à fournir des informations, y incluant des Données Personnelles, exactes, complètes et actualisées, nécessaires à la finalisation et au maintien de son inscription sur le Site. Il s'engage notamment à fournir une adresse électronique valide et à mettre à jour dans les plus brefs délais les informations en cas de modification. Chaque Utilisateur reconnaît expressément qu'il est seul responsable des informations renseignées lors de son inscription.

5. DESCRIPTION DU SERVICE

1. Dispositions générales

En accédant au Service dans les conditions décrites à l'article 2 des présentes CGS, l'Utilisateur pourra déclarer de manière dématérialisée un Sinistre garanti au titre de l'adhésion de l'Assuré à un contrat d'assurance en couverture de prêt dont CNP Assurances est l'assureur et qui a été souscrit par le Partenaire Bancaire via le site duquel l'Utilisateur a eu accès au Service.

Le Service permet également à l'Utilisateur de transmettre, via son Espace Personnel, les Documents relatifs au Sinistre déclaré à CNP Assurances, que ce soit à l'occasion de la déclaration initiale du Sinistre ou d'une Continuation.

L'Utilisateur pourra en outre, suivre sur le Site l'avancement du dossier de déclaration de Sinistre ou la prise en compte des Documents qu'il a transmis au titre des Continuations administratives ou médicales en consultant sur son Espace Personnel la liste des Documents encore manquants et le statut de son dossier.

Lors d'évènements affectant l'instruction par CNP Assurances de la Déclaration de Sinistre ou d'une Continuation, tels que par exemple le rejet pour non-conformité d'un Document déposé sur l'Espace Personnel, des messages de notification seront envoyés à l'Utilisateur par le procédé électronique que ce dernier aura choisi (SMS, email).

Ces messages inviteront l'Utilisateur à se connecter à son Espace Personnel pour prendre connaissance de l'évènement en cause.

Il est donc indispensable que l'Utilisateur, ayant fait le choix de recourir au Service, fournisse une adresse électronique ou numéro de téléphone valide, et, quand cela est nécessaire, les mette à jour, afin que les messages de notifications puissent lui parvenir pendant toute son utilisation du Service.

Dans le cas où l'Utilisateur sera un Déclarant, les notifications seront envoyées non seulement à ce Déclarant mais aussi à l'Assuré.

Le Service comporte aussi la possibilité pour l'Utilisateur de se faire accompagner par téléphone dans ses démarches en ligne sur le Site, conformément aux modalités précisées au point 8 du présent article.

Le recours au Service n'est en rien obligatoire. L'Utilisateur est en effet informé qu'il lui est possible, pour qu'il soit procédé à l'instruction d'une déclaration de Sinistre ou d'une Continuation, de procéder à l'envoi de cette déclaration et des Documents nécessaires à son instruction ou à celle des Continuations au moyen de l'envoi d'écrits sur support papier.

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 être acceptées par l'Utilisateur conformément à la procédure décrite à l'article 3 ci-dessus.

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 application des dispositions de l'article R212-4 du Code de la Consommation.

2. Saisie en ligne de l'AMI

Lorsqu'il est nécessaire, au moment de la déclaration du sinistre ou de l'étude de Continuations médicales de la prise en charge, qu'une AMI soit renseignée, le Service permet à l'Utilisateur de remplir cette l'AMI de manière dématérialisée via un formulaire en ligne à sa disposition sur l'Espace Personnel.

Lors du remplissage de l'AMI via le formulaire en ligne sur l'Espace Personnel, si l'Utilisateur ne peut répondre immédiatement à certaines questions posées car il ne dispose pas de tous les éléments pour ce faire, ou pour toute autre raison, il a la possibilité de suspendre la saisie de ses réponses. Si certaines questions nécessitent l'aide d'un médecin, l'Utilisateur dispose aussi de la possibilité de télécharger à partir de son Espace Personnel un courrier type à destination du médecin traitant de l'Assuré. Ce courrier est accessible à l'issue du remplissage du Document médical.

Dès que l'Utilisateur a réuni toutes les informations nécessaires pour achever de compléter son AMI, il peut se reconnecter à son Espace Personnel sur le Site. Il y retrouve alors les éléments déjà pré-remplis

de son AMI et peut reprendre le formulaire en ligne à la dernière question validée lors de sa dernière connexion.

