



## Conditions d'Utilisation My AG

### 1 Version

Les présentes conditions d'utilisation portent le numéro de version 5 et sont datées du 25 janvier 2025.

### 2 Généralités

Ces conditions déterminent les droits et les obligations liés à l'utilisation de la plateforme My AG, disponibles via le site web sécurisé <https://www.ag.be>.

### 3 Parties

3.1 La plateforme est exploitée par AG Insurance SA [AG en abrégé], dont le siège est situé Boulevard Emile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, Belgique, ayant comme numéro d'entreprise 0404.494.849 [RPM Bruxelles]. AG est une compagnie d'assurances belge agréée sous le code 0079, sous le contrôle de la Banque nationale de Belgique.

3.2 Ces conditions s'appliquent au client [le consommateur ou l'entreprise] auquel AG accorde l'accès à la plateforme. La plateforme est proposée dans le cadre des contrats d'assurance que le client a souscrits chez AG.

### 4 Acceptation

4.1 Tout accès et utilisation de la plateforme est soumis à ces conditions. Les utilisateurs auxquels le client autorise l'accès à la plateforme sont liés par ces conditions.

4.2 Ces conditions sont disponibles en tout temps sur la plateforme.

4.3 En utilisant la plateforme, le client reconnaît avoir pris connaissance de ces conditions et les accepte. AG peut à certains moments demander d'accepter explicitement ces conditions, par exemple lors de la création d'un compte sur la plateforme ou en cas de modification matérielle des conditions d'utilisation. Si le client est une entreprise, AG peut demander au client de signer une version [électronique ou papier] de ces conditions en complétant l'annexe 1 « Formulaire de Signature » reprise ci-dessous.

4.4 Si le client est une entreprise, son représentant légal qui accepte ces conditions garantit avoir les pouvoirs nécessaires afin de dûment lier l'entreprise, pour l'acceptation de ces conditions et tous les actes de ce représentant sur la plateforme [y compris la désignation du représentant digital tel que mentionné à l'article 8.2 ci-dessous]. Vis-à-vis d'AG, le client est seul responsable des agissements dudit représentant. En aucun cas, AG ne peut être tenue responsable des



agissements dudit représentant. Toutes les opérations effectuées par ce représentant seront considérées par AG comme étant valablement effectuées au nom et pour le compte du client, ainsi qu'avec le consentement du client.

- 4.5 Si le client est une entreprise, il renonce à toute application des dispositions prévues dans ses propres conditions générales (d'achat), quel que soit le moment où ces conditions lui sont communiquées.

## 5 Fonctionnalités

- 5.1 Le client et AG peuvent s'échanger des informations et des documents concernant la gestion des contrats d'assurance conclus entre le client (ou, dans le cadre de Familis, avec les membres de sa famille) et AG.

- 5.2 La plateforme My AG peut, en fonction du portefeuille d'assurances du client et de la qualité du client (consommateur ou entreprise), fournir notamment les services suivants :

- Choix du profil client pertinent.
- Gestion du profil client ainsi que des préférences en matière de communication.
- Gestion des utilisateurs.
- Accès à un tableau de bord avec des informations clés sur les contrats en cours.
- Consultation d'un aperçu détaillé de certains contrats et documents liés (par exemple, les certificats d'assurance, les attestations fiscales, les conditions particulières actualisées). L'obtention de certains documents (certificats ou attestations d'assurance) peut être soumise à des conditions particulières, qui seront communiquées par AG le cas échéant.
- Consultation d'informations financières : bordereaux de primes, invitations à payer et factures, historique de paiement, aperçu du statut des paiements, etc.
- Consultation des coordonnées de l'intermédiaire en assurance et d'AG.
- Paiement des primes de certains contrats en ligne ou par domiciliation européenne pour un prélèvement récurrent (Mandat SEPA).
- Déclaration de sinistres.
- Délégation de tous les droits ou de certains d'entre eux aux utilisateurs supplémentaires pour tous les/certains contrats disponibles sur la plateforme.
- Sur la base des données connues d'AG, mettre à disposition un bouton d'accès à la plateforme MyAG Employee Benefits, où le client pourra consulter les contrats d'assurance professionnelle (complémentaire de retraite et/ou santé) souscrits par son employeur.
- Si le client est une entreprise, la désignation par le client du représentant digital tel que mentionné à l'article 8.2 ci-dessous.
- Si le client est une entreprise, l'introduction des données bancaires pour recevoir le Bonus Modulis (si applicable).
- Si le client est une entreprise, la déclaration des rémunérations ou du chiffre d'affaires dans le cadre de l'assurance RC Entreprise à décompte (si applicable).



