

# CONVENTION DE DISTRIBUTION

## ENTRE :

- 1) ZENIOO, Société par Actions Simplifiée au capital de 1.267.431 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Lyon sous le numéro 884 782 582, dont le siège social se trouve 6 Cours André Philip 69100 Villeurbanne, et immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 20 005 879 représentée par son Directeur Général Monsieur Emmanuel LEGRAS, dûment habilité aux fins des présentes, (ci-après désigné "**ZENIOO**"),

## ET :

- 2) CHARENTON GUILLAUME, Entrepreneur individuel au capital de 0 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de BORDEAUX sous le numéro 78900346400029, et à l'ORIAS sous le numéro 12069078, dont le siège social se trouve 31 AV SADI CARNOT 33140 VILLENAVE D'ORNON, représentée par guillaume CHARENTON, dûment habilité aux fins des présentes, (ci-après désigné le "PARTENAIRE"),

Ci- après toutes les deux conjointement dénommées « Parties » ou séparément « Partie », le cas échéant.

## SOMMAIRE

PREAMBULE .....	4
DEFINITIONS .....	4
1. OBJET DE LA CONVENTION .....	5
2. ENGAGEMENTS DU PARTENAIRE.....	5
3. RESEAU DU PARTENAIRE .....	5
4. MODALITES DE COLLABORATION .....	6
5. LES OUTILS MIS A DISPOSITION .....	6
6. GOUVERNANCE PRODUIT .....	9
7. DISTRIBUTION .....	9
8. SOUSCRIPTION OU ADHESION AUX PRODUITS .....	11
9. SPECIFICITES LIEES A LA SIGNATURE ELECTRONIQUE.....	12
10. VALIDATION PREALABLE DES DOCUMENTS PUBLICITAIRES .....	13
11. ABSENCE DE DELEGATION DE GESTION AU PARTENAIRE.....	13
12. COMMISSIONS VERSEES AU PARTENAIRE .....	14
13. HONORAIRES ET FRAIS DE COURTAGE ANNEXES .....	16
14. PROPRIETE DES CLIENTS .....	17
15. CLIENTS EN DESHERENCE .....	17
16. CESSIION DU PORTEFEUILLE CLIENTS .....	18
17. OBLIGATION DE LOYAUTE.....	19
18. PREVENTION ET GESTION DES CONFLITS D'INTERÊTS .....	19
19. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS .....	19
20. LUTTE CONTRE LA FRAUDE .....	21
21. LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME (LCB-FT) .....	21
22. CONTROLES ET AUDITS .....	22
23. PROPRIETE INTELLECTUELLE .....	24
24. CONFIDENTIALITE .....	24
25. RESPECT DE LA REGLEMENTATION DU TRAVAIL .....	25
26. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION .....	25
27. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES.....	26
28. RESPONSABILITE .....	29
29. INTUITUE PERSONAE .....	29
30. MISE A JOUR DE LA CONVENTION .....	30
31. PRISE D'EFFET – DUREE – RESILIATION DE LA CONVENTION.....	30
32. OPPOSABILITE DES ECHANGES D'INFORMATION ENTRE LES PARTIES .....	31
33. LANGUE, DROIT APPLICABLE, REGLEMENT DES LITIGES ET TRIBUNAL COMPETENT .....	32
34. SIGNATURE ELECTRONIQUE .....	32

35.	DECLARATION .....	33
	ANNEXE 1 – DEVOIR DE CONSEIL ET D’INFORMATION .....	34
	ANNEXE 2 – PROCESSUS DE VENTE A DISTANCE .....	35
	ANNEXE 3 - CONDITIONS D’UTILISATION DE L'IDENTITE VISUELLE ZENIOO .....	36
	ANNEXE 4 – DROITS RGPD .....	38

## PREAMBULE

ZENIOO est une société de courtage en assurance, disposant dans ses domaines de compétences, d'un savoir-faire dans la co-conception, la gestion et la diffusion de produits d'assurance et/ou de services connexes, en collaboration avec différentes entreprises d'assurance ou prestataires de services.

ZENIOO a également mis en place des partenariats avec des co-courtiers gestionnaires réalisent des opérations de tarification, proposition d'assurance, formalités d'adhésion, de communication auprès des souscripteurs du contrat. Les actions commerciales menées par ces co-courtiers gestionnaires sont consécutives et associées aux fonctions de distribution et de gestion, indissociables du point de vue de l'intérêt du Client des activités de distribution. ZENIOO a signé avec ces co-courtiers gestionnaires, en parallèle de la présente Convention, une convention de co-courtage précisant les opérations de distribution et de gestion réalisées par ces derniers au bénéfice du réseau de courtiers directs animé par ZENIOO. Ces conventions de co-courtages sont liées à la présente Convention de distribution.

ZENIOO met à la disposition des distributeurs de produits d'assurance indépendants, habilités à présenter des opérations d'assurance en qualité de courtier en assurance, ses Produits, afin de compléter la gamme de produits proposés à leurs clientèles.

Le PARTENAIRE, en sa qualité d'intermédiaire en assurances, souhaite développer son activité avec de nouveaux produits d'assurance à proposer à sa clientèle.

Après avoir pris connaissance de l'éventail et de la qualité des Produits et services proposés par ZENIOO, le PARTENAIRE a manifesté son souhait d'obtenir un Code apporteur lui permettant de commercialiser tout ou partie des Produits proposés par ZENIOO. Ce que ZENIOO a accepté, en considération de la personne des dirigeants du PARTENAIRE ainsi que des déclarations faites par ce dernier à l'ouverture du Code apporteur.

C'est dans ce contexte que le PARTENAIRE et ZENIOO ont décidé de collaborer et d'instaurer entre eux une relation durable et de confiance que la présente Convention de partenariat vient formaliser, afin de préciser les conditions et modalités commerciales, financières et administratives du partenariat et leurs droits et devoirs réciproques, dans le cadre de la distribution des Produits.

Cette Convention remplace, à compter de sa date d'effet, tous les engagements verbaux et écrits antérieurs que les Parties auraient pu souscrire et portant sur le même objet.

## DEFINITIONS

Dans le cadre de la présente Convention, les mots avec une majuscule sont définis conformément au présent article.

**Client** : personne physique ou morale ayant souscrit à l'un des Produits proposés par ZENIOO, par l'intermédiaire du PARTENAIRE, dans le cadre des présentes.

**Code apporteur** : Code numérique d'identification attribué par ZENIOO au PARTENAIRE permettant notamment d'identifier son intervention lors de la réception des dossiers de souscription et devant être mentionné sur chaque correspondance.

**Commission** : Rémunération versée au PARTENAIRE, par ZENIOO, en contrepartie de la distribution des Produits au sens de l'article L511-1 du code des assurances.

**Commission précomptée** : Commission dont le taux de première année est plus élevé que le taux des années suivantes.

**Commission escomptée** : Commission de première année étant versée par anticipation.

**Contrat** : Contrat d'assurance individuel ou collectif, en vigueur, souscrit par le Client du PARTENAIRE ou adhésion à un contrat collectif par le Client du PARTENAIRE.

**Convention** : La présente convention de distribution et ses éventuels annexes et avenants, le tout formant une indivisibilité selon la commune intention des parties.

**Produits** : Les différents produits d'assurance et/ou services, commercialisés par ZENIOO et mis à la disposition du PARTENAIRE dans le cadre des présentes et ouverts à la distribution pour le Partenaire.

ZENIOO peut arrêter la distribution d'un ou plusieurs Produits et/ou services à tout moment sous réserve d'en informer préalablement le PARTENAIRE. Cette information sera portée à la connaissance du PARTENAIRE par voie électronique dans les meilleurs délais.

**Marché cible** : Groupe de personnes partageant des caractéristiques communes à un niveau abstrait et généralisé, qu'a défini le concepteur des Produits et auquel il entend adresser ces derniers.

**Plateforme ZENIOO** : Extranet mis à la disposition du PARTENAIRE par ZENIOO dans le cadre de la distribution des Produits.

**WebServices** : services, accessibles via internet, permettant d'échanger des données et des documents avec le PARTENAIRE et lui permettant, le cas échéant, d'obtenir, un tarif, un devis et/ou de démarrer une souscription dans leurs propres écosystèmes de distribution.

## 1. OBJET DE LA CONVENTION

Par les présentes, ZENIOO consent au PARTENAIRE l'autorisation de distribuer auprès de sa clientèle, les Produits proposés par ZENIOO.

La présente Convention et ses annexes ont pour objet de définir les obligations et engagements réciproques de chacune des parties dans le cadre de ce partenariat dans le respect de la législation et de la réglementation française en vigueur.

## 2. ENGAGEMENTS DU PARTENAIRE

Le PARTENAIRE déclare sur l'honneur être habilité à distribuer légalement des produits d'assurance en France et avoir obtenu toutes les autorisations nécessaires en France et/ou dans son pays d'origine situé en Union Européenne, pour exercer l'activité de courtage en assurance sur le territoire français.

**1. Le PARTENAIRE déclare être inscrit auprès de l'ORIAS ou, le cas échéant s'il exerce son activité en France en libre prestation de service ou en libre établissement, auprès du registre local des intermédiaires en assurance, en tant que courtier en assurance.**

Le PARTENAIRE s'engage à rester, sans interruption, habilité, pendant toute la durée de validité de la Convention et à fournir chaque année, avant le 31 mars, le justificatif de son immatriculation au registre des intermédiaires en tant que courtier en assurance.

En cas de défaut d'immatriculation, les effets de la Convention seront suspendus pendant deux mois. Durant ce délai, le PARTENAIRE ne sera plus autorisé à distribuer les Produits de Zenioo ou à réaliser une quelconque opération sur les Contrats de ses Clients. Le versement des Commissions sera également suspendu.

En cas de régularisation dans le délai précité, les effets de la Convention, et notamment le paiement des Commissions sera repris au jour de la régularisation, mais sans rétroactivité.

En l'absence de régularisation de la situation dans le délai précité, la Convention sera résiliée dans les conditions et selon les modalités prévues à l'**article « Prise d'effet, durée, résiliation de la convention »**.

**2. Le PARTENAIRE déclare disposer d'une garantie de responsabilité civile professionnelle couvrant d'une manière suffisante l'ensemble de ses activités de distribution des Produits, conformément à la réglementation applicable.**

**3. Le PARTENAIRE atteste du respect par ses dirigeants, salariés, préposés et mandataires, des exigences applicables en matière de connaissances et d'aptitudes professionnelles nécessaires à la distribution des Produits et certifie qu'ils possèdent l'honorabilité nécessaire à la distribution de produits d'assurance.**

Les Produits ne pourront être distribués que par des personnes qui justifient des exigences de capacité professionnelle et d'honorabilité visées par la réglementation.

