

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACCÈS ET D'UTILISATION

---

## ***ESPACE CLIENT FMGM***

---

Janvier 2022



## TABLE DES MATIÈRES

<b>I.</b>	<b>OBJET.....</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>PRÉSENTATION DE L'ESPACE CLIENT .....</b>	<b>3</b>
<b>III.</b>	<b>ACCÈS À L'ESPACE CLIENT .....</b>	<b>3</b>
<b>IV.</b>	<b>CRÉATION ET UTILISATION DE VOTRE ESPACE CLIENT .....</b>	<b>4</b>
<b>V.</b>	<b>ASSISTANCE TECHNIQUE .....</b>	<b>5</b>
<b>VI.</b>	<b>PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES .....</b>	<b>6</b>
<b>VII.</b>	<b>SÉCURITÉ .....</b>	<b>6</b>
<b>VIII.</b>	<b>ACCESSIBILITÉ DES INFORMATIONS ET DOCUMENTS PRÉCONTRACTUELS ET CONTRACTUELS .....</b>	<b>7</b>
<b>IX.</b>	<b>RESPONSABILITÉ .....</b>	<b>7</b>
<b>X.</b>	<b>FORCE MAJEURE .....</b>	<b>8</b>
<b>XI.</b>	<b>OPPOSABILITÉ .....</b>	<b>8</b>
<b>XII.</b>	<b>PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE .....</b>	<b>9</b>
<b>XIII.</b>	<b>PROSPECTION COMMERCIALE .....</b>	<b>9</b>
<b>XIV.</b>	<b>TRAÇABILITÉ .....</b>	<b>9</b>
<b>XV.</b>	<b>CONVENTION DE PREUVE .....</b>	<b>10</b>
<b>XVI.</b>	<b>NULLITÉ .....</b>	<b>10</b>
<b>XVII.</b>	<b>RÉSILIATION .....</b>	<b>10</b>
<b>XVIII.</b>	<b>SINCÉRITÉ .....</b>	<b>10</b>
<b>XIX.</b>	<b>BONNE FOI .....</b>	<b>11</b>

## I. OBJET

L'association Tého (ci-après « Tého ») a développé, pour le compte du Fonds Mutuel de Garantie des Militaires (ci-après « le FMGM »), un site [www.fmgm.com](http://www.fmgm.com) dans lequel est proposé un accès à un espace confidentiel et privatif dénommé *Espace Client*.

Les présentes Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation (CGAU) ont pour objet de définir les modalités d'accès et d'utilisation de cet *Espace Client*.

Les Parties s'entendent comme Tého et/ou le FMGM d'une part, et le client du FMGM utilisateur de l'*Espace Client* du site [www.fmgm.com](http://www.fmgm.com) d'autre part.

## II. PRÉSENTATION DE L'ESPACE CLIENT

Tého met à la disposition des clients du FMGM et utilisateurs du site [www.fmgm.com](http://www.fmgm.com), via un accès sécurisé, l'*Espace Client*, offrant les fonctionnalités suivantes :

- Saisie et modification en ligne du dossier de demande de garantie financière ;
- Suivi de l'avancement de l'étude du dossier ;
- Envoi de pièces pour l'étude du dossier ou la restitution du dépôt de garantie.

## III. ACCÈS À L'ESPACE CLIENT

L'accès à l'*Espace Client* n'est possible qu'après identification au moyen des codes d'accès.

L'*Espace Client* est normalement accessible 24h/24, 7 j/7 et son accès est gratuit (hors coûts de communication).

Tého se réserve cependant le droit de :

- fermer temporairement ou définitivement l'accès à la fonctionnalité *Espace Client* ou à un ou plusieurs services à distance pour effectuer une mise à jour, des modifications ou changements sur les méthodes opérationnelles, les serveurs et les heures d'accessibilité, sans que cette liste ne soit limitative,
- compléter ou de modifier, à tout moment, ses services à distance et la fonctionnalité *Espace Client* en fonction de l'évolution de la technologie, et ce, sans préavis, ni indemnité.

