

## CONDITIONS D'UTILISATION

## **POLITIQUE D'UTILISATION DES COOKIES**

Lors de votre première connexion sur le site web [www.sgsante.fr](http://www.sgsante.fr), vous êtes avertis par un bandeau en haut de votre écran que des informations relatives à votre navigation sont susceptibles d'être enregistrées dans des fichiers dénommés « cookies » sur votre ordinateur, votre tablette et votre smartphone. Notre politique d'utilisation des cookies vous permet de mieux comprendre les dispositions que nous mettons en œuvre en matière de navigation sur notre site web. Elle vous informe notamment sur l'ensemble des cookies présents sur notre site web, leur finalité et vous donne la marche à suivre pour les paramétrer.

### **Qu'est-ce qu'un cookie ?**

Un cookie, ou témoin de connexion, est un petit fichier texte qui peut être placé sur votre terminal à l'occasion de la consultation d'un site internet ou d'une application et ce, grâce à votre logiciel de navigation. Un fichier cookie permet à son émetteur d'identifier le terminal dans lequel il est enregistré, pendant la durée de validité ou d'enregistrement dudit cookie. Il contient plusieurs données : le nom du serveur qui l'a déposé, un identifiant sous forme de numéro unique, éventuellement une date d'expiration.

Certains cookies sont indispensables à l'utilisation du Site, d'autres permettent d'optimiser et de personnaliser les contenus affichés. Les cookies ont pour but de collecter des informations relatives à votre navigation sur les sites et de vous adresser des services personnalisés.

### **Informations générales sur les cookies présents sur le site [www.sgsante.fr](http://www.sgsante.fr)**

SGSANTE en tant qu'éditeur du présent site web, pourra procéder à l'implantation d'un cookie sur le disque dur de votre terminal (ordinateur, tablette, mobile etc.) afin de vous garantir une navigation fluide et optimale sur notre site Internet. Les « cookies » (ou témoins de connexion) sont des petits fichiers texte de taille limitée qui nous permettent de reconnaître votre ordinateur, votre tablette ou votre mobile aux fins de personnaliser les services que nous vous proposons.

Les informations recueillies par le biais des cookies ne permettent en aucune manière de vous identifier nominativement. Elles sont utilisées exclusivement pour nos besoins propres afin d'améliorer l'interactivité et la performance de notre site web et de vous adresser des contenus adaptés à vos besoins. Aucune de ces informations ne fait l'objet d'une communication auprès de tiers sauf lorsque SGSANTE a obtenu au préalable votre consentement ou bien lorsque la divulgation de ces informations est requise par la loi, sur ordre d'un tribunal ou toute autorité administrative ou judiciaire habilitée à en connaître.

Pour mieux vous renseigner sur les informations que les cookies identifient, vous trouverez ci-dessous la liste des différents types de cookies susceptibles d'être utilisés sur le site web de [www.sgsante.fr](http://www.sgsante.fr), leur nom, leur finalité ainsi que leur durée de conservation.

### **Par qui sont déposés les cookies ?**

Les cookies placés sur votre terminal depuis notre site peuvent être déposés par SGSANTE. Les cookies déposés par SGSANTE sont principalement liés au fonctionnement du site. [Seul l'émetteur d'un cookie a la possibilité de lire les informations qui y sont contenues.](#)

## Comment et pourquoi nous utilisons des cookies ?

Lorsque vous vous connectez à notre site, nous sommes susceptibles, sous réserve de vos choix, d'être amenés à installer différents cookies dans votre terminal nous permettant de reconnaître le navigateur de votre terminal pendant la durée de validité du cookie concerné. Les cookies que nous émettons sont utilisés aux fins décrites ci-dessous qui résultent des paramètres que vous aurez renseignés lors de votre visite et que vous pouvez exprimer et modifier à tout moment dans les conditions rappelées au sein de la présente politique.

Les sites Internet de SGSANTE utilisent des cookies aux fins suivantes :

- Usage du site (les cookies strictement nécessaires au fonctionnement du site) : il s'agit des cookies indispensables à la navigation sur notre site (comme les identifiants de session) qui vous permettent d'utiliser les principales fonctionnalités du site et de sécuriser votre connexion. Ils vous permettent par exemple d'accéder directement à des espaces qui vous sont réservés et personnels de notre site, grâce à des identifiants ou des données que vous nous avez éventuellement antérieurement confiés. [Sans ces cookies vous ne pourrez pas utiliser normalement le site et nous vous déconseillons par conséquent d'empêcher leur utilisation ou de les supprimer.](#) Ces cookies sont exclusivement déposés par [www.sgsante.fr](http://www.sgsante.fr).
- Publicitaire (les données de navigation et les cookies publicitaires) : des sociétés tierces sont amenées à déposer des cookies sur votre terminal afin d'identifier vos centres d'intérêt et de vous proposer des contenus personnalisés. Ces cookies peuvent être déposés à l'occasion de votre navigation sur notre site ou lorsque vous cliquez sur l'une de nos marques sur un site tiers. Les sociétés tierces s'engagent à traiter les informations collectées sur notre site exclusivement pour les besoins de [www.sgsante.fr](http://www.sgsante.fr) et à mettre en œuvre des mesures appropriées de sécurisation et de protection de la confidentialité des données conformément à la réglementation en vigueur. Le refus de ces cookies publicitaires n'a pas d'impact sur l'utilisation de notre site. [Cependant, le fait de les refuser est susceptible de ne pas entraîner l'arrêt de la publicité sur notre site ou sur Internet, lesquelles ne seraient alors plus adaptées à vos centres d'intérêts.](#) Cela aura seulement pour effet d'afficher une publicité qui ne tiendra pas compte de vos centres d'intérêt ou de vos préférences.
- Ciblage (les cookies fonctionnels / de fonctionnalité) : ces cookies ne sont pas indispensables à la navigation sur notre site mais permettent d'optimiser le fonctionnement de notre site et vous permettent également d'adapter la présentation de notre site aux préférences d'affichage de votre terminal lors de vos visites. Ces cookies vous permettent ainsi d'avoir une navigation fluide et sur mesure. Placer des cookies sur votre terminal est le moyen le plus simple et le plus rapide pour personnaliser et améliorer votre expérience utilisateur. Ces cookies sont déposés par [www.sgsante.fr](http://www.sgsante.fr). Ils ont une durée de vie très courte, pour la majorité, le temps de la session, et au maximum, de treize (13) mois. Votre consentement sera de nouveau sollicité à l'issue de ce délai par l'affichage du bandeau d'information. [Si vous avez refusé la mise en œuvre des cookies, vous ne pourrez pas bénéficier des fonctionnalités décrites au présent paragraphe.](#)
- Mesure d'audience (les cookies analytiques / de performance) : il s'agit des cookies qui nous permettent de connaître l'utilisation et les performances de notre site, d'établir des statistiques, des volumes de fréquentation et d'utilisation des divers éléments composant notre site (rubriques et contenus visités, parcours de navigation), nous permettant d'améliorer l'intérêt et l'ergonomie de nos services (par exemple, les pages ou les rubriques les plus souvent consultés, les recherches les plus fréquentes, les informations les plus lues, ...). Les cookies nous servent également à compter les visiteurs d'une page. Pour la réalisation de ces études, [www.sgsante.fr](http://www.sgsante.fr) utilise la solution mise en œuvre par Google Analytics. Du fait des partenaires qui mettent en œuvre ces cookies analytiques, des transferts de données à caractère personnel sont susceptibles d'être effectués ; dans ce cas, un cadre précis et exigeant, conforme aux modèles adoptés par

la Commission européenne, ainsi que des mesures de sécurité appropriées, assurent la protection des données à caractère personnel transférées. Les transferts de données à caractère personnel rendus nécessaires interviennent dans des conditions et sous des garanties propres à assurer la confidentialité et la sécurité de ces données. À ce titre, nous mettons en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité de vos données à caractère personnel. [Le fait de refuser la mise en œuvre de tels cookies ou de les supprimer n'a pas d'incidence sur votre navigation sur le site mais est de nature à nous empêcher de nous assurer de la meilleure qualité de services que nous souhaitons proposer à nos visiteurs.](#)

Attention : tout paramétrage que vous pouvez entreprendre sur votre logiciel de navigation concernant l'acceptation ou le refus de cookies sera susceptible de modifier votre navigation sur Internet et vos conditions d'accès à certains services nécessitant l'utilisation des cookies. Si vous choisissez de refuser l'enregistrement de cookies dans votre ordinateur ou si vous supprimez ceux qui y sont enregistrés, nous déclinons toute responsabilité pour les conséquences liées au fonctionnement dégradé de nos services résultant de l'impossibilité pour nous d'enregistrer ou de consulter les cookies nécessaires à leur fonctionnement et que vous auriez refusés ou supprimés.