**4. Le PARTENAIRE s'engage à respecter, tant pour lui-même que pour son personnel et ses mandataires, les obligations en matière de formation et développement professionnel continus prescrites par la réglementation.**

**5. Le PARTENAIRE s'engage à informer, dans les plus brefs délais, ZENIOO de tout événement de nature à affecter les conditions précitées**

Il incombe notamment au PARTENAIRE d'avertir sans délai ZENIOO, par lettre recommandée avec accusé de réception, y compris électronique, en cas de :

- › Cessation d'activité
- › Perte de la qualité de courtier en assurance
- › Non renouvellement ou radiation de son inscription à l'ORIAS

## 3. RESEAU DU PARTENAIRE

**Le PARTENAIRE se porte garant, tant pour lui-même que pour son personnel, ses préposés et généralement toute personne physique ou morale qu'il mandaterait à l'effet d'exécuter sa mission de distribution, du respect de l'ensemble des obligations mises à sa charge au titre de la Convention et par la réglementation en vigueur.**

Les collaborateurs, salariés ou non, mandataires ou tous apporteurs que le PARTENAIRE s'adjoindrait ou auquel il ferait appel, agissant sous la seule et entière responsabilité du PARTENAIRE.

Le PARTENAIRE fait son affaire personnelle de toutes justifications pouvant être exigées dans le cadre de l'activité professionnelle pour lui-même et/ou pour les personnes visées à l'alinéa ci-dessus.

A cette fin, le PARTENAIRE s'engage à transmettre à ces personnes toutes les informations leur permettant de distribuer ces produits conformément aux obligations mises à la charge du PARTENAIRE dans le cadre de la présente Convention.

S'il a recours, pour la distribution des Produits, à des intermédiaires qu'il mandate à cet effet, le PARTENAIRE s'engage à :

- › conclure avec chaque intermédiaire visé une convention reprenant l'ensemble des obligations mises à sa propre charge par la présente Convention.
- › S'assurer tant au préalable que tout au long de leurs relations, que ces derniers répondent à l'ensemble des obligations mises à la charge des intermédiaires d'assurance, notamment qu'ils sont immatriculés à l'ORIAS dans une catégorie compatible avec leur relation avec le PARTENAIRE et qu'ils disposent d'une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant leur activité :
- › Ce que ces personnes exercent leur activité dans le respect des principes exposés à la présente Convention ;
- › Leur communiquer l'ensemble des informations, relatives aux Produits ;

- › Mettre en œuvre les moyens et procédures nécessaires pour :
  - S'assurer de la conclusion de conventions avec chacun des intermédiaires du PARTENAIRE ;
  - S'assurer de leur bonne exécution.

## 4. MODALITES DE COLLABORATION

### a. Usage du courtage

La collaboration entre le PARTENAIRE et ZENIOO est régie par la présente Convention, le Code des assurances français, les usages du courtage français.

Pour le cas où, pour un Produit donné et pour un même prospect, ZENIOO était amenée à réceptionner une demande de souscription de la part de deux partenaires différents, le choix final du courtier sera effectué conformément aux usages du courtage français. A défaut de choix possible au regard des usages du courtage, ce choix sera laissé au Client.

Afin d'assurer une continuité de gestion, le PARTENAIRE autorise ZENIOO, en cas de différend avec un autre distributeur concernant un Contrat, à appliquer les usages du courtage en vigueur à la date du différend pour mener à bien la gestion du Contrat concerné.

Il est rappelé que le PARTENAIRE est mandataire des Clients qu'il représente en sa qualité de courtier en assurance. Il exerce cette activité en toute indépendance et n'est ni agent, ni salarié, ni représentant ou mandataire de ZENIOO ou des organismes assureurs des Produits et ne peut se présenter comme tel.

De même, le PARTENAIRE s'engage à veiller à la qualité de son portefeuille.

### b. Absence d'exclusivité

La présente Convention est conclue entre les Parties sans aucune exclusivité de part et d'autre.

### c. Connaissance du PARTENAIRE

Lors de l'ouverture de son Code apporteur chez ZENIOO, le PARTENAIRE s'engage à répondre avec exactitude et loyauté aux questions de ZENIOO. Lui seront notamment demandées les informations suivantes :

- › Ses modes et méthodes de vente
- › Son attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle
- › Son extrait Kbis
- › Le nom et coordonnées de son représentant légal
- › L'adresse email à laquelle transmettre les informations sur les commissions, les réclamations, les résiliations et les demandes d'adhésion.

Dès lors que l'une de ces informations est modifiée, le PARTENAIRE s'engage à en informer ZENIOO par écrit et à lui transmettre l'ensemble des justificatifs. A défaut, la responsabilité de ZENIOO ne pourra être engagée en cas d'absence de réception des informations ou de transmission de l'information à la mauvaise personne.

De même, le PARTENAIRE s'engage à informer ZENIOO de tout changement de contrôle au sein de son cabinet.

Le PARTENAIRE transmettra a minima, une fois par an à ZENIOO l'ensemble des documents suivants :

- › Attestation d'inscription à l'ORIAS pour l'année à venir
- › Extrait Kbis de moins de 3 mois
- › Attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle couvrant le PARTENAIRE pour l'année à venir, son activité de courtier en assurance
- › Attestation d'inscription, pour l'année à venir, à l'une des associations professionnelles d'autorégulation.

ZENIOO pourra également mettre en œuvre des mesures lui permettant de vérifier la véracité des déclarations réalisées par le PARTENAIRE, ce que ce dernier accepte. Cette vérification peut notamment passer par l'analyse des adresses IP utilisées pour réaliser la distribution.

## 5. LES OUTILS MIS A DISPOSITION

L'utilisation de ces outils est réalisée sous l'entière responsabilité du PARTENAIRE. La mauvaise utilisation par le PARTENAIRE des outils mis à sa disposition par ZENIOO ne pourra en aucun cas engager la responsabilité de ZENIOO.

### a. La Plateforme

Zenioo met à la disposition du PARTENAIRE, une Plateforme lui permettant de réaliser un certain nombre d'opérations commerciales et/ou de gestion de son portefeuille de Clients/prospects.

L'utilisation de la Plateforme et de ses services, est soumise à l'acceptation préalable par le PARTENAIRE des conditions générales d'utilisation disponibles directement sur le site [www.zenioo.com](http://www.zenioo.com) ainsi que des éventuels tutoriels qui lui sont remis par ZENIOO.

Le droit d'accès à la Plateforme est conféré au PARTENAIRE à titre précaire et révocable, ZENIOO pouvant le retirer ou le suspendre de sa seule initiative et à tout moment, et ce sans indemnité, ni préavis d'aucune sorte, sur simple information au PARTENAIRE. De même, ZENIOO pourra être amené à suspendre ou retirer le droit d'accès à sa plateforme depuis l'étranger dès lors qu'elle considère que cela peut générer un risque pour elle ou les Clients ou dès lors que cela n'est pas conforme aux déclarations faites par le PARTENAIRE et aux accords donnés par ZENIOO, sur simple information au PARTENAIRE.

- **Utilisation de la plateforme**

L'utilisation de la Plateforme se fait sous la responsabilité pleine et entière du responsable légal du PARTENAIRE.

Dès lors que la vente des Produits est réalisée par au moins un vendeur (collaborateur ou mandataire d'intermédiaire) en plus du représentant légal du PARTENAIRE, ZENIOO conseille au PARTENAIRE de créer au moins un sous-code et de ne pas partager le compte principal avec tous les vendeurs.

Le compte du représentant légal a accès aux commissions, téléchargement du portefeuille et au reporting d'activité. Si le PARTENAIRE souhaite limiter l'accès à ces informations, il lui appartient de paramétrer de créer des « sous-codes » pour chaque membre de son équipe. En l'absence de création de « sous-code » par le représentant légal, toutes les personnes utilisant son compte pourront avoir accès à ces données.

Il est convenu entre les Parties que les connexions des « sous-codes » sont enregistrées par ZENIOO et pourront être communiquées au PARTENAIRE sur demande.

- **Codes d'accès**

ZENIOO recommande au PARTENAIRE d'utiliser un mot de passe sécurisé, c'est-à-dire un mot de passe utilisant au moins 8 caractères et au moins 3 des 4 critères suivants :

- › Minuscule
- › Majuscule
- › Numérique
- › Caractères spéciaux.

Le PARTENAIRE s'engage à modifier son mot de passe à l'occasion de la survenance de tout événement qui lui ferait craindre la divulgation de ce dernier à tout tiers.

Le PARTENAIRE s'interdit expressément de communiquer son identifiant et mot de passe à tout tiers à la présente Convention, notamment à tout autre courtier.

Le PARTENAIRE est garant de la sécurité du mot de passe qu'il choisit. En cas d'utilisation frauduleuse de ce dernier, il en supportera toutes les conséquences.

Il est convenu entre les Parties que toute opération réalisée sur la Plateforme sous un identifiant et un mot de passe attribués au PARTENAIRE est réputé avoir été traitée par ce PARTENAIRE qui en supportera toutes les conséquences.

- **Complétude des informations**

Le PARTENAIRE complète, avec vigilance et loyauté, l'ensemble des informations requises par ZENIOO sur sa Plateforme. Tous les champs doivent être complétés et être conformes aux déclarations du Client.

Le PARTENAIRE garantit à ZENIOO et aux organismes assureurs, l'exactitude et la complétude des informations et documents transmises, notamment pour l'établissement d'un Contrat.

ZENIOO pourra mettre en œuvre des mesures lui permettant de vérifier la véracité des déclarations réalisées par le PARTENAIRE, ce que ce dernier accepte.

- **Les Webservices**

Si le PARTENAIRE souhaite bénéficier sur son propre écosystème de production, de tout ou partie des fonctionnalités offertes sur la Plateforme, des Webservices peuvent être mis à sa disposition.

L'accès aux WEBSERVICES sera soumis à l'autorisation préalable, expresse et écrite, de ZENIOO.

- **Accès aux Webservices**

Sous réserve de l'accord de ZENIOO, des identifiants de connexion aux services seront transmis au PARTENAIRE. Ces identifiants sont strictement personnels et confidentiels. Leur utilisation constitue la preuve de l'identité du PARTENAIRE et son consentement à la réalisation des opérations via ces Webservices. Ainsi, toute opération réalisée par l'intermédiaire des Webservices avec les identifiants du PARTENAIRE est réputée avoir été réalisée par lui et sous sa responsabilité.

Le PARTENAIRE s'engage à conserver ces identifiants secrets et à ne les communiquer à quiconque et sous aucun prétexte. A défaut, il sera responsable des conséquences de leur divulgation ou de leur utilisation par des tiers.

La responsabilité de ZENIOO ne peut être engagée quant aux conséquences qui résulteraient d'un usage frauduleux ou abusif de ces identifiants.

- **Mise en place des Webservices et intégration des Produits**

Le PARTENAIRE s'engage à tester le bon fonctionnement des Webservices dans un espace de recette dédié à cet effet. De même, le PARTENAIRE s'assure de la bonne intégration des services et Produits, notamment l'affichage des tarifs ainsi que celui des tableaux de garanties et options, dans son écosystème de distribution. Il s'engage à mettre à disposition de ZENIOO un espace dédié lui permettant de recetter cette intégration. Cette phase de recette devra être mise en place pour toute intégration d'un nouveau Produit ou modification d'un Produit.

Les Produits ne pourront être intégrés dans l'écosystème de « production » du PARTENAIRE qu'après validation des recettes par ZENIOO.

En cas d'anomalie constatée, le PARTENAIRE s'engage à tout mettre en œuvre pour y remédier dans les plus brefs délais.



