

Convention d'utilisation EB-Connect

Version : 3.0  
Date : 09/02/2023

## Table des matières

ARTICLE 1	<b>DÉFINITIONS</b>	<b>4</b>
ARTICLE 2	<b>MODIFICATION DE LA CONVENTION</b>	<b>5</b>
ARTICLE 3	<b>DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE</b>	<b>5</b>
ARTICLE 4	<b>PROTECTION ANTIVIRUS</b>	<b>5</b>
ARTICLE 5	<b>SUSPENSION DE L'ACCÈS</b>	<b>6</b>
ARTICLE 6	<b>COOKIES</b>	<b>6</b>
ARTICLE 7	<b>ENVIRONNEMENT TECHNIQUE</b>	<b>7</b>
ARTICLE 8	<b>CONFIDENTIALITÉ</b>	<b>7</b>
ARTICLE 9	<b>ACCÈS À EB-CONNECT</b>	<b>7</b>
ARTICLE 10	<b>DURÉE, SUSPENSION ET RÉSILIATION DE LA CONVENTION</b>	<b>8</b>
ARTICLE 11	<b>RESPONSABILITÉ</b>	<b>8</b>
ARTICLE 12	<b>ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉ DE L'UTILISATEUR</b>	<b>10</b>
ARTICLE 13	<b>PROTECTION DES DONNÉES</b>	<b>11</b>
ARTICLE 14	<b>CONFIDENTIALITÉ DE L'INFORMATION</b>	<b>11</b>
ARTICLE 15	<b>PREUVE</b>	<b>11</b>
ARTICLE 16	<b>AIDE DESTINÉE À L'UTILISATEUR</b>	<b>12</b>
ARTICLE 17	<b>FRAIS</b>	<b>12</b>
ARTICLE 18	<b>DROIT APPLICABLE ET LITIGES</b>	<b>12</b>

ENTRE LES PARTIES SOUSSIGNEES

d'une part, VIVIUM, une marque de P&V Assurances sc, entreprise d'assurances, agréée par la FSMA sous le numéro de code 0058 ayant son siège social au Rue Royale 151, 1210 Bruxelles - RPM 0402.236.531

ci-après dénommée "**la compagnie**"

ET

d'autre part, le client, représenté par une personne physique, qui a conclu une assurance de groupe auprès de la compagnie et avec lequel la compagnie a passé la présente convention

ci-après dénommée "**l'utilisateur**".

IL A ETE CONVENU DE CE QUI SUIT :

La compagnie accorde à l'utilisateur l'accès à l'application Internet EB-Connect selon les modalités fixées dans la présente convention.

EB-Connect est un service automatisé permettant à l'utilisateur qui dispose d'un accès à Internet d'obtenir des informations et d'exécuter des opérations relatives à son assurance de groupe.



## Article 1 Définitions

Pour les besoins relevant de l'application de la présente convention d'utilisation (ci-après nommée "**convention**"), les définitions ci-dessous sont d'application :

### Message

Une communication émise par l'intermédiaire d'EB-Connect, de quelque façon que ce soit, par l'utilisateur ou par la compagnie (visant à susciter des droits et/ou des obligations dans le chef, soit de l'utilisateur, soit de la compagnie).

### Services

Les fonctionnalités de consultation et de gestion mises à disposition par l'intermédiaire de l'application.

### L'utilisateur

La personne physique qui accepte cette convention. Elle peut avoir la qualité de MasterUser ou de User.

### MasterUser

L'utilisateur principal d'EB-Connect chez le client. C'est le client qui détermine qui pourra le représenter en tant que MasterUser. Le MasterUser est utilisateur d'EB-Connect, mais il est également autorisé à gérer les accès aux contrats - dont il est le MasterUser - pour les Users.

Le premier MasterUser est instauré par la compagnie. Ensuite, un MasterUser peut transférer ses pouvoirs à un nouveau MasterUser via EB-Connect (via "Transfert MasterUser"), pour autant que ce nouveau MasterUser ne soit pas déjà le MasterUser d'un autre contrat. Le cas échéant, le transfert de pouvoirs vers le nouveau MasterUser doit être effectué par la compagnie.