### **Votre gestion des cookies : accepter ou refuser les cookies, comment faire ?**

**Lors de votre première session sur l'un de nos sites Internet, un bandeau de cookies apparaîtra sur la page visitée. Un lien cliquable permet d'en savoir plus sur la finalité et le fonctionnement des cookies. La poursuite de la navigation sur une autre page du site ou la sélection d'un élément du site (image, lien, bouton " rechercher " ...) matérialise votre acceptation au dépôt des cookies visés sur votre ordinateur.**

Vous disposez de différents moyens pour gérer la mise en œuvre des cookies.

Vous pouvez à tout moment choisir de désactiver la mise en œuvre des cookies ou de supprimer ceux qui auraient déjà été installés sur votre ordinateur, tablette ou smartphone et ce, systématiquement une fois pour toutes en paramétrant votre navigateur internet.

Votre navigateur peut également être paramétré pour vous signaler les cookies qui sont déposés sur votre terminal et vous demander de les accepter ou non. Vous pouvez accepter ou refuser les cookies au cas par cas ou bien les refuser systématiquement une fois pour toutes. [Nous vous rappelons que le paramétrage est susceptible de modifier vos conditions d'accès à nos services nécessitant l'utilisation de cookies.](#)

Pour gérer les cookies au plus près de vos attentes, nous vous invitons à paramétrer votre navigateur en tenant compte de la finalité des cookies telles que mentionnée ci-dessus. La configuration de chaque navigateur est différente. Elle est décrite dans le menu d'aide de votre navigateur, qui vous permettra de savoir de quelle manière modifier vos souhaits en matière de cookies.

Afin de connaître le paramétrage de votre navigateur relatif à la gestion des cookies, vous pouvez vous reporter à l'une des pages suivantes :

#### **Pour Chrome**

[Cliquez-ici](#)

#### **Pour Internet Explorer**

[Cliquez-ici](#)

**Pour Safari**

[Cliquez-ici](#)

**Pour FireFox**

[Cliquez-ici](#)

**Pour Opéra**

[Cliquez-ici](#)

## **Plus d'informations sur les cookies**

Pour plus d'informations sur les cookies, vous pouvez vous rendre sur le site de la CNIL, à cette adresse : <https://www.cnil.fr/fr/cookies-les-outils-pour-les-maitriser>

## **CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE L'ESPACE CLIENT**

Les présentes conditions générales d'utilisation (CGU) 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.

Le Client est une personne physique ou morale - souscripteur / adhérent ou assuré bénéficiaire - d'un contrat d'assurance collectif ou individuel en cours auprès de SGSANTE, abonné à l'Espace Client du site internet [www.sgsante.fr](http://www.sgsante.fr).

### **Définitions**

**Cookies** : Le fonctionnement des cookies utilisés sur le site [www.sgsante.fr](http://www.sgsante.fr) ainsi que sur l'espace client [www.sgsante.fr](http://www.sgsante.fr), est décrit sur la page d'information d'utilisation des cookies et est disponible ci-dessus

**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 « [www.sgsante.fr](http://www.sgsante.fr) », sécurisé, mis à disposition du Client au moyen d'un identifiant personnel et d'un code confidentiel à partir du site internet [www.sgsante.fr](http://www.sgsante.fr) et des applications mobiles, et proposant des Services. L'Espace Client « [www.sgsante.fr](http://www.sgsante.fr) » est accessible 7 jours sur 7, 24 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, carte tiers-payant, versement, ...) et les services proposés au Client par voie électronique par les sociétés de SGSANTE 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.

## **Applications et Opposabilité des conditions générales d'utilisation**

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU) définissent les modalités dans lesquelles SGSANTE met à la disposition des internautes qui l'acceptent un site internet « SGSANTE » ci-après désigné le site.

L'utilisation du site emporte adhésion aux présentes CGU qui sont en permanence accessibles sur le site depuis le pied de page et qui complètent les mentions légales. Les CGU sont opposables à tout utilisateur de l'Espace Client [www.sgsante.fr](http://www.sgsante.fr), dénommé ci-après, pour les besoins des présentes, le "Client".

SGSANTE se réserve le droit de modifier les présentes CGU à tout moment sans information préalable et/ou particulière des Clients. Les CGU modifiées seront disponibles et applicables sur l'Espace client dès leur mise en vigueur, c'est pourquoi il est recommandé de s'y reporter régulièrement.

Le fait que SGSANTE ne se prévale pas l'une des quelconques dispositions des présentes CGU ne peut être interprétée comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

## **Objet de l'espace client**

L'objet de l'Espace Client est de mettre à la disposition des clients un espace personnel leur permettant de consulter des données relatives à leurs contrats conclus et d'accéder à divers services en lignes (ci-après les " Services ").

Les informations contenues sur l'Espace client sont fournies à titre indicatif.

## **Accès**

La création d'un Espace client est gratuite et ouverte aux personnes ayant un contrat d'assurance collectif ou individuel proposant un Service en ligne.

SGSANTE s'efforce de mettre en œuvre les moyens raisonnables pour permettre l'accès à l'Espace client et aux Services en ligne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de SGSANTE, et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du site et de l'Espace client. SGSANTE n'est en aucun cas redevable d'une obligation de résultat en la matière.

Par ailleurs, SGSANTE ne peut être tenu responsable de tout dysfonctionnement du réseau, des serveurs ou de tout autre élément échappant à son contrôle raisonnable, qui empêcherait ou limiterait l'accès à l'Espace Client et aux Services en ligne.

SGSANTE se réserve en outre le droit d'interrompre, de suspendre momentanément ou de modifier sans préavis l'accès à tout ou partie de l'Espace client ainsi qu'à ses Services en ligne, afin d'en assurer la maintenance ou pour toute autre raison, sans que l'interruption ou la suppression des Services en ligne n'ouvre droit ni à indemnité, dommages-intérêts ou obligation quelconque.

## **Conditions d'accès : création d'un compte**

L'accès à l'Espace Client nécessite la création d'un compte client. Pour créer ce compte et accéder aux Services en ligne, le client devra utiliser une adresse e-mail valide ou un nom d'utilisateur comme identifiant et choisir un mot de passe de son choix. Vos accès provisoires (identifiant et mot de passe) se trouve sur le courrier d'accompagnement de vos cartes de tiers-payant.

## **Modification du mot de passe**

Il est possible de modifier son mot de passe depuis l'onglet "Ma situation" en mode connecté. Modifier son mot de passe : pour cela, il est demandé de saisir son ancien mot de passe, de saisir le nouveau puis le confirmer.

## **Responsabilité du client concernant ses identifiants**

L'identifiant et le mot de passe sont strictement personnels et confidentiels. Le Client est entièrement responsable de la conservation et de l'utilisation de ces données d'identification.

## **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.

## **Obligations**

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

## **Obligation 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.

## **Responsabilités**

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.

SGSANTE 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.

SGSANTE 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. SGSANTE n'est pas responsable de toute conséquence d'un défaut de sécurité du matériel, des connexions ou des logiciels utilisés par le Client. SGSANTE 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, SGSANTE 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, SGSANTE 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 SGSANTE.

## **Interruption**

Le Client est informé que SGSANTE 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).

## **Modifications des services en ligne par SGSANTE**

SGSANTE en charge de fournir les services en ligne se réserve la possibilité d'informer ou non les clients de la création, modification ou suppression d'un service en ligne, sans que les modifications ou suppressions éventuelles n'ouvrent droit à aucune indemnité, dommage-intérêts ou obligation quelconque. Il appartient donc au client de vérifier lors de chaque connexion le détail des services proposés en ligne.

## **Propriété intellectuelle**

L'ensemble et chacun des éléments qui composent le Site (tels que textes, arborescences, logiciels, animations, photographies, illustrations, schémas, logos) sont protégée par les lois de la propriété intellectuelle et sont la propriété exclusive de SGSANTE qui est seul habilité à utiliser les droits de propriété intellectuelle y afférents. Les marques et noms de domaine ainsi que les dessins et modèles qui apparaissent sur le Site sont la propriété exclusive SGSANTE.

L'ensemble de ces éléments est soumis au code de la Propriété intellectuelle, et à ce titre, est protégé contre toute utilisation non autorisée par la loi ou les présentes Mentions légales et CGU.

