



E-CLUB

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION E-CLUB

DATE DE RÉDACTION : NOVEMBRE 2020
DOCUMENTS À CONSERVER PAR L'UTILISATEUR

IL EST PRÉALABLEMENT EXPOSÉ

La Compagnie met à la disposition de l'Utilisateur un service électronique dénommé e-Club accessible via son site Internet : <http://www.cardifluxvie.com>

Les présentes Conditions Générales d'utilisation e-Club ont pour objet de définir les modalités et conditions d'utilisation d'e-Club par l'Utilisateur.

L'accès à e-Club est soumis à l'acceptation des présentes Conditions Générales d'utilisation. En utilisant e-Club l'utilisateur accepte les présentes Conditions Générales d'utilisation et s'engage à les respecter.

Le terme « **Conditions** » vise les présentes Conditions Générales d'utilisation e-Club.

Le terme « **Compagnie** » vise Cardif Lux Vie, en sa qualité de fournisseur d'e-Club.

Le terme « **Contrat** » vise un produit d'assurance ou de capitalisation émis par la Compagnie.

Le terme « **Délégué** » vise la personne désignée par l'Utilisateur qui sera habilitée à accéder aux informations relatives au(x) Contrat(s) via e-Club.

Le terme « **e-Club** » vise le service extranet sécurisé créé par la Compagnie, dont le contenu est précisé à l'article 1 des présentes Conditions, et dont l'accès est strictement réservé aux Utilisateurs.

Le terme « **Utilisateur** » vise la personne ayant adhéré aux présentes Conditions et dont l'identité et le statut sont précisés à la fin des présentes Conditions.

Le terme « **Numéro d'identifiant, mot de passe et TOTP** » vise l'ensemble des informations nécessaires à l'identification d'un utilisateur sur e-Club.

De plus, le « **Code PUK** » (PIN Unlock Key) vise à transmettre l'initialisation du TOTP (Time-based On-Time Password) et/ou la réinitialisation du mot de passe.

Le mot de passe et le code PUK sont confidentiels.

ARTICLE 1. - SERVICE OFFERT PAR E-CLUB

1.1. e-Club permet à l'Utilisateur de consulter les informations générales relatives aux Contrats le concernant ainsi que les documents s'y rapportant dont à titre indicatif, les performances, les formulaires, les garanties souscrites, l'historique des mouvements ou encore la liste des fonds.

Il est précisé qu'e-Club n'offre pas la possibilité d'effectuer des actes de gestion sur les Contrats, tels que des opérations d'arbitrages, de rachats ou encore de versement de primes. Les formulaires accessibles via e-Club devront être complétés et envoyés à la Compagnie pour exécution.

1.2. Le droit d'accès est déterminé et peut différer en fonction :

- du statut de l'Utilisateur, tel que précisé à la fin des présentes Conditions, et
- de la nature du Contrat soumis à consultation. La Compagnie se réserve le droit de délivrer ou non l'accès demandé.



1.3. Le contenu d'e-Club a un caractère indicatif. La Compagnie n'offre aucune garantie quant à l'actualité, l'exhaustivité, la précision, la fiabilité ou encore l'adéquation des données, informations ou documents fournis par la Compagnie ou par des tiers et accessibles par e-Club.

Les données, informations ou documents accessibles par e-Club n'ont aucune valeur de preuve à l'encontre de la Compagnie et ne sauraient en aucune façon engager la responsabilité de celle-ci notamment pour toute erreur, inexactitude ou omission affectant les données, informations ou documents diffusés par le biais d'e-Club.

1.4. En raison des contraintes liées au fonctionnement du processus comptable et informatique, la consultation d'e-Club se fait sous réserve des opérations qui n'auraient pas encore été comptabilisées.

1.5. Le service e-Club et ses Conditions Générales d'utilisation sont sujets à modifications sans préavis de la part de la Compagnie.

ARTICLE 2. - UTILISATION D'E-CLUB

2.1. e-Club est accessible de manière sécurisée, au moyen d'un ordinateur connecté au réseau Internet, d'un smartphone, d'un code d'accès (identifiant, mot de passe) et d'un TOTP.