- Si le client est une entreprise, la génération des attestations de l'assurance accidents du travail, l'assurance accidents du travail – forfait, l'assurance responsabilité civile, l'assurance RC Entreprises ou de l'assurance tous risques chantier [si applicable].

## **6 Actualisation et changements**

- 6.1 AG vise l'amélioration de la qualité des services [actualisations] et l'extension de l'étendue du package de services comme décrits dans la clause précédente pour répondre aux besoins du client, aux circonstances du marché et aux nouvelles possibilités.
- 6.2 Seule AG décide du groupe-cible, de l'étendue et du planning des nouveaux services ou de l'amélioration des services existants.
- 6.3 En cas d'évolution de la plateforme ou de ses fonctionnalités, de changements de la législation applicable ou pour d'autres raisons importantes, AG peut décider qu'il est nécessaire de mettre à jour ces conditions. En cas de modification matérielle des conditions d'utilisation, AG peut demander au client d'accepter explicitement les nouvelles conditions d'utilisation. Le client se doit alors de prendre connaissance de la mise à jour des conditions et de contacter AG au cas où il ne l'accepte pas. AG tentera de prendre en compte le retour du client. En cas de désaccord persistant, le client doit cesser l'utilisation de la plateforme.

## **7 Informations sur la plateforme**

- 7.1 Les informations fournies sur la plateforme, les pages web et les simulations [à l'exception de la documentation contractuelle] sont données à titre purement informatif et ne constituent pas une offre concernant des produits d'assurance ou des produits ou services financiers.
- 7.2 Les informations fournies constitueront uniquement une offre lorsqu'elles seront clairement mentionnées et stipulées comme telles.
- 7.3 Les informations fournies sur la plateforme n'ont pas vocation à fournir un conseil de quelque nature que ce soit, en ce compris un conseil de nature financière, fiscale, comptable ou juridique.
- 7.4 Outre la documentation contractuelle, la plateforme comprend des informations de portée générale. Le cas échéant, l'étendue exacte de la garantie est précisée dans les Conditions Générales et les Conditions Particulières, disponibles auprès de l'intermédiaire en assurances du client [ou chez AG si le contrat a été directement souscrit chez AG sans passer par un intermédiaire]. Pour certains produits, elles sont également consultables sur la plateforme.
- 7.5 AG contrôlera et corrigera régulièrement et minutieusement les informations fournies sur la plateforme. Les informations disponibles sur la plateforme peuvent par conséquent faire l'objet de modifications.



