

CONDITIONS GÉNÉRALES des services à distance proposés par la GMF

Les présentes Conditions Générales des Services à Distance (CGSD) ont pour objet de fixer les règles d'utilisation du site par l'Utilisateur ainsi que les obligations de la société GMF et du groupe Covéa.

L'Utilisateur s'engage, lors de chacune de ses visites sur le Site, à respecter les CGSD qui s'appliquent à l'ensemble des produits et services disponibles sur le Site. La GMF est libre de modifier les CGSD à tout moment. Il est donc conseillé à l'Utilisateur de se référer régulièrement à la dernière version des CGSD disponible en permanence sur www.gmf.fr.

Les Utilisateurs des services à distance disponibles via INTERNET sont invités à prendre connaissance des informations relatives à notre politique Internet sur le site www.gmf.fr, dans la rubrique "informations légales" (cookies, optimisation/navigateurs, accessibilité, etc...). Les informations relatives à notre politique de protection des données personnelles des Utilisateurs sont disponibles dans la rubrique "Données personnelles".

ARTICLE 1 - OBJET

La GMF met gratuitement à la disposition de ses clients un ensemble de services à distance via Internet (accessible via www.gmf.fr, et/ou par terminal mobile (via une application mobile) et/ou par le site Mobile (à l'adresse <http://m.gmf.fr>), et/ou par téléphone (via un serveur vocal interactif pour les clients détenteurs de contrats Vie) ayant pour objet de permettre notamment :

- la consultation des contrats et des cotisations ;
- les opérations financières (paiement, versement, etc.) ;
- la mise à disposition ou l'envoi de divers documents d'assurance ;
- l'utilisation d'une messagerie sécurisée ;
- la demande de devis ou simulations tarifaires ;
- la souscription en ligne pour la plupart de nos contrats ;
- la déclaration et le suivi des sinistres ;
- la consultation des publications de la GMF et du groupe Covéa ;
- l'accès à des services complémentaires.

L'objet des présentes conditions générales est de définir les modalités d'accès aux services ainsi que leurs conditions de fonctionnement.

ARTICLE 2 - CONDITION D'ACCÈS AUX SERVICES À DISTANCE

2.1 - Accès aux Services et codes

L'accès aux services à distance n'est possible qu'au moyen de codes pour les accès à l'Espace GMF (Espace client du site www.gmf.fr) et au Serveur Vocal Interactif spécifiquement pour les contrats Vie, à savoir un identifiant ainsi qu'un facteur d'identification personnelle :

Un identifiant qui peut être :

- le **numéro de sociétaire** constitué de caractères alphanumériques attribué à chaque client, également indiqué sur les documents contractuels et avis de paiement ;
- l'**adresse email** que le sociétaire a fournie à la GMF.

Un facteur d'identification personnelle :

- un **code personnel** communiqué au client GMF :
 - à sa demande effectuée sur l'Espace GMF du site internet (www.gmf.fr), par l'application mobile, par téléphone au 0 970 809 809 (numéro non surtaxé), en agence GMF ou encore par courrier (GMF 45930 ORLEANS Cedex 9),
 - automatiquement suite à une souscription d'assurance ou de contrat Vie ;Ce code personnel provisoire – dont la durée de validité est de 1 mois – est envoyé au choix du client :
 - par email, sur l'adresse email qu'il aura préalablement indiquée à la GMF (cette possibilité n'est pas offerte aux clients détenteurs de contrats Vie),
 - par SMS, sur le numéro de téléphone mobile qu'il aura préalablement indiqué à la GMF,

- par courrier postal.

Le client inscrit à l'Espace GMF dispose de trois tentatives pour se connecter. Au-delà son code est bloqué. Il doit demander un nouveau code personnel ;

- **son empreinte digitale** telle que connue de son terminal mobile. Cette possibilité n'est offerte que sur les terminaux le permettant, après validation par le client et uniquement après une première authentification par le code personnel. Ceci permet à GMF de vous authentifier à l'aide du gabarit de votre empreinte digitale, si vous l'avez stocké sur votre terminal, sans que GMF n'ait accès à votre empreinte.

2.2 - Principes de sécurité

Pour des raisons de sécurité, le client doit modifier son code personnel provisoire lors de sa 1ère connexion à l'Espace GMF.

Il est recommandé au client de modifier régulièrement son code personnel. Lorsque le client effectue des opérations sensibles sur ses contrats ou modifie ses coordonnées, il reçoit par email ou par SMS la confirmation de l'opération effectuée.