Le PARTENAIRE désignera une personne compétente qui sera l'interlocuteur dédié de ZENIOO dans le cadre de la mise en place des WebServices et l'intégration des Produits.

#### • Conditions d'utilisation des WebServices

Le PARTENAIRE s'engage à respecter scrupuleusement la documentation transmise par ZENIOO concernant l'utilisation des WebServices.

Il met notamment tout en œuvre pour que les documents ou informations qu'il transmet à ZENIOO par l'intermédiaire des WebServices soient exempts de tout virus ou autres infections informatiques circulant sur le réseau internet.

Il s'engage également à faire un usage raisonnable des WebServices et, notamment, à ne pas :

- ✗ Détériorer le fonctionnement des WebServices ;
- ✗ Altérer ou modifier, de quelque manière que ce soit, les informations et données transmises par ZENIOO via les WebServices et, notamment, le prix, le détail des garanties, la répartition des cotisations par assurés ;
- ✗ Mettre en place de système susceptible de pirater, tout ou partie, des bases de données de ZENIOO ;
- ✗ Utiliser les WebServices à d'autres fins que la distribution des Produits, sont notamment interdits, la reconstitution de tarif ou le benchmark pour des concurrents de ZENIOO.

#### • Complétude des informations

Le PARTENAIRE complète, avec vigilance et loyauté, l'ensemble des informations que ZENIOO lui demande dans le cadre des Webservices. Tous les champs doivent être complétés et être conformes aux déclarations du Client.

A ce titre, le PARTENAIRE s'assure que son outil de souscription reprend bien l'ensemble des informations requises par ZENIOO et lui permet de les transmettre de manière fiable.

Le PARTENAIRE garantit à ZENIOO et aux organismes assureurs, l'exactitude et la complétude des informations et documents transmises dans le cadre des Webservices.

#### • Evolutions des WebServices

ZENIOO s'engage à informer le PARTENAIRE de toute modification ou évolution impactant l'utilisation par le PARTENAIRE des WebServices. Ce dernier s'engage alors à mettre en œuvre les mesures nécessaires pour intégrer ces modifications ou évolutions et ce, dans les plus brefs délais.

Le PARTENAIRE s'engage à tester le bon fonctionnement de ces évolutions.

De même, le PARTENAIRE s'engage à informer ZENIOO de tout changement dans les modalités d'utilisation ou d'intégration des Webservices. Le PARTENAIRE devra également informer ZENIOO

de tout changement d'outil utilisé pour la distribution des Produits.

#### • Suppression de l'accès aux WebServices

Lorsqu'il est accordé par ZENIOO, le droit d'accès aux Webservices est conféré au PARTENAIRE à titre précaire et révocable, ZENIOO pouvant le retirer de sa seule initiative et à tout moment, et ce sans indemnité, ni préavis d'aucune sorte.

ZENIOO pourra notamment suspendre ou supprimer ces accès, si elle constate :

- › le non-respect par le PARTENAIRE de ses engagements ;
- › le non-respect par le PARTENAIRE des directives transmises par ZENIOO, notamment au regard des conditions d'utilisation des WebServices ;
- › que le PARTENAIRE a partagé ses identifiants de connexion aux WebServices ;
- › des anomalies persistantes ou récurrentes dans l'utilisation des WebServices ;
- › que le PARTENAIRE porte atteinte, par ses agissements ou ses manquements, à l'image et/ou aux intérêts de ZENIOO
- › une inutilisation des Webservices pendant plus de 3 mois

Le PARTENAIRE risque en outre d'engager sa responsabilité civile et/ou pénale conformément aux lois en vigueur.

#### • Utilisation d'une plateforme tierce ayant accès aux Webservices

Le PARTENAIRE est libre d'utiliser, en tant que client et sous sa seule responsabilité, une plateforme de distribution de type agrégateur de produits (ex : Oggodata).

Dans cette hypothèse, le PARTENAIRE reconnaît à ZENIOO le droit de mettre en place un audit lui permettant de vérifier la bonne utilisation et la présentation des Produits sur cette plateforme tierce.

De même, afin de pouvoir accompagner au mieux le PARTENAIRE dans la mise en place des Produits sur cette plateforme tierce, le PARTENAIRE s'engage à faire ses meilleurs efforts pour permettre à ZENIOO d'échanger directement avec l'éditeur de la plateforme tierce.

ZENIOO se réserve le droit de demander la fermeture de l'accès à ses Produits en cas de mauvaise utilisation ou présentation de ces derniers.

#### c. La documentation

ZENIOO met à disposition du PARTENAIRE les documents nécessaires à l'appréciation, par ce dernier, de l'ensemble des caractéristiques des Produits et à leur distribution :

- › Une fiche Produit lui permettant de prendre connaissance du Marché cible, des conditions de distribution du Produit, de ses caractéristiques techniques ainsi que du mode de fonctionnement des garanties, des conditions de souscription et des catégories de prospects éligibles ;



- › Un Document d'Information Normalisé sur le Produit (DINP) ;
- › Une documentation précontractuelle (devis) à destination des prospects et/ou Clients, conforme à la réglementation, non trompeuse, claire et pédagogique ;
- › Une documentation contractuelle (demande d'adhésion et notice d'information) répondant à toutes les obligations réglementaires.

Seuls les documents remis par ZENIOO, sur sa Plateforme ou par ses WebServices, peuvent être utilisés par le PARTENAIRE. Aucune modification ne peut être apportée auxdits documents. Ces documents pouvant évoluer, le PARTENAIRE s'engage à toujours utiliser la dernière version transmise par ZENIOO. Il appartient au PARTENAIRE de veiller à ce que ses collaborateurs, salariés ou non, ou toute personne dont il s'adjoindrait les services pour la distribution des Produits, n'utilisent que lesdits documents.

De même, le PARTENAIRE ne peut en aucun cas modifier ou compléter les documents à destination des Assurés, qui lui sont remis par ZENIOO ou les organismes assureurs (ex : attestation d'assurance, certificat d'adhésion).

Afin d'aider le PARTENAIRE dans l'accomplissement de ses obligations, ZENIOO peut être amenée à lui mettre à disposition des formulaires types l'aidant à formaliser ses obligations d'information et de conseil à l'égard de son Client. Ces documents sont fournis à titre indicatif et leur utilisation relève de la pleine appréciation du PARTENAIRE, qui est en relation avec son Client. La responsabilité de ZENIOO ne saurait donc être engagée par l'utilisation faite de ces documents, ZENIOO ne pouvant en aucun cas se substituer au PARTENAIRE pour la mise en œuvre de ces obligations d'information et de conseil. Il appartient notamment au PARTENAIRE de s'assurer de la complétude de ces documents et de corriger les éventuelles erreurs avant toute utilisation et envoi à son Client.

#### **d. Audit**

Le PARTENAIRE autorise ZENIOO à réaliser un audit de la bonne utilisation des outils, dans les conditions fixées à l'**article « contrôles et audits »**. Le PARTENAIRE devra également permettre aux organismes assureurs des Produits de réaliser des audits dans les mêmes conditions.

## **6. GOUVERNANCE PRODUIT**

ZENIOO transmet au PARTENAIRE, notamment par l'intermédiaire de sa Plateforme, toutes les informations nécessaires sur les Produits, leur Marché cible et la stratégie de distribution suggérée, notamment des informations sur leurs principales particularités et caractéristiques, leurs risques et leurs coûts.

Le PARTENAIRE s'engage à se doter d'un dispositif approprié afin de permettre à ZENIOO de lui transmettre toutes ces informations. Il appartient également au PARTENAIRE de veiller à ce que ses collaborateurs, salariés ou non, ou toute personne dont il s'adjoindrait les services pour la commercialisation des

Produits puissent avoir accès à l'ensemble des informations sur les caractéristiques des Produits mises à disposition par ZENIOO. Il s'engage à respecter, pour chacun des Produits, les conditions de distribution ainsi que les règles d'acceptation et les éventuelles procédures liées à la souscription fournies par ZENIOO.

S'il constate qu'un Produit n'est pas en adéquation avec les intérêts, objectifs et caractéristiques du Marché cible défini ou d'autres circonstances relatives au Produit susceptibles d'avoir des répercussions défavorables pour le Client, il s'engage à en informer ZENIOO dans les plus brefs délais.

Il lui communique à ce titre, toute information utile pour lui permettre de réexaminer le Produit, le cas échéant, avec les organismes assureurs concernés.

Les Produits résultent d'accords passés entre les organismes assureurs et ZENIOO. Si ces accords venaient à être modifiés, le PARTENAIRE renonce à tout recours dirigé contre ZENIOO et accepte les modifications que ZENIOO serait contrainte d'apporter à la présente Convention de ce fait.

ZENIOO et ses représentants ne peuvent être tenus responsables du manquement d'un organisme assureur à ses obligations.

## **7. DISTRIBUTION**

Le respect par le PARTENAIRE de la réglementation relative à la distribution des produits d'assurance est un élément essentiel du présent partenariat et de la rémunération versée par ZENIOO au PARTENAIRE. Ainsi, le non-respect du présent article par le PARTENAIRE pourra entraîner la suspension du paiement des commissions par ZENIOO.

Le PARTENAIRE décharge ZENIOO de toute responsabilité concernant la distribution des Produits.

### **a. Stratégie de distribution**

Le PARTENAIRE s'engage à établir une stratégie de distribution qu'il fait appliquer par ses salariés et toute personne qu'il mandaterait pour la distribution des Produits. Il informera ZENIOO de son dispositif de distribution (canaux et modes) et de ses révisions.

Cette stratégie de distribution doit être compatible avec celle établie par ZENIOO. Le PARTENAIRE justifiera auprès de ZENIOO, à première demande, que les produits d'assurance sont effectivement distribués conformément à la stratégie de distribution de ZENIOO. Le PARTENAIRE prendra les mesures correctives demandées par ZENIOO, dans l'hypothèse où la distribution des Produits ne serait pas compatible avec la stratégie de distribution de ZENIOO.

### **b. Devoir d'information et de conseil**

Les obligations d'information et de conseil dues aux prospects et/ou Clients, telles qu'énoncées par la réglementation applicable, sont à la charge exclusive du PARTENAIRE en sa qualité de courtier direct.

Le PARTENAIRE s'engage à accomplir pleinement et en toute indépendance ses obligations d'information et de conseil auprès de son Client au regard du niveau de prestation de conseil qu'il souhaite apporter à son Client.

Le PARTENAIRE formalise et archive les pièces permettant de justifier du respect de ses obligations en tant qu'intermédiaire en assurance, notamment le support du devoir d'information et de conseil. Il s'engage à fournir à ZENIOO, sur simple demande, toutes informations et pièces nécessaires à la défense de ses intérêts dans le cadre de toute réclamation, procédure judiciaire ou administrative, la mettant en cause, notamment le support du devoir d'information et de conseil.

Le PARTENAIRE s'oblige notamment, conformément à la réglementation, à respecter, a minima, les exigences prévues à l'**annexe 1 – Devoir d'information et de conseil**.

