



CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

Les présentes conditions générales de services (CGS) du Site accessible sous l'URL <https://anticipa.cnp.fr> (le Site) sont destinées aux Utilisateurs souhaitant bénéficier des Services offerts par le Site (les Utilisateurs).

Ces CGS sont applicables quel que soit le mode de consultation notamment ordinateur, tablette, smartphone.

1 Définitions

Chaque terme ou expression mentionné dans les présentes CGS a, lorsqu'il (elle) est employé(e) avec une majuscule, la signification suivante :

« **Conditions générales de services** » ou « **CGS** » : désigne les présentes conditions générales de fourniture des Services.

« **Conseiller** » : désigne le conseiller qui prendra contact par téléphone avec l'Utilisateur.

« **Données Personnelles** » : désigne les données à caractère personnel au sens du règlement UE 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 Avril 2016 c'est-à-dire 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, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

« **Documents de souscription en ligne** » ou « **Documents d'adhésion** » : désigne les documents précontractuels et contractuels de l'Offre Anticipa nécessaires à toute adhésion et faisant l'objet de la Signature Electronique par l'Adhérent. Ces documents sont : fiche d'information et de conseil, bulletin d'adhésion, mandat SEPA, notice assistance frais de soins de santé, notice assistance prévoyance, DIP assistance santé, DIP assurance complémentaire santé, DIP prévoyance, notices d'information frais de soins de santé et notice d'information prévoyance.

« **Fichier de preuve** » : désigne l'ensemble des éléments créés lors de la réalisation d'un acte de souscription de l'Offre Anticipa sur le Site. Le Fichier de preuve est signé et horodaté électroniquement

et non modifiable, puis versé dans l'espace d'archivage électronique de CNP Assurances à compter de la validation (manuelle) du Gestionnaire de CNP Assurances du Dossier de souscription. Le Fichier de preuve contiendra notamment, les Documents de souscription en ligne signés avec le procédé de Signature électronique, la Convention de preuve, les consentements recueillis, ainsi que les traces du parcours du client enregistrées lors du parcours de l'Adhérent.

« **Gestionnaire de CNP Assurances** » : désigne le délégataire de gestion de CNP Assurances chargé d'assurer la gestion de l'Offre Anticipa.

« **Offre Anticipa** » : désigne l'ensemble des contrats d'assurance de groupe à adhésion facultative frais de soins de santé et de prévoyance, de l'offre dénommée « Anticipa », et assurés par CNP Assurances.

« **OTP** » : One Time Password ou mot de passe à usage unique

« **Prestataire de Signature électronique** » : désigne le prestataire choisi par CNP Assurances pour fournir et mettre en œuvre le procédé de Signature électronique.

« **Services** » : désigne les services en ligne permettant à l'Utilisateur de :

- Faire une demande en ligne pour être contacté par téléphone par un Conseiller en vue d'obtenir un devis,
- Réaliser et obtenir en ligne un devis
- D'adhérer en ligne.

« **Site** » : désigne le site internet <https://anticipa.cnp.fr> édité et exploité par CNP Assurances et permettant à l'Utilisateur de bénéficier des Services.

« **Signature Electronique** » désigne le procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'opération en ligne à laquelle il s'attache, et règlementé par l'article 1367 du Code civil.

« **Adhérent** » : désigne la ou les personne(s) physique(s) qui répondent aux conditions d'adhésion des contrats d'assurance de groupe à adhésion facultative composant l'Offre Anticipa.

« **Tiers archiveur** » : désigne le prestataire choisi par CNP Assurances pour procéder à l'archivage électronique du Fichier de preuve dans l'espace d'archivage électronique de CNP Assurances.

« **Utilisateur** » : désigne toute personne faisant partie du personnel des Ministères de l'Education nationale et de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation, du Ministère de la Culture et des Ministères sociaux qui accède au Site et souhaite bénéficier des Services en application des présentes CGS.