La GMF se réserve la faculté de suspendre l'accès du client en cas de risque concernant la sécurité du système informatique ou de présomption d'utilisation non autorisée ou frauduleuse du service.

2.3 - Clientèle concernée

L'inscription aux services à distance est réservée au bénéfice exclusif des particuliers personnes physiques, majeurs, détenteurs d'au moins un contrat de la marque GMF en vigueur, et disposant de leur pleine capacité juridique. L'accès aux services à distance cesse dès l'enregistrement du décès du client. Un client inscrit à l'Espace GMF conserve ses droits d'accès et peut demander un nouveau code personnel, même si son dernier contrat est résilié et ce, jusqu'à deux ans après la résiliation de son dernier contrat.

Un ancien client revenant souscrire un contrat GMF se verra attribuer un nouveau code personnel.

2.4 - Opposition / Désinscription

En cas de perte ou de vol de son code personnel ou si le client pense que celui-ci est connu d'un tiers, il doit par tous moyens avvertir la GMF qui procédera à la neutralisation de son accès aux services à distance.

Le client inscrit à l'Espace GMF peut à tout moment et sans préavis demander sa désinscription aux services à distance par tous moyens. L'accès sera fermé par la GMF dans les délais techniques nécessaires, et dans le respect des délais légaux en vigueur.

ARTICLE 3 - CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES À DISTANCE

3.1 - Généralités

L'utilisation des services à distance est libre et gratuite.

Au cas où la GMF déciderait de mettre fin à ces services, elle s'engage à en informer le client.

La GMF se réserve le droit de suspendre l'exécution du service sans délai ni formalité, en cas d'utilisation non conforme aux CGSD.

Les services à distance de la GMF pourront être complétés et leurs conditions d'utilisation sont susceptibles d'évoluer en fonction notamment des progrès technologiques ou en vue d'améliorer la qualité ou la sécurité des services.

Lors d'une connexion au service suivant une évolution ou modification des conditions générales, le client devra en prendre connaissance et les accepter pour accéder au service.

Les CGSD sont consultables sur le site internet de la GMF, et via l'application mobile.



SUITE DES CONDITIONS GÉNÉRALES des services à distance proposés par la GMF

■ 3.2 - Interruptions du Service

En cas d'interruption de service pour quelque cause que ce soit, le client garde la possibilité de s'adresser à son agence ou au 0 970 809 809 (numéro non surtaxé) pour effectuer ses opérations. Le service pourra être interrompu sans préavis pour des raisons d'ordre technique, notamment pour effectuer des opérations de maintenance.

■ 3.3 - Qualité du service

Un enregistrement sur support numérique des conversations téléphoniques entre le client, préalablement informé, et le conseiller de clientèle pourra être effectué dans le cadre de formation afin d'améliorer la qualité du service rendu aux clients.

L'enregistrement sera conservé pendant une durée maximale de deux mois puis sera systématiquement détruit.

■ 3.4 - Spécificités

■ **Domaine Vie et services financiers**

GMF Vie se réserve le droit de demander une confirmation écrite pour certains actes réalisés à distance.

Toute réclamation sur les opérations réalisées à distance devra être effectuée par écrit dans le mois calendaire suivant le reçu d'ordre client auprès de la GMF Vie - Service Conseil Clients Réclamations - 1 rue Raoul Dautry - CS40003 - 95122 ERMONT Cedex.

■ **Services mobiles**

L'application mobile GMF Mobile permet aux clients d'accéder à leur Espace GMF depuis leur terminal mobile. Ils peuvent ainsi effectuer des opérations sur leurs contrats.

L'accès à cette fonctionnalité est soumis à l'inscription préalable du client et à la personnalisation de son code sur l'Espace GMF.

Les modalités d'accès et d'utilisation des services mobiles sont décrites dans les Conditions Générales d'Utilisation disponibles depuis l'application GMF Mobile.

■ 3.5 - Service Zéro Papier

Le service Zéro Papier permet au client de consulter les documents liés à ses contrats d'assurance de façon dématérialisée et de les télécharger.

Pour bénéficier du service Zéro Papier, le Client doit adhérer en cochant la case prévue à cet effet, dans l'onglet du service Zéro Papier de l'Espace GMF ou en composant 0 970 809 809 (numéro non surtaxé) ou en agence.

