



Conditions générales d'utilisation de l'espace client du site internet "Gan.fr" et de l'application mobile "Gan Santé"

Version 8.0 mise à jour le 05 OCTOBRE 2025

Le site Internet « Gan.fr » est accessible à l'adresse : www.gan.fr

L'espace client Gan Assurances est accessible à l'adresse : <https://espaceclient.ganassurances.fr>

L'application mobile « Gan Santé » est accessible sur un terminal mobile après son téléchargement depuis l'Apple Store (iOS) ou le Play Store (Android).

L'objet des présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU) est :

- de définir les conditions d'accès et d'utilisation des services en ligne de l'espace client de « Gan.fr » et de l'application « Gan Santé ».
- de présenter les différents services proposés
- de prévoir une convention de preuve par laquelle l'Utilisateur, ci-après défini, accepte que lui soient opposables l'ensemble des opérations effectuées dans l'espace client du site « Gan.fr » ou sur l'application « Gan Santé » avec utilisation de son code d'accès.

Ces services en ligne sont proposés par **Gan Assurances** auprès de laquelle ou par l'intermédiaire de laquelle l'Utilisateur a souscrit ou a adhéré à un ou des contrats d'assurance ou de prestations de services hors services bancaires, certains de ces contrats étant souscrits auprès de :

- **Groupama Gan Vie**, société anonyme, au capital de 1 371 100 605 euros - Siège social : 8-10 rue d'Astorg 75008 Paris, RCS Paris : n° 340 427 616.

- **Société Française de Protection Juridique** – société anonyme au capital de 2 216 500 € - Siège social : 8-10 rue d'Astorg 75008 Paris- 321 776 775 RCS Paris.

- **Mutuaide Assistance**, société anonyme au capital de 15 180 660 € - Siège social : 126 rue de la Piazza 93160 Noisy Le Grand- 383 974 086 RCS Bobigny

Entreprises régies par le Code des Assurances et soumises au contrôle de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09).

Entreprises régies par le Code des Assurances et soumises au contrôle de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 4 Place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09).

- **Cofintex 6 SA**, société anonyme au capital de 7 128 446 € - Siège social : 8-10 rue d'Astorg 75008 Paris - 410 620 660 RCS Paris.

- **Société pour le Développement des services à la personne : SDSAP** –, société par actions simplifiée au capital de 37 000 € - Siège social : 126 rue de la Piazza 93160 Noisy le Grand - 507 524 072 RCS Bobigny.

- **Société pour le Développement de la Téléassistance à la personne : SDTAP** – société par actions simplifiée au capital de 3 761 410 € - Siège social : 8-10 rue d'Astorg – 75008 Paris – 524 289 543 Paris.
- **Capsauto** – SA au capital de 163 380 € - Siège social : 9, rue des Pommerots 78400 Chatou – 419 540 067 RCS Versailles.

Ci-après désignés comme « les Sociétés ».

L'espace client est mis en œuvre par la Caisse Nationale de Réassurance mutuelle agricole Groupama – Siège social : 8-10 rue d'Astorg – 75383 Paris Cédex 08 – 343115135 RCS Paris – Entreprise régie par le Code des Assurances, pour le compte des Sociétés.

Ces services en ligne sont dédiés aux clients, ci-après désignés « Utilisateurs » tels que définis ci-après :

- une personne physique ayant souscrit pour son propre compte un ou plusieurs contrats d'assurance ou de prestations de services hors services bancaires (ci-après désignés le ou les Contrats) ou étant adhérent ou affilié auxdits Contrats.
- une personne morale ayant souscrit pour son propre compte ou pour le compte d'adhérents ou d'affiliés à un ou plusieurs Contrats.

1. Conditions d'accès aux services en ligne

1.1 Généralités

Un droit d'accès à l'espace client sécurisé du site internet « Gan.fr » et aux services clients de l'application « Gan Santé » est conféré à l'Utilisateur par l'attribution d'un code d'accès (composé d'un identifiant de connexion et d'un mot de passe), ci-après Code d'accès.

Ce droit d'accès permet à l'Utilisateur, d'accéder à des services en ligne et notamment de consulter certaines informations relatives au(x) Contrat(s) et d'effectuer certaines opérations de gestion y afférentes, tel que cela est décrit à l'article 2 des présentes CGU.

Les frais d'accès aux services en ligne sont soumis aux seules conditions tarifaires liées à l'utilisation d'Internet et supportées par l'Utilisateur.

1.2 Modalités d'accès à l'espace client

Certains services en ligne sont accessibles uniquement après identification à l'espace client du site Internet « Gan.fr ».