### User

Un utilisateur d'EB-Connect. Un User n'a accès à EB-Connect qu'après s'être enregistré correctement et lorsque le MasterUser lui a ensuite attribué les pouvoirs requis.

### Adresse e-mail de l'utilisateur

L'adresse e-mail utilisée par l'utilisateur pour s'enregistrer.

Via cette adresse e-mail, un nouvel utilisateur devra confirmer son enregistrement et introduire son mot de passe.

Via cette adresse e-mail, l'utilisateur peut également se connecter sans carte eID belge. A cet effet, il utilise de préférence une adresse mail individuelle (pas info@...) étant donné que celle-ci ne peut être utilisée que pour 1 utilisateur.

Lorsque l'utilisateur se connecte via ltmse, cette application comparera l'adresse e-mail enregistrée avec celle d'EB-Connect. Si les deux sont différents, il faudra que les numéros de GSM soient égaux.

L'utilisateur peut changer son adresse e-mail via "Modifications données personnelles".

### Mot de passe de l'utilisateur

Lors de l'enregistrement, l'utilisateur doit choisir un mot de passe. Le format requis est indiqué.

L'utilisateur peut changer son mot de passe ou créer un nouveau mot de passe via l'option "Oublié votre mot de passe ?".

### Numéro GSM de l'utilisateur

Il s'agit du numéro auquel l'utilisateur souhaite recevoir un SMS contenant son token lors d'une connexion sans carte eID belge.

Lorsque l'utilisateur se connecte via Itsme, cette application comparera le numéro GSM enregistrée avec celui d'EB-Connect. Si les deux sont différents, il faudra que les adresses e-mails soient égales.

#### **Token**

Un code Mot de passe One Time qui est envoyé chaque fois qu'un utilisateur se connecte sans carte eID belge. Le Token est envoyé au numéro GSM choisi par l'utilisateur lors de l'enregistrement ou d'une adaptation ultérieure.

#### **Application**

L'application Internet EB-Connect ([www.eb-connect.be](http://www.eb-connect.be)) et les services qui y sont liés.

## **Article 2    Modification de la convention**

La compagnie se réserve le droit d'apporter à tout moment des modifications à la présente convention.

L'utilisateur en sera tenu informé. Lorsque la convention est modifiée, elle est à nouveau soumise à l'utilisateur pour approbation la prochaine fois qu'il se connecte.

## **Article 3    Droits de propriété intellectuelle**

L'ensemble des droits de propriété intellectuelle portant sur les programmes (de communication et de sécurisation), les applications et le manuel d'utilisation sont la propriété exclusive de la compagnie.

Ni aucune partie de la présente convention, ni aucune action consistant au téléchargement ou à la copie, de quelque façon que ce soit, de logiciel, d'information et/ou de tout autre droit de la compagnie ne pourra constituer un quelconque transfert partiel ou total de ces droits de propriété intellectuelle à un utilisateur professionnel ou un tiers.

L'utilisateur s'abstiendra de toute infraction aux droits de propriété intellectuelle de la compagnie.

La présente convention ne procure à l'utilisateur que le droit personnel et non transmissible d'utiliser l'application.

Il ne peut faire usage des programmes, services et manuels d'utilisation qu'aux fins prévues par la présente convention.

Les programmes, services et manuels d'utilisation, leurs copies ou reproductions éventuelles, ne pourront en aucun cas, en tout ou en partie, être reproduits, copiés, traduits, traités, décompilés, réassemblés, ni modifiés, distribués, publiés, loués ou prêtés ou, de toute autre manière que ce soit, mis à la disposition de tiers, directement ou indirectement, gratuitement ou contre paiement, par l'utilisateur.

## **Article 4    Protection antivirus**

La compagnie a intégré un système de protection basé sur les derniers développements technologiques afin d'assurer la protection de l'application par rapport aux utilisateurs.

Il est également prévu une protection contre les formes de virus connues et identifiables.

Ces systèmes de protection sont régulièrement adaptés et actualisés par la compagnie.

Dans ce domaine, la compagnie formule un engagement de moyens et non un engagement de résultats.

Sauf comportement dolosif, la compagnie ne peut être tenue responsable des dommages, interruptions, défaillances, vol, perte, suppression ou modification de données résultant de l'accès illicite qu'un tiers se serait procuré dans le but de causer des dommages au système informatique de la compagnie ou de l'utilisateur, ou résultant d'un virus provenant du site Internet de la compagnie ou du système informatique de la compagnie ou d'un utilisateur.