En cas d'interruption ou d'impossibilité d'utiliser la fonctionnalité *Espace Client*, vous pouvez contacter le 3222 (depuis la France métropolitaine), le +33 4 94 61 57 57 (depuis les DOM, POM, COM et l'étranger), ou renseigner le formulaire de contact mis à disposition dans la rubrique « Contactez-nous » du site [www.fmgm.com](http://www.fmgm.com).

#### IV. CRÉATION ET UTILISATION DE VOTRE *ESPACE CLIENT*

L'inscription à votre *Espace Client* nécessite que vous ayez souscrit, au préalable, un contrat d'adhésion auprès de l'association Tégo, la mutuelle Solidarm, la Caisse Nationale du Gendarme-Mutuelle de la Gendarmerie (CNG-MG), ou la mutuelle Unéo.

Vous déclarez avoir obtenu toutes les indications nécessaires quant aux informations et e-services mis à disposition sur l'*Espace Client* et adhérez sans réserve aux présentes CGAU.

Vous disposez de la faculté de reproduire et de conserver les présentes CGAU en ayant recours aux fonctionnalités standards de votre navigateur.

Vous reconnaissez que l'accès à l'*Espace Client* nécessite l'acceptation et le respect inconditionnel de l'ensemble des prescriptions d'utilisation définies au sein des présentes CGAU.

Vous bénéficiez de la compétence et des moyens nécessaires pour accéder et utiliser l'*Espace Client*.

Il vous appartient de veiller aux possibilités d'évolution des moyens informatiques et de transmission qui sont mis à votre disposition par votre fournisseur d'accès pour qu'ils puissent s'adapter aux évolutions de la fonctionnalité *Espace Client* et des services à distance proposés.

Vous avez vérifié que la configuration informatique que vous utilisez ne contient aucun virus et qu'elle est en parfait état de fonctionnement.

La procédure de création et d'accès à votre *Espace Client* diffère selon que :

**- Vous êtes adhérent(e) Tégo et avez déjà créé votre Espace Adhérent Tégo :**

Vous devez alors vous connecter avec les identifiants de connexion de votre Espace Adhérent AGPM.

**- Vous êtes adhérent(e) Tégo mais n'avez pas créé votre Espace Adhérent Tégo :**

Vous devez alors saisir vos informations personnelles sur le formulaire dédié, votre numéro d'adhérent AGPM, ainsi que votre adresse mail personnelle de manière à recevoir le courrier électronique de confirmation de la création de votre accès, et contenant un mot de passe provisoire.

**- Vous n'êtes pas adhérent(e) Tégo :**

Vous devez alors saisir vos informations personnelles sur le formulaire dédié, ainsi que votre adresse mail personnelle de manière à recevoir le courrier électronique de confirmation de la création de votre accès, et contenant un mot de passe provisoire.

Le FMGM procède ensuite à l'émission d'un courrier électronique comportant le mot de passe provisoire susvisé.

Lors de votre première connexion à l'*Espace Client*, vous devez procéder au changement du mot de passe provisoire par un nouveau mot de passe, répondant aux caractéristiques suivantes : composé de 8 à 20 caractères, et contenant au moins un chiffre, une lettre majuscule, une lettre minuscule et un caractère spécial.

Dès la reconnaissance de vos codes d'accès, vous bénéficiez d'un accès sécurisé à votre *Espace Client*.

Vous avez la possibilité de modifier à tout moment votre mot de passe au sein de votre *Espace Client*.

Vous êtes seul responsable de la préservation et de la confidentialité de votre mot de passe et par conséquent, des conséquences d'une divulgation involontaire à quiconque.

Afin de préserver la sécurité d'accès à votre *Espace Client*, il est fortement déconseillé d'accepter l'enregistrement de votre mot de passe dans votre navigateur.