L'accès est ainsi limité et sécurisé par l'utilisation d'un **Code d'accès** par l'Utilisateur.

Il a pour fonction d'identifier l'Utilisateur.

Lors de sa première connexion à l'espace client, l'Utilisateur doit définir le Code d'accès composé d'un **identifiant de connexion** et un **mot de passe**.

L'identifiant de connexion correspond :

- Soit **au numéro client** (numéro unique attribué à chaque Utilisateur)

Ce numéro client figure sur les documents envoyés par Gan Assurances, afférent au contrat souscrit tels que les relevés d'opération assurance, les attestations d'assurance, les relevés de situation vie ou tout autre document transmis...)

L'Utilisateur peut aussi l'obtenir en téléphonant à son agence Gan Assurances.

- Soit à l'**adresse email** de l'Utilisateur qui a été communiquée aux Sociétés par ce dernier ou par le biais d'un représentant légal et qui n'est pas associée à plusieurs espaces clients.

Dans le cas où l'adresse email est définie comme Identifiant de connexion, l'Utilisateur s'engage à disposer d'une adresse email valide.

Pour des raisons de sécurité, l'adresse email de connexion est associée au numéro de client de l'Utilisateur, lequel numéro lui est communiqué comme décrit ci-dessus.

En conséquence, l'attention de l'Utilisateur est attirée sur le fait que si plusieurs numéros de client lui ont été attribués, il devra définir un email de connexion spécifique associé à chacun de ces numéros.

Par exception, la même adresse email de connexion pourra être utilisée sous réserve que :

- L'Utilisateur soit le titulaire de ses numéros de client en sa qualité de souscripteur et
- D'avoir rattaché ses numéros de client via le processus sécurisé proposé par l'espace client.

Ultérieurement, il est possible à l'Utilisateur de modifier son adresse email de connexion dans son espace client, depuis la rubrique "Profil".

Le mot de passe correspond à une suite de caractères, constituant **un code personnel et confidentiel**. L'Utilisateur doit choisir son mot de passe selon les critères de sécurité demandés sur le site.

Lors de l'activation de son espace client, une vérification de l'identité de l'Utilisateur est effectuée avec l'envoi d'un code de validation via le moyen de contact de ce dernier (par email ou par SMS sur le numéro de téléphone portable de l'Utilisateur) afin de s'assurer que l'Utilisateur est bien à l'initiative de cette action. Le code de validation doit être reporté immédiatement sur l'écran dédié.

Lorsque l'Utilisateur est une personne morale, le code d'accès est communiqué à son représentant légal ou à la personne, au sein de l'entreprise, dûment habilitée par ce dernier et désignée comme telle pour recevoir et faire usage dudit code.

- Recommandation :

Pour des raisons de sécurité, en cas de saisie 3 fois de suite d'un mot de passe ne correspondant pas à l'identifiant, alors l'accès à l'espace client correspondant à l'identifiant saisi est bloqué temporairement pour une durée déterminée par Gan Assurances.

1.3 Connexion à l'espace client et l'application mobile

Pour tout accès à son espace client ou application mobile, l'Utilisateur devra être muni de son Identifiant de connexion, comme décrit au paragraphe 1.1 et 1.2 ci-dessus et de son mot de passe.

Toute connexion à l'espace client ou l'application mobile et tout acte réalisé par le biais de l'Identifiant de connexion et du mot de passe, sont réputés être effectués par l'Utilisateur correspondant.

La connexion à l'application mobile Gan Santé peut également être réalisée en utilisant des fonctions de reconnaissance d'empreinte digitale ou de reconnaissance faciale de son terminal.

Gan Assurances ne reçoit aucune donnée biométrique (gabarit biométrique) en provenance du système d'exploitation du téléphone.

L'utilisation du dispositif biométrique est soumise à plusieurs conditions :

- L'appareil mobile de l'utilisateur est compatible avec l'une ou l'autre de ces fonctionnalités d'authentification
- L'Utilisateur a activé le dispositif biométrique dans les paramètres du système d'exploitation de son terminal mobile (iOS ou Android)
- L'Utilisateur a accepté les présentes Conditions Générales
- L'Utilisateur a activé le service dans l'application Gan Santé

En cas d'activation et acceptation du dispositif biométrique, ces dernières remplacent le code d'accès habituel pour une durée maximale déterminée par Gan Assurances (via un système de jeton).

Pendant la période où le dispositif biométrique est activé, l'Utilisateur aura la possibilité de se connecter à l'aide de son empreinte digitale ou faciale ou via le code d'accès habituel.