Le TOTP est généré toutes les 30 secondes à l'aide d'une installation au préalable sur votre smartphone (voir Mode d'emploi).

Un Mode d'emploi définit précisément les consignes à respecter pour accéder à e-Club et utiliser les services proposés.

Pour tout renseignement complémentaire, l'Utilisateur a la possibilité de contacter pendant les heures de bureau (du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h00), le service d'assistance («helpdesk») de la Compagnie au numéro suivant : (+352) 26 214-5678.

2.2. L'accès à e-Club est soumis à la disponibilité générale de l'infrastructure informatique de la Compagnie, qui peut faire l'objet d'arrêts ponctuels ou périodiques, entre autres pour cause de maintenance, développements ou remise en état. La Compagnie se réserve en outre le droit de fermer momentanément ou définitivement l'accès à e-Club sans avoir à justifier d'un quelconque motif.

2.3. Le site Internet <http://www.cardifluxvie.com> est certifié par un organisme de confiance dénommé « verisign » qui assure à l'Utilisateur d'être effectivement connecté au site de la Compagnie. Cependant, la Compagnie ne garantit pas les dommages ou gênes directement ou indirectement causés par un virus non détecté par le système de sécurité offert par la Compagnie, ou plus généralement en raison de dysfonctionnements d'ordre technique imputables à l'Utilisateur, au réseau Internet ou tout autre système informatique, ou encore à tout tiers.

2.4. Le droit d'utilisation d'e-Club, ainsi que des données, informations et formulaires qui en sont extraits sont strictement personnels et intransmissibles. Ils ne peuvent en aucune manière être cédés, modifiés ou reproduits sous peine d'engager la responsabilité de l'Utilisateur.

L'utilisateur s'engage à avertir immédiatement la Compagnie en cas de perte, de détournement ou de vol des données, informations ou formulaires issus d'e-Club, ou s'il constate un usage frauduleux de ces éléments.

ARTICLE 3. - TARIF D'E-CLUB

L'accès à e-Club est gratuit. Toutefois, la Compagnie se réserve le droit de revoir à tout moment la tarification d'e-Club en informant l'Utilisateur par tout moyen approprié, y compris par voie d'annonce sur son site Internet. Dans ce cas, l'Utilisateur aura le droit de dénoncer les présentes Conditions selon les modalités prévues à l'article 8 ci-dessous, dans un délai de 15 jours à compter de ladite modification tarifaire.



Passé ce délai, la nouvelle tarification sera considérée comme acceptée par l'Utilisateur. Tous les frais liés à l'utilisation d'e-Club, tels qu'abonnement internet, frais de télécommunication, etc. sont à la charge de l'Utilisateur.

ARTICLE 4. - ENGAGEMENT ET RESPONSABILITÉ DE L'UTILISATEUR

- 4.1. L'Utilisateur déclare avoir lu les Conditions qui définissent les modalités et conditions d'utilisation d'e-Club par l'Utilisateur.
- 4.2. L'Utilisateur reconnaît et accepte que le fait de se connecter à e-Club entraîne nécessairement l'acceptation des présentes Conditions Générales d'utilisation e-Club et du Mode d'emploi, ainsi que leurs éventuelles modifications et mises à jour communiquées par tout moyen approprié, y compris par voie d'affiche sur le site Internet de la Compagnie.
- 4.3. L'Utilisateur assume l'entière responsabilité de l'utilisation directe ou indirecte d'e-Club, ainsi que des éléments d'identification et de sécurité définis dans le Mode d'emploi, qui sont strictement personnels, confidentiels et intransmissibles. Pour des raisons de sécurité, l'Utilisateur s'interdit de conserver ensemble son numéro d'identifiant, son mot de passe et son Code PUK ainsi que son smartphone où est installée l'application qui génère les TOTP.

En cas de perte ou de dessaisissement de ces éléments d'identification et de sécurité, l'Utilisateur s'engage à avertir la Compagnie sans délai.