Tout accès à votre *Espace Client* à partir de votre mot de passe est présumé comme émanant exclusivement de vous et de vous seul, et aucune opération ne peut être effectuée sans vos codes d'accès.

Vous avez l'obligation de notifier au FMGM sans délai, toute compromission de la confidentialité de votre mot de passe ou toute utilisation par un tiers dont vous auriez connaissance, notamment via le formulaire mis à disposition dans la rubrique « Contactez-nous » de votre *Espace Client* via le site [www.fmgm.com](http://www.fmgm.com).

En cas de risque majeur (perte, vol, ...), pour éviter un risque d'intrusion dans votre *Espace Client*, vous pouvez neutraliser à tout moment les fonctions liées à l'utilisation de vos codes d'accès en vous rapprochant de l'assistance technique ([article V](#)). Le plus efficace et le plus rapide reste de modifier vous-même votre mot de passe en ligne via la rubrique « Mon compte » de votre *Espace Client*.

A compter de la réception de la notification émise via le formulaire de contact figurant à la rubrique « Contactez-nous », le FMGM s'engage à procéder à la suppression de votre mot de passe permettant l'accès à votre *Espace Client* dans un délai de vingt-quatre (24) heures au plus tard lorsque cette notification est adressée du lundi au vendredi. Dans le cas où elle est émise au cours du week-end, ce délai ne commence qu'à partir du lundi suivant.

## V. ASSISTANCE TECHNIQUE

Tégo met à votre disposition une assistance technique à même de répondre à tous les renseignements nécessaires à l'utilisation des services à distance.

Vous pouvez la joindre en composant le 3222 (depuis la France métropolitaine), le +33 4 94 61 57 57 (depuis les DROM, POM, COM et l'étranger), ou *via* le formulaire de contact mis à disposition dans la rubrique « Contactez-nous » du site [www.fmgm.com](http://www.fmgm.com).

## VI. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Tégo s'attache à respecter la réglementation relative à la Protection des Données Personnelles, définie notamment par le Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données dit Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Tégo a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO pour *Data Protection Officer*), dont la fonction consiste, entre autres, à veiller au respect de la réglementation en vigueur.

La fonctionnalité *Espace Client* fait l'objet d'un traitement automatisé de données personnelles déclaré sur le registre du DPO.

L'inscription à *l'Espace Client* nécessite la communication de certaines de vos données personnelles. Leur collecte est nécessaire aux fins d'administration de votre *Espace Client* et de ses fonctionnalités afférentes, telles que la saisie et le suivi de votre dossier de demande de garantie.

Vous vous engagez à ce titre à :

- ne communiquer que des données loyales et licites ;
- tenir informée Tégo de toute modification de vos données personnelles, de façon à ce qu'elles soient toujours adéquates.

Vous disposez de différents droits relatifs à vos données personnelles : accès, rectification, effacement, limitation, portabilité, opposition, et droit de définir des directives quant au sort de vos données après votre décès. Vous pouvez exercer ces droits auprès de Tégo, responsable du traitement, soit par le formulaire dédié disponible sur [www.fmgm.com](http://www.fmgm.com) à la rubrique « Données personnelles », soit par courrier libre, accompagné de la copie d'un justificatif d'identité, adressé à FMGM-Tégo, Protection des Données Personnelles, Rue Nicolas Appert, 83086 TOULON Cedex 9.

Vous pouvez également formuler une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) sise 3, place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS Cedex 07.

## VII. SÉCURITÉ

Tégo met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser la fonctionnalité *Espace Client*.

Tout accès frauduleux à ce dernier est interdit et sanctionné pénalement.

Vous déclarez accepter les caractéristiques et limites du réseau Internet, et en particulier, ses performances techniques, pour consulter, interroger ou transférer les données.

Vous vous engagez à informer Tého dans les meilleurs délais, de toute défaillance de votre *Espace Client* ainsi que celle de la fonctionnalité proprement dite le cas échéant.