Pour des raisons de sécurité, la saisie du code d'accès pourra être demandé au lieu de la reconnaissance d'empreinte digitale ou de la reconnaissance faciale à tout moment.

Une fois l'authentification par le dispositif biométrique du terminal effectuée, le jeton de connexion est valable pendant une durée de session déterminée par Gan Assurances. L'Utilisateur sera alors considéré comme connu et connecté pendant cette session. Il devra se reconnecter par biométrie ou par code une fois la session expirée.

Une fois connecté, si l'Utilisateur n'utilise aucun service de l'application, il devra se reconnecter au bout d'une certaine durée déterminée par Gan Assurances.

En acceptant d'activer le dispositif biométrique dans l'application Gan Santé, l'Utilisateur accepte donc les risques associés :

- Au fait d'être authentifié pendant une durée déterminée par Gan Assurances (cette durée de session étant identique en cas d'authentification par le code habituel).
- Au fait que l'authentification est possible par biométrie pendant un certain nombre de jours, durée déterminée par Gan Assurances, sans que la saisie du code soit obligatoire pour se connecter pendant cette période.

1.4 - Sécurité et Confidentialité

L'Utilisateur prend toute mesure propre à assurer la sécurité et la confidentialité du Code d'accès. L'Utilisateur est informé de son obligation de garder confidentiel le Code d'accès et s'engage à ce titre ne jamais le communiquer à un tiers.

Il ne lui sera jamais demandé, ni par email, ni par téléphone, ni par courrier. Il est responsable de l'utilisation, de la conservation et de la confidentialité du Code d'accès.

Les Sociétés ne sauraient être tenues pour responsables de l'utilisation de ce Code d'accès par une autre personne que l'Utilisateur, quelle qu'elle soit.

En cas de négligence de l'Utilisateur, il est seul responsable de la consultation ou de l'accomplissement d'opérations de gestion résultant de l'utilisation frauduleuse, détournée ou non autorisée par un tiers de son code d'accès confidentiel ou de son empreinte.

L'Utilisateur doit être attentif au risque d'éventuelles attaques informatiques susceptibles de survenir sur tout site Internet et notamment celles de type "phishing". Le "phishing" ou hameçonnage, est une forme d'attaque informatique consistant à faire croire à l'Utilisateur victime qu'il est contacté par un tiers de confiance - banque, administration, assureur, etc. - afin de lui soutirer des données confidentielles : mot de passe, numéro de carte de crédit, etc.

L'utilisateur est automatiquement déconnecté de son espace sécurisé s'il ne réalise aucune action pendant plus de 20 min. L'Utilisateur peut à tout moment se déconnecter en cliquant sur le bouton « Déconnexion ». Il est fortement recommandé à l'Utilisateur de se déconnecter pour quitter son espace client ou l'application mobile et de sécuriser l'accès à son terminal mobile par un code de verrouillage.

Les Sociétés sont susceptibles de mettre en œuvre une authentification multi-facteur (MFA) afin de renforcer la sécurité de l'accès à l'espace client ou à l'application mobile « Gan Santé ». Ainsi, l'identité de l'Utilisateur est vérifiée à deux reprises avant de pouvoir accéder au compte. Une première fois, l'Utilisateur saisit son identifiant et son mot de passe. Une seconde fois, un code d'authentification lui est adressé via un second canal (ex : SMS, email, application...). Ce code est confidentiel et n'est valable pour quelques minutes seulement.

L'utilisation de l'authentification multi-facteur rend plus difficile le piratage d'un compte. En effet, même si un pirate informatique parvient à se procurer l'identifiant et le mot de passe de l'Utilisateur, il ne pourra pas accéder à l'espace connecté, faute de disposer du second facteur d'authentification.

1.5 Acceptation des conditions générales d'utilisation (CGU)

Les présentes CGU sont communes à l'espace client du site internet « Gan.fr » et aux services clients de l'application « Gan Santé ».

Afin de pouvoir accéder à l'ensemble des fonctionnalités de consultation et de gestion de l'espace client du site Internet « Gan.fr » ou de l'application « Gan Santé », telles que décrites à l'article 2 ci-après, l'Utilisateur doit obligatoirement avoir pris connaissance, lu et accepté les présentes CGU.

Dès lors que l'Utilisateur aura été amené à valider les CGU pour accéder aux services décrits à l'article 2 ci-après au titre du site « Gan.fr », une nouvelle validation ne sera pas sollicitée au titre de l'accès à l'application « Gan Santé » et inversement.

