

# eNEPENTHE convention

## Entre les Parties :

I. Nepenthe Insurance Advisory Services sàrl., un courtier en assurances de droit Luxembourgeois avec siège social à 33, rue Neuort , L-8373 Hobscheid, et enregistré dans le Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro B 158.315 et dans les registre des courtiers auprès du Commissariat aux Assurances sous le matricule 2011CM005 ;

Ci-après “le Courtier” ,

## ET

II. Nom: ....., né(e) le ....., à .....  
Avec résidence principale à .....

Nom: ....., né(e) le ....., à .....  
Avec résidence principale à .....

Ci-après “le preneur” .

Le Courtier et le Preneur sont appelés ci-après “les Parties” ou chacun “la Partie”

## 1. INTRODUCTION ET OBJET de la convention

Le Courtier est mandaté par le Preneur comme son courtier en assurances.

Le Courtier a développé un service électronique qui permet au Preneur de consulter des informations générales relatives à ses Contrats sur une page sécurisée du site-web du Courtier Ce service extranet sécurisé est dénommé “eNepenthe” .

La présente convention contient les conditions générales d’application en cas d’utilisation par le Preneur de eNepenthe.

### 1.1 Définitions

Les termes suivants sont utilisés :

Le terme “*eNepenthe*” vise le service extranet sécurisé qui permet au Preneur de consulter des informations générales relatives à ses Contrats;

Le terme “*Jour ouvrable*” vise chaque jour - à l’exception du samedi, dimanche et d’un jour férié – auquel les banques au Grand-Duché du Luxembourg sont ouverts pendant les heures de travail;

Le terme “*heures de bureau*” vise les heures entre 09.00 et 17.00 des jours ouvrables

Le terme «*Mot de Passe*” vise le mot de passe que le Preneur s’accorde sur la page d’enregistrement de eNepenthe;

Le terme “*Contrat*” vise le ou les contrat(s) d’assurance vie émis par l’Assureur et souscrit(s) par le Preneur;

Le terme “*Services*” vise les services décrits dans l’article 2.

## 2. DESCRIPTION DES SERVICES

### 2.1 Après signature de la présente convention le Preneur pourra bénéficier des services tels que décrits ci-dessous.

eNepenthe permet au Preneur de consulter des informations générales concernant son Contrat. Ces informations concernent entre autres des copies scannées de Contrats et des informations sur le support d’investissement choisi que l’Assureur met à la disposition.

Les informations mises à disposition sont à titre indicatif et leur qualité/justesse dépend de l'information que l'Assureur met à disposition du Courtier.  
Seul le Preneur reçoit un droit d'accès à eNepenthe. L'information mise à disposition au Preneur est limitée à l'information concernant ses Contrats personnels.  
Le Courtier signe par la présente convention un engagement de moyens et non pas un engagement de résultat.  
L'information mise à disposition par eNepenthe n'est pas opposable au Courtier et à l'Assureur. Le Courtier n'est pas obligé à mettre à disposition eNepenthe dans le cadre de son mandat de Courtier en assurances. Le Preneur reconnaît et accepte qu'eNepenthe soit un service additionnel qui est régi exclusivement par la présente convention.

## **2.2. La consultation des Contrats**

Le Preneur à moyennant son Login et mot de passe personnalisés accès à l'information et aux documents concernant son/ses Contrat(s). Il s'agit exclusivement de copies scannées de documents émis et mis à disposition par l'Assureur.  
Le Preneur qui a choisi son adresse de correspondance à l'adresse du siège du Courtier s'engage à utiliser de manière régulière eNepenthe. Le Preneur reconnaît et accepte que la seule consultation des informations sur eNepenthe ne lui enlève pas la responsabilité de récupérer pendant les heures de bureau au siège du Courtier avec la fréquence indiquée dans la convention de correspondance sa correspondance originale. Le Preneur reconnaît et accepte toutefois que le Courtier remplit par la mise à disposition des informations et documents dans eNepenthe dûment son obligation d'information en tant que Courtier en assurance en conformité avec la législation applicable en la matière.