Vous êtes pleinement conscient(e) que les données circulant sur le réseau Internet ne sont pas nécessairement protégées, notamment contre les détournements éventuels.

Vous acceptez de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger vos propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus sur le réseau Internet.

Tout accès frauduleux à l'*Espace Client* est interdit et sanctionné pénalement.

## VIII. ACCESSIBILITÉ DES INFORMATIONS ET DOCUMENTS PRÉCONTRACTUELS ET CONTRACTUELS

Conformément à l'article L.111-11 du Code des assurances, l'accessibilité des informations et documents précontractuels et contractuels conservés dans votre *Espace Client* vous est garantie jusqu'à cinq (5) ans après la fin de la relation contractuelle.

Si Tého envisageait de ne plus rendre accessibles ces informations et documents, vous en seriez préalablement informé(e), par voie électronique, moyennant un préavis de deux (2) mois.

## IX. RESPONSABILITÉ

Vous vous engagez à :

- n'utiliser votre *Espace Client* et les données auxquelles vous avez accès que dans les seules conditions définies par Tého ;
- ne pas perturber l'usage que pourraient faire les autres utilisateurs du site [www.fmgm.com](http://www.fmgm.com) et de ne pas accéder à l'*Espace Client* d'un autre utilisateur ;
- ne commettre aucun acte pouvant mettre en cause la sécurité informatique du site [www.fmgm.com](http://www.fmgm.com) ou des autres utilisateurs ;
- ne pas interférer ou interrompre le fonctionnement normal de la fonctionnalité *Espace Client* ;
- ne pas rendre responsable Tého d'un quelconque différend dans les données qui lui sont remises ;
- indemniser Tého ainsi que ses collaborateurs et/ou partenaires en cas de plainte, action, poursuite, condamnation de ces derniers résultant de votre non-respect des présentes CGAU ;
- notifier tout changement relatif à votre adresse électronique dans les meilleurs délais ;

- reconnaître qu'à défaut, vous restez seul responsable des conséquences qui pourraient en résulter, de quelque nature que ce soit.

Tégo :

- s'efforce de réaliser les opérations qui lui incombent relatives à la fonctionnalité *Espace Client*, conformément aux mesures techniques et organisationnelles appropriées ;
- Met tout en œuvre pour vous garantir la qualité générale des informations diffusées et leur pertinence, compte tenu de la diversité des sources de données vous concernant, des modalités de leur consultation et des délais pour réaliser leur transmission ;
- ne saurait être tenue responsable :
  - o de la qualité du service, celui-ci étant proposé « en l'état »,
  - o de toute perturbation de l'utilisation de *l'Espace Client*,
  - o d'une difficulté liée au temps de réponse, en cas d'indisponibilité temporaire ou totale de tout ou partie de l'accès à *l'Espace Client* et d'une manière générale, d'un défaut de performance quelconque,
  - o de l'impossibilité d'utiliser *l'Espace Client*,
  - o des atteintes à la sécurité informatique, pouvant causer des dommages aux matériels informatiques des utilisateurs et à leurs données,
  - o de l'usage frauduleux ou abusif ou dû à une divulgation volontaire ou involontaire à quiconque de vos codes d'accès,
  - o d'atteintes à la confidentialité de vos données personnelles résultant de l'usage de vos codes d'accès par un tiers, sauf faute ou négligence prouvée de Tégo,
  - o de la violation des présentes CGAU par un autre utilisateur,
  - o de dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation des services à distance,
  - o de l'atteinte à vos droits d'utilisateur, de manière générale.

## X. FORCE MAJEURE

Tout cas de force majeure suspend l'exécution des présentes CGAU.

Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à deux (2) mois, les présentes CGAU sont résiliées automatiquement, sauf accord contraire des Parties.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, ceux habituellement retenus par la jurisprudence française.

## XI. OPPOSABILITÉ

Les présentes CGAU vous sont opposables en qualité d'utilisateur dès votre acceptation, lors de la création de l'accès à votre *Espace Client*.