L'Utilisateur est seul responsable des dommages directs ou indirects résultant d'un accès ou d'une utilisation illicite, frauduleuse, incorrecte ou abusive d'e-Club, ainsi que de telles tentatives, résultant notamment du non-respect des consignes de sécurité élémentaires ou définies dans les présentes Conditions ou encore du fait des tierces personnes.

- 4.4. La Compagnie ne saurait en aucune façon être tenue responsable des négligences ou violations des prescriptions légales, réglementaires ou administratives s'imposant à l'Utilisateur dans le cadre de l'utilisation d'e-Club.

ARTICLE 5 - PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Dans le cadre de la relation d'assurance, Cardif Lux Vie, en tant que responsable de traitement, est amené à recueillir auprès du Preneur d'Assurance des données à caractère personnel protégées par le Règlement (UE) général sur la protection des données n°2016-679.

Le traitement de ces données à caractère personnel est effectué en conformité avec la « Notice d'Information relative à la protection des données à caractère personnels » (disponible directement sur le site internet : <http://corporate.cardifluxvie.com/fr/pid1877/mentions-legales.html>.) qui contient l'ensemble des informations que Cardif Lux Vie doit fournir au Preneur d'Assurance sur le traitement de ses données à caractère personnel.

ARTICLE 6 - PROTECTION DES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le contenu d'e-Club, ou rendu accessible via e-Club, la présentation, ainsi que les marques, logos, images, logiciels, programmes et tout autre contenu d'e-Club, font l'objet d'une protection par la loi modifiée du 18 avril 2001 sur les droits d'auteur, les droits voisins et les bases de données.



ARTICLE 7. – MODIFICATIONS, MISES À JOUR

En cas de modification ou de mise à jour des présentes Conditions Générales d'utilisation e-Club ou des services proposés via e-Club, l'Utilisateur aura la possibilité de dénoncer les présentes Conditions conformément à l'article 8 ci-dessous, dans un délai de 15 jours à compter de ladite modification ou mise à jour. Passé ce délai, les modifications et mises à jour seront réputées acceptées par l'Utilisateur.

ARTICLE 8. – DURÉE, DÉNONCIATION

Les présentes Conditions sont établies pour une durée indéterminée.

Elles pourront être dénoncées sans motif à tout moment par l'Utilisateur ou par la Compagnie moyennant un préavis écrit d'un mois.

La Compagnie pourra toutefois dénoncer les présentes Conditions avec effet immédiat dans les cas suivants :

- non-respect par l'Utilisateur des présentes Conditions comprenant le Mode d'emploi annexé ;
- événements mettant en cause l'honorabilité de l'Utilisateur ou sa solvabilité ;
- extinction pour quelque cause que ce soit, de la relation contractuelle existant entre l'Utilisateur et la Compagnie.

En cas de dénonciation des présentes Conditions pour quelque motif que ce soit, l'Utilisateur s'engage à restituer immédiatement à la Compagnie sa carte-code (s'il en possède une) et tout document ou information émanant d'e-Club.

ARTICLE 9. – DROIT APPLICABLE, COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

Les présentes Conditions sont soumises à la législation luxembourgeoise et les tribunaux luxembourgeois sont seuls compétents pour connaître des litiges quant à leur application, interprétation ou exécution.



DEMANDE D'ACCÈS À E-CLUB

CLIENT

A compléter en lettres majuscules.
Copie des cartes d'identité de l'Utilisateur obligatoire.
Documents à renvoyer par mail à e-club@cardifluxvie.lu ou par courrier à Cardif Lux Vie, Client Services,
23-25 avenue de la Porte-Neuve, L-2227 Luxembourg.

N° du contrat :

IDENTITÉ DE L'UTILISATEUR

Monsieur Madame Mademoiselle

Nom : Prénom :

ADRESSE D'ENVOI DES ACCES

Cette adresse sera utilisée pour toute correspondance relative au service e-Club.

Rue : N° : Boîte :

Code Postal : Localité :

Pays : Tél. :

E-mail :

L'utilisateur souhaite recevoir par e-mail des informations concernant le service e-Club ou à caractère commercial.