Les CGU sont adressées à l'Utilisateur, après acceptation par ses soins, à l'adresse email qu'il a préalablement communiqué.

Il est recommandé à l'Utilisateur de les enregistrer et de les archiver aux fins de conservation.

Elles peuvent être consultées à tout moment dans l'espace client dédié à l'Utilisateur sur le site internet « Gan.fr ».

En cas de modification des présentes CGU, celles-ci devront donner lieu à une nouvelle acceptation par l'Utilisateur.

A compter de leur validation en ligne les présentes CGU remplacent les CGU qui ont pu être validées antérieurement par l'Utilisateur.

L'acceptation ou le refus d'acceptation des présentes CGU est effectuée directement sur le site Internet « Gan.fr » ou sur l'application « Gan Santé ».

La preuve de l'acceptation par l'Utilisateur des présentes CGU est enregistrée et conservée par les Sociétés.

1.6 Cas de Perte, vol ou retrait du Code d'accès

- En cas de perte ou vol ou de suspicion de perte ou de vol du Code d'accès, l'Utilisateur doit, impérativement et sans délai modifier son mot de passe en ligne ou en informer son agence Gan Assurances.

Le mot de passe sera alors réinitialisé.

Les conséquences directes ou indirectes résultant de l'absence de modification de son mot de passe par l'Utilisateur ou d'absence d'opposition auprès des Sociétés seront de la responsabilité exclusive de l'Utilisateur.

- Pour des raisons de sécurité, après trois tentatives infructueuses de composition du Code d'accès, le dispositif d'accès aux services en ligne est temporairement bloqué. L'Utilisateur devra alors réinitialiser son mot de passe en ligne en cliquant sur le bouton « mot de passe oublié ou inconnu » accessible sur la page d'authentification à l'espace client du site Gan.fr.

2. Les services en ligne

La liste des services décrits aux points 2.1 à 2.3 n'est pas exhaustive.

Ces derniers pourront être modifiés, améliorés ou enrichis, sans que cela génère une modification et une nouvelle acceptation des présentes CGU.

Par ailleurs, la mise en œuvre des fonctionnalités décrites ci-dessous peut varier selon les Sociétés, selon la nature des contrats souscrits et selon qu'elles sont proposées sur le site « Gan.fr » ou sur l'application « Gan Santé ».

Après s'être connecté sur le site Internet « Gan.fr » ou avoir téléchargé l'application « Gan Santé » et avoir renseigné son Code d'accès, l'Utilisateur peut accéder aux services en ligne suivants :

2.1 Fonctionnalités de consultation

Dans l'espace client du site internet « Gan.fr » ou sur l'application « Gan Santé » les fonctionnalités dites de « consultation » permettent à l'Utilisateur d'avoir accès à des informations et à certains documents relatifs à ses contrats et à leur exécution.

L'Utilisateur est informé que les Sociétés peuvent échanger avec lui de façon dématérialisée et lui fournir ou mettre à sa disposition des informations et des documents concernant ses contrats d'assurance par email et/ou par dépôt dans l'espace client.

Par la communication de son adresse email, lors de la souscription ou en cours de contrat, l'Utilisateur reconnaît que cette dématérialisation est adaptée à sa situation.

L'Utilisateur peut, à tout moment, s'opposer à la dématérialisation, et demander aux Sociétés, par tout moyen qu'un support papier soit utilisé et ce, sans frais à sa charge. Pour ce faire, l'Utilisateur peut faire son choix directement à partir de son espace client (dans « Informations personnelles ») ou en s'adressant à son Agent général d'assurance par ses moyens de contact habituels (email, agence, courrier postal, etc.).

Le choix de l'Utilisateur concernant la dématérialisation est fait par type d'assurance : assurances IARD (automobile, habitation, etc.), assurance santé, assurance vie.

En cas de dépôt d'informations ou de documents dans l'espace client, une notification pourra être envoyée à l'Utilisateur, selon son choix, par email ou SMS.

Les documents pour lesquels l'assureur a une obligation de « fourniture » seront transmis également par email lorsque l'Utilisateur ne se sera pas opposé à la dématérialisation.

L'Utilisateur a notamment accès aux informations et fonctionnalités suivantes :

2.1.1- Utilisateur personne physique ou morale ayant souscrit pour son propre compte ou ayant adhéré à un contrat associatif type « loi Madelin »

- informations relatives au(x) contrat(s) d'assurance souscrits par l'Utilisateur ou auxquels il est adhérent
- informations relatives au(x) sinistre(s) en cours
- information sur l'Agent et l'agence de rattachement
- consultation des remboursements de frais de santé
- consultation des bénéficiaires désignés par l'Utilisateur pour certains types de contrats (vie, décès, prévoyance)
- informations d'ordre général en matière d'assurance, d'assistance, de prévention, etc., et sur les produits proposés
- téléchargement de documents et/ou attestations.