## **2.3 Accès aux documents administratifs de l'assureur**

L'accès aux documents administratifs de l'Assureur peut être demandé par le Preneur moyennant un login et mot de passe propre à l'Assureur. Le Preneur reçoit alors accès à certains documents utiles dans le cadre de l'administration de son Contrat.  
eNepenthe n'offre pas la possibilité d'effectuer des actes de gestion sur les Contrats ou sur les supports d'investissements liés aux Contrats; Les documents administratifs mis à disposition sur eNepenthe nécessaires pour introduire une demande de modification au Contrat doivent être imprimés par le Preneur qui les envoie dûment remplis et signés pour accord au Courtier.

## **3. OBLIGATIONS DES PARTIES**

3.1 Le Courtier fera de son mieux pour assurer en permanence la disponibilité de eNepenthe permanent mais s'accorde le droit d'interrompre temporairement l'accès à eNepenthe pour des raisons de maintenance, de sécurité ou d'objectifs d'autre nature. Le Courtier tiendra dans la mesure du possible le Preneur informé de ces interruptions. Les Parties conviennent que des interruptions imprévues peuvent se présenter sans avertissement préalable et ce jusque solution des problèmes qui se posent ou jusque le Courtier puisse informer le Preneur.

3.2 En exécution de la présente convention et dans la mesure du possible, le Courtier mettra à disposition du Preneur une assistance téléphonique pendant les heures de bureau.  
L'assistance téléphonique se limite à une assistance technique en cas d'interruption de eNepenthe. En cas d'interruption de eNepenthe, le Courtier enverra sur demande écrite du Preneur gratuitement les informations normalement disponibles sur eNepenthe.

3.3 Le Preneur accepte de respecter la procédure administrative proposée en Annexe 1.

3.4 En conformité avec l'art 1134-2 du code civil Luxembourgeois, le Courter a le droit enlever le droit d'accès du Preneur à eNepenthe au cas où le Preneur ne remplit pas ses obligations contractuelles ou légales. L'article concerné est également d'application pour tout autre engagement convenu entre Parties.

## **4. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

4.1 Le Courtier a souscrit pour l'utilisation de eNepenthe à une licence d'utilisateur avec un fournisseur spécialisé en la matière. Ce fournisseur est donc le propriétaire ou le garant de tous droits intellectuels liés à eNepenthe y compris le copyright et droits relatifs à des méthodologies, du know-how, des outils de développement, des programmations, des logiciels, des créations, du travail intellectuel, des documents et des programmes utilisés dans le sens général ou spécifique afin de fournir les services liés à eNepenthe. La présente convention ne transfère d'aucune façon les droits de propriété au Preneur.

4.2 Le Preneur n'est pas autorisé à modifier, de remplacer ou de nuancer les composants ou le contenu de eNepenthe. Toute forme d'utilisation non autorisée de eNepenthe sera considéré comme une effraction par rapport au droits de propriété du propriétaire.

## **5. CONDITIONS FINANCIERES**

Les conditions financières liées à l'utilisation de eNepenthe sont présentées en annexe 2. Toute modification de ces conditions doit être confirmée de commun accord par les Parties. En cas d'absence d'accord l'article 9 de la convention est d'application.

## **6. RESPONSABILITE**

6.1 Le Courtier fera de son mieux pour mettre à disposition les informations générales et la documentation.

6.2 Le Courtier ne sera pas tenu responsable pour tout dommage direct ou indirect que le Preneur incombe suite à une erreur, une omission ou un oubli par le Courtier ou l'Assureur ou pour un retard dans la mise à disposition des informations.

Le Courtier n'est notamment pas responsable pour un dommage financier et/ou une perte de revenus qui est directement ou indirectement la conséquence de décisions prises par le Preneur sur base d'informations erronées et/ou des restrictions réglementaires mise à disposition sur eNepenthe. Le Courtier décline toute responsabilité qui n'est pas la conséquence d'une faute grave ou d'une mauvaise foi. Nonobstant l'art 9 et sauf en cas de faute grave ou de mauvaise foi, la responsabilité financière du Courtier concernant le service eNepenthe sera limitée à des pertes financière qui résultent directement de sinistres couverts par l'assurance de Responsabilité professionnelle du Courtier et à concurrence des montants maximales assurés.

6.3 Le Courtier décline toute responsabilité liées à des interruptions et retards techniques de toute sorte et pour toute cause, également en ce qui concerne le fonctionnement de l'extranet sécurisé sauf en cas de faute grave ou de mauvaise foi.