La Compagnie se réserve le droit de refuser l'accès demandé. L'utilisateur demande accès au site extranet sécurisé e-Club et accepte les conditions et modalités d'utilisation du service e-Club telles qu'énoncées dans les Conditions d'utilisation.

L'utilisateur reste responsable de l'utilisation des accès qu'il a obtenus. Tout usage de l'accès accordé, demeure de la responsabilité de l'utilisateur qui s'engage à indemniser la Compagnie de toutes les conséquences pécuniaires directes et indirectes.

SIGNATURE

Fait à :

Le : / /

Signature de l'Utilisateur



DEMANDE D'ACCÈS À E-CLUB

INTERMÉDIAIRE

A compléter en lettres majuscules.

Documents à renvoyer par mail à sales.support.france@cardifluxvie.lu,
sales.support.italie@cardifluxvie.lu,
sales.support.ml@cardifluxvie.lu,
sales.support.luxembourg.suisse@cardifluxvie.lu
ou par courrier à Cardif Lux Vie, Sales Support Wealth Management, B.P.691, L-2016 Luxembourg.

INTERMÉDIAIRE

Dénomination sociale :

IDENTITÉ DU RESPONSABLE OU DE L'UTILISATEUR

Monsieur Madame Mademoiselle

Nom : Prénom :

Dénomination sociale :

Rue : N° : Boîte :

Code Postal : Localité :

Pays : Tél. :

E-mail :

Demande la création d'accès à e-Club pour le(s) Délégué(s) ci-dessous (collaborateur(s) appartenant à la même entité que l'utilisateur) :

IDENTITÉ DES DÉLÉGUÉS

Monsieur Madame Mademoiselle

Nom : Prénom :

En sa qualité de collaborateur de l'intermédiaire.

Liste jointe



La Compagnie se réserve le droit de refuser (les) accès demandé(s). L'Utilisateur demande accès au site extranet sécurisé e-Club et accepte les conditions et modalités d'utilisation du service e-Club telles qu'énoncées dans les Conditions d'utilisation.

L'Utilisateur reste responsable de l'utilisation des accès qu'il a obtenus. Tout usage de l'accès accordé, demeure de la responsabilité de l'Utilisateur qui s'engage à indemniser la Compagnie de toutes les conséquences pécuniaires directes et indirectes.

SIGNATURE

Fait à :

Le : / /

Signature du Responsable/de l'Utilisateur

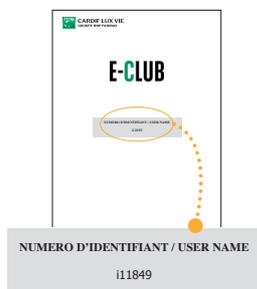


PREMIÈRE CONNEXION À VOTRE ESPACE E-CLUB

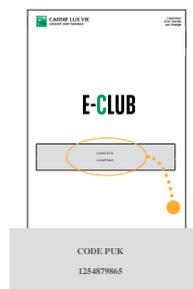
MODE D'EMPLOI

Cardif Lux Vie renforce son dispositif de sécurité pour vous permettre d'accéder à votre espace e-Club en toute sérénité. Afin de vous garantir ce degré de sécurité optimal, un « **système d'authentification forte** » est désormais requis via une application à installer sur votre smartphone.

POUR ACCÉDER AUJOURD'HUI À VOTRE ESPACE PERSONNEL E-CLUB, VOUS DEVEZ VOUS MUNIR DE :



vous numéro
d'identifiant



vous code PUK



vous smartphone

POUR VOUS AIDER

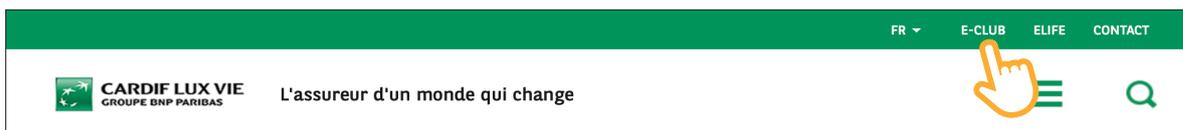
SERVICE CLIENT

 e-club@cardifluxvie.lu

 (+352) 26 214-1 du lundi au vendredi de 9h à 13h et de 14h à 17h.