Le droit de reproduction des éléments contenus sur l'Espace client est exclusivement destiné à un usage privé et personnel des clients ayant accès au présent Espace client.

La création de liens hypertextes vers le Site ne peut être faite qu'avec l'autorisation écrite et préalable de SGSANTE, laquelle autorisation peut être révoquée à tout moment. Tous les sites ayant un lien hypertexte pointant vers le Site ne sont pas sous le contrôle SGSANTE et celle-ci décline par conséquent toute responsabilité (notamment éditoriale) concernant l'accès à ces sites ainsi qu'à leur contenu. Le contenu compris dans des publicités, les informations qui sont présentées sont protégés par le droit d'auteur, le droit des marques, le droit des brevets, ou tout autre droit reconnu par la législation en vigueur.

En conséquence et en application des dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle, et notamment des articles L.122-4 et suivants, il est interdit de reproduire, copier, modifier, transmettre, diffuser, même partiellement, sur tout type de support existant ou à venir, l'un quelconque des éléments figurant sur le site, sans le consentement préalable et écrit de SGSANTE.



Il est interdit de télécharger le site. Toute représentation totale ou partielle de ce site, par quelconque procédé que ce soit, sans l'autorisation expresse de SGSANTE est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

Par ailleurs, les marques de SGSANTE et de ses partenaires, ainsi que les logos figurant sur le site, sont des marques déposées. Toute reproduction totale ou partielle de ces marques ou logos, effectuée à partir des éléments du site, sans l'autorisation expresse de SGSANTE, est donc prohibée, au sens de l'article L.713-2 du Code de la Propriété Intellectuelle.

Aussi, l'usage de tout ou partie du Site, notamment par téléchargement, reproduction, transmission, représentation ou diffusion à d'autres fins que pour un usage personnel et privé dans un but non commercial est strictement interdit. La violation de ces dispositions soumet l'Internaute aux sanctions prévues tant par le Code de la Propriété Intellectuelle et le Code Pénal au titre notamment de la contrefaçon de droit d'auteur et de droit des marques, que par le Code Civil en matière de responsabilité civile.

### **Données à caractère personnel**

La protection de vos données personnelles est importante pour SGSANTE, qui a défini une série de principes forts rappelés au sein d'une Politique de Confidentialité et de Protection des Données applicable à l'ensemble du Groupe et disponible en cliquant ici. Cette Notice d'Information vous fournit des informations détaillées relatives à la protection de vos données personnelles par SGSANTE "Nous".

Nous sommes, en tant que responsable de traitement, en charge de la collecte et du traitement de vos données personnelles. L'objet de cette Notice d'Information est de vous informer sur les données vous concernant que nous collectons, les raisons pour lesquelles nous les utilisons ou les partageons, sur la durée pendant laquelle nous les conservons, quels sont vos droits et comment vous pouvez les exercer.

En application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dite « Loi Informatique et Libertés » telle que modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004 et du Règlement général sur la protection des données (RGPD), SGSANTE vous informe de vos droits.

Les informations collectées lors de votre inscription à l'Espace Client sont exclusivement destinées à SGSANTE, chargé de la mise en œuvre traitements. En aucun cas elles ne sont collectées et/ou cédées à des tiers à votre insu.

Tout sous-traitant amené à prendre connaissance de ces données sera soumis à une obligation de confidentialité. Il devra notamment s'interdire d'utiliser pour son propre compte ou encore communiquer à des tiers tout ou partie de ces données à caractère personnel.

Les données recueillies sont destinées à être exploitées à des fins de gestion administrative, de gestion de la relation Client, de statistiques, de lutte contre la fraude et d'informations commerciales. Ces données sont obligatoires à l'exception de celles présentées comme facultatives.

Le défaut de réponse dans l'un des champs obligatoires entraînerait l'impossibilité pour nos services de traiter votre demande.

Les données à caractère personnel recueillies sur ce site font l'objet de traitements automatisés. Il s'agit notamment des données à caractère personnel collectées lors de :

- la connexion à l'Espace Client du site [www.sgsante.fr](http://www.sgsante.fr) par cookies (voir article Cookies) ;
- l'envoi d'un message courriel à l'un de nos services ;
- l'envoi d'un formulaire en ligne de demande d'informations et/ou de documentation concernant l'un de nos services.

Les données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement au sein de SGSANTE ne sont pas conservées au-delà de la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées.

Par ailleurs, en s'inscrivant dans l'Espace Client et en bénéficiant de ses Services, le Client reconnaît accepter expressément être informé de ce que ses données personnelles pourront être transférées.

Les traitements des données à caractère personnel effectuées à partir de l'Espace Client [www.sgsante.fr](http://www.sgsante.fr) et de ses éventuels sous-domaines ont fait l'objet d'une inscription au registre du Délégué à la protection des données ou DPO.

Conformément à la réglementation, vous disposez de différents droits sur vos données :

- droit d'accès : vous pouvez obtenir des informations relatives au traitement de vos données ainsi qu'une copie de celles-ci ;
- droit de rectification : si vous considérez que vos données personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous avez le droit d'obtenir que ces données soient modifiées en conséquence ;
- droit d'effacement : vous pouvez demander la suppression de vos données personnelles, dans la limite permise par la législation ;
- droit à la limitation du traitement de vos données ;
- droit d'organiser la gestion de vos données après votre décès ;
- droit d'opposition : vous pouvez pour des motifs liés à votre situation particulière, vous opposer au traitement de vos données personnelles.

Vous avez notamment le droit de vous opposer, à tout moment, au traitement de vos données à des fins de prospection, ce qui inclue les traitements de profilage liés à cette prospection.

Droit de retirer votre consentement : lorsque le traitement de vos données a été soumis à votre consentement, vous avez le droit de retirer ce consentement à tout moment ;

Droit à la portabilité : lorsque que c'est applicable, vous avez le droit de demander à récupérer les données que vous nous avez fournies ou à ce qu'elles soient transmises à un tiers si c'est techniquement possible.

Si vous souhaitez exercer à tout moment les droits listés ci-dessus, merci d'adresser une demande par courriel à l'adresse suivante : [infos.cnil@ageo.fr](mailto:infos.cnil@ageo.fr) en joignant une copie de votre pièce d'identité afin de nous permettre de vous identifier.

Nous vous fournissons nos éléments de réponses à vos demandes dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de vos demandes.

Conformément à la réglementation en vigueur, et en plus des droits mentionnés ci-dessus, vous avez également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

## **Intégrité, sécurité et confidentialité**

Le Client est informé que SGSANTE 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 du Règlement général sur la protection des données, 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.

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

## **Cookies**

Pour toute information relative à l'utilisation des cookies sur l'Espace client, nous vous invitons à cliquer ici afin d'être redirigé vers la politique d'utilisation des cookies du site [www.sgsante.fr](http://www.sgsante.fr).

## **Accès à l'espace client et à ses services**

Pour toute demande concernant l'accès ou l'utilisation de votre Espace Client, vous êtes invité à contacter le Service suivant : [support@sgsante.fr](mailto:support@sgsante.fr)

## **Convention de preuve**

Conformément à la loi sur l'Economie Numérique, il est convenu que toute donnée sous format électronique, tout fichier, toute opération réalisé(e), reçu(e), conservé(e) sur le Site, tout échange entre l'utilisateur et SGSANTE fait par voie électronique ou tout autre moyen dématérialisé est admis à titre de preuve.

## **Droit applicable**

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

## **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE PROTECTION DES DONNÉES**

### **Nos engagements en matière de protection de vos données personnelles.**

Afin que vous puissiez naviguer sur les sites [www.sgsante.fr](http://www.sgsante.fr) et sur l'application mobile en toute tranquillité, nous, GEOZ Société en nom collectif au capital de 1 500 € dont le siège est 14, rue Joliot Curie - CS 30248 51010 Châlons en Champagne Cedex, identifiée sous le numéro 500 171 939 RCS Châlons en Champagne, société de courtage et de gestion des contrats, en tant que responsable du traitement, vous exposons comment nous collectons, traitons et utilisons vos données personnelles, pour vous apporter au quotidien de nouveaux services plus performants dans le respect de vos droits.

Nous protégeons votre vie privée en assurant la protection, la confidentialité, la non-altération, la disponibilité et la sécurité des données personnelles que vous nous confiez sur l'ensemble de nos canaux de communication.

SGSANTE a à cœur de s'inscrire dans ces préoccupations et a mis en place une politique de Confidentialité et de Protection des données à destination de ses clients et prospects.