## **Article 5    Suspension de l'accès**

La compagnie met en œuvre tous les moyens raisonnables dont elle dispose afin de garantir à l'utilisateur l'accès à l'application faisant partie de son site.

Cet accès est assuré du lundi au vendredi inclus, de 7h30 à 22h00 et le samedi et dimanche, de 8h à 18h.

L'accès n'est pas garanti en dehors de ces plages horaires.

Durant les jours fériés, l'accès est garanti à l'instar d'un jour ouvrable normal.

La compagnie ne peut être tenue pour responsable des incidents techniques rencontrés par un appareil, de la coupure de la ligne ou de l'approvisionnement en électricité, du vol, de l'effraction, d'une défaillance système ou de tout autre événement échappant à la maîtrise raisonnable et empêchant ou perturbant l'accès à l'application.

La compagnie peut suspendre sans avertissement préalable l'accès à l'application ou à une partie de celle-ci afin de procéder à des tâches d'entretien ou d'amélioration, en cas de force majeure, en cas de tentative de mauvaise utilisation ou de fraude ou lorsque survient un événement distinct, sans que cela n'entraîne aucune obligation ou dédommagement pour cause de suspension de l'accès.

Toutefois, la compagnie s'engage à tenter d'informer les utilisateurs dans un délai raisonnable des interruptions programmées.

## **Article 6    Cookies**

Il se peut que la compagnie utilise des cookies afin de garantir un meilleur service à l'utilisateur.

Un cookie est un ensemble d'informations qui est déposé par un site Internet sur le navigateur du PC de l'utilisateur.

Lors d'une visite ultérieure au même site Internet, celui-ci peut faire appel à ces informations.

Ces informations ne sont consultables que par le site Internet qui les a déposées.

La compagnie utilise des cookies à des fins administratives, comme par exemple pour détecter les préférences linguistiques de l'utilisateur.

Dans la configuration de son ordinateur, l'utilisateur peut prévoir un message l'avertissant en cas de nouveau cookie ou empêcher leur dépôt.

## Article 7 Environnement technique

L'application a été conçue pour la navigation sur un PC Windows (version 7 ou supérieure) via Microsoft Internet Explorer 11 où Javascript a été activé dans les paramètres.

Le site internet contient des fichiers :

- en format PDF. Afin de consulter ces fichiers, l'utilisateur doit disposer d'Acrobat Reader, qui est disponible sur le site internet d'Adobe ([www.adobe.com](http://www.adobe.com)).
- en format XLS. Ces fichiers peuvent être ouverts dans toutes les versions de Microsoft Excel.

Pour l'envoi de messages libres, on utilise la fonction mail standard de l'utilisateur.

Toutes les modifications apportées ultérieurement à l'application peuvent entraîner des adaptations à ces conditions minimales.

Si l'application est utilisée dans un autre environnement d'utilisation que celui prévu, les services liés à l'application seront limités en fonction des différences entre l'environnement d'utilisation déterminé par la compagnie et celui de l'utilisateur.

## Article 8 Confidentialité

Par la présente, l'utilisateur s'engage à préserver le caractère confidentiel des informations dont il prend connaissance au travers de l'utilisation de l'application.

## Article 9 Accès à EB-Connect

L'accès à EB-Connect consiste en 2 éléments :

### Enregistrement (unique)

Chaque utilisateur doit s'enregistrer (une seule fois) via la lecture de sa carte eID belge suivie de l'introduction de son adresse e-mail et de son numéro GSM. Ensuite, l'utilisateur devra choisir un mot de passe.

Si l'utilisateur ne dispose pas d'une carte eID belge, il doit introduire lui-même ses données personnelles. Ces données doivent être véridiques.

L'utilisateur ne peut en aucun cas "passer" ses données d'enregistrement à des tiers.

### Se connecter

L'utilisateur a 3 options pour se connecter :

- moyennant sa carte eID belge.
- moyennant itsme.
- moyennant une combinaison de son adresse e-mail, d'un mot de passe qu'il a choisi lui-même et du token (qui est envoyé au numéro GSM qu'il a communiqué).