## 8 Création du représentant digital

- 8.1 Cette clause est d'application seulement si le client est une entreprise.
- 8.2 Le client désignera sur la plateforme un collaborateur au sein de son entreprise comme « représentant digital ». Ce représentant digital veillera au bon respect de ces conditions par le client et est autorisé à agir sur la plateforme au nom et pour le compte du client. Ce représentant digital aura également la compétence de créer et de gérer les autres utilisateurs et de les supprimer le cas échéant. Ces autres utilisateurs ne sont pas nécessairement des collaborateurs du client et disposent, selon le choix du représentant digital, des droits de consultation, de gestion et/ou de subdélégation par rapport à certaines ou toutes les fonctionnalités disponibles et/ou à certains ou tous les contrats disponibles de l'entreprise sur la plateforme. La subdélégation implique que cet utilisateur peut à son tour accorder une délégation à un utilisateur supplémentaire qui est égale à ou plus limitée que sa propre délégation. Le représentant digital a accès à toutes les fonctionnalités proposées telles que reprises ci-dessus, et ce pour tous les contrats d'assurance du client disponibles sur My AG. Vis-à-vis d'AG, le client est seul responsable des agissements du représentant digital et des autres utilisateurs autorisés par celui-ci. En aucun cas, AG ne peut être tenue responsable des agissements du représentant digital et des autres utilisateurs autorisés par celui-ci. Toutes les opérations effectuées par le représentant digital et les autres utilisateurs autorisés par celui-ci seront considérées par AG comme étant valablement effectuées au nom et pour le compte du client, ainsi qu'avec le consentement du client.
- 8.3 Le client communiquera les données du représentant digital à AG via la plateforme ou au moyen de l'annexe 2 « Fiche d'Informations du Représentant Digital ». Le client garantit avoir le consentement valable de la personne concernée pour le traitement par AG des données mentionnées dans cette annexe ou des données communiquées via la plateforme, en accord avec la [Notice Vie Privée AG](#) et la réglementation applicable en matière de vie privée, et ce pour la seule finalité de la fourniture des services de la plateforme. Le client doit signaler par écrit à AG tout changement dans les responsabilités ou les compétences de ce représentant digital, afin que les adaptations nécessaires puissent être effectuées.

## 9 Gestion des utilisateurs

- 9.1 Vis-à-vis d'AG, le client est seul responsable des agissements des utilisateurs auquel il donne des droits sur la plateforme. Si le client est une entreprise-personne physique et donne accès à un utilisateur à tous ses contrats disponibles, ceci signifie que cet utilisateur aura également accès aux contrats d'assurance que le client aurait conclus à titre personnel. En aucun cas, AG ne peut être tenue responsable des agissements des utilisateurs autorisés par le client. Toutes les opérations effectuées par les utilisateurs seront considérées par AG comme étant valablement effectuées au nom et pour le compte du client, ainsi qu'avec le consentement du client.
- 9.2 Le client est responsable de la gestion des utilisateurs créés par lui ou à sa demande. Ce qui présuppose une gestion adéquate par le client des droits de tous les utilisateurs qui le



représentent. Pour les utilisateurs qui reçoivent de nouvelles responsabilités, les droits doivent être adaptés. Les utilisateurs qui ne sont plus actifs ou qui ne sont plus compétents d'agir au nom et pour le compte du client doivent être supprimés par le client [et/ou ses représentants]. Si ces procédures ne sont pas respectées, les opérations éventuellement encore effectuées par les intéressés qui ne sont plus autorisés relèvent de la seule responsabilité du client. En aucun cas, AG ne peut être tenue responsable de ces opérations.