Nous prenons l'ensemble des mesures nécessaires afin de :

- vous fournir une information claire et transparente sur la manière dont vos données personnelles seront collectées et traitées ;
- mettre en place toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour protéger vos données personnelles contre la divulgation, la perte, l'altération ou l'accès par un tiers non autorisé ;
- conserver vos données personnelles uniquement le temps nécessaire aux fins du traitement ou du service déterminé ;
- vous offrir à tout moment la possibilité d'accéder et de modifier vos données personnelles que nous traitons directement via vos espaces personnels sur nos différents sites.

Notre volonté se traduit par le fait d'innover et de proposer de nouveaux services digitaux aux assurés dans un cadre réglementaire transparent, en introduisant dès la conception des services les principes de protection des données (« privacy by design »).

Pour atteindre ces objectifs, nous mettons en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour nous assurer que les traitements sont conformes au droit applicable en matière de protection des données personnelles, couvertes notamment par les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée (dite « Loi Informatique et Libertés ») et du Règlement Général sur la Protection des Données n°2016-679 du 27 avril 2016, et leur application au sein de SGSANTE.

## **A quelles occasions collectons-nous vos données personnelles ?**

En tant que Gestionnaire de contrats d'assurance collectifs ou individuels pour le compte d'une compagnie d'assurance, SGSANTE est amené à gérer de nombreuses données personnelles y compris des données dites sensibles telles que les données de santé.

Nous vous rappelons :

**Constitue une donnée à caractère personnel** toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un prénom, un numéro de contrat, un numéro de téléphone, 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.

**Constitue une donnée concernant la santé** toute donnée à caractère personnel relative à la santé physique ou mentale d'une personne physique, y compris la prestation de services de soins de santé, qui révèlent des informations sur l'état de santé passé, présent ou futur de cette personne.

**La donnée médicale** « recueillie ou produite à l'occasion des activités de prévention, de diagnostic de soins ou de suivi social et médico-social » (article L.1111-8 code de la santé publique) fait partie des données concernant la santé.

## **Pourquoi SGSANTE traite vos données ?**

SGSANTE ne traite les données personnelles que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes et ne traite pas ces données de manière incompatible avec ces finalités.

SGSANTE traite vos données dans le cadre de la passation, la gestion et l'exécution d'un contrat d'assurance (en individuel et/ou en collectif). A cet effet, les finalités poursuivies par SGSANTE sont les suivantes :

- Gérer l'identité du client ou de l'utilisateur et l'authentifier
- Gérer la liquidation des prestations à la mise en œuvre des garanties
- Appeler et encaisser les paiements de cotisations
- Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits d'un contrat
- Traiter les affiliations et les radiations aux contrats d'assurance
- Traiter les réclamations
- Communiquer au titre de la gestion de la clientèle
- Gérer les courriers entrants
- Recouvrer les impayés et gérer les précontentieux
- Gérer les demandes relatives aux droits des personnes concernées
- Stocker des données du client ou d'un utilisateur
- Proposer des services d'authentification
- Elaborer des statistiques et études actuarielles
- Exécuter des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur
- Lutter contre la fraude, pouvant conduire à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque et contre le blanchiment des capitaux et au financement du terrorisme
- Sonder les clients ou les utilisateurs

### **Quelles sont les données traitées ?**

Selon le cas, SGSANTE traite vos données personnelles, directement collectées auprès de vous ou résultant de l'utilisation des produits ou services. SGSANTE est également susceptible d'être destinataire de données qui ont été collectées auprès de vous par un tiers.

SGSANTE ne traite une donnée ou une catégorie de données que si elle est strictement nécessaire à la finalité poursuivie. Vous pouvez retrouver des informations sur ces finalités ci-dessus. A cet effet, SGSANTE traite les catégories de données suivantes :

- **Données d'identification** : Nom, prénom, identifiant, SIREN...
- **Caractéristiques personnelles** : date de naissance, nationalité...
- **Données de contact** : adresse postale, email, numéro de téléphone...
- **Vie personnelle** : statut marital, nombre d'enfants, ...
- **Données économiques et financières** : moyens de paiement, historique des paiements...

Conformément à la réglementation, nous ne collectons pas les données qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, les données personnelles génétiques, les données personnelles biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, les données personnelles concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique.

Ces catégories de données personnelles particulières ne font jamais l'objet d'une collecte ou d'un traitement par SGSANTE.

### **Qui sont les destinataires de vos données personnelles ?**

Nous veillons à ce que seules des personnes habilitées au sein de SGSANTE puissent accéder à vos données personnelles lorsque cela est nécessaire à l'exécution de votre contrat.

Nos prestataires de services peuvent également être destinataires des données personnelles strictement nécessaires à la réalisation des prestations que nous leur aurons confiées.

Des autorités publiques peuvent être également destinataires des données dans le cadre de réquisitions judiciaires ou administratives pour répondre à des exigences réglementaires : les données traitées peuvent enfin, être transmises aux autorités compétentes, à leur demande, dans le cadre de procédures judiciaires, dans le cadre de recherches judiciaires et de sollicitations d'information des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales.

### **Quelle est la pertinence de vos données ?**

La finalité définie permet de déterminer la pertinence des données que nous allons collecter. Seules les données adéquates et strictement nécessaires pour atteindre la finalité seront collectées et traitées. Nous sommes, par ailleurs, tenus par la réglementation de vérifier que vos données sont exactes, complètes et à jour. Nous pourrions ainsi vous solliciter pour le vérifier et le cas échéant compléter votre dossier.

### **Comment sont stockées vos données personnelles ?**

Les données sont stockées dans le respect de la législation française et de la réglementation européenne.

La finalité permet également de fixer la durée de conservation des données nécessaire à nos activités et spécifiquement prévue par la CNIL (normes pour le secteur de l'assurance) ou la loi (prescriptions légales), cette durée n'excède pas la durée nécessaire aux finalités. Ainsi, nous conservons les données que vous nous avez transmises dans le cadre des traitements liés à la gestion des contrats passés avec les sociétés d'assurances, ainsi que pendant les durées légales applicables après la fin des contrats.

Les données à caractère personnel ne doivent pas être conservées au-delà de la durée nécessaire à la finalité du traitement.

Les durées de conservation des données à caractère personnel traitées dans le cadre de la gestion des contrats d'assurance et de la relation clients varient en fonction des finalités prévues et sont conformes aux durées prévues par la réglementation. A cet égard, dans le cadre de la relation clients, les enregistrements téléphoniques sont conservés pour une durée maximum de six mois. De même, les résultats des enquêtes de satisfaction sont conservés pendant 18 mois. Les données des clients ou non-clients utilisées à des fins de prospection commerciale peuvent être conservées pendant un délai de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale, soit à la date d'expiration d'un contrat, soit du dernier contact émanant du client ou du prospect.

Au terme de ces durées, nous pouvons procéder à l'archivage des données, notamment pour répondre aux délais de prescriptions des actions en justice.

### **Quel est votre droit à l'information ? Comment exercer vos droits ?**

Suivant cette politique, chaque document de collecte de données est conforme à la réglementation en vigueur et informe en toute transparence la personne auprès de laquelle sont recueillies des données à caractère personnel.

A ce titre, vous être informés de :

- identité du responsable du traitement et, le cas échéant, de celle de son représentant ;
- coordonnées de notre Délégué à la Protection des Données ;
- finalité poursuivie par le traitement auquel les données sont destinées ;
- destinataires ou catégories de destinataires des données ;
- droits dont vous disposez à l'égard des traitements des données à caractère personnel à savoir :  
- **le droit d'accès** : vous pouvez obtenir des informations concernant le traitement de vos données personnelles ainsi qu'une copie de ces données ;

- **le droit de rectification** : si vous estimez que vos données personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez demander à ce que ces données soient modifiées en conséquence ;
- **le droit d'opposition** au traitement des données à caractère personnel pour des motifs légitimes, ainsi que d'un droit d'opposition à ce que ces données soient utilisées à des fins de prospection commerciale ;
- **le droit à la limitation des données à caractère personnel** ;
- **le droit à l'effacement** (ou à l'oubli) des données à caractère personnel : vous pouvez demander l'effacement de vos données personnelles sous réserve de l'application de votre contrat ;
- **le droit à la portabilité des données à caractère personnel** : vous pouvez demander que les données personnelles que vous nous avez fournies vous soient rendues ou, lorsque cela est techniquement possible, transférées à un tiers ;
- **le droit de retirer à tout moment son consentement** si elle a donné une autorisation spéciale et expresse pour l'utilisation de certaines de ses données, sous réserve que cette autorisation ne concerne pas les données nécessaires à l'application du contrat ;
- **le droit de définir des directives relatives au sort des données à caractère personnel après son décès.**

Si vous souhaitez exercer à tout moment les droits listés ci-dessus, merci d'adresser une demande par courriel à l'adresse suivante : [infos.cnil@ageo.fr](mailto:infos.cnil@ageo.fr) en joignant une copie de votre pièce d'identité afin de nous permettre de vous identifier.