Tégo se réserve le droit d'apporter aux présentes CGAU toutes les modifications qu'elle jugerait nécessaires et utiles.

Les présentes CGAU vous sont opposables pendant toute la durée d'utilisation de votre *Espace Client* et jusqu'à ce que de nouvelles les annulent et remplacent.

Tout usage de votre *Espace Client* après modification des présentes CGAU vaut acceptation de votre part de leur nouvelle version.

Les CGAU accessibles sur le site [www.fmgm.com](http://www.fmgm.com) prévalent sur toute version portant une date antérieure.

Vous pouvez à tout moment renoncer à utiliser les e-services à distance mis à disposition dans votre *Espace Client* mais demeurez responsable de son utilisation antérieure.

## **XII. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Les présentes CGAU n'emportent aucune cession d'aucune sorte à votre bénéfice de droits de propriété intellectuelle sur les éléments appartenant à Tégo.

Le site, les marques, les dessins, les modèles, les images, les textes, les photos, les logos, les chartes graphiques, les logiciels, les moteurs de recherche, les bases de données et les noms de domaine, sans que cette liste soit exhaustive, sont protégés.

Toute reproduction et/ou représentation, totale ou partielle d'un de ces droits, sans l'autorisation expresse de Tégo, est interdite et constitue une contrefaçon sanctionnée par l'article L.335-2 du Code de la propriété intellectuelle.

## **XIII. PROSPECTION COMMERCIALE**

Vos données personnelles sont susceptibles d'être utilisées pour recevoir des informations et propositions personnalisées sur les contrats d'assurance et les services sélectionnés par Tégo.

Lors de la création de votre *Espace Client*, et si vous n'êtes pas déjà adhérent Tégo, il vous est demandé de donner ou de refuser votre consentement aux actions de prospection commerciale. Vous pouvez ensuite modifier votre choix initial dans la rubrique « Mon compte » de votre *Espace Client*.

Vous avez également la possibilité de vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## **XIV. TRAÇABILITÉ**

L'historique des connexions à votre *Espace Client* est conservé à des fins de sécurité.

Vous pouvez obtenir plus d'informations concernant les cookies, leur nature, leurs finalités et le paramétrage de votre consentement sous la rubrique "Cookies" du site [www.fmgm.com](http://www.fmgm.com).

Par ailleurs, toute mise à jour de vos données personnelles, tout envoi de message électronique, ainsi que toute transmission de documents *via* votre *Espace Client* font l'objet d'une traçabilité.

## **XV. CONVENTION DE PREUVE**

L'acceptation des présentes CGAU a, entre les Parties, la même valeur probante que l'accord formalisé par une signature sur support papier.

Les fichiers constitutifs des traitements automatisés mis en œuvre dans les systèmes d'information sont conservés dans des conditions de sécurité répondant aux normes en vigueur et considérés comme les preuves des communications intervenues entre les Parties.

A ce titre, dans le cadre de sa politique d'archivage, Tégo conserve notamment les courriers électroniques de transmission des codes d'accès aux clients utilisateurs de leur *Espace Client*.

L'archivage des documents contractuels est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve dans les délais de prescription légaux.

## **XVI. NULLITÉ**

Si une ou plusieurs dispositions des présentes CGAU devenaient invalides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision de justice passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les autres en conserveraient toute leur force et leur portée.

## **XVII. RÉSILIATION**

En cas de manquement de votre part aux engagements contenus dans les présentes CGAU, Tégo est en droit de vous signifier, *via* votre adresse électronique, la résiliation de votre *Espace Client* à effet immédiat.

## **XVIII. SINCÉRITÉ**

Les Parties déclarent sincères les présents engagements.

À ce titre, elles déclarent ne disposer d'aucun élément à leur connaissance qui, s'il leur avait été communiqué, aurait modifié le consentement de l'autre partie.

## **XIX. BONNE FOI**

Les Parties conviennent d'exécuter leurs obligations avec une parfaite bonne foi.