1

Rendez-vous sur www.cardifluxvie.com



Cliquez sur « e-Club » dans la barre de menu

2



Entrez **votre identifiant**

Cliquez sur **Valider**

3



Cliquez sur **Mot de passe oublié**

4



Etape 2

Merci de saisir votre code PUK pour réinitialiser votre mot de passe.

Entrez **votre code PUK**



SANS ESPACE ENTRE LES CHIFFRES

Cliquez sur **Valider**

Vous avez perdu votre code PUK ?
 Contactez notre Service Client
 - par mail à e-club@cardifluxvie.lu
 - par téléphone au (+352) 26 214 - 5678 du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00



CARDIF LUX VIE
GROUPE BNP PARIBAS

Etape 1

Etape 2

Votre mot de passe doit être composé de:

- ✗ 8 caractères alphanumériques
- ✗ au moins une majuscule
- ✗ au moins un caractère spécial (exemple : !@#%&*_µ£&*)
- ✗ le mot de passe et la confirmation doivent être identique

En cas de changement de mot de passe, il doit être différent des 5 précédents

Entrez **votre nouveau mot de passe**

Ressaisissez le

Cliquez sur **Valider**

 Mot de passe

 Confirmation

Ce nouveau mot de passe est utilisable immédiatement et il sera valable pour toutes vos connexions ultérieures à l'espace e-Club. Pour rappel, vous ne devez jamais communiquer votre mot de passe à une tierce personne, que ce soit par oral, par téléphone ou par mail. Par souci de sécurité, nous vous conseillons de le modifier régulièrement.

Si vous rencontrez un problème de connexion ou en cas de blocage de votre accès, n'hésitez pas à contacter le Service Client au (+352) 26 214 - 5678.

Cliquez sur **Valider**



CARDIF LUX VIE
GROUPE BNP PARIBAS

Etape 1

Etape 2



Votre mot de passe a été mis à jour avec succès

Entrez **votre identifiant**

Cliquez sur **Valider**



CARDIF LUX VIE
GROUPE BNP PARIBAS

 Identifiant

Entrez **votre mot de passe**

Cliquez sur **Valider**



CARDIF LUX VIE
GROUPE BNP PARIBAS

 c2002044

 Mot de passe



CARDIF LUX VIE
GROUPE BNP PARIBAS

Etape 1

Etape 2

Etape 3

Un dispositif « d'authentification forte » sécurise vos connexions à votre espace e-Club. Initialisez votre code TOTP en 3 étapes.

Mode d'emploi à télécharger

Entrez **votre code PUK**



SANS ESPACE ENTRE LES CHIFFRES

Cochez la case

Cliquez sur **Valider**

Code puk

Je reconnais avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales d'utilisation e-Club et les accepter sans réserve

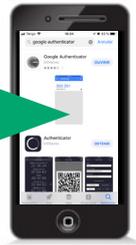
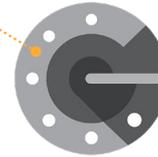
Vous avez perdu votre code PUK ?
Contactez notre Service Client
- par mail à e-club@cardifluxvie.lu
- par téléphone au (+352) 25 214 - 5678 du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00

Valider

Annuler

10

Téléchargez gratuitement l'application
Google Authenticator sur votre smartphone



11

Sélectionnez
Scanner un code QR



Renforcez votre sécurité
avec Google Authenticator

Obtenez des codes de validation pour tous vos comptes à l'aide de la validation en deux étapes



Configurer votre premier compte

Utilisez le code QR ou la clé de configuration dans les paramètres d'authentification à deux facteurs (de Google ou d'un service tiers). En cas de problème, consultez la page [g.co/2sv](https://www.google.com/2sv)

Scanner un code QR

Saisir une clé de configuration

12

Scannez le QR Code
qui s'affiche
sur votre écran de
connexion **e-Club**

Cliquez sur **Suivant**



CARDIF LUX VIE
GROUPE BNP PARIBAS

Etape 1

Etape 2

Etape 3

Téléchargez l'application

Google Authenticator sur votre smartphone

Download on the App Store

GET IT ON Google Play

Ouvrez l'application Google Authenticator et commencez la configuration en scannant l'image (QR Code).