Nous vous fournissons nos éléments de réponses à vos demandes dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de vos demandes.

Conformément à la réglementation en vigueur, et en plus des droits mentionnés ci-dessus, vous avez également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

### **Quid du traitement des données de santé ?**

SGSANTE peut être amené, dans le strict respect de l'objet de ses activités, à procéder au traitement de données concernant votre santé et a fortiori traiter vos données médicales. Sur ce point, outre le respect des principes précédemment exposés, SGSANTE apporte une attention particulière aux modalités de leur collecte et à la mise en œuvre de mesures de sécurité renforcées.

Le traitement des données concernant la santé de l'assuré, données sensibles au sens de la loi Informatique et Libertés et du RGPD, est soumis à son consentement écrit et préalable. En pratique, la conclusion du contrat d'assurance vaut recueil du consentement pour le traitement des données de santé à des fins de gestion du contrat. Pour tout autre service nécessitant le traitement de ces données, un consentement spécifique est recueilli.

Vos données médicales sont couvertes par le secret médical. Elles sont uniquement destinées à notre Service Médical et à toute personne placée sous la responsabilité du Médecin Conseil des compagnies d'assurance.

### **Nos mesures de sécurisation des données**

**Nos engagements de sécurité et de confidentialité : Respecter votre droit à la protection, à la sécurité et à la confidentialité de vos données, est notre priorité.**

SGSANTE met en place des mesures de sécurité organisationnelles et techniques adaptées au degré de sensibilité des données personnelles pour les protéger contre toute intrusion malveillante, toute perte, altération ou divulgation à des tiers non autorisés.

Lors de l'élaboration, de la conception, de la sélection et de l'utilisation de nos services qui reposent sur le traitement de données personnelles SGSANTE prend en compte le droit à la protection des données personnelles dès leur conception.

A ce titre, par exemple nous procédons à la pseudonymisation ou à l'anonymisation, selon les cas, des données personnelles dès que cela est possible ou nécessaire.

Toutes les données personnelles étant confidentielles, leur accès est limité aux collaborateurs de SGSANTE ou prestataires agissant pour le compte de SGSANTE, qui en ont besoin dans le cadre de l'exécution de leurs missions. Toutes les personnes ayant accès à vos données sont liées par un devoir de confidentialité et s'exposent à des mesures disciplinaires et/ou autres sanctions si elles ne respectent pas ces obligations.

Les opérations avec un tiers destinataire font l'objet d'un contrat afin d'assurer la protection de vos données personnelles et du respect de vos droits.

Nous sommes totalement engagés pour une protection efficace des données personnelles que vous nous confiez. Dans ce souci permanent de sécurité et de protection, nous vous encourageons à faire preuve de prudence pour empêcher tout accès non autorisé à vos données personnelles et à protéger vos terminaux (ordinateur, smartphone, tablette) contre tout accès non souhaité, voire malveillant, par un mot de passe robuste, qu'il est recommandé de changer régulièrement. Si vous partagez un terminal, nous vous recommandons de vous déconnecter après chaque utilisation.

### **Notre délégué à la protection des données personnelles**

Notre délégué à la protection des données personnelles (DPO) est disponible pour répondre à vos questions à l'adresse suivante :

Par mail à : [infos.cnil@ageo.fr](mailto:infos.cnil@ageo.fr)

Par courrier postal à : AGEO Assurances Délégué à la protection des données personnelles (7, rue de Turbigo 75001 Paris)

Les missions du DPO consistent à assurer la conformité et la sécurité des traitements de données à caractère personnel.

### **À quoi servent les cookies émis sur SGSANTE ?**

Certains cookies sont indispensables pour naviguer sur notre site et utiliser ses fonctionnalités. Seul l'émetteur d'un cookie est susceptible de lire ou de modifier les informations contenues dans ce cookie. La page d'information d'utilisation des cookies est disponible ci-dessus.

### **GLOSSAIRE**

« **Anonymisation** » est définie comme « le résultat du traitement des données personnelles afin d'empêcher, de façon irréversible, toute identification (1);

« **Collecter** », s'entend du fait de recueillir des données à caractère personnel. Cette collecte peut s'effectuer, notamment, à l'aide de questionnaires ou de formulaires en ligne ;



« **Consentement** », votre consentement s'entend de toute manifestation de volonté, libre, spécifique, éclairée et univoque par laquelle vous acceptez, par une déclaration ou par un acte positif clair, que des données à caractère personnel vous concernant fassent l'objet d'un traitement ;

« **Données à caractère personnel** » ou « **données personnelles** », désignent toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ; 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;

« **Droits protégeant vos données personnelles** » : désigne l'ensemble des droits fondamentaux tels que décrit dans la réglementation européenne (2), portant sur :

- le droit à l'information ;
- le droit d'accès ;
- le droit de rectification ;
- le droit à l'effacement ou droit à l'oubli ;
- le droit à la portabilité ;
- les droits d'opposition ;
- le droit à la limitation du traitement ;
- le droit de définir des directives relatives à la conservation, l'effacement et la communication de ses données personnelles après sa mort.

« **Limitation de traitement** » s'entend du marquage de données à caractère personnel conservées, en vue de limiter leur traitement futur (3) ;

« **Minimisation** » associé à celui de « données » évoque une limitation apportée à la collecte ou à l'utilisation d'informations ;

« **Mutualisation des données** » s'entend du résultat de la mise en commun de bases de données clients ou prospects de plusieurs partenaires ;

« **Profilage** » (4) s'entend comme « toute forme de traitement automatisé de données à caractère personnel consistant à utiliser ces données à caractère personnel pour évaluer certains aspects personnels relatifs à une personne physique, notamment pour analyser ou prédire des éléments concernant le rendement au travail, la situation économique, la santé, les préférences personnelles, les intérêts, la fiabilité, le comportement, la localisation ou les déplacements de cette personne physique » ;

« **Produits ou services** » s'entendent de l'ensemble des produits et services y compris technologiques (sites, applications et services associés) proposés ou qui seront proposés par SGSANTE ;

« **Pseudonymisation** » s'entend par toute mesure de sécurité technique et organisationnelle qui consiste à remplacer un identifiant afin de garantir que les données à caractère personnel ne soient pas attribuées à une personne physique identifiée ou identifiable.

« **Responsable de traitement** » est la personne ou l'organisme qui, seul ou conjointement, détermine les objectifs et les modalités de traitement de vos données personnelles ;

« **Segmentation comportementale** » permet, à partir d'informations sur les comportements observés, d'établir le profil socio-économique, voire psychologique, d'une personne, afin de la classer dans un segment ;

« **Services en ligne** » s'entendent des services numériques proposés par SGSANTE tels que site internet, applications, services associés ou services mobiles ;

« **Sous-traitant** » est celui qui traite des données à caractère personnel pour le compte de la personne, de la structure ou de l'organisme responsable du traitement ;

« **Suivi du comportement des personnes** », parfois dénommé « déduction de profil », désigne des techniques permettant d'évaluer des aspects comportementaux d'une personne physique relativement à son utilisation d'internet.

« **Tiers** » se réfère à toute personne autre que SGSANTE et vous-même ;

« **Traitement des données personnelles** » signifie toute opération ou groupe d'opérations appliqué à vos données, quel que soit le support de service en ligne en question et le procédé utilisé.

*(1) Avis 05/2014 du 10 avril 2014 du Groupe de travail article 29 sur les Techniques d'anonymisation (WP216)*

*(2) Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016, art. 15 à 21 et art. 23*

*(3) Règlement UE 2016-679 du 27-4-2016, art. 4*

*(4) Règlement (UE) 2016/679 du 27-4-2016 : JOUE 2016 L 119 p.1, art. 4 §4.*

# **SERVICE BETTERISE**

## Politique de confidentialité & Conditions Générales d'Utilisation

---

### **Important :**

Ce service ne remplace en aucun cas un avis médical :  
au moindre doute sur votre santé, appelez immédiatement votre médecin.

En France, faites-le 15 en cas d'urgence,  
où le numéro d'urgence en vigueur pour tout autre pays.