6.4 Malgré toutes les mesures de sécurité prises, le Courtier ne peut pas garantir l'accessibilité des informations sur eNepenthe. Un risque latent persiste que des personnes non autorisés se créent un accès aux données disponibles sur eNepenthe par exemple en utilisant l'identité du Preneur. Le Preneur reconnaît et accepte qu'il assume exclusivement ce risque. Le Preneur s'engage à prendre toutes les mesures afin de limiter ce risque. Le Courtier n'est pas responsable pour tout dommage direct ou indirect de type économique, technique ou autre occasionné à l'environnement informatique du Preneur en relation avec l'installation, l'utilisation ou la maintenance de eNepenthe.

6.5 Le Preneur assumera tous les risques et conséquences liés au dévoilement, l'abus ou l'utilisation abusive de son login et/ou de son mot de passe pendant la durée et après résiliation de la présente convention.

## **7. FORCE MAJEURE**

Les Parties ne seront pas tenus responsables pour un non-respect ou une interruption de leurs obligations contractuelles suite à un cas de force majeure, c'est-à-dire toute circonstance qui n'est pas sous le contrôle des Parties et qui empêche l'exécution normale de la présente convention.

## **8. DUREE ET RESILIATION**

8.1 Le présente convention est signée pour une durée illimitée et peut être résilié par chaque Partie moyennant préavis de 1 mois.

En cas de résiliation par le Courtier, le préavis démarre à la date de la réception par le Preneur du message électronique concerné envoyé par le Courtier à l'adresse e-mail connu à ce moment.

8.2 Sauf si convenu autrement entre Parties, la convention prendra automatiquement fin lors de la fin du Contrat et/ou lors du retrait du mandat de courtier en assurances par le Preneur.

8.3. La résiliation de la présente convention met automatiquement fin à la convention de correspondance au cas où l'adresse de correspondance est choisie chez le Courtier.

8.4. La résiliation de la présente convention ne met PAS automatiquement fin au mandat de courtier en assurances.

## **9. CONFIDENTIALITE**

9.1 Chaque Partie s'engage à gérer de manière confidentielle toute information, tout document technique et commercial, y compris les données confidentielles du Preneur et les documents relatifs à l'exécution du présent service ( "l'information confidentielle" sauf au cas où la législation applicable, un jugement d'un tribunal ou une exigence des autorités de contrôle lui forcerait à partager cette information confidentielle.

9.2. Nonobstant ce qui précède, le Preneur accorde au Courtier le droit de partager des informations confidentielles avec des prestataires professionnels à qui il soustraite l'exécution de la présente convention.

9.3. Le Courtier s'engage à partager les informations confidentielles exclusivement à des tiers qui sont liés par des obligations de confidentialité similaires.

9.4. Les Parties s'engagent à faire respecter les obligations de confidentialité par leurs employés et par toute autre personne qui est impliquée dans l'exécution de la présente convention.

9.5 L'obligation de confidentialité survit la résiliation de la présente convention.

9.6 Le Preneur reconnaît et accepte que la confidentialité et la sécurité de la communication électronique et de l'extranet ne puissent pas être garanties par le Courtier.

## **10. PROTECTION DES DONNEES ET SECRET PROFESSIONNEL**

10.1 Le Courtier s'engage à respecter la législation Luxembourgeoise en matière de la protection des données privées dans la loi du 2 aout 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel. Le Preneur reconnaît et accepte qu'il a été informé que ses données à caractère personnel seront traitées par le Courtier.

10.2. Par la signature de la présente convention le Preneur décharge le Courtier explicitement de sa responsabilité au cas où l'utilisation de eNepenthe mènerait à une effraction de la législation relative au respect du secret professionnel d'application dans le secteur financier au Grand-Duché du Luxembourg et notamment l'art 111-1 de la loi modifiée sur le secteur de l'assurance du 6 décembre 1991.