## **10 Niveaux de la prestation de services**

- 10.1 AG consacre le plus grand soin au développement de la plateforme donnant accès à ses services. Elle vise une continuité des services. Elle peut toutefois interrompre ceux-ci sans dédommagement pour la maintenance des appareils ou des logiciels existants ou pour installer de nouvelles versions des logiciels, à condition que l'interruption ne dure pas plus longtemps que le temps strictement nécessaire et qu'AG en ait informé le client au préalable, y compris la durée raisonnablement attendue de l'interruption.
- 10.2 AG mettra en œuvre les moyens raisonnables afin que les services en ligne soient disponibles au minimum 95 % du temps. Il s'agit ici d'une disponibilité sur une base mensuelle durant laquelle le service fonctionne effectivement de 7 h à 22 h.
- 10.3 AG garantit que la plateforme My AG fonctionne sur un ordinateur ou un smartphone pourvu d'un navigateur à jour.
- 10.4 AG mettra tout en œuvre pour éviter toute erreur ou irrégularité dans la gestion de ses services en ligne. En aucun cas, elle ne pourra être tenue responsable d'un quelconque dommage direct ou indirect consécutif au mauvais fonctionnement du matériel du client, des services de télécommunication ou d'une interruption des services indépendante de sa volonté ou résultant d'un manquement coupable du client.
- 10.5 AG garantit que les services en ligne sont opérationnels dans les conditions mentionnées dans ces conditions. La qualité des nouvelles versions fait l'objet d'une surveillance étroite. Toute nouvelle version subit une série de tests avant d'être mise en ligne. Le client accepte toutefois que les services en ligne puissent présenter des défauts et accepte que ceux-ci ne soient pas prétexte à une rupture de la convention à condition que l'impact d'un « défaut » ne soit pas de nature à empêcher le client de faire usage normalement et complètement des services en ligne et avec la garantie du traitement correct et strictement confidentiel des données introduites. AG garantit en outre que les « défauts », une fois détectés, seront résolus le plus rapidement possible et informe le client de l'état d'avancement des réparations.
- 10.6 AG ne garantit pas que les services en ligne soient exempts de virus mais fait tous les efforts possibles pour vérifier l'absence des virus les plus courants et de nouveaux virus sur la plateforme. Si des virus qui affectent le fonctionnement de la plateforme apparaissent, AG garantit le rétablissement du service dans un délai raisonnable. Le client et AG sont toutefois personnellement responsables des conséquences des virus apparaissant sur leurs propres



systèmes. Quel que soit le système dans lequel un virus est apparu, AG en informe le client immédiatement quand elle constate que les services en ligne sont affectés. S'il existe un risque que les services en ligne soient touchés par un virus, elle prend immédiatement toutes les mesures nécessaires pour éviter les dommages [potentiels]. Les parties collaborent pour limiter au maximum l'impact du virus.

## **11 My AG Helpdesk**

- 11.1 Pour un support dans l'utilisation des services en ligne, les utilisateurs peuvent s'adresser à l'Helpdesk de My AG.
- 11.2 L'Helpdesk de My AG est accessible pendant les heures de bureau normales par téléphone (02 664 13 60), ou courriel (MyAG@aginsurance.be).

## **12 Sécurité**

- 12.1 AG s'engage à suivre une politique de gestion des services de la plateforme en conformité avec la norme ISO/CEI 27001 en matière de systèmes d'information.
- 12.2 La politique d'AG d'amélioration des processus des services de la plateforme vise à :
  - Améliorer la gestion des services de la plateforme.
  - Se conformer à la norme ISO/CEI 27001 et de maintenir au sein d'AG cette certification.
- 12.3 Le client assure une infrastructure adaptée et adéquate pour l'utilisation des services en ligne. Il installe une protection antivirus, pare-feu et spyware et prend également les mesures nécessaires pour tenir à jour et adapter l'infrastructure aux évolutions des normes du marché.
- 12.4 Le client s'engage à informer les utilisateurs de la plateforme de leurs obligations et responsabilités comme décrit dans les présentes conditions.
- 12.5 Si le client est une entreprise, il veille à ce que les utilisateurs appliquent les codes de conduite pertinents pour l'utilisation du hardware, des logiciels, des fichiers, des e-mails et de l'internet.

## **13 Prix**

- 13.1 L'utilisation des services en ligne est gratuite.
- 13.2 Les coûts de communication, d'équipement et de connexion internet sont à charge du client et sont par conséquent exclus de la présente convention.

## **14 Durée et fin**

- 14.1 La convention est conclue à durée indéterminée, étant entendu que l'accès pour le client aux services en ligne est soumis à l'existence d'au moins un [1] contrat ou sinistre en cours chez AG. Dans le cas contraire, la présente convention prend fin automatiquement et l'accès aux services en ligne est arrêté.