L'Utilisateur est également néanmoins informé que dans le cas où il a choisi de suspendre la saisie de son AMI, il ne pourra reprendre celle-ci que dans la limite d'un délai de (13) treize mois courant à compter de cette suspension et non interrompu par une nouvelle connexion. Il sera, en effet, à l'expiration d'un tel délai, mis fin à l'existence de son Espace Personnel.

Une fois son AMI entièrement complétée en ligne, il appartient à l'Utilisateur d'imprimer le document PDF reprenant les réponses qu'il a apportées et d'apposer, sur ce document imprimé, sa signature manuscrite.

C'est cette version imprimée revêtue de la signature manuscrite de l'Utilisateur qui devra ensuite faire l'objet d'un dépôt dans les conditions décrites au point 3 ci-dessous, accompagnée le cas échéant des autres documents demandés par CNP Assurances ou de tout document qu'il jugera utile à l'étude de sa demande.

Avant ce dépôt de l'AMI sur l'Espace Personnel, dans le cas où l'Utilisateur constate des erreurs dans ses réponses sur le Document de synthèse téléchargé et imprimé, il garde la possibilité de revenir sur le formulaire de remplissage pour rectifier la (ou les) rubrique (s) erronée (s).

3. Modalités de transmission des Documents

Le Service comprend la mise à disposition de l'Utilisateur d'un Espace Personnel temporaire. Cet Espace est dédié à l'Utilisateur afin qu'il puisse y déposer les Documents à transmettre à CNP Assurances en vue de l'étude de la déclaration de Sinistre ou à l'occasion d'une Continuation.

Les Documents déposés sont des documents informatiques qui ont pu être obtenus par l'Utilisateur en scannant ou photographiant des pièces originales sur support papier.

L'Utilisateur est informé que cet espace dédié a une capacité maximale de 30 Mo.

L'ensemble des Documents transmis par l'Utilisateur demeureront consultables par celui-ci pendant toute la durée d'existence de son Espace Personnel.

L'Utilisateur est néanmoins informé du fait que s'il ne transmet pas tous les Documents nécessaires à l'étude par CNP Assurances de la déclaration de Sinistre, et qu'en outre il s'est écoulé une période de (13) treize mois sans aucune connexion à l'Espace Personnel, il sera mis fin à l'existence de ce dernier.

Les Documents ne seront dès lors plus consultables par l'Utilisateur.

En tout état de cause, l'Espace Personnel de l'Utilisateur n'est en aucun cas destiné à la conservation des documents déposés, son objet étant uniquement de permettre la transmission de la déclaration de Sinistre et des Documents nécessaires à son étude.

L'Utilisateur ne pourra pas modifier ou supprimer les Documents déposés sur son Espace Personnel.

L'attention de l'Utilisateur est en outre attirée sur le fait que les Documents qu'il dépose dans son Espace Personnel constituent des copies numériques et, en conséquence, il lui est vivement recommandé de conserver les documents originaux à titre de preuve.

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.

4. Étude de la déclaration de Sinistre initiale et des Documents s'y rattachant

Lorsque tous les Documents nécessaires à l'étude de la déclaration de Sinistre, y compris l'AMI produite dans les conditions décrites au point 2 ci-dessus, auront été déposés par l'Utilisateur sur son Espace Personnel, CNP Assurances s'assurera de la conformité de ces Documents. Une fois confirmé que les Documents transmis sont bien ceux attendus, CNP Assurances sera en mesure de procéder à l'étude permettant de vérifier l'existence d'un droit à prestation. La décision de CNP Assurances à cet égard sera communiquée par voie postale à l'Assuré.

5. Pluralité d'adhésions

L'Assuré peut avoir adhéré à plusieurs contrats d'assurance en couverture de prêt CNP Assurances souscrit par un même Partenaire Bancaire. Dans ce cas, une déclaration de Sinistre effectuée en ligne sera prise en compte pour l'ensemble de ces adhésions, à partir du moment où l'Espace Personnel utilisé a bien été créé en accédant au Service via le site du Partenaire Bancaire concerné.

En revanche, cette déclaration de Sinistre en ligne et les Documents venus la compléter ne pourront pas être pris en compte s'agissant d'éventuels contrats d'assurance en couverture de prêt CNP Assurances qui auraient été souscrits par l'Assuré auprès de Partenaires bancaires autres que celui via le site duquel l'Utilisateur a eu accès au Service.