2.1.2 – Utilisateur personne morale ayant souscrit un contrat collectif pour le compte d'adhérents ou d'affiliés

- informations relatives au(x) contrat(s) d'assurance
- informations relatives aux affiliés de chaque contrat
- documents à télécharger

2.1.3 – Utilisateur adhérent ou affilié à un contrat collectif

- Accès aux informations relatives au contrat d'assurance et à l'affiliation
- Si l'Utilisateur est adhérent ou affilié à un contrat collectif Retraite en unités de compte :
 - consultation de l'épargne en cours et de l'historique des actes
 - mise à disposition du dernier relevé de situation
 - accès aux informations sur les supports
 - documents à télécharger.

2.2 Fonctionnalités de Gestion

Les fonctionnalités dites de « gestion » permettent à l'Utilisateur de l'espace client « Gan.fr », notamment, en fonction des contrats détenus :

- d'effectuer des opérations susceptibles de modifier certains éléments des contrats telle que :
 - réaliser des versements libres ou programmés, des arbitrages et des retraits partiels sur les contrats d'assurance vie
 - finaliser la souscription d'un contrat prévoyance par l'envoi des pièces attendues
 - demander la modification de clause bénéficiaire
 - déclarer et suivre une hospitalisation, un arrêt de travail ou une invalidité
 - payer ses cotisations en ligne
- d'effectuer des opérations relatives à l'exécution des contrats telles que :
 - suivre et gérer son sinistre (sous conditions de détenir un produit éligible)
 - gérer son contrat collectif, tel que cela est décrit aux Contrats collectifs souscrits pour le compte d'adhérents ou d'affiliés

2.3 Fonctionnalités de l'application « Gan Santé »

Les fonctionnalités de l'application « Gan Santé » ne concerne que les contrats des assurés et affiliés du marché de la Santé. Cette application permet à l'utilisateur de :

- télécharger son ATPG (Attestation de Tiers Payant)
- visualiser ses derniers remboursements
- envoyer des documents au service de gestion

3. Convention de preuve

L'Utilisateur accepte et reconnaît que :

- Toute consultation notamment des informations relatives au(x) contrat(s) et/ou toutes les opérations de gestion effectuées dans l'espace client du site Internet « Gan.fr » et de l'application « Gan Santé » sont effectuées au moyen de son Code d'accès et seront réputées être effectuées par lui.
- En conséquence, en cas de contestation, les assureurs et prestataires de services auprès desquels les contrats ont été souscrits peuvent apporter la preuve des opérations réalisées au titre de ces contrats (contenu, date et heure) au moyen des données enregistrées dans le système d'information lesquelles ont force probante et sont opposables à l'Utilisateur.

4. Sécurité et disponibilité des Services

La confidentialité des données d'accès est garantie par l'établissement d'un flux chiffré entre les Utilisateurs et l'espace client de « Gan.fr » et l'application « Gan Santé » en utilisant le protocole https.

L'accès à l'espace client de « Gan.fr » ou l'application « Gan Santé » peut être interrompu à l'initiative de Gan Assurances ou de ses prestataires chargés de la mise en œuvre et de l'hébergement du site pour des raisons de maintenance ou toute autre raison technique.

Gan Assurances se réserve également le droit d'interrompre l'accès à l'espace client de « Gan.fr » ou de l'application « Gan Santé », sans que sa responsabilité ne soit engagée, dans des cas tels que notamment attaques du site (virus, intrusions malveillantes...) susceptibles d'avoir une incidence sur la capacité, la sécurité et l'intégrité des traitements ou des données, demande de suspension ou de restriction d'accès à l'espace client de « Gan.fr » ou l'application « Gan Santé » formulée par une autorité administrative ou judiciaire ou la mise en demeure d'un tiers etc.

En cas d'indisponibilité des services en ligne, l'Utilisateur pourra néanmoins effectuer les opérations de consultation et de gestion, directement auprès des Sociétés auprès desquelles le ou les Contrats ont été conclus conformément aux dispositions desdits Contrats.

De même, en cas de dysfonctionnement technique, les Sociétés auprès desquelles le ou les Contrats ont été conclus se réservent la faculté d'exiger les confirmations par écrit des opérations de gestion réalisées en ligne par les Utilisateurs.