- 14.2 Chaque partie peut mettre fin à cette convention via une lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre partie moyennant le respect d'un délai de préavis de 30 jours. Précisons que la cessation de cette convention n'a aucun impact sur le(s) contrat(s) d'assurance existant(s) qui peu(ven)t, le cas échéant, être résilié(s) conformément aux conditions générales ou particulières.
- 14.3 Les parties peuvent mettre un terme à la présente convention sans préavis et à effet immédiat en cas d'abus, de fraude ou de manquements graves par rapport aux engagements découlant de la présente convention. La résiliation doit alors être confirmée par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à l'autre partie, avec mention des raisons de la résiliation immédiate.

## 15 Responsabilité

- 15.1 Rien dans ces conditions ne saurait être interprété comme limitant ou exonérant la responsabilité d'AG qui ne peut être exclue ou limitée en application de dispositions légales, y compris en cas de fraude, de faute intentionnelle, de faute lourde ou lorsqu'une faute de sa part cause une atteinte à la vie ou à l'intégrité physique d'une personne.
- 15.2 AG ne peut être tenue responsable des dommages directs ou indirects que le client pourrait subir en cas de dysfonctionnement de la plateforme, de problème technique (notamment les virus ou les bugs) ou d'inaccessibilité temporaire (totale ou partielle) de la plateforme, quelle qu'en soit la raison.
- 15.3 Dans les limites permises par la loi, les utilisateurs de la plateforme renoncent à toute demande fondée sur la responsabilité personnelle (contractuelle ou extracontractuelle) des auxiliaires et des collaborateurs d'AG et de ses sociétés liées (dont les membres du personnel, ainsi que les membres de l'organe d'administration, les membres du comité de direction, les membres de l'organe de gestion journalière et leurs représentants permanents respectifs).

## 16 Propriété intellectuelle

- 16.1 AG conserve la totalité des droits de propriété intellectuelle sur les services en ligne mis à disposition du client. Ces droits de propriété intellectuelle concernent à la fois le contenu des services en ligne et les droits d'auteur qui y sont liés.
- 16.2 Le contenu des services en ligne doit être considéré comme l'ensemble de toutes les informations, publications et données sur lesquelles ces services sont construits. Toute transmission, vente, diffusion ou reproduction de ces données, de quelque manière ou forme que ce soit, est interdite.
- 16.3 Les services en ligne mis à la disposition du client par AG sont le résultat de l'activité créative d'AG. Ces services sont en effet standardisés d'une manière originale. Ils sont dès lors protégés par les droits d'auteur.
- 16.4 La plateforme est destinée seulement à l'utilisation personnelle ou interne du client.



## 17 Confidentialité

- 17.1 Chaque partie gardera de manière confidentielle l'information fournie dans le cadre de l'utilisation de la plateforme, y compris les contrats d'assurances, les informations relatives aux utilisateurs et toute information disponible sur ou afférente à la plateforme. Afin de remplir ses obligations contractuelles ou légales, AG pourra fournir l'information visée aux tiers décrits dans sa Notice Vie Privée.
- 17.2 Les obligations de confidentialité de cette clause ne s'appliquent pas à :
- L'information qui entre dans le domaine public autrement qu'en infraction à cette clause.
  - L'information dont une partie peut prouver qu'elle la connaissait avant sa communication par l'autre partie.
  - L'information qui est demandée par un tribunal, une cour ou une autorité réglementaire.

## 18 Données à caractère personnel

- 18.1 Le client et AG s'engagent à utiliser les services en ligne conformément à la législation en vigueur sur la protection de la vie privée. AG est responsable du traitement des données à caractère personnel dans le cadre des services en ligne My AG.
- 18.2 Ces conditions d'utilisation doivent être lues conjointement avec la [Notice Vie Privée AG](#) [qui explique les données à caractère personnel qu'AG collecte et à quelles fins] et la [Politique relative aux Cookies d'AG](#) [qui indique comment et à quelles fins AG utilise des cookies sur la plateforme].