### c. La vente à distance

L'utilisation, par le PARTENAIRE ou toute personne qu'il mandaterait, d'une ou plusieurs techniques de communication à distance (Téléphone, internet) pour réaliser la distribution des Produits est soumise à l'autorisation préalable de ZENIOO. Il en est de même lorsque la distribution des Produits est réalisée depuis une plateforme située en dehors de France est soumise à une autorisation préalable de ZENIOO.

Les coûts inhérents à la mise en place et à l'exploitation de ces techniques sont à la charge exclusive du PARTENAIRE.

L'autorisation de ZENIOO ne relèvera pas le PARTENAIRE de son obligation de s'assurer que le mode de distribution à distance est adapté aux Client et/ou prospects à qui le PARTENAIRE s'adresse.

Le PARTENAIRE s'engage à mettre à disposition de ZENIOO tout document qu'elle pourrait requérir afin d'analyser les pratiques de vente à distance du PARTENAIRE, et à lui permettre de pouvoir réaliser un audit sur les plateaux de vente.

Le PARTENAIRE reconnaît et accepte que ZENIOO puisse mettre en place des contrôles, notamment au niveau de l'adresse IP utilisée pour s'assurer que la vente est réalisée depuis la France ou depuis le lieu accepté par ZENIOO.

Le PARTENAIRE déclare notamment connaître et respecter l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires applicables à la commercialisation à distance de contrat d'assurance, ressortant de la réglementation qui lui est applicable, notamment en matière :

- › D'information précontractuelle du Client et/ou prospect ;
- › De formalisation du devoir de conseil
- › D'identification des souscripteurs, d'établissement et de conservation des écrits ;
- › De conservation des preuves de l'exécution de ces conventions ;
- › D'opposition au démarchage téléphonique ;

- › De vente en cas de démarchage téléphonique ou physique (ex : bloctel, jours et heures de démarchage autorisés, vente en deux temps) ;
- › De dématérialisation de la relation avec le Client et/ou prospect ;
- › De fiabilité et de conservation des preuves du consentement des souscripteurs sur ce mode de communication, sur le choix des garanties, l'exécution immédiate des contrats, la mise en place des prélèvements automatiques.

La procédure de distribution mise en place par le PARTENAIRE doit notamment respecter l'ensemble de ces dispositions ainsi que les règles d'acceptation et procédures de souscription édictées par ZENIOO pour chacun des produits.

Le PARTENAIRE reste seul responsable de l'organisation et du suivi du système de vente à distance mis en place, notamment de sa conformité au regard des obligations légales et réglementaires. La responsabilité de ZENIOO ou de tout organisme assureur concerné par le Produit distribué à distance, ne saurait être retenue du fait de violations de la réglementation applicable par le PARTENAIRE. A ce titre, ce dernier s'engage à :

- › Fournir à ZENIOO, sans délai, toute information et pièces nécessaires à la défense de ses intérêts dans le cadre de toute réclamation, procédure judiciaire ou administrative, la mettant en cause ;
- › Garantir ZENIOO de toute condamnation prononcée par toute juridiction ou autorité administrative, et ce dès son prononcé, nonobstant les voies de recours pouvant être exercées.

#### • Prospect froid et prospect chaud

Le PARTENAIRE reconnaît que la réglementation applicable n'est pas la même selon que son Client ou prospect est considéré comme un « froid » ou « chaud ».

Pour rappel, le code des assurances et notamment les articles L122-2-2 et R112-7 définissent ce qui est entendu par « prospect froid » et « prospect chaud ».

Est ainsi considéré comme un prospect froid :

- › Le prospect n'ayant pas été informé avant l'appel sollicité de l'identité du distributeur qui va l'appeler, notamment de son numéro ORIAS ;
- › Le prospect ayant été appelé plus de 30 jours après la date à laquelle il a sollicité ou consenti à l'appel ;
- › Le prospect n'ayant effectué aucune démarche expresse avant l'appel téléphonique ;
- › Le prospect ayant manifesté son consentement au cours d'un appel dont il n'est pas à l'origine ;
- › Le prospect dont le consentement à être rappelé résulte uniquement d'une mention pré-rédigée sur un document par lequel le prospect reconnaît, sans qu'aucun

consentement exprès de sa part ne soit nécessaire, avoir sollicité un appel ou consenti à être appelé.

En cas de démarchage téléphonique, le PARTENAIRE s'engage à respecter les règles édictées par l'article D223-9 du code des assurances et à mettre en place, a minima le processus de vente prévu à l'**annexe 2 – Processus de vente à distance**.

#### **d. Protection des personnes vulnérables**

Le PARTENAIRE reconnaît avoir mis en place un processus visant à protéger les personnes vulnérables lors de la distribution des Produits.

Il s'assure notamment d'avoir soigneusement vérifié la capacité des Clients à souscrire et à comprendre pleinement l'engagement qu'ils prennent en adhérant à l'un des Produits. Il adapte également son langage et ses méthodes de vente aux capacités de son interlocuteur.

Dès lors qu'il utilise un procédé de signature électronique pour la conclusion des adhésions, le PARTENAIRE s'assure de la pleine capacité des Clients à utiliser ce procédé et notamment que ces derniers soient en mesure de prendre connaissance des informations et documents sur un support durable autre que le papier. Il reconnaît que la signature électronique peut ne pas convenir à certains Clients âgés et s'engage à ne pas utiliser ce procédé s'il détecte une vulnérabilité du Client sur ce point. Le PARTENAIRE s'engage notamment à suivre les recommandations de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution.

Le PARTENAIRE fait en sorte que ces règles soient appliquées par tous ses préposés dans le cadre de la distribution des Produits.

#### **e. Suivi client**

Le PARTENAIRE s'engage à assurer le suivi des relations avec ses Clients, notamment répondre aux réclamations dans les délais fixés par la réglementation et défendre le portefeuille constitué.

### **8. SOUSCRIPTION OU ADHESION AUX PRODUITS**

L'acceptation des demandes d'adhésion ou de souscription d'un Client est du ressort exclusif de ZENIOO, des organismes assureurs ou de leurs délégataires.

Le PARTENAIRE n'est pas autorisé à accepter les risques au nom et pour le compte de ZENIOO, des organismes assureurs ou de leurs délégataires, ou à délivrer une quelconque prise de garantie.

#### **a. Processus de souscription**

Afin de permettre le traitement optimal des demandes d'adhésion ou de souscription, le PARTENAIRE s'engage à respecter les engagements suivants :

##### **1. S'assurer de l'authenticité et de la complétude des renseignements fournis par les souscripteurs ou adhérents**

##### **avant la transmission à ZENIOO, aux organismes assureurs ou à leurs délégataires**

Il est précisé que le PARTENAIRE devra renseigner l'email et le numéro de téléphone du Client concerné par le Contrat. Il est interdit au PARTENAIRE de renseigner son propre numéro de téléphone ou sa propre adresse email en lieu et place de ceux du Client.

##### **2. Utiliser uniquement la dernière version des demandes d'adhésion et autres documents contractuels remis par ZENIOO, les organismes assureurs ou leurs délégataires, sur la Plateforme ou par WebServices conformément à l'article « La documentation » de la Convention.**

Aucun autre document ne sera accepté pour une prise de garantie.

##### **3. S'assurer que les documents contractuels soient conformes et signés par le Client :**

- Soit de manière manuscrite
- Soit de manière électronique selon les processus établis par ZENIOO, les organismes assureurs ou leurs délégataires

Le PARTENAIRE doit s'assurer que l'ensemble des documents contractuels sont dûment complétés, conformes, non raturés et signés par son Client.

Il est rappelé qu'il est interdit au PARTENAIRE :

- › de créer en lieu et place du prospect une adresse email électronique pour lui permettre de signer électroniquement le document ;
- › d'utiliser en lieu et place du prospect tout élément d'identification qui aurait été communiqué à ce dernier, notamment un code SMS ou le lien de signature électronique.

Seuls les documents signés de manière manuscrite ou avec le processus de signature électronique de ZENIOO, des organismes assureurs ou de leurs délégataires, seront acceptés. Le PARTENAIRE n'est pas autorisé à utiliser un processus de signature électronique qui lui est propre.

Avant d'utiliser le procédé de signature électronique mis à disposition par ZENIOO, les organismes assureurs ou leurs délégataires, le PARTENAIRE met en place les mesures de vigilance décrites dans l'**article « protection des personnes vulnérables »**.

##### **4. Envoyer les documents contractuels et pièces justificatives au délégataire désigné pour le Produit concerné**

Le PARTENAIRE s'engage à transmettre, sans délai et sous sa responsabilité, au gestionnaire désigné pour le Produit concerné, les demandes de souscription ou d'adhésion dûment complétées et signées et concernant son Contrat afin d'éviter des renvois ou instances de traitement préjudiciables aux Clients. Pour l'envoi de ces documents, le PARTENAIRE s'engage à privilégier les modes d'envoi mis à sa disposition par ZENIOO via sa Plateforme ou ses WebServices. L'envoi des documents sous format papier devra

rester exceptionnel. Le PARTENAIRE s'assure que ces derniers sont conformes et non raturés.

ZENIOO ne pourra être tenue pour responsable des conséquences d'un retard dans la transmission, des documents signés, des demandes du Client ou de l'incomplétude des informations transmises.

Le PARTENAIRE conserve toutefois l'original des pièces afférentes aux Contrats en cours sur leurs supports d'origine, et s'engage à les transmettre à ZENIOO ou aux délégataires des organismes assureurs, sur simple demande. Si les justificatifs sont incomplets ou ne correspondent pas à la réalité des déclarations, la responsabilité du PARTENAIRE peut être engagée.

## b. Validité des tarifications

Seules les tarifications réalisées à partir de la Plateforme ou transmis via Webservices, sont contractuelles. Celles issues d'autres supports sont indicatives et ne peuvent pas engager ZENIOO.

## 9. SPECIFICITES LIEES A LA SIGNATURE ELECTRONIQUE

L'utilisation par le PARTENAIRE de son propre procédé de signature électronique, par dérogation à l'article « processus de souscription » pour la signature des documents contractuels par le Client est soumise à autorisation préalable, expresse et écrite de ZENIOO.

Le cas échéant, l'accord de ZENIOO n'a pas vocation à valider l'outil ni la valeur probante du procédé de signature électronique, d'horodatage et/ou d'archivage retenu et mis en place par le PARTENAIRE, ni d'accorder une quelconque délégation de souscription au PARTENAIRE, le risque restant accepté uniquement par ZENIOO, les organismes assureurs ou leurs délégataires.

### a. Champ d'application de l'autorisation

ZENIOO se réserve la possibilité de limiter son accord à certains Produits et de modifier, à tout moment, la liste des Produits éligibles.

De plus, seuls les documents basés sur les modèles transmis par ZENIOO, via sa Plateforme ou ses Webservices, peuvent faire l'objet d'une signature électronique dans le cadre du présent article. Le PARTENAIRE ne peut que compléter ces modèles avec les informations de son Client ou prospect et ne peut pas modifier les informations renseignées ou la structure des documents.

De plus, la signature de la demande d'adhésion et/ou du mandat SEPA, par le Client ou prospect du PARTENAIRE ne vaut pas engagement pour l'organisme assureur. En effet, seul le certificat d'adhésion vaut acceptation de la part de l'organisme assureur ou de ses délégataires.

