

Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace Client Allianz.fr

Référence du document : TEM18287 – V01/2016

1. CONTRACTANTS

1.1. Les sociétés du Groupe Allianz

- Allianz VIE, Entreprise régie par le Code des assurances, Société anonyme au capital de 643.054.425 €, dont le siège social est situé au 1 cours Michelet, CS 30051, 92076 Paris La Défense Cedex, 340 234 962 RCS Nanterre
- Allianz IARD, Entreprise régie par le Code des assurances, Société anonyme au capital de 991.967.200 €, dont le siège social est situé au 1 cours Michelet, CS 30051, 92076 Paris La Défense Cedex, 542 110 291 RCS Nanterre
- Calypso, Société anonyme au capital de 78.485.604 €, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé au 1 cours Michelet, CS 30051, 92076 Paris La Défense Cedex, 403 205 065 RCS Nanterre.

Entreprises régies par le Code des assurances, soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09.

Ci-après désignées « Allianz ».

1.2. Le Client

Le Client est une personne physique ou morale, souscripteur/adhérente d'un contrat d'assurance individuel ou collectif en cours souscrit auprès d'Allianz, abonnée à l'Espace Client du site internet www.allianz.fr.

1.3. Hébergement de l'Espace Client

Le Client est informé que l'Espace Client « Allianz.fr » est hébergé auprès d'Allianz Informatique GIE, 1 cours Michelet, CS 30051, 92076 Paris La Défense Cedex, N° 723 000 642 RCS Paris, et auprès de ASIC – Allianz Shared Infrastructure, Services GmbH und Allianz Rechenzentrum, Gutenbergstrasse 8, 85774 Unterföhring.

1.4. Stockage et archivage des conditions générales d'utilisation

Le Client est par ailleurs informé que les présentes conditions générales d'utilisation ont été déposées auprès de la Société Civile Professionnelle Stéphane EMERY - Thierry LUCIANI Huissiers de Justice Associés 11 bis rue de Milan 75009 Paris.

2. DÉFINITIONS

- Cookies : Le fonctionnement des cookies utilisés sur le site Allianz.fr ainsi que l'espace client Allianz.fr est décrit sur la page d'information d'utilisation des cookies et est disponible à l'adresse suivante : <https://www.allianz.fr/assurances-particuliers/information/utilisation-des-cookies/gestion-des-cookies.html>
- Données personnelles : 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. Pour déterminer si une personne

est identifiable, il convient de considérer l'ensemble des moyens en vue de permettre son identification dont dispose ou auxquels peut avoir accès le responsable du traitement ou toute autre personne.

- Espace Client : désigne l'Espace « Allianz.fr », sécurisé, mis à disposition du Client au moyen d'un identifiant personnel et d'un code confidentiel à partir du site internet www.allianz.fr et des applications mobiles Allianz, et proposant des Services. L'Espace Client « Allianz.fr » est accessible 7 jours sur 7, 22 heures sur 24, à l'exception des cas de force majeure, difficultés informatiques ou techniques, ou pour raisons de maintenance.
- Services : désigne les actes (consultation, souscription, avenant, versement, ...) et les services proposés au Client par voie électronique par les sociétés du Groupe Allianz dans l'Espace Client, réalisés et validés par lui à partir de cet Espace, au moyen de son identifiant personnel et de son code confidentiel.

3. OBJET

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les modalités, termes et conditions applicables à l'utilisation et à l'accès de l'Espace Client par le client qui souhaite utiliser cet espace. Le Client est informé qu'il dispose de la faculté de télécharger, de sauvegarder, d'imprimer les présentes conditions générales d'utilisation.

4. ACCEPTATION

L'accès et l'utilisation de l'Espace Client est proposé au Client sous réserve de son acceptation des présentes conditions générales d'utilisation qui lui sont- remises lorsqu'il accède à l'Espace Client.

Les conditions générales d'utilisation de l'Espace Client « Allianz.fr » applicables sont celles validées en ligne à la date d'activation par le Client de son Espace Client ou lors de la mise en ligne de nouvelles conditions générales d'utilisation lors de leur validation par le Client.

Les présentes conditions générales d'utilisation constituent la totalité de l'accord passé entre les sociétés du Groupe Allianz et le Client pour ce qui concerne l'utilisation l'Espace Client.

En cliquant sur le bouton « Valider » lors de son accès ou utilisation de son Espace Client ou d'un Service, le Client déclare et reconnaît avoir préalablement lu les présentes conditions générales d'utilisation et en accepter sans réserve l'intégralité des termes et conditions. Le Client accepte en outre de les recevoir par courrier électronique adressé par Allianz lors de l'activation de son Espace Client, ou en cas de modifications de celles-ci.