5. Données personnelles

Informations essentielles concernant les données personnelles :

Dans le respect des règles de protection des données, notamment du Règlement Général de Protection des Données (RGPD), de la loi « Informatique et Libertés », les données personnelles concernant l'Utilisateur, ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat, sont traitées par Groupama Assurances Mutuelles, situé au - 8/10 Rue d'Astorg 75008 à Paris en tant que responsable de traitement s'agissant du fonctionnement de l'espace client. Chacune des sociétés du groupe Groupama peut être responsable de traitement distinct pour les services clients qu'elle propose en ligne. Groupama Assurances Mutuelles et ses entités représentent ci-après « les Sociétés ».

Les catégories de données personnelles qui peuvent être collectées et traitées sont les suivantes :

- Données d'identification et coordonnées (ex : nom, prénom, n° de dossier...)
- Informations liées à la vie professionnelle (ex : employeur pour les contrats collectifs ou catégorie socio-professionnelle, rémunération...)
- Informations liées à la vie personnelle (ex : vie familiale, type de souscription...)
- Données relatives à la localisation ou géolocalisation (ex. géolocalisation de votre véhicule et le traitement des données de conduite)
- Données d'ordre économiques ou financières (ex : transactions, factures...)
- Données de connexion (ex : logs, date de connexion...)
- Données de santé dans le cadre de la mise en œuvre des garanties d'assurance et d'assistance.
- Informations relatives à un fait illicite le cas échéant (ex : fraude aux assurances...)

Ces informations peuvent être nécessaires à la passation, la gestion et l'exécution des Contrats, à la gestion des relations commerciales et à l'amélioration de la qualité de services, à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur. Certaines données peuvent également être utilisées pour les activités institutionnelles et le fonctionnement des instances réglementairement ou statutairement prévues.

Ces données peuvent aussi être utilisées pour la lutte contre la fraude, et dans certains cas conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude. Dans ce cas elles ont pour base juridique l'intérêt légitime des Sociétés, à savoir protéger la mutualité des assurés et éviter la prise en charge de demandes injustifiées.

Pour le recueil de certaines données (ex : données de santé) ou la mise en œuvre de certaines opérations (ex : utilisation de votre email à des fins de prospection ou envoi de newsletter), l'accord de l'Utilisateur est nécessaire. Cet accord peut être recueilli par exemple à l'aide de cases à cocher sur les formulaires, sur le site internet ou les applications mobiles. Dans ce cas, l'Utilisateur a la possibilité de retirer son accord à tout moment. Il peut le retirer via son Espace Connecté ou en envoyant une requête à l'adresse : contactdpo@groupama.com.

S'agissant de la consultation des décomptes de remboursement des prestations de santé, il est rappelé que l'Utilisateur s'est engagé à informer les bénéficiaires (ses ayants droits) de l'existence de cet accès et de la possibilité pour ces derniers de s'y opposer à tout moment en s'adressant à l'assureur. En cas d'opposition d'accès de la part d'un des bénéficiaires assuré, l'Utilisateur est informé que l'accès au site sera purement et simplement supprimé.

Les données à caractère personnel sont conservées pendant une durée limitée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités de collecte. Les données présentes dans l'espace client sont conservées jusqu'à la clôture de votre compte. Les données concernant votre connexion (ex : accès à l'espace clients) sont conservées entre 6 et 12 mois maximum. Les cookies et traceurs sont conservés jusqu'à 6 mois maximum.

Les données à caractère personnel traitées sont destinées, dans la limite de leurs attributions :

- Aux services internes des Sociétés en charge des relations commerciales et de la gestion des contrats, de lutte contre la fraude ou de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, de l'audit et du contrôle.
- Ces informations peuvent également être communiquées, dès lors que cela est nécessaire, aux réassureurs, intermédiaires, partenaires, et sous-traitants, ainsi qu'aux organismes susceptibles d'intervenir dans l'activité d'assurance, tels les organismes publics ou autorités de tutelles, ou les organismes professionnels (dont ALFA à des fins de lutte contre la fraude et TRACFIN pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme). L'utilisateur est également informé que l'ALFA met en œuvre un dispositif mutualisé des données des contrats d'assurance automobile et des sinistres déclarés auprès des assureurs à des fins de lutte contre la fraude.
- Aux prestataires externes en charge de l'hébergement des données, de la maintenance des logiciels et des systèmes d'information.