Il est précisé que ZENIOO, les organismes assureurs ou leurs délégataires peuvent refuser une demande d'adhésion si les conditions du présent article ne sont pas respectées.

## b. Prestataire utilisé par le PARTENAIRE

Lors de sa demande d'autorisation d'utilisation de son procédé de signature électronique, le PARTENAIRE devra communiquer à ZENIOO le nom :

- › du prestataire de signature électronique ;
- › du prestataire de certification ;
- › de l'autorité d'horodatage ;
- › du tiers archiveur.

Toute modification du prestataire utilisé devra être soumise à l'autorisation préalable de ZENIOO.

## c. Procédés techniques utilisés

L'éventuel accord de ZENIOO est conditionné à l'engagement du PARTENAIRE d'utiliser un procédé de signature électronique permettant d'assurer un régime probatoire conforme aux dispositions de l'article 1367 du code civil, du décret n°2017-1416 du 28 septembre 2017 et du règlement (UE) n°910/2014 du parlement européen et du conseil du 23 juillet 2014. Son système devra donc respecter les engagements suivants :

- › le PARTENAIRE doit obtenir la confirmation de l'intention du signataire de signer électroniquement ;
- › le système de signature électronique utilisé doit permettre de garantir l'authenticité du signataire et de vérifier l'intégrité du message reçu ;
- › le système de certification doit générer pour chaque document signé électroniquement, un certificat électronique à valeur probante des signatures permettant notamment, dans le respect des normes en vigueur, d'attester de l'identité du signataire et de lier la signature au(x) document(s) ;
- › le système d'horodatage émet pour chaque document signé électroniquement un jeton d'horodatage attestant la date et l'heure de la signature. Les services d'horodatages devront respecter les standards et normes en vigueur ;
- › le système d'archivage électronique doit être à valeur probante et notamment respecter la norme AFNOR NF Z 42-013 permettant de garantir l'intégrité du document signé.

Le système de signature électronique, d'horodatage et d'archivage doivent être conçus selon les règles de l'art et le PARTENAIRE s'engage à suivre les évolutions techniques et juridiques liées à l'environnement de la signature électronique afin de maintenir un système de conservation, de retranscription et de transmission des données pérenne et ayant valeur probante.

## d. Conditions d'accès aux documents signés et aux fichiers de preuve

L'éventuel accord de ZENIOO est conditionné à la possibilité pour ZENIOO, les organismes assureurs et leurs délégataires, d'avoir accès à minima aux informations suivantes.



Au-delà des documents signés, le PARTENAIRE s'engage à transmettre à ZENIOO, aux organismes assureurs ou leurs délégataires, à première demande, tous les éléments techniques et probants relatifs à la signature électronique, l'horodatage, l'archivage électronique, le dossier de preuve archivé, et ce, même en cas de résiliation de la présente Convention, d'ordre de remplacement ou de résiliation de l'adhésion.

De plus, le PARTENAIRE doit permettre à ZENIOO, aux organismes assureurs ou leurs délégataires, de bénéficier d'un droit d'accès au système d'archivage permettant de visualiser et d'exploiter les documents archivés pendant toute la durée utile à la gestion du dossier, notamment le fichier de preuve pouvant être présenté en cas de litige avec l'assuré.

Le PARTENAIRE donne notamment mandat à ZENIOO, aux organismes assureurs et à leurs délégataires d'obtenir l'accès à tout élément de preuve auprès du prestataire de services de certification électronique ou du tiers archiveur choisi. Le PARTENAIRE s'engage à informer le prestataire de services de certification électronique et/ou le tiers archiveur avec lequel il est en relation de l'existence dudit mandat.

## e. Retrait de l'autorisation

ZENIOO sera en droit de retirer, à tout moment et sans préavis, son autorisation délivrée au PARTENAIRE pour l'utilisation de son propre procédé de signature électronique, si elle constate :

- › le non-respect par le PARTENAIRE de ses engagements ;
- › le non-respect par le PARTENAIRE des directives transmises par ZENIOO, notamment dès lors que les procédés de signature électronique, d'horodatage et d'archivage ne répondent pas aux exigences stipulées au présent article ;
- › que le PARTENAIRE porte atteinte, par ses agissements ou ses manquements, à l'image et/ou aux intérêts de ZENIOO.

Le PARTENAIRE risque en outre d'engager sa responsabilité civile et/ou pénale conformément aux lois en vigueur.

Le PARTENAIRE ne pourra prétendre à aucune forme d'indemnité pour un quelconque préjudice du retrait de cette autorisation. A compter de la notification de ce retrait d'autorisation, plus aucun document signé par ce procédé ne sera accepté par ZENIOO, les organismes assureurs ou leurs délégataires.

## f. Audit

Le PARTENAIRE autorise ZENIOO à réaliser un audit du procédé de signature électronique mis en place par le PARTENAIRE, dans les conditions fixées à l'article « contrôles et audits ». Le PARTENAIRE devra également permettre aux organismes assureurs des Produits de ZENIOO de réaliser des audits dans les mêmes conditions.

## 10. VALIDATION PREALABLE DES DOCUMENTS PUBLICITAIRES

Le PARTENAIRE s'engage à soumettre à la validation expresse de ZENIOO, préalablement à leur diffusion, tout document ou procédé à caractère publicitaire concernant un Produit, afin d'en vérifier la cohérence par rapport aux caractéristiques du Produit.

ZENIOO s'engage à se prononcer sur la conformité dans un délai de 30 jours à compter de l'accusé de réception dudit projet. En cas de défaut de réponse de ZENIOO, le PARTENAIRE ne pourra se prévaloir d'une acceptation tacite.

Le document à caractère publicitaire s'entend, au sens de la présente Convention, comme tout document répondant aux critères cumulatifs suivants :

- › Portant sur un ou plusieurs Produits commercialisés par ZENIOO
- › Destiné au public par opposition à un usage interne au PARTENAIRE
- › Quel qu'en soit le support (prospectus, mailing, presse, télévision, radio, internet, réseaux sociaux...)

Par ailleurs, tout document à caractère publicitaire émis par ZENIOO auquel le PARTENAIRE apporte des modifications doit être considéré comme émanant du PARTENAIRE et donc soumis à l'obligation de vérification par ZENIOO.

Le PARTENAIRE s'engage à n'utiliser que les documents préalablement et expressément déclarés conformes par ZENIOO et à respecter l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires applicables à la réalisation de campagne de promotion.

## 11. ABSENCE DE DELEGATION DE GESTION AU PARTENAIRE

La gestion administrative des Contrats ainsi que la gestion des indemnisations est du ressort exclusif de ZENIOO, des organismes assureurs ou de leurs délégataires (ex : liquidation des prestations, encaissement des primes).

Le PARTENAIRE n'est pas autorisé à liquider des prestations, appeler ou encaisser des primes d'assurances des Clients.

Le PARTENAIRE s'engage à transmettre, sans délai et sous sa responsabilité, au gestionnaire désigné pour le Produit concerné, les demandes d'avenant dûment complétées et signées et tout autre demande émanant du Client et concernant son Contrat afin d'éviter des renvois ou instances de traitement préjudiciables aux Clients. Le PARTENAIRE s'assure que ces derniers sont conformes et non raturés.

ZENIOO ne pourra être tenue pour responsable des conséquences pouvant être induites d'un retard dans la transmission des demandes du Client ou de l'incomplétude des informations transmises.

Le PARTENAIRE conserve toutefois l'original des pièces afférentes aux Contrats en cours sur leurs supports d'origine, et à les transmettre à ZENIOO ou aux délégataires des organismes assureurs, sur simple demande. Si les justificatifs sont incomplets

ou ne correspondent pas à la réalité des déclarations, la responsabilité du PARTENAIRE peut être engagée.

## 12. COMMISSIONS VERSEES AU PARTENAIRE

Il est rappelé que, comme tout intermédiaire en assurance, le PARTENAIRE doit agir de manière honnête, impartiale et professionnelle et cela au mieux des intérêts de ses Clients.

Il appartient donc au PARTENAIRE de vérifier que la rémunération consentie par ZENIOO est compatible avec ses modes de distribution et n'est pas de nature à créer un risque de conflit d'intérêts qui serait préjudiciable à ses Clients. Dans la mesure où un tel risque serait identifié, il convient de se reporter à l'**article « prévention et gestion des conflits d'intérêts »** de la présente Convention.

Conformément à la réglementation, le PARTENAIRE s'engage à informer ses Clients sur l'existence et la nature de sa rémunération au titre de la distribution des Produits et, s'il perçoit directement auprès du Client des frais ou honoraires, sur le montant ou modalités de calcul de ces rémunérations.

Les membres du personnel du PARTENAIRE, et toute personne qu'il mandaterait pour la distribution des Produits, ne sont pas directement rémunérés par ZENIOO, ladite rémunération relevant de la seule autorité et responsabilité du PARTENAIRE.

### a. Calcul de la Rémunération

Les taux, conditions et modalités de commissionnement du PARTENAIRE sont fixés par Produit dans un document édité par ZENIOO et disponibles sur l'Extranet.

ZENIOO se réserve la possibilité de modifier, à tout moment, les taux, conditions ou modalités de commissionnement précisés dans ce document et ce, par simple information écrite du PARTENAIRE. Cette modification sera applicable uniquement aux affaires nouvelles et n'aura pas d'incidence sur le taux de Commission applicable aux Contrats déjà en portefeuille. Toutefois, dès lors que cela est imposé par la réglementation, ZENIOO se réserve la possibilité de modifier la rémunération des Contrats déjà en portefeuille, sous réserve de l'application d'un préavis de 3 mois.

Ces rémunérations sont versées toutes taxes comprises et sur le compte bancaire communiqué par le PARTENAIRE.

### b. Conditions pour percevoir la Rémunération

Pour percevoir sa rémunération, le PARTENAIRE doit respecter les conditions suivantes :

- ✓ **Être valablement immatriculé à l'ORIAS**

Conformément à l'**article « engagements du Partenaire »**, en cas de défaut d'immatriculation du PARTENAIRE au registre des

intermédiaires en assurance (ORIAS ou équivalent en Europe en cas d'exercice de l'activité en libre prestation de service), ZENIOO cesse immédiatement le paiement des Commissions. En cas de régularisation de la situation, la reprise du paiement des Commissions se fera au jour de la régularisation et ce, sans rétroactivité.

- ✓ **Disposer de la qualité d'apporteur du Contrat au sens des usages du courtage français**

En cas de transfert de portefeuille, le paiement est effectué au profit du nouvel intermédiaire habilité, dans les conditions fixées à l'**article « cession du portefeuille clients »**. Il en est de même en cas d'ordre de remplacement.

Si ZENIOO constate que les Clients sont en situation de déshérence dans les conditions précisées à l'**article « clients en déshérence »**, la Commission cesse d'être versée au PARTENAIRE.

- ✓ **Que le Contrat soit toujours en cours et que les primes soient réglées**

En cas de renonciation, résiliation ou incident de paiement sur un Contrat, le PARTENAIRE devra restituer la part des commissions trop perçues dans les conditions fixées à l'**article « modalités de remboursement des reprises de commission ou surcommission »**.