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

2 Acceptation et modification des CGS

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

Cette acceptation expresse des CGS par l'Utilisateur devra être matérialisée au moment de sa demande d'inscription conformément à la procédure décrite à l'article 4 ci-dessous, par un clic de l'Utilisateur, sur la case « J'ai pris connaissance et accepte les Conditions Générales de Services. ».

En cas de désaccord, 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 3 des présentes CGS.

CNP Assurances pourra 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 d'une nouvelle demande de fourniture des Services. L'Utilisateur devra alors, pour continuer à utiliser les Services, accepter la nouvelle version des CGS.

Par ailleurs, CNP Assurances se réserve le droit de refuser l'accès au Site, unilatéralement et sans notification préalable, à tout Utilisateur ne respectant pas les présentes CGS.

3 Description des Services du Site

3-1 Demande en ligne pour être contacté par téléphone par un Conseiller en vue d'obtenir un devis

L'Utilisateur qui souhaite bénéficier de ce service doit dans un premier temps cliquer sur le bouton « Etre contacté par un Conseiller ».

Une fenêtre s'ouvre alors automatiquement lui présentant le formulaire intitulé « Je souhaite être contacté par un Conseiller ». L'Utilisateur saisit alors en ligne sur ce formulaire ses informations médiatiques (prénom, nom, mail, numéro de téléphone).

L'Utilisateur coche ensuite la case « Oui, j'accepte d'être contacté par mail ou téléphone » et la case « J'ai pris connaissance et accepte les conditions générales de services ». Puis, l'Utilisateur clique sur le bouton « Appelez-moi ». Ce bouton ne sera actif que si l'Utilisateur a renseigné toutes les informations personnelles du formulaire et cliqué sur les deux cases ci-dessus mentionnées.

L'Utilisateur sera alors contacté par un Conseiller, dans les meilleurs délais, au numéro de téléphone que l'Utilisateur aura préalablement renseigné dans le formulaire rempli en ligne.

3.1.2 Obtention d'un Devis en ligne

L'Utilisateur qui souhaite bénéficier de ce service doit dans un premier temps cliquer sur le bouton « Réaliser un devis ». Il sera automatiquement redirigé vers l'espace « Mon Profil ». Dans cet espace, l'Utilisateur doit renseigner son statut, son ministère de tutelle et son régime obligatoire d'assurance maladie.

Puis, il cliquera sur le bouton « Mes bénéficiaires », qui le redirigera vers la partie « Mes bénéficiaires santé » de l'espace « Mon Profil ». Dans cette partie, l'Utilisateur devra renseigner les champs concernant le(s) ayant(s) droit qu'il souhaite affilier.

Puis, il cliquera sur le bouton « Je définis mon revenu », qui le redirigera vers la partie « Mon revenu » de l'espace « Mon Profil ». Dans cette partie, l'Utilisateur devra renseigner son revenu annuel brut.

Puis, il cliquera sur le bouton « Je définis mon besoin », qui le redirigera vers la partie « Mon besoin » de l'espace « Mon Profil ». Dans cette partie, l'Utilisateur devra sélectionner les postes qui répondent à ses besoins et exigences en matière de frais soins de santé. Il devra aussi indiquer ses principaux besoins et exigences en matière de prévoyance, le cas échéant.

En cliquant sur le bouton « suivant », un récapitulatif de ses informations sont présentées à l'Utilisateur avant de lui proposer les garanties les plus adaptées à ses besoins et exigences.

Si l'Utilisateur estime que les garanties proposées correspondent à ses besoins et exigences, il cliquera alors sur le bouton « Je calcul mon tarif ».

Il sera alors redirigé vers l'espace « Mon Devis » (pour l'Offre santé) qui lui présentera une formule de garanties en surbrillance conseillée qui tient compte de ses besoins et exigences et le montant des cotisations. Si la proposition ne lui convient pas, il pourra alors opter pour une des deux autres formules qui apparaissent en cliquant dessus.