Le client s'engage à communiquer à la GMF un numéro de téléphone ou une adresse email personnelle qu'il veillera à tenir à jour jusqu'à la clôture définitive du service. A défaut, la GMF ne sera pas en mesure de lui adresser les différentes informations et alertes prévues dans le cadre des présentes Conditions.

L'adhésion à ce service vaut connaissance et acceptation du fait que lesdits documents ne seront plus envoyés par voie postale, ceux-ci étant disponibles via l'Espace GMF pendant une période de 2 ans à compter de leur mise à disposition dans l'Espace GMF (sauf attestations).

Le client est invité à sauvegarder les documents sur un support qui lui est propre afin de les conserver.

La liste des documents est disponible sur l'Espace GMF et varie selon le ou les contrats détenus par le client. La GMF se réserve le droit de modifier cette liste.

Lorsqu'un document est disponible sur l'Espace GMF, le client en est informé par email ou par SMS selon son choix.

Certaines attestations sont générées à tous moment directement par le client sur l'espace client et ne font pas l'objet d'une notification.

Le service Zéro Papier peut-être clôturé à la demande du client selon les modalités suivantes : en cochant la case prévue à cet effet, dans l'onglet

“Votre service Zéro Papier” de l'Espace GMF ; par téléphone en composant 0 970 809 809 (numéro non surtaxé) ; en agence.

En cas de clôture du service Zéro Papier, les documents concernés sont alors de nouveau envoyés au client par voie postale. Afin de ne pas perdre l'historique des documents jusque-là mis à disposition, le client devra, préalablement à cette clôture, prendre soin de télécharger et de sauvegarder les documents concernés sur un support qui lui est propre.

ARTICLE 4 – RESPONSABILITÉ

Le client est entièrement responsable de l'usage, de la conservation et de la confidentialité de son code personnel, et s'engage à informer la GMF de toute suspicion d'utilisation frauduleuse de son Espace en ligne.

Le client s'engage à changer son code personnel dès lors qu'il connaît ou qu'il suspecte une utilisation non autorisée de son compte.

La GMF n'assume aucune responsabilité quant aux dommages éventuellement causés :

- en cas d'utilisation frauduleuse de l'espace en ligne du client ;
- en cas de non respect des procédures de consultation des services à distance ;
- en cas de divulgation du code personnel à une tierce personne ;
- en cas de communication d'informations inexacts ou incomplètes par le client lors de l'utilisation des services à distance ;
- en cas d'interruption des prestations pour des raisons résultant de la force majeure, du cas fortuit ou du fait d'un tiers.
- En cas de clôture du service Zéro Papier lors de la résiliation de ses contrats, le client est invité à sauvegarder les documents sur un support qui lui est propre afin de les conserver.

En cas de non-respect de cette étape et de perte consécutive des documents, la GMF ne pourra être tenu responsable à ce titre.

La GMF s'engage à attribuer un nouveau code personnel au client, à sa demande. La GMF ne pourra être tenue pour responsable des conséquences d'une opposition formulée par téléphone, par mail ou par écrit qui n'émanerait pas du client. La GMF se réserve le droit de ne pas donner suite aux demandes abusives de modifications du code personnel formulées par le client.

La GMF s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour offrir des services en ligne accessibles aisément, en continu, et actualisés.

Cependant, la GMF ne pourra être tenue pour responsable des interruptions et des retards de service notamment dus aux fournisseurs d'accès à Internet, aux défaillances des matériels, des infrastructures et des réseaux, ou aux actes de malveillance dont elle pourrait être victime.

D'autre part, la GMF pourra à tout moment, y compris sans information préalable, modifier ou suspendre provisoirement tout ou partie des services à distance, sans pour autant pouvoir être tenue pour responsable des conséquences qui pourraient en résulter pour le client.

La GMF n'est pas engagée par les liens hypertextes qui permettent d'accéder à des sites tiers. La GMF ne s'engage ni à les vérifier, ni à les approuver, ni à en contrôler les contenus. La GMF ne pourra être tenue pour responsable des conséquences de dysfonctionnements, d'anomalies, d'erreurs ou d'interruptions des contenus ou des services des sites tiers.

ARTICLE 5 – LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Pour tout connaître de la collecte et du traitement de ses données à caractère personnel par GMF, l'Utilisateur est invité à consulter la page « Données personnelles » disponible sur le site GMF, le site Mobile et l'application mobile.