Les trois méthodes de connexion se valent et peuvent être utilisées à sa guise.

La compagnie se réserve le droit de modifier les modes d'identification et d'authentification dont l'utilisateur peut disposer, en fonction des besoins découlant de l'évolution de la technologie et des systèmes de sécurité et de les adapter conformément à la législation applicable future.

Aucune modification ne peut donner lieu à aucune obligation d'indemnisation de la part de la compagnie.

## **Article 10 Durée, suspension et résiliation de la convention**

La convention est conclue pour une durée indéterminée.

La présente convention est liée à l'assurance de groupe souscrite par l'utilisateur et la compagnie.

En cas de résiliation de l'assurance de groupe pour quelque raison que ce soit, la présente convention prend fin de plein droit.

Tant la compagnie que l'utilisateur peuvent résilier la présente convention par envoi d'un courrier recommandé adressé à l'autre partie tenant compte d'un délai de préavis de trois mois à compter du jour de dépôt à la poste de l'envoi recommandé.

La compagnie se réserve le droit de suspendre ou d'annuler l'accès à l'application d'un utilisateur en particulier, totalement ou partiellement, de façon immédiate et sans avertissement préalable, pour des raisons empêchant totalement toute collaboration ultérieure et, notamment, dans les cas suivants :

- lorsqu'il apparaît que l'utilisateur ne respecte pas ses obligations légales, réglementaires ou contractuelles concernant l'application ;
- lorsque la compagnie le juge utile ou nécessaire pour la sécurité du système ou pour la protection des intérêts de l'utilisateur ou de ses propres intérêts ;
- lorsque l'utilisateur informe la compagnie d'un(e) (risque de) mauvaise utilisation ou d'utilisation illicite de l'application, de son code pin et/ou de son nom d'utilisateur ;
- lorsqu'il est établi qu'il y a fraude ou mauvaise utilisation dans le chef de l'utilisateur.

La compagnie se réserve le droit d'empêcher l'accès à l'application, d'un ou de plusieurs utilisateurs, totalement ou partiellement, dans les cas suivants :

- lorsque cela est jugé utile ou nécessaire pour la sécurité du système ou pour la protection des intérêts de la compagnie et/ou ceux de l'utilisateur ;
- lorsqu'il existe des indices ou des présomptions graves de mauvaise utilisation ou de fraude dans le chef de l'utilisateur ;
- lorsque des tâches d'entretien, d'amélioration ou de réparation, de toutes natures, semblent nécessaires ;
- pour toute autre raison fondée.

## **Article 11 Responsabilité**

Le client est responsable de la désignation de son MasterUser. Si le MasterUser ne représente plus le client, le MasterUser peut transférer lui-même ses pouvoirs à son successeur pour autant que celui-ci ne soit pas déjà MasterUser. S'il n'y parvient pas ou ne le fait pas, le client contactera immédiatement le gestionnaire auprès de la compagnie afin de désigner un nouveau MasterUser.



Le MasterUser est responsable de la désignation et de la mise à jour des pouvoirs de ses Users. Si un User ne sait plus ou n'est plus autorisé à représenter le client, le MasterUser a la responsabilité de retirer (via l'option Gestion User dans EB-Connect) - totalement ou partiellement - les pouvoirs du User, et ce, en introduisant une date de fin pour les pouvoirs d'un User (retrait total des droits d'accès) ou en modifiant les droits de lecture et/ou d'écriture pour les contrats spécifiques.

La compagnie fournit à l'utilisateur un accès à l'application par l'intermédiaire d'Internet. La compagnie ne garantit toutefois pas que l'application et les services qui y sont liés seront à tout moment exempts d'erreurs ou de problèmes techniques.

Par ailleurs, la compagnie se réserve le droit d'interrompre l'accès à l'application à tout moment (notamment pour des tâches d'entretien), totalement ou partiellement, et en informera préalablement l'utilisateur dans la mesure du possible.

L'utilisateur est responsable de l'équipement, l'entretien et la sécurité du terminal nécessaire à l'établissement de la connexion à l'application ; il reconnaît expressément que la compagnie ne porte aucune responsabilité envers le terminal, ni n'est tenue d'assurer un quelconque support à ce sujet.