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier en ce qui concerne les performances techniques, les temps de réponse, de consultation, d'interrogation ou de transfert des données.

Compte tenu notamment des extensions et des améliorations possibles de l'Espace Client et/ou des Services, Allianz se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales d'utilisation et oblige donc le Client à en prendre connaissance et à les valider avant l'accès à son Espace Client.

En cas de désaccord, le Client a la possibilité de ne plus accéder à son Espace Client ou aux Services proposés via cet espace. Si le Client continue à y accéder, il sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions générales d'utilisation de l'Espace Client « Allianz.fr » et/ou des Services.

5. ACCÈS ET UTILISATION DE L'ESPACE CLIENT

L'accès à l'Espace Client défini à l'article 2, pour consultation ou pour réalisation d'actes nécessite l'utilisation d'un identifiant personnel et d'un code confidentiel. L'identifiant personnel est communiqué à l'adresse de messagerie électronique fournie par le Client.

Le Client accepte de recevoir de telles informations sur cette adresse de messagerie électronique.

Lors de sa première connexion à l'Espace Client, le Client doit modifier et personnaliser son code confidentiel, afin qu'il lui soit personnel

Il peut à tout moment changer ce code; par mesure de sécurité il est invité à le faire régulièrement. Le Client doit lui-même s'assurer que son identifiant personnel et code confidentiel conservent leur caractère personnel et confidentiel.

En cas d'oubli ou de perte de son code confidentiel nécessaire pour accéder à l'Espace Client « Allianz.fr », le Client peut demander en ligne sur l'Espace Client « Allianz.fr » l'attribution d'un nouveau code.

En cas de suspicion d'utilisation frauduleuse de ses codes d'accès, le Client doit en aviser immédiatement Allianz aux heures et jours d'ouverture.

Pour le bon fonctionnement de l'Espace Client et des Services, le Client doit disposer des versions à jour des navigateurs qu'il utilise. Il appartient également au Client de vérifier la compatibilité de la configuration de son équipement personnel. Les Services sont uniquement accessibles depuis l'Espace Client, après identification au moyen d'un identifiant et d'un code confidentiel.

L'utilisation concomitante de l'identifiant et du code confidentiel constitue la preuve de l'identité du Client. Toute connexion effectuée dans l'Espace Client et tout acte réalisé par le biais de l'identifiant et du code confidentiel sont réputés être effectués par le Client, seul titulaire de ces codes confidentiels.

En conséquence, le Client ne doit en aucun cas communiquer à un tiers son identifiant et code confidentiel. Il prend toutes les mesures nécessaires à assurer la confidentialité et la sécurité de son identifiant et code d'accès. L'accès et l'utilisation de l'Espace Client s'effectuent sous les seuls contrôles, risques et responsabilités du Client.

A ce titre, le Client veille à se déconnecter après chaque utilisation de l'Espace Client ou dès qu'il n'a plus la maîtrise de l'appareil utilisé pour se connecter à l'Espace.

De même, le Client reconnaît que les systèmes d'enregistrement des identifiants et mots de passe proposés par les navigateurs internet et applicatifs ne permettent pas d'assurer la confidentialité de son identifiant et code d'accès. En conséquence, il est fortement conseillé au Client de ne pas utiliser ces systèmes d'enregistrement d'identifiants pour l'accès à l'Espace Client sous peine d'assumer les risques inhérents à l'utilisation de ces systèmes.

Le Client assume toutes les conséquences directes ou indirectes pouvant découler de la divulgation volontaire ou involontaire de son identifiant et code d'accès. La responsabilité de l'Assureur ne pourra être engagée, en l'absence de faute de sa part, du fait de l'utilisation de l'identifiant et du code d'accès par une personne autre que le Client.

L'accès à l'Espace Client et son utilisation au travers des Services supposent que le Client dispose d'une adresse de messagerie électronique valide ainsi que de tous matériels et logiciels nécessaires à la navigation sur internet et à l'ouverture de la sauvegarde des documents pré contractuels et contractuels. Cette adresse de messagerie électronique peut permettre l'échange et la réception d'informations, y compris pré contractuelles et contractuelles, ce que le Client accepte en adhérant à l'Espace Client et en utilisant les Services.

Allianz se réserve la possibilité de rendre l'Espace Client accessible depuis d'autres supports ou moyens de communication électronique. L'Espace Client et les Services proposés par Allianz sont susceptibles d'être complétés, supprimés, modifiés ou remplacés à tout moment, notamment en fonction des évolutions technologiques.

L'accès et l'utilisation de l'Espace Client et des Services est proposé pour des besoins strictement personnels et privés, à l'exclusion de tout usage commercial.

6. OBLIGATIONS

6.1. Obligation d'Allianz

Allianz assume une obligation de moyens en ce qui concerne l'accès à l'Espace Client et à la mise en œuvre des Services.