- Les informations relatives à la santé sont exclusivement destinées aux médecins-conseil des Sociétés, au service médical concerné ou aux personnes internes ou externes habilitées spécifiquement (notamment nos experts médicaux).
- Aux tiers-autorisés : juridictions, arbitres, médiateurs, auxiliaires de justice, officiers ministériels, organismes sociaux, autorités de tutelle et de contrôle, tous les organismes publics habilités aux services avec missions de contrôle tels que les commissaires aux comptes ou les auditeurs.

Les données personnelles sont traitées au sein de l'Union Européenne. Toutefois, des données peuvent faire l'objet de transferts vers des pays hors Union Européenne, dans le respect des règles de protection des données et encadrées par des garanties appropriées (ex : clauses contractuelles types de la commission européenne, pays présentant un niveau de protection des données reconnu comme adéquat...).

Ces transferts peuvent être effectués pour l'exécution des contrats, la lutte contre la fraude, le respect d'obligations légales ou réglementaires, la gestion d'actions ou contentieux permettant notamment aux Sociétés d'assurer la constatation, l'exercice ou la défense de ses droits en justice ou pour les besoins de la défense des personnes concernées. Certaines données, strictement nécessaires à la mise en œuvre des prestations d'assistance, peuvent aussi être transmises hors de l'Union Européenne dans l'intérêt de la personne concernée ou de la sauvegarde de la vie humaine.

Les droits sur les données personnelles :

L'Utilisateur dispose de droits sur les données le concernant qu'il peut exercer facilement :

- Droit de prendre connaissance des informations dont les Sociétés disposent et le cas échéant de demander à les compléter ou corriger notamment en cas de changement de situation (droits d'accès et de rectification).
- Droit de demander l'effacement des données notamment lorsque ces dernières ne sont plus nécessaires ou d'en limiter l'utilisation (droits de suppression des données ou de limitation).
- Droit de s'opposer à l'utilisation des données, notamment concernant la prospection commerciale (droit d'opposition).
- L'Utilisateur peut récupérer dans un format structuré les données qu'il a personnellement fournies dans le cadre du contrat ou lorsqu'il a consenti à leur utilisation (droit à la portabilité des données).
- Enfin, l'Utilisateur dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort des données à caractère personnel après votre mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de vos données après le décès de l'Utilisateur.

Pour exercer ces droits et pour toute question relative à la réglementation relative aux données personnelles, l'Utilisateur peut s'adresser au Délégué à la Protection des Données : contact.drpo@gan.fr par e-mail ou par voie postale à l'adresse : A l'attention du DRPO (Délégué Relais à la Protection des Données), Direction Risques et Affaires Générales, 3 place Marcel Paul, 92024 Nanterre.

Dans son espace client, l'Utilisateur peut également gérer ses préférences en matière de communications et de prospection commerciale ou encore d'abonnement à la newsletter, actualiser certaines données et accéder aux éléments relatifs à ses contrats.

L'utilisateur peut également déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) s'il estime que les sociétés ont manqué à leurs obligations concernant ses données.

Pour en savoir plus et obtenir une information détaillée concernant les données personnelles, l'Utilisateur peut se reporter « contact Informatique & libertés » : <https://www.gan.fr/mention-legale/> du site www.gan.fr.

6. Propriété intellectuelle

6.1. Contenu de l'espace client du site internet « Gan.fr » et de l'application « Gan Santé »

Toute utilisation, reproduction, copie, diffusion d'un ou de plusieurs éléments du site internet « Gan.fr » et de l'application « Gan Santé » pour un usage autre que privé est interdite.

L'ensemble des contenus et Services du site internet « Gan.fr » et de l'application « Gan Santé », incluant de manière non limitative, le nom de domaine, les textes, la charte graphique, les graphiques, les photographies, les dessins, les sons, les images, audio et vidéo, mais également l'arborescence, le plan de navigation, la conception et l'organisation de ses rubriques, leurs titres, existants ou à venir, est protégé par des droits de propriété intellectuelle, détenus ou revendiqués par les Sociétés.

Les Sociétés concèdent à tout Utilisateur, à titre non exclusif, personnel et incessible, le droit d'utiliser le site internet « Gan.fr » et l'application « Gan Santé » pour ses seuls besoins. Ce droit est concédé pour la durée de l'utilisation du site internet « Gan.fr » et de l'application « Gan Santé ». La présente concession de droits n'entraîne le transfert d'aucun droit de propriété intellectuelle au profit de l'Utilisateur.

En conséquence, tout Utilisateur s'interdit de reproduire sous quelque forme que ce soit, de manière directe ou indirecte, les éléments visés aux alinéas précédents, ainsi que d'altérer les marques, brevets, noms, sigles, logos, couleurs, graphismes ou autres signes figurant sur les éléments mis à disposition par les Sociétés et plus généralement d'utiliser ou exploiter ces éléments.