L'Utilisateur doit télécharger et prendre connaissance de tous les Documents d'Informations Produits qui lui sont présentés pour que soit activé le bouton « Je reconnais que les Documents d'Informations Produits Anticipa Santé et Anticipa Assistance m'ont été remis par téléchargement, que j'en ai pris connaissance avant de choisir ma formule de garanties et avant d'adhérer à l'Offre ANTICIPA ».

Il pourra alors choisir l'une des options de l'Offre santé qui lui seront présentées, dont la formule de garanties conseillée par CNP Assurances. Il devra ensuite télécharger la fiche d'information et de conseil correspondante, puis cliquer selon le cas :

- Soit sur le bouton « J'ai pris connaissance de la formule de garanties conseillée et je choisis de suivre ce conseil. »
- Ou sur le bouton « J'ai pris connaissance de la formule de garanties conseillée, toutefois, je choisis de ma propre initiative une autre formule de garanties. »

L'Utilisateur pourra alors cliquer sur le bouton « Je valide mon choix santé ».

Pour la prévoyance, l'Utilisateur sera invité à refaire le même parcours qu'en matière de frais de soins de santé.

L'utilisateur a le choix entre trois options :

- Option « recevoir son devis » : l'Utilisateur devra alors remplir un formulaire pour compléter ses informations personnelles ; il pourra choisir de recevoir son Devis soit par courrier postal soit par courriel. Il est précisé que plusieurs Devis peuvent être émis selon la procédure ci-dessus décrite en autant de fois que l'Utilisateur répète ses démarches ; ou
- Option « adhérer » : il sera redirigé vers l'espace « Mes informations » dans lequel l'Utilisateur devra remplir un formulaire en ligne en vue de saisir ses coordonnées personnelles et celles de son conjoint le cas échéant. L'Utilisateur devra remplir, le cas échéant, la clause bénéficiaire (soit la clause par défaut ou une clause libre). En cliquant sur le bouton « suivant », il arrivera sur une page afin de remplir ses informations concernant ses coordonnées bancaires (titulaire, numéro IBAN, BIC, jour de prélèvement entre le 1^{er}, le 5 ou le 10 du mois). Pour finaliser sa demande, il cliquera sur le bouton « Je valide ». Une fenêtre s'affichera dans laquelle l'Utilisateur pourra choisir entre :
 - o « Recevoir ma demande d'adhésion pré-remplie par mail et la retourner par courrier » pour recevoir les Documents d'adhésion sous format papier ; ou
 - o « Finaliser ma souscription en ligne » pour signer électroniquement en ligne ses Documents d'adhésion. Dans ce cas, la procédure telle que décrite dans l'article 3.1.3 s'appliquera.

- Option « être rappelée par un Conseiller » : l'Utilisateur devra suivre la même procédure que celle décrite pour bénéficier du Service de demande en ligne pour être contacté par téléphone par un conseiller en vue d'obtenir un devis telle que décrite à l'article 3.1.1 des présentes CGS.

3.1.3 Modalités de mise en œuvre de la Signature Electronique

Lorsque l'Utilisateur souhaite bénéficier de ce Service, cela signifie qu'il a choisi de recourir à la Signature Electronique dans l'option « adhérer ». Il sera alors redirigé vers la page « Ma souscription en ligne » dans laquelle lui est présenté un récapitulatif de ses actions précédentes et des conseils pour poursuivre son parcours.

En cliquant sur le bouton « Je souhaite poursuivre et finaliser mon adhésion en ligne », l'Utilisateur est redirigé vers une page qui lui présente :

- ses déclarations à la souscription, et
- ses Documents d'adhésion.

Il sera ensuite demandé à l'Utilisateur de saisir l'un des trois justificatifs d'identité en vigueur et de procéder au téléchargement de la pièce justificative d'identité ainsi choisie.