Les engagements que la compagnie assume prendre vis-à-vis de l'utilisateur concernant l'application, notamment son accès, sa disponibilité, son fonctionnement correct, sa sécurisation et la bonne exécution du service, sont des obligations de moyen.

La compagnie déclare avoir pris toutes les mesures raisonnables afin de proposer à l'utilisateur un logiciel exempt de virus et ne peut, dès lors, pas être tenu pour responsable des dommages éventuels qu'un virus causerait au matériel informatique de l'utilisateur.

Sans préjudice de ce qui précède, et sauf comportement frauduleux ou faute grave, la compagnie ne peut être tenue pour responsable d'un dommage quelconque, dans le chef de l'utilisateur ou d'un tiers quelconque, imputable :

- à l'utilisation de l'application ;
- à l'impossibilité d'établir une connexion nécessaire à l'utilisation de l'application, aux interruptions
- de ladite connexion, de quelque façon que ce soit, aux erreurs de transmission, aux retards dans l'envoi des données, ou de façon générale, aux problèmes survenant lors de l'envoi et de la réception des transactions ;
- au retard dans l'exécution ou à la non-exécution des transactions dans le cas où la compagnie, pour quelque raison que ce soit, ne peut contrôler le mode d'identification ou d'authentification ou l'identité de l'utilisateur ;
- à la non-résolution ou l'atténuation d'un problème technique signalé à la compagnie ;
- à une interruption temporaire du service faisant suite, plus particulièrement, à des tâches d'entretien, d'amélioration ou de réparation des systèmes, à une grève, à des problèmes techniques ou à d'autres situations rencontrées, qu'elles figurent ou non dans la présente convention ;
- à la propagation d'un virus, que celui-ci provienne (ou non) ou soit propagé (ou non) par l'intermédiaire de l'application, d'Internet ou du système informatique de la compagnie ou de l'utilisateur.

La compagnie ne peut nullement être tenue pour responsable d'un dommage quelconque dans le chef de l'utilisateur résultant de l'indisponibilité de l'application faisant suite à des manipulations, erreurs ou défauts techniques, quelle qu'en soit la nature, l'origine ou la cause, échappant à la maîtrise de la compagnie. Il est notamment entendu à ce sujet, mais toutefois pas exclusivement :

- la surcharge des canaux multimédias nécessaires au service ou l'encombrement d'Internet, les retards rencontrés sur Internet, ou encore l'encombrement du réseau téléphonique utilisé ;

- l'exécution tardive, incorrecte, incomplète ou la non-exécution des instructions reçues pour cause de force majeure ou à la suite d'une grève imputable à l'intervention ou à la non-intervention de tiers ;
- l'accès irrégulier ou illégitime d'un tiers aux systèmes informatiques de la compagnie ou de l'utilisateur ;
- le service insuffisant, instable, défectueux, erroné ou inexistant fourni par un tiers sous-traitant de biens et services dont l'intervention est indispensable au bon fonctionnement de l'application, comme notamment, mais toutefois pas exclusivement, les exploitants de réseaux téléphoniques, les fournisseurs de services Internet et les intermédiaires impliqués dans le fonctionnement de l'application ;
- l'inexactitude ou la non-complétude des données provenant de sources tierces ;
- tout cas de force majeure, comme par exemple, mais toutefois pas exclusivement, la guerre, l'insurrection, les attentats, les calamités, la grève et les événements semblables ;
- les ordonnances prises et les obligations imposées par les autorités belges ou autres.

Sauf malveillance et faute grave, la compagnie ne peut en aucun cas être tenue pour responsable d'un dommage quelconque, dans le chef de l'utilisateur ou d'un tiers quelconque, imputable :

- à la négligence ou à une erreur dans le chef de l'utilisateur lui-même ;
- à un problème découlant de l'authenticité, de la justesse, de l'acceptation ou de l'opportunité des instructions reçues ;
- à la fermeture de l'application ou aux répercussions de la fermeture de l'application générée par un lien hypertexte placé sur le site.

S'il devait être jugé que la compagnie porte une quelconque responsabilité, celle-ci se limiterait aux dommages réellement encourus par l'utilisateur lui-même et ne s'étendrait nullement aux dommages indirects et/ou dérivés.