---

Nous souhaitons vous offrir dans ce document l'information la plus claire et la plus précise possible sur notre politique de confidentialité tout d'abord, puis ensuite sur les conditions d'utilisation de notre service. Il est entendu que l'utilisation du pronom « nous » dans les phrases qui suivent caractérise la société Betterise Technologies. Si toutefois certaines de vos questions restaient sans réponse, nous restons à votre disposition pour vous renseigner par mail : [alfred@betterise.me](mailto:alfred@betterise.me).

## **NOS PRINCIPAUX ENGAGEMENTS RESPECTIFS**

Nous vous laissons lire l'ensemble du document. Toutefois, afin d'être les plus clairs et compréhensibles possibles, voici un récapitulatif des principaux engagements que nous prenons, et ceux qui vous reviennent.

- Afin que le service vous soit le plus adapté possible, nous vous demandons un certain nombre de données personnelles, que vous êtes libre de nous donner, ou non. Nous mettons tout en œuvre pour assurer une sécurité optimale de vos données et jamais, nous ne les utiliserons ni ne les transmettrons à des tiers à d'autres fins que celles de la bonne fourniture du service.
- Nous restons à tout moment disponibles pour échanger avec vous au sujet de vos données ou du service, par le biais d'une seule et même adresse mail : [alfred@betterise.me](mailto:alfred@betterise.me)
- Vous nous garanzissez que votre état de santé vous permet d'utiliser ce service.
- Vous reconnaissez que ce service ne saurait, en aucun cas, remplacer un échange avec un professionnel de santé et se substituer à (ni constituer) un quelconque diagnostic sur votre état de santé.

# **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ**

## **Service Betterise. Tous supports.**

Mai 2018

### **OBJET**

Notre politique de confidentialité définit les conditions et modalités de traitement de vos données personnelles, ainsi que vos droits sur ces données personnelles.

Nous nous obligeons à respecter et faire respecter par nos personnels, partenaires et sous-traitants l'ensemble des obligations prévues par la réglementation française et européenne. Nous garantissons avoir satisfait à l'ensemble des obligations légales relatives à la protection des Données Personnelles. La plateforme Betterise a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL sous le numéro 1776315.

### **CHAMP D'APPLICATION**

Notre politique vient compléter les Conditions Générales applicables au service Betterise, reproduites ci-dessous. L'utilisation du service Betterise est donc conditionnée à l'acceptation pleine et entière des Conditions Générales et de notre politique, ainsi qu'au recueil de votre consentement. Le refus de notre politique ou de toute nouvelle version peut exclure l'utilisation du service Betterise et entraîner la suppression de vos données personnelles.

### **UTILISATION DE VOS DONNÉES**

Nous sommes susceptibles d'utiliser vos données personnelles pour :

- Utiliser le service et notamment accéder à des contenus et des outils susceptibles de vous aider à améliorer votre bien-être ;
- Personnaliser le service : l'objectif est d'adapter les conseils et recommandations en fonction de vos données personnelles ;
- Vous adresser nos newsletters, nos offres commerciales et celles de nos partenaires ;
- Réaliser des statistiques et évaluations de l'utilisation du service ;
- Assurer la sécurité du service et de vos données personnelles.

Le traitement de vos données personnelles ne peut se faire que sur une « base juridique » déterminée. En l'occurrence, souhaitant être le plus transparent possible, nous ne traitons vos données qu'avec votre consentement, à l'exception des données collectées pour assurer la sécurité du service Betterise, que nous traitons dans l'intérêt légitime de Betterise Technologies.

Sachez que la protection de vos données est l'une de nos principales préoccupations. Tout est fait, jour après jour, pour assurer leur sécurité selon les exigences les plus strictes en vigueur. Les membres de notre personnel et de celui de nos sous-traitants sont ainsi liés par une clause de confidentialité, tandis que les données personnelles circulant sur des réseaux, tels qu'Internet, sont systématiquement chiffrées. Les données personnelles relatives à votre santé sont hébergées par un hébergeur agréé par le Ministère de la Santé. Enfin, nous nous engageons à vous notifier immédiatement après en avoir eu connaissance tout incident grave, toute intrusion, divulgation, accès illicite ou altération et toute tentative d'intrusion, divulgation, accès illicite ou altération ou toute forme de malveillance contre vos données personnelles, ayant ou susceptible d'avoir un impact grave pour vous.

Vous disposez, sur simple demande accompagnée d'un justificatif d'identité, d'un

- Droit d'accès et de rectification : vous pouvez solliciter l'accès à vos données personnelles et, le cas échéant, leur rectification ;
- Droit de retirer votre consentement : à tout moment, vous pouvez retirer votre consentement au traitement de tout ou partie de vos données personnelles, ce retrait ne valant que pour les traitements à venir et pouvant avoir pour effet d'empêcher l'utilisation du service ;
- Droit d'opposition : vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles réalisé sans votre consentement, sous réserve de fournir un motif légitime ;
- Droit à l'oubli : vous avez le droit à l'effacement de vos données personnelles ;
- Droit à la limitation du traitement : vous pouvez demander à ce que vos données personnelles fassent l'objet d'un marquage spécifique en vue de limiter leur traitement futur, dans différentes circonstances ;
- Droit à la portabilité : Vous avez la maîtrise de vos données, et à ce titre vous pouvez à tout moment demander à les recevoir sous un format numérique ouvert afin que vous puissiez ensuite les utiliser à votre guise ;
- Droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée : vous avez le droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée et, en présence d'une telle hypothèse, de pouvoir prendre connaissance des logiques sous-tendant la décision et d'en discuter avec une personne physique ;
- Droit de porter toute réclamation devant la CNIL ;

- Droit de nous faire part de vos directives quant au sort de vos données, suite à votre décès.

Pour cela, vous pouvez nous écrire soit par mail : [alfred@betterise.me](mailto:alfred@betterise.me) soit par courrier postal en nous envoyant un justificatif d'identité :

Société Betterise Technologies  
Customer Data Service  
3 avenue François Mauriac  
64 200 Biarritz • France

Nous nous obligeons, dans la mesure du possible, à aviser nos partenaires de toute action mise en œuvre suite à l'exercice vos demandes de rectification, de limitation ou d'opposition.

Nous vous garantissons que les données que vous accepterez de nous confier ne serviront qu'à une chose : fournir et améliorer le service que nous vous proposons, notamment en l'adaptant à votre profil. Dans ce cadre, vos données personnelles pourront être transmises à nos filiales, sous-traitants et prestataires habilités. C'est le cas :

- De notre hébergeur (OVH) ;
- Du prestataire effectuant pour nous le paiement si jamais, vous payez vous-même l'accès au service (Stripe) ;
- Du fournisseur de notre solution pour la gestion de notre service client : FrontApp.com.

La liste de nos sous-traitants peut évoluer librement. Elle sera accessible, le cas échéant, à l'adresse <http://www.betterise.me/cgu/soustraitants>

Vos données personnelles peuvent également être mises à disposition des autorités publiques compétentes.

Parce que nous sommes transparents, nous devons vous signaler que certains de nos partenaires peuvent envoyer vos données personnelles en dehors de l'Union Européenne, et notamment sur le territoire des États-Unis d'Amérique. Votre consentement est systématiquement recueilli avant la transmission de vos données à ces partenaires.

JAMAIS, nous n'utiliserons vos données sans votre accord pour autre chose. JAMAIS, nous ne transmettrons vos données sans votre accord à des entreprises susceptibles de les utiliser à d'autres fins que celles de la bonne fourniture du service. JAMAIS, nous ne vendrons vos données sans votre accord.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, nous nous réservons le droit de transmettre vos données personnelles soit pour respecter une obligation légale, soit en application d'une décision judiciaire ou administrative.

La communication de votre pseudo, votre adresse mail, votre genre est obligatoire pour pouvoir accéder au service d'accompagnement pour améliorer votre bien-être dont le principe est de s'adapter du mieux possible à votre profil. Par ailleurs, pour la facturation du service, il est obligatoire de nous fournir soit vos coordonnées bancaires, soit vos données de rattachement à un tiers payeur (mutuelle, assurance, etc.)

Par ailleurs, pour sécuriser vos données, nous récoltons l'identifiant unique de votre téléphone/de votre ordinateur ainsi que votre lieu et heure de connexion et une question secrète.

En dehors de ces données, vous être libre de nous communiquer, ou non, les données de votre choix, le bon fonctionnement du service pouvant nécessiter :

- Des données d'identifications : votre état-civil, vos date et lieu de naissance, votre photographie, vos coordonnées, etc. ;
- Des données relatives à votre vie personnelle : habitude de vie, situation maritale, activité physique, consommation de tabac et d'alcool, etc. ;
- Des données de localisation, afin de vous fournir une information sur la météo ou la pollution autour de vous ;
- Des données relatives à votre santé : pathologie, antécédent, allergie, etc. ;
- Des données commerciales : factures, commande, contrats, etc.