## 19 Preuve

- 19.1 AG enregistre les données des opérations effectuées dans le cadre des services. Les messages électroniques, les opérations sur la plateforme et les transactions entre le client et AG sont démontrés à l'aide des historiques [logs] et des rapports de transaction qu'AG enregistre.
- 19.2 En cas de contestation par le client concernant une opération demandée dans le cadre des services et sans préjudice d'une preuve du contraire de la part du client, ce dernier et AG conviennent que l'impression des données enregistrées constitue la preuve de la demande de l'opération par le client, à condition qu'AG démontre que l'opération a été effectuée après que toutes les étapes d'identification et d'authentification du client ou d'un utilisateur auquel le client a donné des droits d'accès ont été parcourues. Ceci n'empêche pas le client de fournir ses propres preuves en utilisant les méthodes légales autorisées.
- 19.3 AG propose des méthodes de confirmation électronique et, le cas échéant, de signature électronique sur la plateforme [plus précisément grâce à des moyens d'authentification de l'utilisateur, à la sélection de choix, des clics de confirmation et, si nécessaire, des moyens tels que des mots de passe uniques créés par e-mail ou SMS, ou d'autres formes de signature électronique].
- 19.4 En utilisant la plateforme, le client accepte que les méthodes proposées pour la confirmation et



la signature électroniques soient utilisées pour conclure des transactions juridiques opposables.

- 19.5 En utilisant l'une des méthodes de confirmation ou de signature électronique proposées sur la plateforme, l'utilisateur donne à ces méthodes le même caractère probant que les documents signés à la main.

## **20 Dispositions diverses**

- 20.1 Ces conditions sont personnelles et ne peuvent pas être transférées.
- 20.2 Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions ne sont pas applicables, quel qu'en soit le motif, les autres dispositions restent néanmoins valables.
- 20.3 Les présentes conditions couvrent l'intégralité de l'accord entre AG et le client concernant l'objet de celui-ci et remplacent tout accord oral ou écrit préalable à ce sujet.

## **21 Droit applicable et tribunaux**

Le droit belge s'applique à la présente convention. Tout litige éventuel relève de la compétence exclusive des tribunaux belges.



## Annexe 1 – Formulaire de Signature

En signant ce formulaire, les parties marquent leur accord avec la version 5 des conditions d'utilisation My AG, datées du 25 janvier 2025.

Pour AG Insurance SA-NV :

Pour le client :

[Nom complet et forme juridique] (le cas échéant)

[Adresse]

[Numéro BCE] (le cas échéant)

---

Nom :

Fonction :

Date :

---

Nom :

Fonction :

Date :

AG, My AG Support, Boulevard Emile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles

E-mail : MyAG@aginsurance.be



## Annexe 2 – Fiche d'Informations du Représentant Digital

Concernant l'utilisation de My AG par une entreprise

### Données du client

Nom du client : <PREFILLED>  
.....  
Numéro BCE : <PREFILLED>  
.....

### Données du représentant digital

Il est important que nous soyons informés de tout changement relatif au représentant digital.

Nom : .....  
Prénom : .....  
E-mail : .....  
Langue :  FR  NL  EN  
Fonction : .....

En signant ce document je confirme être le représentant légal du client et être compétent d'agir au nom et pour le compte du client dans le cadre de la zone My AG du client.

AG traite les données mentionnées dans cette annexe en accord avec la Notice Vie Privée AG [disponible sur le site ag.be] ainsi que la réglementation applicable en matière de vie privée, et ce pour la finalité unique de la fourniture des services de la plateforme My AG.

Établie le     /     /     à Bruxelles

**Pour AG :**

**Pour le client :**

.....  
Nom :  
Fonction :  
Date :

.....  
Nom :  
Fonction :  
Date :

AG, My AG Support, Boulevard Emile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles

E-mail : [MyAG@aginsurance.be](mailto:MyAG@aginsurance.be)