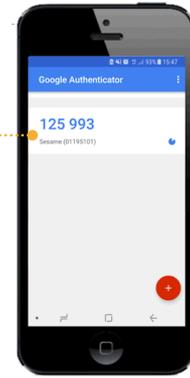
Dans le cas où vous rencontreriez des difficultés pour scanner le QR Code, vous pouvez également copier-coller cette chaîne secrète dans Google Authenticator.

JEJLZAITBIU4OWRD

Suivant

Retour

Un bandeau avec votre identifiant **e-Club** apparait sur votre application, affichant un **code TOTP**, généré aléatoirement toutes les 30 secondes



Reportez ce code TOTP sur votre écran de connexion **e-Club**

Cliquez sur **Valider**



CARDIF LUX VIE
GROUPE BNP PARIBAS

Etape 1

Etape 2

Etape 3

Votre Code TOTP est généré aléatoirement toutes les 30 secondes via votre application Google Authenticator.

Veillez encoder le code TOTP pour confirmer votre installation

Valider

Retour

Entrez votre **identifiant**

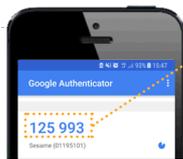
Cliquez sur **Valider**



CARDIF LUX VIE
GROUPE BNP PARIBAS

Valider

Saisissez votre mot de passe



Saisissez votre **code TOTP** généré aléatoirement toutes les 30 secondes par votre **smartphone**

Cliquez sur **Valider** pour vous connecter



CARDIF LUX VIE
GROUPE BNP PARIBAS

Valider

Réinitialiser

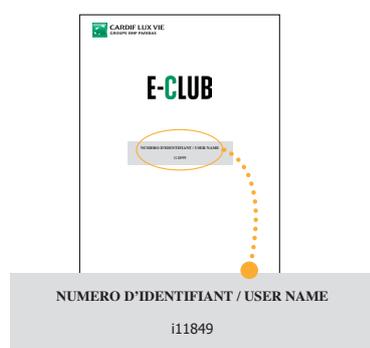
Réinitialiser Mot de passe

Réinitialiser TOTP

Votre connexion a été **initialisée avec succès**. Vous pouvez dès lors accéder aux informations relatives à votre (vos) contrat(s)



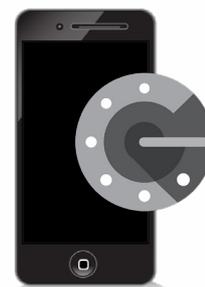
POUR TOUTES VOS CONNEXIONS SUIVANTES, VOUS DEVREZ VOUS MUNIR DE :



**vosre numéro
d'identifiant**



**vosre mot de passe
personnel et
confidentiel**



**Vosre code TOTP généré
aléatoirement par
l'application
Google Authenticator**

POUR RAPPEL

Vous ne devez jamais communiquer votre mot de passe à une tierce personne, que ce soit par oral, par téléphone ou par mail. Par souci de sécurité, nous vous conseillons de le modifier régulièrement.

- 1 - MOT DE PASSE ERRONÉ :** si vous introduisez un mot de passe erroné à cinq reprises, votre accès sera bloqué.
- 2 - TOTP ERRONÉ :** Si vous introduisez à cinq reprises un code TOTP erroné, votre compte sera bloqué.
- 3 - CODE PUK PERDU :** Si vous avez perdu votre code PUK, veuillez contacter notre Service client.

EN CAS DE PROBLÈME, VEUILLEZ CONTACTER NOTRE SERVICE CLIENT AU (+352) 26 214-5678