La liste des données qui vous sont demandées est située en fin de ce document, nous pouvons également vous fournir cette liste après un simple envoi de mail de votre part à [alfred@betterise.me](mailto:alfred@betterise.me).

Sachez qu'en dehors des données collectées à des fins de sécurité, nous ne récupérons jamais aucune donnée à votre insu : si nous utilisons une donnée, c'est que vous nous l'avez renseignée, ou transmise grâce à un service partenaire que vous auriez synchronisé à notre service (cas des objets connectés par exemple).

En ce qui concerne la conservation des données, nous nous interdisons de les conserver au-delà de la durée de fourniture du service ou de la durée légale de conservation. Passé les délais mentionnés ci-après, elles seront totalement effacées et donc irrécupérables :

- Douze (12) mois suivant votre dernière connexion concernant les données nécessaires à l'utilisation et à la fourniture du service ;

- Douze (12) mois glissant pour les données de connexion ;
- Douze (12) mois pour les données de localisation.

En cas de résiliation du service de votre fait, vos données seront effacées au bout de 14 jours.

Parlons maintenant des cookies. Afin de vous fournir un service de qualité ou de mesurer l'audience du Site, certains partenaires sont susceptibles d'installer sur votre navigateur des petits fichiers qui enregistrent des données relatives à leurs services. Ces données ne permettent pas de vous identifier nommément. Un bandeau d'information s'affiche lors de l'installation de ces cookies et vous permet de configurer les cookies auxquels vous souhaitez vous opposer. Si vous choisissez de désactiver les cookies, il se peut que certaines fonctionnalités ne fonctionnent pas ou plus de manière optimale. Dans le cas contraire, les cookies sont conservés durant treize (13) mois.

Voici les sociétés partenaires qui ont besoin de ces fichiers pour assurer le bon fonctionnement de leurs services :

- Stripe : la société qui gère pour nous le paiement pour les utilisateurs payant eux-même leur abonnement
- YouTube : la société qui gère l'hébergement de certaines de nos vidéos
- Vimeo : la société qui gère l'hébergement du reste de nos vidéos

## **CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION**

**Service Betterise. Tous supports.**

Mai 2018

---

### **OBJECTIF DU DOCUMENT**

Ce document décrit les conditions dans lesquelles vous devez utiliser le service, que ce soit sur le site internet ou via les applications mobiles. Si vous choisissez d'utiliser le service (même en partie), cela signifie que vous acceptez ces conditions après en avoir pris connaissance, et que vous vous engagez à les respecter.



## **MENTIONS LÉGALES**

Le propriétaire et fournisseur du service Betterise est la société Betterise Technologies, société par actions simplifiée au capital social de 10.000 euros dont le siège social est situé au 96-98 rue de Villiers, à Levallois Perret en France. Le représentant légal de la société est monsieur Paul-Louis BELLETANTE, directeur de la publication. Quelques informations complémentaires sur la société : RCS Nanterre 791 307 309 / Numéro de TVA intracommunautaire FR05791307309 /. Si vous voulez envoyer un mail à la société, avec grand plaisir : [hello@betterise.me](mailto:hello@betterise.me) ou bien nous téléphoner au 05 33 47 75 54.

Le service est hébergé sur des serveurs situés en France par la société OVH, société dont le siège social est situé au 2 rue Kellermann à Roubaix en France.

## **DESCRIPTION DU SERVICE**

Le service Betterise, accessible sur le web et le mobile a pour but de vous fournir des contenus et des outils susceptibles de vous aider à améliorer votre bien-être. Les fonctionnalités réalisées par Betterise Technologies ou sous notre contrôle sont décrites sur la plateforme avec la plus grande précision possible. Toutefois si des erreurs ou omissions avaient pu se produire dans leur présentation, notre responsabilité ne pourrait être engagée. Nous pouvons ajouter ou supprimer des fonctionnalités unilatéralement.

Nous vous concédons, à titre personnel, non cessible, non transférable et non exclusif, un droit d'accès au service et d'utilisation du service.

Lors de l'utilisation du service, vous vous obligez à respecter les lois et règlements en vigueur sur le territoire français et vous interdisez notamment de :

- Collecter d'informations relatives aux autres utilisateurs ;
- Accéder au service à l'aide de méthodes automatisées (telles que robots, araignées, etc.), sauf autorisation préalable écrite de notre part ;
- Télécharger des virus ou autres codes malveillants sur le service ;
- Accéder ou tenter d'accéder au compte d'un autre utilisateur ;
- Nuire aux autres utilisateurs ou à des tiers, et ce de quelque façon que ce soit ;
- Utiliser le service dans un but illicite, illégal, malveillant ou discriminatoire ;
- Entraver le bon fonctionnement du service.

Nous nous engageons à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables à notre disposition pour assurer un accès de qualité au service à tout moment, 24h sur 24h et 7 jours sur 7, mais n'avons aucune obligation d'y parvenir, en particulier en cas de dysfonctionnement du réseau, des serveurs, ou de tout autre évènement échappant à son contrôle. Nous pouvons par ailleurs interrompre, suspendre ou modifier temporairement et sans préavis l'accès au service, notamment pour des raisons de sécurité, pour la restructuration de ressource machine, pour la maintenance ou l'amélioration du Site ou pour améliorer la disponibilité des informations via Internet. Dans la mesure du possible, nous vous avertirons préalablement à cette interruption. Dans tous les cas, nous ferons nos meilleurs efforts afin que l'interruption vous affecte le moins possible. Nous ne pouvons être tenus pour responsable des éventuels dommages occasionnés par ces interruptions, en ce compris les pertes de données.

## **PRÉREQUIS VOUS CONCERNANT**

Avant de souscrire au service,

- vous garantissez être une personne physique majeure et capable, être domicilié dans l'un des états de l'Espace Economique Européen, disposer d'une adresse mail valide, être titulaire d'un compte en banque ouvert (pour le cas où vous payez vous-même l'accès au service) et n'utiliser le service qu'à des fins non professionnelles uniquement. Nous pouvons vous demander à tout moment de justifier ces points : auquel cas, nous nous réservons le droit de résilier le contrat nous liant.
- vous devez vérifier que votre équipement informatique vous permet d'accéder convenablement au service, par exemple un ordinateur de moins de deux ans doté d'un navigateur web mis à jour depuis moins de 6 mois, ou un téléphone iOS ou Android ayant, lui aussi, effectué les dernières mises à jour proposées par le fabricant. Vous devez également disposer d'une connexion internet, les frais étant à votre charge. Notez qu'il est de votre ressort de suivre l'évolution des équipements compatibles ou la mise à jour des logiciels nécessaires à une bonne utilisation du service.

## **PRÉREQUIS CONCERNANT VOTRE ETAT DE SANTÉ**

Avant toute utilisation du service, vous devez impérativement vous assurer, et de ce fait pouvoir nous garantir, qu'il n'existe aucune contre-indication notamment médicale à ce que vous utilisiez le service. A ce titre, vous nous garantissez que votre état de santé vous autorise à utiliser le service, et que vous avez, préalablement à

vosre première connexion, recueilli l'avis favorable d'un médecin ou de tout professionnel compétent pour se prononcer sur la compatibilité de votre état de santé avec l'utilisation de notre service.

A défaut ou, en cas de moindre doute, vous vous interdisez de vous connecter au service.

Comprenez bien qu'il ne nous est pas possible de vérifier la véracité de vos déclarations : vous reconnaissez donc utiliser le service à vos risques et périls, et vous nous tenez intégralement indemnes de tous préjudices de toute nature qui découleraient de la violation des prérequis susvisés.

## **OBLIGATIONS VOUS CONCERNANT**

Parce que nous tenons à votre sécurité, nous attirons votre attention sur le fait d'user de la plus grande prudence quant à la gestion de vos identifiants d'accès au service. Vous êtes seul responsable de la sécurité de votre compte : toute activité sur celui-ci est réputée avoir été effectuée... par vous-même.

En cas de perte ou de vol de votre mot de passe, ou si vous prenez connaissance de son utilisation par un tiers non autorisé, vous devez immédiatement nous en informer à l'adresse suivante [alfred@betterise.me](mailto:alfred@betterise.me) afin d'obtenir un nouveau mot de passe. Nous ne saurions en aucun cas être tenu pour responsable des accès au service par des tiers non autorisés permis par l'utilisation illicite de votre mot de passe.