10.3 L'article 10.2. survit la résiliation de la convention.

## **11. DIVERS**

11.1. Les Parties conviennent que dans le cadre de la présente convention et pour toute échange y relatif les correspondances se feront :

- Au siège du Courtier

- À la dernière adresse du Preneur connue par le Courtier  
Toute correspondance sera considérée comme légitime à la date de réception par la Partie qui adressée

11.2. La présente convention prime sur et remplace toutes convention écrite ou verbale précédente concernant la prestation de services au Preneur par le Courtier sur eNepenthe. La présente convention peut exclusivement être modifiée par écrit et en accord commun entre Parties.

11.3. Les annexes font partie intégrante de la présente convention.

11.4. La présente convention engage seulement les Parties et ne peut pas être transféré à un tiers sauf accord préalable de l'autre Partie.

11.5. Au cas où une clause quelconque de la présente convention s'avère nulle ou non-valide ceci n'aura aucune incidence sur la validité de la convention entière. Les Parties s'engagent à convenir une nouvelle clause valide qui remplacera la clause nulle.

11.6. Au cas où une clause de la présente convention ne soit pas conforme aux droits des consommateurs ou aux règles d'intérêt général applicables en la matière , ces droits et ces règles primeront dans le cadre de l'exécution de la présente convention.

## **12. DROIT APPLICABLE**

12.1 La présente convention est établie en conformité avec la législation luxembourgeoise applicable pour autant qu'il n'y ait pas de conflits avec les règles d'intérêt général dans le pays de résidence du Preneur.

12.2 Le Preneur reconnaît et accepte explicitement que tout litige relève de la compétence exclusive des tribunaux du pays d'établissement du Courtier.

La présente convention a été établie en deux exemplaires qui sont à considérer chacun comme des originaux. La date effective est celle de la dernière signature.

Font partie intégrante de la présente convention les annexes suivantes :

Annexe 1 : Droits d'accès et procédure opérationnelle

Annexe 2 : Conditions financière et autres

Par la signature de la présente, le Preneur reconnaît avoir reçu ces annexes.

### **Pour et au nom du Courtier**

Par.....

A Hobscheid – le : .....

### **Pour et au nom du Preneur**

Par.....

A ..... – le .....

## **Annexe 1**

### **Droits d'accès et procédure opérationnelle**

1. Une demande d'enregistrement dans eNepenthe sera évaluée et accordée par le Courtier après réception d'une convention dûment remplie et signée par le Preneur.
2. Le Courtier accordera accès au Preneur à eNepenthe moyennant login et mot de passe personnalisé après acceptation de la demande d'enregistrement.
3. Le Preneur reconnaît et accepte qu'il a été informé des conditions techniques auxquelles son environnement informatique doit répondre afin d'obtenir accès à eNepenthe. Le Preneur s'engage à faire le nécessaire pour rendre son matériel et ses logiciels compatibles aux spécifications techniques liées au bon fonctionnement de eNepenthe.  
Plus en général, le Preneur s'engage à ne pas apporter des modifications, ne pas occasionner des interruptions, des surcharges ou des dysfonctionnements ( y compris des maintenances du logiciel ) à eNepenthe et à ne pas forcer l'extranet qui lui donne accès à eNepenthe.
4. Le Preneur s'engage à gérer son login et son mot de passe de manière confidentielle, de les conserver séparément et de les protéger contre l'utilisation abusive par des personnes non autorisées. Le login et le mot de passe ne peuvent pas être stockés par écrit ou électroniquement sur l'environnement informatique;
5. Le Preneur informera le Courtier dès qu'il est au courant d'une utilisation abusive ou non autorisée ou en cas de perte du login et/ou du mot de passe. Le Courtier s'engage à bloquer avec effet immédiat l'accès à eNepenthe. Entretemps, le Preneur s'engage à prendre les mesures nécessaires afin de limiter et de sécuriser dans son environnement informatique l'accès à eNepenthe.
6. Le Preneur reconnaît et accepte explicitement que toute connexion avec eNepenthe avec son login et son mot de passe sera considérée être effectuée par la personne à qui le login et le mot de passe ont été accordés.

## **Annexe 2**

### **Conditions financières et autres**

L'accès donné par le Courtier eNepenthe est donné sous les conditions financières suivantes :

Cocher/remplir ce qui convient :

Gratuit

Au prix de EUR ..... par an à payer au plus tard au début de l'année.

Chaque modification de la présente annexe doit être exécutée en conformité avec l'article 5 de la convention.