De plus, le versement de la Commission au PARTENAIRE au titre de la distribution pour un Contrat/Adhésion considéré, n'intervient que dès lors que ZENIOO a elle-même perçu sa Commission de la part de l'organisme assureur pour ce même Contrat/Adhésion.

### c. Critères qualitatifs

Les commissions escomptées, précomptes ou les éventuelles surcommissions pouvant être prévues dans le cadre de la rémunération du PARTENAIRE ne pourront être mises en œuvre que sous réserve du respect par le PARTENAIRE, des critères qualitatifs suivants :

- › Qualité de la souscription : respect de la réglementation relative à la distribution de produit d'assurance, notamment celle relative à la vente à distance ;
- › Existence d'une procédure de traitement des réclamations clients ;
- › Maintien d'un taux de chute sur les affaires nouvelles de l'année en dessous de 20%. Le taux de chute des Affaires nouvelles du Partenaire sera calculé comme suit : nombre d'Affaires nouvelles ayant chutées / nombre d'Affaires nouvelles.

Il est entendu, que pour ce calcul, sont considérées comme ayant chutées, les Affaires nouvelles remplissant l'une des conditions suivantes :

- N'ayant jamais pris effet
- Ayant été annulées
- Ayant donné lieu à une rétractation ou renonciation de la part du Client
- Ayant été résiliés.



Le PARTENAIRE s'engage à transmettre à ZENIOO tout élément lui permettant de s'assurer du respect de ces engagements qualitatifs. Dès lors que ces engagements ne sont pas respectés par le PARTENAIRE sur une année, ZENIOO se réserve le droit de recalculer sur la base du taux linéaire de 10%, les commissions escomptées et/ou précomptées de l'année et de reprendre tout ou partie de la surcommission de l'année n.

Le PARTENAIRE devra alors rembourser le différentiel de commissions généré par ce calcul dans les conditions fixées à l'article « modalités de remboursement des reprises de commission ou surcommission ».

#### **d. Emission des bordereaux de Commission**

Conformément à la réglementation, le PARTENAIRE donne expressément mandat à ZENIOO pour émettre matériellement les factures, en son nom et pour son compte, correspondant à la Commission qui lui est due dans le cadre de la présente Convention, selon le système dit de l'auto-facturation.

La rétrocession des Commissions au PARTENAIRE passe donc par l'établissement d'un bordereau de Commission constituant une facture.

Les factures ainsi émises par ZENIOO, au nom et pour le compte du PARTENAIRE, n'ont pas à être formellement authentifiées par ce dernier.

Le PARTENAIRE accepte que lesdites factures lui soient transmises via la Plateforme, pour laquelle le PARTENAIRE dispose d'accès qui lui sont propres. Il reconnaît expressément que la mise à disposition des factures via la Plateforme constitue une communication officielle des factures.

Par défaut, le compte du représentant légal est le seul à pouvoir accéder aux bordereaux de commissions. Si le PARTENAIRE le souhaite, il peut également donner accès à ces informations à certains de ses sous-codes et ce, sous sa seule responsabilité.

En l'absence de création de « sous-code » par le représentant légal, toutes les personnes utilisant son compte pourront avoir accès à ces données.

Le PARTENAIRE peut choisir de mettre en place des mesures visant à limiter l'accès à ces documents à seulement certaines personnes. Pour ce faire, il devra en faire la demande à ZENIOO qui en déterminera la faisabilité technique. La définition de ces accès par le PARTENAIRE sera réalisée sous sa seule responsabilité.

Le PARTENAIRE dispose d'un délai d'un mois pour contester, auprès de ZENIOO, les informations mentionnées sur les bordereaux/factures établis en son nom et pour son compte. Dans cette hypothèse, il appartient au PARTENAIRE d'émettre une facture rectificative.

Le PARTENAIRE conserve l'entière responsabilité de ses obligations en matière de facturation, et de ses conséquences au regard de la législation fiscale relative aux taxes afférentes. Le

PARTENAIRE décharge ZENIOO de toute responsabilité ou obligation à cet égard.

Le PARTENAIRE s'engage à :

- › Réclamer immédiatement la facture si elle n'a pas été mise à sa disposition ;
- › Fournir à ZENIOO l'ensemble des mentions requises par les textes législatifs et réglementaires, d'ordre économique ou fiscal, pour l'établissement des factures ;
- › Faire son affaire personnelle de tout litige l'opposant à l'administration fiscale.

#### **e. Modalités de remboursement des reprises de commission ou surcommission**

Pour le cas où le PARTENAIRE devrait rembourser à ZENIOO des Commissions ou surcommissions ou fraction de Commissions ou surcommissions qui se révéleraient indues et, avancées, (notamment en cas de chute de contrat entraînant une reprise de commissions ou de surcommissions), lesdites Commissions ou surcommissions indûment réglées seront restituées selon les modalités suivantes décidées librement par ZENIOO :

- › Soit ZENIOO opère une compensation sur le compte de Commissions du PARTENAIRE ouvert auprès d'elle, ce que le PARTENAIRE accepte.  
Si les commissions s'avèrent insuffisantes pour compenser celles indûment perçues dans le cadre de la présente Convention, le PARTENAIRE s'engage à rembourser intégralement ZENIOO dans les dix (10) jours qui suivent l'envoi d'une mise en demeure par ZENIOO, laquelle peut intervenir par tout moyen.
- › Soit ZENIOO ne souhaite pas mettre en place de compensation : dans ce cas le PARTENAIRE s'engage à rembourser intégralement ZENIOO dans les dix (10) jours qui suivent le terme du Contrat ayant donné lieu à reprise ou de l'envoi d'une mise en demeure par ZENIOO, laquelle peut intervenir par tout moyen.

A défaut de paiement dans le délai précité, le PARTENAIRE est redevable des intérêts au taux appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majorés de 10 points de pourcentage, conformément aux dispositions de l'article L441-10 du Code de commerce, et ce, à compter de la date de réception du courrier de mise en demeure adressé par ZENIOO.

En application des dispositions de l'article L441-10 du Code de commerce, le PARTENAIRE sera automatiquement redevable d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40€ par bordereau de commission présentant un solde débiteur sans qu'un rappel soit nécessaire.

Il est par ailleurs expressément convenu entre les Parties que, dès lors que le PARTENAIRE a, via tout mandataire social du

PARTENIAIRE ou toute entité détenant directement ou indirectement 25% du capital ou des droits de vote du PARTENAIRE, ou toute entité détenue entièrement par le PARTENAIRE, des relations commerciales avec ZENIOO via une autre structure que le PARTENAIRE, ZENIOO se réserve le droit de procéder à l'apurement des dettes du PARTENAIRE sur le solde créditeur de ces différentes entités, par tous moyens, y compris par compensation entre elles. De même, le PARTENAIRE accepte que, dans le cadre de la Convention et dans les mêmes conditions, le solde avec ZENIOO puisse être utilisé pour apurer les dettes d'entités ayant le même mandataire social que le Partenaire ou toute entité détenant directement ou indirectement 25% du capital ou des droits de vote du PARTENAIRE, ou toute entité détenue entièrement par le PARTENAIRE, ayant des relations commerciales avec ZENIOO via une autre structure que le PARTENAIRE.

De même, les sommes qui seront dues par Zenioo pourront être compensées à due concurrence avec toute autre sommes ou créance dont le Partenaire serait redevable à l'égard de Zenioo, notamment en cas de transfert de portefeuille quel qu'en soit l'origine (cession de Fonds de commerce / cession de créance / transmission de patrimoine) convenu avec un tiers.

Ce droit à opérer une compensation ne privera pas Zenioo du droit d'engager toutes poursuites qu'elle estimera utile à l'effet de recouvrer les sommes qui lui seront dues.

Dans l'hypothèse où le PARTENAIRE ne rembourserait pas les commissions s'étant révélées indues et qu'aucun accord n'est conclu dans les trente (30) jours de la demande de remboursement, ZENIOO a la possibilité de valoriser le portefeuille de Clients du PARTENAIRE, selon les méthodes habituelles de marché, et d'obtenir le transfert de tous les droits, notamment financiers, attachés à ce portefeuille. Le Partenaire accepte par avance et irrévocablement la valorisation et le transfert au profit de ZENIOO. La date du transfert est fixée à l'expiration du délai de trente (30) jours précité. A compter du règlement du prix de cession, le cas échéant en tout ou partie via une compensation, le Partenaire s'interdit toute démarche ou sollicitation directe ou indirecte, par l'intermédiaire d'un tiers (e.g. transfert du fichier Clients), auprès des Clients concernés, sous peine du versement d'une pénalité de mille 1.000 Euros par infraction. Par dérogation à l'article « propriété des clients », ZENIOO, ZENIOO deviendra pleinement propriétaire de plein droit de la clientèle concernée dès règlement après avoir opéré, le cas échéant, une compensation entre la dette du PARTENAIRE et la valeur de son portefeuille de Clients.

Si la valorisation ne couvre pas l'intégralité de la dette du PARTENAIRE, ou si ZENIOO ne souhaite pas acquérir le portefeuille de Clients du PARTENAIRE, le PARTENAIRE reste redevable des sommes non compensées.

#### **f. Quel est le sort des commissions en cas de radiation ORIAS**

Dès lors que le PARTENAIRE est radié de l'ORIAS, le versement des commissions est suspendu pendant toute la période durant toute la période de radiation. Les commissions échues durant cette période seront conservées par ZENIOO à titre de compensation pour le suivi des clients.

En cas de réimmatriculation du PARTENAIRE dans les 4 mois suivant sa radiation, le versement des commissions reprendra, sans effet rétroactif.

Passé le délai de 4 mois à compter du jour de radiation du PARTENAIRE de l'ORIAS, les commissions demeureront définitivement acquises à ZENIOO et ne seront pas rétrocédées. Les commissions pourront être reversées sans rétroactivité à compter de la réinscription du PARTENAIRE sur ledit registre ou la transmission d'une demande de cession de portefeuille à ZENIOO.

### **13. HONORAIRES ET FRAIS DE COURTAGE ANNEXES**

#### **a. Principes généraux**

Le PARTENAIRE est susceptible de percevoir, directement auprès des Clients, en sus des Commissions ci-dessus, des honoraires et/ou frais de courtage annexes, librement négociés entre le PARTENAIRE et ces mêmes Clients.

Ces honoraires et/ou frais de courtage annexes constituent une rémunération propre au PARTENAIRE, indépendante de toute rémunération perçue par ZENIOO.

Ces frais doivent être portés à la connaissance du prospect et/ou Client par le PARTENAIRE avant la souscription ou l'adhésion aux Produits. Le PARTENAIRE fait son affaire personnelle du traitement fiscal de cette rémunération.

Le PARTENAIRE se charge, le cas échéant, de toute contestation relative aux honoraires et/ou frais de courtage annexes qu'il perçoit. Dans l'hypothèse où des honoraires et/ou frais de courtage annexes perçus par le PARTENAIRE devaient être remboursés aux Clients, le PARTENAIRE se charge directement de la restitution desdites sommes aux Clients.

#### **b. Encaissement des frais de courtage**

Dans certains cas, les délégataires de gestion des organismes assureurs peuvent être amenés à appeler et encaisser auprès des Clients, au nom et pour le compte du PARTENAIRE tout ou partie de ses frais de courtage auprès des Clients.