Si l'utilisateur se voit interdire, totalement ou partiellement, l'accès à l'application, la compagnie peut lui en fournir les raisons à sa demande.

## **Article 12 Engagements et responsabilité de l'utilisateur**

L'utilisateur déclare bien connaître le fonctionnement et les caractéristiques d'Internet, ainsi que les risques qui y sont liés.

L'utilisateur déclare expressément avoir pris connaissance du fait que :

- les données d'identification et d'authentification sont strictement personnelles ;
- si les données d'identification et d'authentification devaient entrer en possession d'un tiers, celui-ci pourrait éventuellement en faire usage sans que la compagnie puisse le remarquer.

Par conséquent, la compagnie n'est pas tenue de vérifier si les données d'identification et d'authentification admises et appliquées sont utilisées, ni par qui.

L'utilisateur porte l'entière responsabilité des conséquences directes ou indirectes de toute utilisation inadéquate ou de toute mauvaise utilisation de l'application, de sa part ou de la part de tiers.

Aussi, l'utilisateur s'engage-t-il :

- à préserver la confidentialité de ses données d'identification et d'authentification et à les modifier immédiatement en cas de mauvais usage ou de présomption de mauvais usage ;
- à se prémunir en permanence contre la perte, la communication à des tiers, la modification et l'utilisation sans son accord de ses données d'accès personnelles ;
- à informer immédiatement la compagnie de tout risque de mauvaise utilisation ou d'utilisation illicite de l'application et/ou de ses données d'identification ou d'authentification (perte, vol, reproduction) et/ou de la constatation d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation illicite de ce type ;
- à équiper son terminal d'une protection raisonnablement adaptée d'un point de vue technologique.

L'utilisateur demeure lui-même individuellement responsable de son matériel, ses logiciels, son navigateur, ses systèmes informatiques et leurs extensions, quelle que soit leur nature, et du logiciel qui leur fournit l'accès à l'application.

Demeurent, notamment, sous la responsabilité de l'utilisateur : l'adaptation, l'installation, l'entretien, le fonctionnement et la mise à niveau des logiciels (software) et du matériel (hardware) visés dans le présent article, ainsi que des systèmes informatiques et de leurs extensions.

## **Article 13 Protection des données**

Dans le cadre de la gestion de votre assurance de groupe, P&V Assurances sc, dont le siège social se situe à 1210 Bruxelles, rue Royale 151, collecte et traite les données personnelles et cela, en sa qualité de responsable du traitement. Ces données sont traitées avec la plus grande discrétion et uniquement par les personnes habilitées à le faire.

Vous trouverez de plus amples informations relatives au Règlement général sur la protection des données (RGPD) dans les conditions générales de votre assurance de groupe. Vous pouvez consulter la politique relative à la protection de la vie privée de P&V Assurances sc sur [www.vivium.be/privacy](http://www.vivium.be/privacy).

## **Article 14 Confidentialité de l'information**

La compagnie garantit à l'utilisateur la confidentialité de toutes les données le concernant.

En ce qui concerne l'accès aux informations fournies par la compagnie, l'utilisateur veillera à prévoir lui-même un système garantissant la confidentialité applicable chez lui.

## **Article 15 Preuve**

La compagnie et l'utilisateur reconnaissent expressément que tout message transmis par l'intermédiaire de l'application, faisant usage du nom d'utilisateur et du code d'utilisation personnel, fait office de notification valable au sens du Code civil.

## **Article 16 Aide destinée à l'utilisateur**

Si l'utilisateur rencontre des difficultés ou des erreurs de fonctionnement lors de l'utilisation de l'application, il pourra être pris en charge par un collaborateur de la compagnie compétent en la matière.

## **Article 17 Frais**

Le coût des services offerts par l'intermédiaire de l'application est inclus dans la prime demandée en exécution de la convention d'assurance passée par l'utilisateur.

Les frais afférents à la télécommunication sont à charge de l'utilisateur.

## **Article 18 Droit applicable et litiges**

La convention est régie par le droit belge.

En cas de litige portant sur l'application ou l'interprétation des dispositions de la présente convention, celui-ci sera porté exclusivement à la connaissance des cours et/ou tribunaux de Bruxelles compétents en la matière.