6.2. Obligations du Client

L'accès et l'utilisation de l'Espace Client et des Services s'effectuent sous les seuls contrôles, risques et responsabilités du Client. Il ne saurait se livrer à une quelconque activité à caractère illicite ou de nature à causer un préjudice à des tiers.

En outre, tout abus dans l'accès ou dans l'utilisation de l'Espace Client ou des Services, ou tout autre usage que celui auquel ils sont destinés, sont interdits. Il est strictement interdit de mettre en péril l'intégrité, l'utilisation ou les conditions de fonctionnement du serveur ou d'interférer ou de tenter d'interférer avec le bon fonctionnement de l'Espace Client ou des Services.

7. PARTENAIRES

Afin de permettre au Client d'accéder au sein de son Espace Client à des Services délivrés par les partenaires d'Allianz, Allianz peut être amenée à leur communiquer de façon sécurisée les informations suivantes : identifiant, adresse email, nom, prénom, date de naissance (si connue) et adresse postale pour identifier le Client.

8. CONNEXION SÉCURISÉE

L'accès et l'utilisation de l'Espace Client et des Services font appel au standard de sécurité SSL, permettant d'assurer l'authentification, la confidentialité et l'intégrité des données échangées de bout en bout entre le poste du Client et son Espace Client.

Les informations échangées à l'occasion d'une session sur les pages internet de l'Espace Client et des Services sont sécurisées par un protocole de cryptographie SSL.

9. PRIX

L'accès et l'utilisation de l'Espace Client et des Services sont proposés à titre gratuit.

Le Client conserve à sa charge les coûts de télécommunication de son opérateur de connexion internet lors de l'accès à internet et de l'utilisation de l'Espace Client et des Services, ainsi que les coûts de communication téléphonique dont il serait à l'origine à l'égard d'Allianz dans le cadre de l'utilisation ou pour toute demande d'information complémentaire liée à l'Espace Client ou aux Services proposés.

10. ÉVOLUTION DE L'ESPACE CLIENT ET DES SERVICES

L'Espace Client et les Services proposés par Allianz sont susceptibles d'être complétés, supprimés, modifiés ou remplacés à tout moment, notamment en fonction des évolutions technologiques.

Le Client sera informé par un courrier électronique qui sera envoyé à l'adresse de messagerie électronique ou par un SMS envoyé sur son numéro de téléphone portable figurant dans l'Espace Client, de toute suppression ou remplacement des Services. Le Client accepte de recevoir de telles informations sur cette adresse de messagerie électronique ou sur son numéro de téléphone portable.

Il appartient au Client de vérifier et de mettre à jour régulièrement l'adresse de messagerie électronique ou le numéro de téléphone portable figurant dans l'Espace Client. En cas de modification de l'un ou l'autre, le Client doit procéder lui-même à cette modification et mise à jour dans son Espace Client dans les plus brefs délais.

En l'absence d'adresse électronique ou de numéro de téléphone portable valide, Allianz ne pourra en être tenu pour responsable.

11. INTERRUPTION

Le Client est informé qu'Allianz a la faculté de suspendre l'accès au Service :

- pour des raisons de maintenance ou de mises à jour,
- lorsque la cause de l'inexécution serait due à la survenance d'un cas fortuit ou de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Dans ce cas, le Client dispose toujours des moyens de communication traditionnels (notamment postaux).

12. RESPONSABILITES

Le Client est le seul responsable des accès et de l'utilisation de l'Espace Client et des Services et de toutes les activités effectuées sous son identifiant personnel et son code confidentiel.

Allianz décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnement ou d'incompatibilité entre l'accès et l'utilisation de l'Espace Client ou aux Services d'une part, et l'équipement personnel du Client ou la configuration du matériel, y compris ses logiciels, d'autre part.

Allianz n'est pas responsable des dysfonctionnements imputables aux fournisseurs d'accès, aux temps de transfert des documents ou informations, ou en cas d'interruption pour force majeure. Allianz n'est pas responsable de toute conséquence d'un défaut de sécurité du matériel, des connexions ou des logiciels utilisés par le Client. Allianz ne pourra être tenu responsable en cas d'utilisation frauduleuse de l'identifiant et/ou du code confidentiel du Client. Etant seul en mesure de contrôler l'accès à sa messagerie, le Client s'engage à préserver la confidentialité de ses informations, afin d'éviter toute utilisation non autorisée par un tiers. La responsabilité du Client sera présumée en cas d'usage frauduleux ou abusif de ces codes confidentiels.