En conséquence, dans l'hypothèse où l'Assuré serait adhérent à des contrats d'assurance en couverture de prêt CNP Assurances souscrits par plusieurs Partenaires Bancaires différents, il conviendra :

- soit de procéder à la création de plusieurs Espaces Personnels correspondant chacun à un Partenaire Bancaire. Chaque Espace Personnel devra être associé à une adresse mail distincte.
- soit de compléter la déclaration dématérialisée effectuée à partir de l'Espace Personnel créé en accédant au Service via le site de l'un des Partenaires bancaires concernés par une ou plusieurs déclarations de sinistres en format papier à l'intention des autres Partenaires bancaires concernés.

6. Pluralité de Sinistres

L'Utilisateur est informé du fait qu'un même Espace Personnel ne peut être utilisé qu'en lien avec un seul et même Sinistre. Si l'Utilisateur souhaite déclarer plusieurs sinistres, il devra suivre la procédure d'inscription pour chaque Sinistre qu'il souhaite déclarer. Chaque Espace Personnel devra être associé à une adresse mail distincte.

7. Etude des Documents transmis à l'occasion des Continuations

7-1 Documents transmis à l'occasion des Continuations administratives

Lorsque la décision de prise en charge du Sinistre par CNP Assurances s'est accompagnée d'une demande de communication régulière de Documents au titre des Continuations administratives, ces Documents pourront être déposés par l'Utilisateur dans l'Espace Personnel.

De plus, l'Utilisateur pourra en consultant l'Espace Personnel vérifier si le dépôt d'un nouveau Document de Continuation administrative est attendu de sa part, ou encore si un Document de Continuation administrative qu'il a déjà déposé n'est pas conforme. Dans ces cas de figure, une notification par voie électronique invitant à la connexion à l'Espace Personnel sera envoyée à l'Utilisateur, ainsi qu'à l'Assuré si l'Utilisateur est un Déclarant.

7-2 Documents transmis à l'occasion des Continuations médicales

Lorsque CNP Assurances aura besoin de se voir communiquer des Documents au titre d'une Continuation médicale, une notification par voie électronique invitant à la connexion sur l'Espace Personnel sera envoyée à l'Utilisateur, ainsi qu'à l'Assuré s'il n'est pas l'Utilisateur.

Cette connexion permettra à l'Utilisateur d'avoir accès à l'AMI à remplir directement puis à déposer dans son Espace Personnel dans les conditions décrites aux points 2 et 3 du présent article. Cette AMI sera la base principale de la vérification par CNP Assurances du fait que l'état de santé de l'Assuré justifie ou non la poursuite du versement de la prestation. Elle pourra être accompagnée le cas échéant de Documents complémentaires.

Enfin, dès que l'analyse par CNP Assurances des Documents de Continuations Médicales reçus aura été effectuée, une nouvelle notification par voie électronique invitera l'Utilisateur à se connecter à son Espace Personnel. L'Utilisateur sera alors en mesure de prendre connaissance sur cet Espace du résultat de cette analyse, et de la poursuite ou non du versement de la prestation.

8. Modalité d'accès au Service d'accompagnement téléphonique

L'Utilisateur est informé qu'un Service d'accompagnement téléphonique est prévu pour l'aider dans ses démarches sur le Site. Le Service d'accompagnement téléphonique est assuré du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30, au numéro suivant : 01 42 18 82 32 (prix d'un appel local).

En dehors de ces horaires, l'Utilisateur pourra planifier sur le Site un rendez-vous téléphonique qui devra être choisi dans la plage horaire mentionnée ci-dessus.

Pour bénéficier de ce Service, l'Utilisateur doit saisir son nom et son numéro de téléphone dans l'espace du Site dédié à cette fonctionnalité, afin d'être rappelé.

6. DISPONIBILITE DU SERVICE – SUSPENSION

Le Site est normalement accessible à l'Utilisateur depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone, 24 heures sur 24, et 7 jours sur 7, sous réserve :

- d'un cas de force majeure au sens de la jurisprudence des tribunaux français, y incluant les grèves ;
- de la disponibilité du réseau Internet ;
- des suspensions temporaires du Site pour des raisons techniques liées à des mises à jour du Site, à sa maintenance (y incluant la maintenance des serveurs d'hébergement) ou à toute autre cause technique.