6.2. Bases de données

Les Sociétés sont propriétaires de tout ou partie des bases de données, leur structure et leurs contenus, composant le site internet « Gan.fr » et l'application « Gan Santé ».

En accédant au site internet « Gan.fr » et à l'application « Gan Santé », l'Utilisateur reconnaît que les données la composant sont légalement protégées, et, qu'il lui est interdit notamment d'extraire, réutiliser, stocker, reproduire, représenter ou conserver, directement ou indirectement, sur un support quelconque, par tout moyen et sous toute forme que ce soit, tout ou partie qualitativement ou quantitativement substantielle, du contenu des bases de données figurant au sein du site internet « Gan.fr » et de l'application « Gan Santé » auquel il accède, ainsi que d'en faire l'extraction ou la réutilisation répétée et systématique de parties qualitativement et quantitativement non substantielles, lorsque ces opérations excèdent manifestement les conditions d'utilisation normale.

6.3 Marques

Les Sociétés détiennent notamment des droits de marques. Sauf autorisation expresse et préalable, tout usage des marques expose l'Utilisateur à des poursuites pénales et civiles.

L'Utilisateur s'interdit de créer tout lien hypertexte renvoyant du site internet « Gan.fr » et de l'application « Gan Santé » par quelque technique que ce soit. Le site peut être constitué de liens hypertextes. En cliquant sur ces derniers, l'Utilisateur sortira de la plateforme. Cette dernière n'a pas de contrôle et ne peut pas être tenue responsable du contenu des pages web relatives à ces liens.

7. Date de prise d'effet et retrait du droit d'accès aux services en ligne et ses effets

7.1 Date de prise d'effet et cas de retrait du droit d'accès aux services en ligne

Les présentes CGU prennent effet à compter de la date de leur acceptation en ligne par l'Utilisateur.
A compter de cette date, l'accès aux services en ligne tels que décrits à l'article 2 est accordé à l'Utilisateur.

Le droit d'accès est retiré à l'Utilisateur et le code d'accès désactivé dans les cas suivants :

- résiliation de l'ensemble des contrats de l'Utilisateur, dans le cas de l'Utilisateur adhérent ou affilié d'un contrat collectif, lorsqu'il perd sa qualité d'adhérent ou d'affilié.
- manquement à ses obligations par l'Utilisateur au titre des présentes CGU, ou acte ou omission de l'Utilisateur affectant ou susceptible d'affecter le bon fonctionnement et/ou la sécurité du site Internet « Gan.fr » ou de l'application « Gan Santé », ou plus généralement contraires à la loi, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs,
- décision des Sociétés de mettre fin à l'accès au site Internet ou à l'application « Gan Santé ».

Dans ce cas, l'Utilisateur en sera informé avec un préavis de deux mois.

7.2 Effets du retrait du droit d'accès aux services en ligne

En cas de retrait du droit d'accès, pour les Contrats de l'Utilisateur encore en cours, les opérations de gestion et de consultation seront exécutées conformément aux dispositions contractuelles desdits Contrats.

Les Sociétés tiennent à la disposition de l'Utilisateur l'ensemble des informations auxquelles il souhaiterait avoir accès et qui auront fait l'objet d'un enregistrement par les Sociétés, dans les conditions fixées par la réglementation.

Ainsi, les Sociétés garantissent l'accessibilité des informations et documents conservés dans l'espace client pendant une durée adaptée à leur finalité et pendant une durée qui ne peut être inférieure à 5 ans après la fin de la relation contractuelle, pour les documents précontractuels et contractuels.

8. Modifications des conditions générales d'utilisation

Toute modification des présentes CGU et notamment leur mise à jour sera communiquée à l'Utilisateur directement sur le Site Internet « Gan.fr » ou sur l'application « Gan Santé » et sera soumise à la validation de ce dernier dans les mêmes conditions que celles définies à l'article 1.5.

En cas de non-acceptation par l'Utilisateur de la modification des présentes CGU, et notamment de leur mise à jour, le droit d'accès aux fonctionnalités cessera de plein droit.

Dans ce cas, les opérations de consultation et de gestion devront être effectuées selon les modalités prévues aux dispositions contractuelles du contrat concerné.

9. Loi applicable et règlement des litiges

La loi applicable aux présentes CGU est la loi française. En cas de contestation sur l'interprétation ou l'exécution des présentes CGU, les juges français seront seuls compétents.