L'Utilisateur cochera ensuite trois cases : « Je reconnais avoir été alerté sur les modalités et les conséquences d'une signature électronique », « Je reconnais que les informations personnelles que j'ai communiquées sont exactes et sincères » et « j'ai pris connaissance et accepte la convention de preuve ».

Il devra ensuite cocher sur le bouton « Valider et signer électroniquement vos contrats », qui lui permettra de recevoir son code « OTP » sur son téléphone portable qu'il aura renseigné préalablement.

Il devra ensuite valider ses déclarations et télécharger les Documents d'adhésion et cocher la case : « je reconnais que les documents signés électroniquement que j'ai visualisés m'ont été remis par téléchargement avec succès ». Après cette validation il doit télécharger les justificatifs complémentaires (son justificatif de revenu, son rib, et son attestation carte vitale). Il sera ensuite redirigé vers la page « La signature électronique de votre contrat est un succès » précisant que « Votre adhésion en ligne est complétée avec succès et est en cours de validation. Nous vous contacterons sous huit jours pour vous informer de la validation ou non du dossier d'adhésion au regard des pièces communiquées. »

Si le dossier de l'Utilisateur est validé par le Gestionnaire de CNP Assurances :

- le Fichier de preuve sera stocké dans l'espace d'archivage électronique de CNP Assurances qui sera conservé par le Tiers archiveur, et
- l'Adhérent recevra un courriel de confirmation. L'Adhérent pourra consulter son certificat d'adhésion dans son espace personnel.

Si le dossier de l'Utilisateur n'est pas conforme ou complet, le Gestionnaire de CNP Assurances prendra contact avec l'Utilisateur pour une adhésion sous format papier ; son adhésion en ligne n'ayant pas aboutie.

Hors parcours : validation par le gestionnaire (qui a accès au back office de Netheos) : si validation, téléchargement dans le coffre-fort.

Tout au long de son parcours, l'Utilisateur est informé qu'il lui est toujours possible d'effectuer la signature sous format papier pour la souscription de l'Offre Anticipa.

4 Accès aux Services

4.1 Dispositions générales

L'accès au Site et l'utilisation des Services 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 ses équipements informatiques et de son accès Internet.

Avant de pouvoir utiliser les Services, l'Utilisateur devra accepter les présentes CGS. Un lien vers une version imprimable de ces dernières sera disponible dès le début de sa demande d'inscription à un service.

Tout Utilisateur qui souhaite bénéficier ainsi du Service s'engage à fournir des informations, y incluant des Données Personnelles, exactes, complètes et actualisées.

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. En tout état de cause, CNP Assurances s'engage à mettre tous les moyens en œuvre, dès qu'elle en a connaissance, pour limiter les conséquences d'un éventuel accès frauduleux conformément la réglementation en vigueur.

4.2 Modalités d'accès aux Services

Pour accéder aux Services, l'Utilisateur doit :

- Répondre aux conditions d'adhésion des contrats d'assurance de groupe à adhésion facultative composant l'Offre Anticipa,
- Utiliser sa véritable identité en complétant ses nom et prénom sur le formulaire,
- Renseigner son adresse électronique et son numéro de téléphone sur le formulaire,
- et le cas échéant, son adresse postale.

L'Utilisateur devra compléter toutes les informations nécessaires et de manière véridique qui lui sont demandées en vue de la bonne utilisation du Service.

L'Utilisateur finalisera sa demande de prise de contact par un Conseiller en cliquant sur le bouton « rappelez-moi ».

5 Disponibilité du Site

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, notamment liées à des mises à jour du Site ou 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 tenue 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 interrompre temporairement tout ou partie de l'accès au Site et/ou au Service. Dans une telle hypothèse, CNP Assurances ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable à l'encontre des Utilisateurs ou de tout tiers des conséquences, de quelque nature que ce soit, en résultant.

6 Propriété 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, 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 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.