## **PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Vous reconnaissez et acceptez que nous sommes propriétaires de tous les éléments composant le service et notamment des bases de données, données et informations utilisées, présentées ou rendues accessibles dans le cadre du service, du site internet et/ou de l'application mobile ainsi que leur conception informatique et contenu, incluant les textes, graphiques, images et sons et composant ceux-ci : vous vous interdisez donc sans réserve, de quelque manière que ce soit, sous quelque support que ce soit, de façon partielle ou intégrale de modifier /copier /traduire /adapter /reproduire /distribuer /céder ou créer une œuvre dérivée à partir du service. Vous n'avez également pas le droit de créer des liens vers le service afin de réaliser des sites miroirs ou d'intégrer notre service au sein d'un autre service. Enfin (c'est plus technique mais il nous faut le marquer) vous vous interdisez de désassembler, de procéder par ingénierie inversée ou de décompiler notre technologie ou notre contenu ou de vous inspirer du fonctionnement de notre technologie afin de créer un

service concurrent ou même utilisant des idées, caractéristiques, fonctions proches du nôtre.

De manière générale, vous êtes clairement informé(e) que toute représentation totale ou partielle du service sans notre autorisation est interdite et serait considéré comme un acte de contrefaçon sanctionné par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle que nous nous réservons le droit de poursuivre. Également, les droits d'accès et d'utilisation que nous vous concédons ne peuvent être analysés comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle à votre bénéfice.

## **DROIT DE MODIFICATION UNILATERALE**

Nous nous réservons le droit de modifier, et ce de manière unilatérale, tout ou partie du service à tout moment. Également, nous nous réservons le même droit unilatéral de modifier ces présentes conditions générales d'utilisation : le cas échéant, la version actualisée des conditions générales d'utilisation vous sera présentée pour acceptation lors de votre première connexion suivante. Au cas où vous seriez amené à ne plus être en accord avec ces conditions d'utilisation, vous vous engagez à arrêter immédiatement l'utilisation du Service.

## **CONDITIONS TARIFAIRES**

L'accès à Betterise est facturé 14 ,90 euros toutes taxes comprises par mois, sauf si votre accès au service est pris en charge par un tiers (votre mutuelle, votre assurance, votre entreprise ou autre), auquel cas vous bénéficiez des conditions proposées par ce tiers.

Dans le cas où vous payez vous-même l'accès au service, vous acceptez d'être prélevé en début de mois de la somme de 14,90 euros, de recevoir vos factures sur demande et de manière dématérialisée.

Nous en sommes navrés mais ! nous nous réservons bien sûr le droit de vous refuser l'accès au service et de résilier votre abonnement en cours en cas de paiement non honoré.

Votre abonnement entre en vigueur dès la validation du paiement de la première mensualité, pour une durée d'un (1) mois renouvelable tacitement, sauf si vous résiliez avant l'échéance de renouvellement par le biais du menu « *Résilier* » accessible dans votre profil. Tout mois commencé est dû, et n'ouvre à aucune possibilité de remboursement.

En cliquant sur le bouton Accepter, vous consentez à ce que le service vous soit immédiatement fourni et renoncez ainsi à votre droit de rétractation.

### **LIMITATION DE RESPONSABILITÉ DE BETTERISE**

Nous vous devons une obligation de moyens, au terme de laquelle les prestations seront exécutées dans le strict respect des règles professionnelles en usage et des CGU.

Nous mettons toute notre énergie à vous proposer le meilleur des services. Toutefois, en utilisant les services, vous reconnaissez qu'ils sont mis en ligne et utilisable « en l'état » et qu'en tout état de cause, si notre responsabilité devait être retenue, nous ne saurions être tenus au paiement d'une indemnité supérieure à soixante-dix (70) pour cent du montant total des redevances versées sur les douze (12) derniers mois ou à verser sur les douze (12) prochains mois, si moins de douze (12) mois se sont écoulés depuis la conclusion de notre relation contractuelle.

Notre responsabilité ne pourra par ailleurs être recherchée en cas de dommages immatériels et indirects ou pour tout autre évènement indépendant de notre volonté empêchant la bonne utilisation du service.

Vous acceptez également sans réserve que nous ne pouvons être considérés comme responsables en cas de défaillance de vos équipements, de dysfonctionnements liés à votre connexion internet, de l'inexactitude de vos données, de la détérioration ou de la destruction accidentelle de vos données mais également du fait de nos contenus, en considération notamment des avertissements que le présent document comporte.

Également, certains de nos contenus ou fonctionnalités peuvent contenir des liens vers les services proposés par des tiers, auquel cas ils sont régis par les conditions générales pratiquées par ces tiers. Nous ne pouvons être tenus responsables du contenu de ces services tiers et nous ne répondons pas des pratiques relatives au traitement des données personnelles mises en œuvre sur ces services.

Enfin, si l'accès au service vous est offert/proposé par un tiers, vous reconnaissez que votre abonnement peut prendre fin automatiquement et ceci sans préambule en fonction de la volonté de ce même tiers ou de l'état de la relation contractuelle entre notre société et lui. Nous ne pourrions être tenus responsables de la fin de votre abonnement dans ce cadre-là : charge à vous de vous rapprocher du tiers vous proposant l'abonnement pour obtenir plus d'informations.

### **EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ DE BETTERISE**

Le service vous permet d'accéder à de l'information et des outils susceptibles de vous aider à améliorer votre bien-être, en vous recommandant notamment d'adopter des mesures diététiques reconnues comme saines en matière de nutrition par les autorités compétentes en France, et de pratiquer un niveau suffisant d'activité physique.

Toutefois, vous comprenez, reconnaissez et acceptez sans condition, ni aucune réserve que le service ne constitue en aucun cas

- Une téléconsultation, une consultation médicale ou un avis médical ;
- Un diagnostic médical ;
- Un suivi thérapeutique ;
- Un traitement, un soin ou une prise en charge médicalisée ;
- Une prescription médicale ou médicamenteuse ;
- Un engagement ou une quelconque garantie de résultat sur les objectifs poursuivis dans le cadre du service ;
- Un remède à vos pathologies ou autres maux éventuels ;
- Une alternative à la consultation d'un professionnel de santé pour la détermination d'un diagnostic ou pour la prise, la poursuite ou la cessation d'un traitement éventuel.

Nous n'avons aucune vocation à substituer le service à la relation que vous avez en tant que patient avec un professionnel de santé, à une consultation ou un diagnostic formulé. Également, nos contenus ne sauraient en aucun cas être interprétés comme assurant la promotion de médicaments ou autres substances à visée thérapeutique.

Nous attirons également votre attention sur les limites du service, et notamment sur les résultats ou les « analyses comportementales » obtenus dans le cadre de l'utilisation du service : ceux-ci ne sont donnés qu'à titre indicatif et non exhaustif, et ne présument pas de votre état de santé actuel ou futur, ni ne peuvent le remettre en cause. Bref, le service Betterise ne remplacera jamais votre médecin.

## **CONVENTION DE PREUVE**

Vous reconnaissez au même titre que nous la validité et la force probante des courriers électroniques, notifications, enregistrements électroniques ou autres échanges de document dans le cadre de votre utilisation du service.

## **LOI APPLICABLE AU CONTRAT**

Le présent contrat est soumis au droit français.

En vertu de l'article L612-1 du Code de la consommation, « tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résiliation amiable du litige qui l'oppose à un professionnel ». Les litiges entrant dans le champ d'application de l'article L612-1 du Code de la consommation sont ceux définis à l'article L611-1 du Code de la consommation à savoir les litiges de nature contractuelle, portant sur l'exécution d'un contrat fournitures de services, opposant un consommateur à un professionnel. Le texte couvre les litiges nationaux et les litiges transfrontaliers.

Pour toute difficulté, vous êtes invité à nous contacter préalablement :

Betterise Technologies  
Customer Data Service  
3 avenue François Mauriac  
64 200 Biarritz • France

Vous pouvez également recourir gratuitement au service de médiation MEDICYS dont nous relevons par voie électronique :

<https://app.medicys.fr/?prold=6accf04b-d685-4055-8dfa-92f50dcf72ae>

Ou par voie postale: MEDICYS – 73 Boulevard de Clichy – 75009 PARIS.

Seules les réclamations relatives à l'utilisation du service Betterise seront prises en compte.

Pour les litiges transfrontaliers, le médiateur compétent est :

Centre européen des consommateurs France

[europe-consommateurs.eu](http://europe-consommateurs.eu)

Vous pouvez vous faire assister par un conseil, à vos frais.