Le PARTENAIRE conserve l'entière responsabilité de ses obligations légales et fiscales en matière de facturation au titre des factures originales émises en son nom et pour son compte en application de la présente Convention, notamment en ce qui concerne les obligations, le cas échéant, en matière de TVA.

De même, le PARTENAIRE relève ZENIOO et les délégataires des organismes assureurs de toute responsabilité quant à ces frais, notamment en cas de réclamation d'un Client.

Il est convenu dans ce cas entre les Parties que les règles suivantes seront mises en place par ZENIOO et les délégataires de gestion des organismes assureurs :

- › Ces frais sont collectés en même temps que la cotisation d'assurance du Client ;
- › Les frais de courtage seront remboursés au Client en cas d'annulation ou renonciation au Contrat. Si les frais ont déjà été versés au PARTENAIRE, ZENIOO procédera à une reprise.
- › En cas de résiliation dans l'année de souscription et de lissage mensuel, trimestriel ou semestriel, les frais de courtage déjà prélevés ne seront pas remboursés au Client et sont acquis pour le PARTENAIRE. Toutefois, les frais de courtage qui auraient dû être prélevés ne seront pas réclamés au Client et ne seront donc pas dus.

Si le PARTENAIRE ne souhaite pas que ces règles soient appliquées, il lui appartient d'appeler et de collecter par ses propres moyens les frais de courtage souhaités.

Le PARTENAIRE fera son affaire personnelle de toute procédure de recouvrement nécessaire à la récupération de ces frais de courtage. Le recouvrement des sommes en question relève de la seule responsabilité du PARTENAIRE.

## 14. PROPRIETE DES CLIENTS

Le portefeuille constitué dans le cadre des présentes est la propriété exclusive du PARTENAIRE.

ZENIOO s'engage à ne faire aucune utilisation du fichier des Clients sans en informer préalablement le PARTENAIRE sauf :

- › Pour des besoins du contrôle qualité
- › Si le Client en question est déjà par ailleurs un Client de ZENIOO.

Cela ne fait pas obstacle à la communication directe entre ZENIOO et un Client, le cas échéant, dans le cadre de son Contrat ou du traitement d'une réclamation.

De plus, le PARTENAIRE autorise ZENIOO à mener pour son compte des opérations commerciales sur tout ou partie de son portefeuille Clients et notamment des actions de fidélisation du portefeuille.

## 15. CLIENTS EN DESHERENCE

Afin de pallier des situations rencontrées exceptionnellement, ZENIOO est amenée à prévoir des dispositions en matière de déshérence. Le présent article n'a pas vocation à contrevenir à l'esprit de la présente Convention, et notamment au principe de propriété de la clientèle du PARTENAIRE.

### a. Constat de déshérence

Au sens du présent article, la déshérence s'entend comme toute situation dans laquelle le PARTENAIRE n'est juridiquement plus en mesure d'effectuer un suivi et une gestion de son portefeuille de contrats, ni de prodiguer, à tout ou partie de ses Clients, les informations et conseils que ces derniers doivent recevoir conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

La déshérence est constatée par ZENIOO au regard de critères objectifs, notamment, sans que cela ne puisse constituer une liste exhaustive :

- › Le non-renouvellement ou la radiation du Registre des intermédiaires (ORIAS ou équivalent en Europe en cas d'exercice de l'activité en France en libre prestation de service) depuis plus de quatre mois sans manifestation de la part du PARTENAIRE ou de ses ayants droits ;
- › La cessation d'activité, le décès ou le départ à la retraite du PARTENAIRE entrepreneur individuel sans reprise notifiée du portefeuille ;
- › La liquidation du PARTENAIRE exerçant sous forme sociétaire sans cession préalable de la convention ou du portefeuille ;
- › L'interdiction temporaire ou définitive d'exercer prononcée à l'encontre du PARTENAIRE entrepreneur individuel.

Afin de s'assurer du caractère avéré de déshérence, et dans les cas appropriés, ZENIOO notifie le constat de déshérence du portefeuille de Contrats au PARTENAIRE par lettre recommandée avec accusé de réception, y compris électronique, motivée adressée à ce dernier ou à ses ayants-droits dans la mesure où ces derniers peuvent être identifiés par ZENIOO, charge au PARTENAIRE ou à ses ayants-droits d'apporter la preuve contraire dans un délai de trois mois par lettre recommandée avec accusé de réception, y compris électronique.

### b. Conséquences de la déshérence

Le Constat de déshérence a pour conséquence le transfert de propriété, à titre gratuit et sans aucune indemnité, du portefeuille de contrats à ZENIOO, sous réserve du respect des conditions alternatives suivantes :

- › Au terme du délai de trois mois à compter de la première présentation de la notification du constat de déshérence, le PARTENAIRE ou ses ayants droits n'ont pas répondu au constat de déshérence ;
- › La première réponse écrite formulée dans le délai de trois mois ne permet pas de s'assurer de l'absence de déshérence effective et les éventuels autres compléments d'informations écrits reçus dans un délai supplémentaire accordé de trois mois s'avèrent également inopérants pour lever le constat de déshérence effective.

Le PARTENAIRE perd alors tout droit à rémunération de quelque nature que ce soit sur le portefeuille de Contrats concerné. Il n'est plus informé des événements intervenants sur les Contrats du portefeuille. Ne pouvant plus les assumer, il est déchargé de

l'ensemble de ses obligations légales et réglementaires vis-à-vis des Clients.

Le PARTENAIRE ne supporte plus les risques inhérents à la propriété du portefeuille de Contrats, sauf les éventuels litiges nés ou à naître résultant du non-respect, par celui-ci, de ses obligations contractuelles, législatives et réglementaires et/ou d'agissements fautifs ou frauduleux dont il est établi qu'il en a été l'auteur lorsqu'il avait la propriété de ce portefeuille.

Le PARTENAIRE renonce à toute action visant à contester le transfert de propriété du portefeuille de Contrats qu'il avait constitué, opéré en application du présent article.

Parallèlement, ZENIOO acquiert toutes les prérogatives d'un propriétaire vis-à-vis du portefeuille de Contrats, notamment celle de conserver ce dernier en acceptant toutes les obligations y afférentes ou celle de le céder à un tiers. ZENIOO informe les Clients concernés de l'identité de leur nouveau courtier.

## 16. CESSIION DU PORTEFEUILLE CLIENTS

### a. Conditions de prise en compte de la cession

- **Information de la cession**

Le PARTENAIRE s'engage à informer ZENIOO, au moins 2 mois avant la date d'effet prévue, de toute cession totale ou partielle de son portefeuille Clients à un autre intermédiaires d'assurance. Le PARTENAIRE adressera à ZENIOO tout document considéré par ZENIOO comme utile au traitement de la demande de cession de portefeuille.

A ce titre, il adressera notamment, dès signature, une copie de l'acte de cession ou de l'original de l'attestation de cession de portefeuille, complétée et signée des parties à la transaction, et stipulant expressément l'engagement de reprise pris par le cessionnaire, la caution solidaire à première demande de la part du PARTENAIRE, ainsi que de la liste du portefeuille Clients cédé.

ZENIOO pourra demander tout complément d'information nécessaire au traitement de la demande de cession de portefeuille.

- **Régularisation du solde débiteur**

Le PARTENAIRE s'engage à régulariser avant la date d'effet de la cession, tout solde débiteur enregistré sur son compte. L'absence de régularisation du solde débiteur empêchera la réalisation de l'opération de cession.

Ainsi, le transfert de portefeuille ne pourra être réalisé lorsque le bordereau du PARTENAIRE cédant est débiteur, qu'il s'agisse de commissions négatives ou de dettes de toutes autres natures (condamnations). Il appartient ainsi au PARTENAIRE d'aviser le

cessionnaire de son portefeuille du fonctionnement de la rémunération et du fait qu'aucune rémunération ne lui est versée tant que son bordereau présente un solde négatif.

- **Nécessité d'un agrément du cessionnaire**

La cession de portefeuille ne pourra être prise en compte que dès lors que le cessionnaire disposera d'un Code apporteur ZENIOO.

Toutefois, ZENIOO se réserve le droit de refuser la réalisation de nouvelles souscriptions au cessionnaire. De même, ZENIOO si elle autorise le cessionnaire à distribuer les Produits, elle est libre de consentir des modalités de rémunération différentes de celles accordées au cédant.

### b. Effets de la cession

- **Versement des commissions au cessionnaire**

Une fois que les conditions ci-dessous sont complétées, ZENIOO poursuivra au profit du cessionnaire, régulièrement habilité à exercer son activité de courtier en assurance en France, les versements des commissions afférentes au portefeuille cédé.

Le transfert du paiement des commissions sera réalisé au plus tôt :

- › Soit le premier jour du mois suivant la réception de la copie de l'acte de cession ou de l'attestation de cession, si ces éléments sont communiqués postérieurement à la date d'effet de la cession ;
- › Soit le premier jour du mois de la date de cession si ces éléments sont communiqués suffisamment tôt par rapport à la date d'effet de la cession.

En cas de décalage entre la date de cession et la date à laquelle ZENIOO en est informé, ZENIOO ne saurait être tenue pour responsable du paiement des Commissions qui aurait pu être effectué auprès du PARTENAIRE cédant, à charge pour le repreneur de réclamer au cédant les commissions qui lui sont dues et qu'il aurait indûment perçues.

L'information est considérée comme complète dès lors que ZENIOO aura reçu l'intégralité des documents requis. A défaut, la cession ne pourra être prise en compte et les commissions continueront d'être versées au cédant, à charge pour ce dernier de les reverser au cessionnaire.

- **Reprise de commissions postérieurement à la cession**

Les contrats d'assurance souscrits antérieurement à la cession et qui chutent postérieurement à cette dernière, feront l'objet d'une reprise de commission d'apport auprès du cessionnaire. Le Partenaire s'engage à en informer de manière explicite et non équivoque l'autre Partie à l'acte de cession lors de la cession du portefeuille. ZENIOO ne pourra être tenue pour responsable en l'absence de stipulation desdites règles de reprise de commission au sein de la convention de cession de portefeuille.

Toutes les affaires ayant été précomptées ou escomptées seront prises en compte pour établir le calcul des commissions pouvant être encore reprises après la date d'effet de la cession, en cas de chutes, quel qu'en soit le motif.

Le montant constaté devra :

- › soit faire l'objet d'un remboursement par le PARTENAIRE s'il est cédant avant la date d'effet de ladite cession,
- › soit être dûment accepté par la cessionnaire qui s'engagera alors à supporter ces éventuelles reprises quelles que soient les dates des actes générateurs des reprises réellement effectuées, étant précisé que le PARTENAIRE demeurera solidairement tenu du paiement des sommes dues en cas de défaillance du cessionnaire.

## 17. OBLIGATION DE LOYAUTE

Les Parties s'engagent mutuellement à une obligation de loyauté.