7 Référencements – réseaux sociaux – liens hypertextes

Le Site présente des liens hypertextes en direction d'autres sites et propose également une interaction avec d'autres acteurs de l'Internet, notamment certains réseaux sociaux. Ces liens et ces propositions ne sauraient engager la responsabilité de CNP Assurances en qui a trait au contenu de ces différents sites tiers et des messages échangés sur les réseaux sociaux.

CNP Assurances n'est pas davantage responsable des liens hypertextes pointant vers le Site et autres référencements du Site réalisés par des tiers sans son autorisation préalable et expresse.

Aucun utilisateur du Site ne peut mettre en place un hyperlien en direction de ce Site sans l'autorisation expresse écrite et préalable de CNP Assurances.

8 DATE DE PRISE D'EFFET ET RESILIATION

Les présentes CGS prennent effet à la date de son acceptation par l'Utilisateur.

En cas de non-respect par l'Utilisateur des présentes CGS, CNP Assurances peut, à son entière discrétion, immédiatement et sans notification préalable, suspendre les présentes CGS et par conséquent la possibilité pour l'Utilisateur de bénéficier du Service.

En outre, CNP Assurances peut résilier le Service à tout moment.

9 Preuves

9.1 Preuve électronique

L'Utilisateur est informé qu'en application de l'article 1366 du Code Civil, les fichiers, données, messages et registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques seront admis comme preuve des communications et échanges intervenus entre l'Utilisateur et CNP Assurances, dans la mesure où l'Utilisateur peut être identifié et où ils sont établis et conservés dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité.

Les saisies et instructions de l'Utilisateur sur le Site sont toutes enregistrées. Les enregistrements systématiques des appareils (informatiques et téléphoniques) utilisés par CNP Assurances constitueront pour CNP Assurances la preuve desdites saisies et instructions. Sauf preuve contraire rapportée par l'Utilisateur par tous moyens, l'enregistrement fera foi en cas de litige entre les Parties.

L'Utilisateur consent expressément à l'utilisation du procédé qu'il aura choisi comme moyen de communication et de preuve.

9.2 Convention de preuve (en cas d'utilisation du procédé de Signature électronique)

L'Utilisateur est informé que s'il fait le choix d'une Signature électronique des Documents d'adhésion, une convention de preuve lui sera communiquée pour Signature électronique et fera partie des documents faisant l'objet de l'archivage électronique par le Tiers archiveur.

L'Utilisateur accepte expressément la solution dématérialisée (s'il en fait le choix dans son parcours client) et de Signature électronique de CNP Assurances, ainsi que les procédés et processus mis en œuvre par CNP Assurances et ses prestataires et sous-traitants comme mode de preuve de la signature des actes de souscription de l'Offre Anticipa, et de ses échanges avec CNP Assurances.

CNP Assurances se réserve le droit d'apporter toutes les modifications qu'elle jugera nécessaires et utiles en fonction du contexte juridique et des évolutions techniques.

L'intégrité d'une information se définit comme une information qui n'a subi aucune destruction, altération ou modification intentionnelle ou accidentelle.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que les modalités de conservation des actes relatifs aux adhésions, et l'ensemble des informations et éléments y afférents permettent de satisfaire à l'exigence d'intégrité.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que les modalités de conservation des actes relatifs aux adhésions, et l'ensemble des informations et éléments y afférents permettent de satisfaire à l'exigence de la pérennité.

10 Droit applicable – Juridiction

Les présentes CGS sont soumises au droit français.

LES PARTIES S'EFFORCERONT DE REGLER A L'AMIABLE TOUS LES DIFFERENDS QUI POURRAIENT SURVENIR RELATIFS A L'INTERPRETATION OU L'EXECUTION DES PRESENTES CGS. SI LES PARTIES DEVAIENT NE PAS PARVENIR A UNE TELLE SOLUTION AMIABLE, COMPETENCE EXCLUSIVE SERAIT DONNEE AUX TRIBUNAUX DE PARIS.

Dernière mise à jour décembre 2019.

©Tous droits réservés.