Conformément à l'article 15 de la loi du 21 juin 2004, Allianz ne saurait être tenu pour responsable de tout préjudice consécutif à une faute, inexécution ou mauvaise exécution imputable au Client, ou à un événement imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture de la prestation (accès à l'Espace Client ou aux Services et leur utilisation), ou à un cas de force majeure. En toute hypothèse, Allianz ne pourra être tenu responsable des dommages indirects qui pourraient résulter de l'utilisation de l'Espace Client et/ou des Services. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement d'une défaillance de l'Espace Client et/ou des Services imputables à Allianz.

13. INTEGRITE, SECURITE ET CONFIDENTIALITE

Le Client est informé qu'Allianz s'engage, en conformité avec les dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée par la loi du 6 août 2004, et des règles de l'art dans ce domaine, à adopter les procédures et mesures appropriées afin de préserver la plus stricte sécurité des informations et données stockées dans l'Espace Client et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Allianz s'engage à ce que les données et informations soient conservées dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité.

Allianz s'engage à ce que les données stockées et archivées soient protégées et gardées strictement confidentielles de sorte qu'elles ne soient ni divulguées, ni susceptibles d'être divulguées à des tiers. Cette disposition ne s'étend pas au cas où la divulgation d'informations est ordonnée par une autorité administrative ou judiciaire au titre d'une obligation d'ordre légal ou dans le cadre d'une procédure judiciaire.

Le Client est informé que les informations à caractère personnel collectées par Allianz dans le cadre de l'accès et de l'utilisation de l'Espace Client ou des Services font l'objet de traitements destinés à leur gestion et à la relation commerciale et sont nécessaires pour exécuter les Services proposés, ou, lorsqu'il s'agit de cookies, concourent à la navigation de l'Espace Client.

En outre, avec accord exprès du Client, ces informations pourront être transmises aux sociétés du Groupe Allianz dans un but de prospection pour les produits d'assurances et les produits financiers proposés par le Groupe.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la loi du 6 août 2004, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression et d'opposition relatif aux données le concernant, soit en adressant un courrier électronique à l'adresse, informatiqueetliberte@allianz.fr soit en adressant un courrier auprès de : Allianz - Informatique et Libertés, Case courrier S1803, 1 cours Michelet, CS 30051, 92076 Paris La Défense Cedex

14. RESTRICTION D'ACCÈS

En cas de manquement aux présentes conditions générales d'utilisation ainsi qu'à celles afférentes aux Services, Allianz se réserve le droit de refuser, unilatéralement et sans préavis, l'accès du Client à l'Espace Client ou aux Services. Dans ce cas, le contenu de l'espace client sera supprimé, le Client bénéficiera d'un accès limité à ses documents pendant un délai de trois mois afin qu'il puisse les récupérer.

15. DURÉE

La présente convention est conclue pour une durée indéterminée.

Elle prend effet à la date à laquelle le Client a donné son accord pour la première fois aux présentes conditions générales d'utilisation cliquant sur le bouton « Valider ».

Le Client peut cesser à tout moment d'utiliser l'Espace Client et les Services en ligne, sans préavis.

Allianz peut dénoncer la présente convention moyennant un préavis de 15 jours par voie de courrier électronique à l'adresse de messagerie électronique du Client.

L'Espace Client et les Services deviennent automatiquement et immédiatement inaccessibles au Client suivant la résiliation du dernier contrat d'assurance souscrit auprès d'Allianz. Le Client bénéficiera d'un accès limité à ses documents pendant un délai de trois mois afin qu'il puisse les récupérer.

16. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'Espace Client, les Services et leur contenu sont protégés au titre des droits de propriété intellectuelle et industrielle au profit d'Allianz. Il est interdit de copier, reproduire, extraire, diffuser tout ou partie de ces éléments sur quelque support que ce soit; sauf si cela correspond aux besoins personnels du Client d'éditer ou conserver les éléments de la transaction.

Le non-respect de ces règles peut engager la responsabilité civile et pénale du contrevenant.

17. ACCES A L'ESPACE CLIENT ET A SES SERVICES

Pour toute aide concernant l'accès ou l'utilisation de votre Espace Client, vous êtes invité à contacter le Service suivant :

Allianz Relation Client Digitale
Case courrier S1803
1 Cours Michelet
CS 30051
92076 Paris La Défense Cedex
E-mail : ecriveznous@allianz.fr

Pour toute réclamation concernant l'accès ou l'utilisation de l'un des Services de votre Espace Client, vous êtes invité formuler une réclamation en ligne via le formulaire dédié sur la page d'accueil allianz.fr ou à contacter le Service réclamations suivant :

Allianz Relation Clients
Case courrier S1803
1 Cours Michelet
CS 30051
92076 Paris La Défense Cedex
E-mail : clients@allianz.fr

18. DROIT APPLICABLE

L'Espace Client et les Services sont régis par le droit français et relèvent de la compétence des tribunaux français.