A cet égard, l'Utilisateur reconnaît expressément que CNP Assurances ne peut en aucun cas être tenu responsable pour tout dommage, quel qu'il soit, pouvant résulter des mises à jour et indisponibilités temporaires du Site intervenant dans les conditions susvisées.

CNP Assurances se réserve le droit, à tout moment et sans information préalable de l'Utilisateur, de modifier ou suspendre tout ou partie de l'accès au Site et/ou au Service. Dans une telle hypothèse, CNP Assurances ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable à l'encontre des Utilisateurs ou de tout tiers des conséquences, de quelque nature que ce soit, en résultant.

CNP Assurances aura la possibilité de suspendre, à tout moment, le Service de plein droit et sans préavis en cas de non-respect par un Utilisateur de ses obligations telles que prévues aux présentes CGS ou si l'utilisation du Service par un Utilisateur ou son interaction avec Internet ou des tiers nuit ou risque de nuire à CNP Assurances. CNP Assurances est autorisé à ne restaurer le Service que dès qu'il estimera raisonnable qu'il n'y a plus de danger ni de risque de danger pour CNP Assurances.

Dans l'intervalle l'Utilisateur pourra faire parvenir les Documents relatifs à la déclaration de sinistre par courrier postal.

7. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le nom de domaine du Site @DELE et la marque « CNP Assurances » sont la propriété de CNP Assurances. Ceux-ci sont protégés à ce titre.

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.

8. 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](#) mises à sa disposition sur le Site dès la création de son Espace Client dans un format téléchargeable et imprimable.

9. DUREE

Les présentes CGS restent en vigueur jusqu'à ce qu'elles soient remplacées par une nouvelle version des CGS, dans les conditions prévues à l'article 3.

10. 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.

L'utilisateur s'engage également à ne pas mettre de liens hypertextes 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. CNP Assurances ne garantit pas un fonctionnement continu du Service, ni qu'il est exempt d'erreurs ou totalement sécurisé.

Les parties conviennent expressément que CNP Assurances ne pourra être tenu 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.

11. SUSPENSION – RESILIATION

En cas de non-respect par l'Utilisateur des présentes CGS, CNP Assurances peut, à son entière discrétion, immédiatement et sans notification préalable, suspendre et/ou résilier les présentes CGS et par conséquent l'accès de l'Utilisateur à son Espace Personnel et la possibilité pour ce dernier de bénéficier des Services.

En cas de suspension ou de résiliation des présentes CGS, pour quelque raison que ce soit, en ce compris en cas de résiliation du contrat d'assurance de l'Assuré, l'Utilisateur n'est plus autorisé à accéder aux Services.

A cet égard, CNP Assurances décline toute responsabilité en cas de perte de documents et/ou données qui n'auraient pas été correctement sauvegardés par l'Utilisateur.

L'Utilisateur conserve en tout état de cause la possibilité de faire parvenir les Documents relatifs à la déclaration de sinistre par courrier postal.

12. FORCE MAJEURE

Aucune défaillance de la part de l'Utilisateur ou de CNP Assurances dans l'exécution de ses obligations en vertu des présentes CGS 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.

13. GARANTIES

- Qu'il a la qualité d'Assuré ou qu'il a qualité pour utiliser le Site pour le compte de l'Assuré ;
- 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.

14. PREUVES ELECTRONIQUES

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.

C'est le cas notamment des traces conservées par CNP Assurances des déclarations faites sur le Site par l'Utilisateur, ainsi que des traces de l'envoi des courriels informant l'Utilisateur de l'avancement de la demande de prestation qu'il a formulée. C'est le cas également des Documents déposés par l'Utilisateur dans son Espace Personnel et conservés par CNP Assurances, et dont le contenu fera foi entre eux.

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.

Enfin il pourra à tout moment, et pour toute instruction être exigé un écrit signé de la main du Déclarant ou de l'Assuré.

15. DISPOSITIONS DIVERSES

- Cession

L'Utilisateur ne peut en aucun cas et sous aucun prétexte, céder totalement ou partiellement, à titre gratuit ou onéreux le bénéfice des présentes CGS sans le consentement exprès et préalable de CNP Assurances.

- 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.

- Contacter CNP Assurances

En cas de questions concernant le Service ou les présentes CGS, l'Utilisateur peut contacter CNP Assurances :

- Par téléphone au 01 42 18 82 32 (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.