Le PARTENAIRE s'engage à ce qu'aucune action sur le portefeuille visant à faire délibérément chuter totalement ou partiellement les adhésions en cours ne soit entreprise sans accord préalable écrit entre les Parties. A ce titre, le PARTENAIRE s'interdit toute action organisée de manière directe ou indirecte ayant pour objectif principal un changement d'assurance de tout ou partie du portefeuille de Contrats constitué dans le cadre des présentes et qui ne serait pas guidée par le seul intérêt du Client.

Cette disposition ne fait pas obstacle à la faculté pour le PARTENAIRE de proposer à son client un produit d'assurance plus adapté dans le cadre de son devoir de conseil et de suivi.

En cas de non-respect de cette obligation, l'ensemble des commissions réellement dues au PARTENAIRE seront recalculées, pour tous les contrats réalisés dans le cadre de la présente Convention, sur la base du taux linéaire de 10%.

## 18. PREVENTION ET GESTION DES CONFLITS D'INTERÊTS

Au titre de la présente Convention, il est entendu par risque de conflit d'intérêts, une situation dans laquelle une Partie se trouve et qui est susceptible d'interférer ou d'altérer avec sa capacité à exécuter ses obligations dans le cadre de la présente Convention. Une telle situation peut résulter notamment d'intérêts économiques, d'affinités politiques, de liens familiaux, ou toutes autres relations ou tous intérêts communs.

Au jour de la signature de la présente Convention, les Parties déclarent ne pas avoir connaissance d'une situation de conflit d'intérêts.

Dans l'hypothèse où l'une des Parties se trouverait, directement ou indirectement, en situation de risque de conflit d'intérêts, la Partie concernée en informera l'autre Partie sans délai.

Les Parties conviendront ensemble, au cas par cas, des éventuelles mesures à prendre pour faire cesser ce risque de

conflits d'intérêts, qu'elles s'obligent à mettre en œuvre dans les délais convenus.

Le PARTENAIRE s'oblige à faire connaître les stipulations de la présente clause à l'ensemble de ses représentants légaux, organes d'administration et de direction et collaborateurs concernés tant lors de la conclusion de la Convention que pendant son exécution.

Le PARTENAIRE ne saurait solliciter une quelconque rémunération complémentaire ou indemnité d'aucune sorte au titre de la révélation d'une situation de risque de conflit d'intérêts ou au titre des mesures prises à la suite d'une telle révélation.

## 19. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Une réclamation se définit comme l'expression d'un mécontentement envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée. Elle peut émaner de toute personne, y compris en l'absence de relation contractualisée avec le professionnel : clients (particuliers ou professionnels), anciens clients, bénéficiaires, personnes ayant sollicité du professionnel la fourniture d'un produit ou service ou qui ont été sollicitées par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Ladite définition pourra évoluer en fonction de la réglementation et des futures recommandations de l'ACPR.

### a. Mise en place d'un processus de traitement des réclamations

Le PARTENAIRE s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de traitement des réclamations et notamment la recommandation n°2024-R-02 de l'ACPR et toutes celles qui suivront.

A ce titre, le PARTENAIRE déclare qu'il

- › dispose d'une procédure documentée de suivi et traitement des réclamations permettant notamment :
  - d'identifier les réclamations ;
  - d'inviter le réclamant à formuler ses réclamations par écrit ;
  - de transmettre à l'interlocuteur ou au service compétent les réclamations écrites ;
  - d'accuser réception par écrit dans un délai maximum de 10 jours et de répondre par écrit de façon claire, adaptée et argumentée dans un délai maximum de 2 mois ;
  - d'identifier les dysfonctionnements, manquements ou mauvaises pratiques et de prendre, dans les délais raisonnables, des mesures correctives pour y remédier
- › enregistrer et suivre les réclamations écrites et les réponses apportées



- › avoir sélectionné un médiateur pour le règlement des litiges l'opposant à sa clientèle ;
- › informer sa clientèle sur les modalités pratiques pour effectuer une réclamation, sur son organisation pour apporter une réponse et les délais auxquels il s'engage, sur le médiateur qu'il a sélectionné pour le règlement de ces litiges. Cette information doit être aisément accessible notamment dans les lieux d'accueil de la clientèle et sur la page web ;
- › soumettre au moins annuellement, aux instances de gouvernance appropriées une synthèse comportant une analyse de la qualité du dispositif mis en place, une description des éventuels dysfonctionnements, manquements à la réglementation ou mauvaises pratiques commerciales identifiées à travers les réclamations et mesures correctives envisagées ou mises en œuvre.

Il est rappelé que pour les réclamations formulées à l'oral (numéro de téléphone non surtaxé, lieu d'accueil de la clientèle...) ou par messagerie instantanée ne permettant pas au réclamant de disposer d'une copie datée de sa réclamation, le PARTENAIRE doit inviter le réclamant à formaliser son mécontentement au moyen d'un support écrit durable s'il ne peut lui être donné immédiatement entière satisfaction.

## **b. Modalités de traitement des réclamations de distribution**

Toute réclamation relative à la distribution du Produit au sens de l'article L511-1 du code des assurances est traitée par le PARTENAIRE.

Ainsi, dès lors que ZENIOO reçoit une réclamation relative à un acte de distribution, elle la transmet au PARTENAIRE pour traitement. Ce dernier s'engage à apporter une réponse dans un délai d'un mois à compter de sa réception. Si après analyse le Contrat doit être modifié ou annulé, le PARTENAIRE se rapprochera directement du gestionnaire afin de mettre en place la solution trouvée avec votre assuré.

A défaut de réponse par le PARTENAIRE dans ce délai ou si la réponse apportée par le PARTENAIRE ne satisfait pas le réclamant, ce dernier pourra se rapprocher de ZENIOO afin d'obtenir une seconde analyse de sa demande.

De même, le PARTENAIRE s'engage à informer ZENIOO de toute réclamation dite sensible concernant la distribution du Produit. Par réclamation sensible, il faut entendre, toute réclamation émanant de l'une des personnes suivantes : avocat, assurance de protection juridique, Fédération Française de l'Assurance (FFA), Défenseur des droits (HALDE), DGCCRF ou DIRECCTE, ACPR, Plateforme européenne de règlement en ligne des litiges de consommation, journaliste ou animateur d'émission (radio, télévision, web), plateforme SignalConso, plateforme de règlement des litiges en ligne (<https://ec.europa.eu/consumers/odr>).

ZENIOO peut être amenée à intervenir sur les réclamations sensibles et à apporter une réponse à l'émetteur de la réclamation.

Dès lors que ZENIOO intervient dans le cadre du traitement d'une réclamation de distribution, elle se rapproche du PARTENAIRE afin d'obtenir des éléments de contexte sur le dossier. Le PARTENAIRE s'engage à lui répondre dans un délai de 15 jours maximum et à lui transmettre l'ensemble des éléments justificatifs requis (ex : procédures mises en place, enregistrement des ventes...). A défaut de réponse du PARTENAIRE dans ce délai, ZENIOO se réserve la possibilité de faire droit à l'ensemble des demandes du réclamant et à prendre d'éventuelles sanctions vis-à-vis du PARTENAIRE. De même, l'absence de réponse du PARTENAIRE dans ce délai pourra être considéré comme une faute grave, susceptible d'entraîner la résiliation immédiate de la présente Convention.

Il est rappelé que l'intervention de ZENIOO dans le traitement de ces réclamations ne décharge par le PARTENAIRE de ses obligations d'information et de conseil dont il est seul responsable.

L'ensemble des informations relatives aux réclamations seront envoyées au PARTENAIRE sur l'adresse email « Réclamation » renseignée par le PARTENAIRE sur la Plateforme. Si le PARTENAIRE souhaite modifier cette adresse, il peut le faire directement sur la Plateforme ou en informer ZENIOO à l'adresse suivante : [reclamation@zenioo.com](mailto:reclamation@zenioo.com).

## **c. Reporting sur les réclamations de distribution**

Le PARTENAIRE transmet trimestrielle à ZENIOO un reporting sur l'ensemble des réclamations reçues relatives au Produit et notamment aux actes de distribution réalisées par le PARTENAIRE.

Ce reporting comprend a minima les informations suivantes :

- › Numéro de contrat ;
- › Nom et prénom du réclamant ;
- › Date de réception de la demande ;
- › Date de réponse ;
- › Mécontentement exprimé par le client ;
- › Eventuel dysfonctionnement détecté et mesures correctives envisagées ou mises en place.

## **d. Modalités de traitement des réclamations de gestion**

Les réclamations ne relevant pas des actes de distribution du Produit sont traitées par l'organisme assureur ou son délégataire de gestion. En cas de réception par le PARTENAIRE d'une réclamation de ce type, il s'engage à la transmettre directement au gestionnaire dans un délai maximum de 72h en mettant ZENIOO en copie dudit transfert.



## 20. LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Les Parties conviennent de tout mettre en œuvre pour lutter contre les risques de fraude interne et externe, qui pourraient être constatées au cours de l'exécution de la Convention.

A ce titre, le PARTENAIRE s'engage notamment à vérifier la fiabilité des informations qu'il recueille.

Chaque Partie sera avertie par l'autre de tout évènement suspect dont elle aura connaissance.

Le PARTENAIRE s'engage notamment à avertir sans délai ZENIOO, l'organisme assureur ou son délégataire, de toute présomption de fraude ou tentative de fraude dont il aurait connaissance. Il s'engage par ailleurs à collaborer loyalement à toute enquête effectuée à la requête de ZENIOO, d'un des organismes assureurs ou d'autorités extérieures.

## 21. LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME (LCB-FT)

Le PARTENAIRE déclare respecter la réglementation ou tout autre disposition, notamment déontologique et/ou professionnelle, en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme prévues, prises en application des articles L561-1 et suivants, R561-1 et suivants du code monétaire et financier ainsi que de l'Arrêté du 6 janvier 2021 relatif au dispositif et au contrôle interne en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme et de gel des avoirs et d'interdiction de mise à disposition ou d'utilisation des fonds ou ressources économiques et toutes les précautions relatives à l'échange d'informations..

Le PARTENAIRE garantit ZENIOO contre toute sanction qui pourrait être prononcée à son encontre du fait d'une défaillance de son dispositif LCB-FT.

### a. Mesures de vigilance

Le PARTENAIRE déclare avoir mis en place :

- › un **dispositif pour détecter et lutter efficacement contre le risque de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme** dans le respect du principe de proportionnalité des risques, au regard notamment de la taille de la société et de la nature de son activité.
- › une **classification des risques** tenant compte, a minima, du niveau de vigilance mis en place par ZENIOO pour chaque Produit.
- › des **mesures de vigilance particulières** et notamment un suivi permanent toute la durée de la relation commerciale, des assurés considérés comme des personnes politiquement exposées au sens de l'article R561-18 du code monétaire et financier.
- › des **procédures** s'appuyant sur une classification des risques en matière de LCB-FT et un dispositif de contrôle des procédures.

- › des **formations** de son personnel.
- › un **correspondant-déclarant TRACFIN** qu'il a déclaré à l'ACPR ainsi qu'à TRACFIN

### b. Tierce introduction

Le PARTENAIRE étant en lien direct avec les Clients et prospects, il agit en tant que tiers introducteur de ZENIOO, au sens de l'article L561-7 du code monétaire et financier, pour mettre en œuvre les obligations en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

A ce titre, le respect par le PARTENAIRE de ces obligations en matière de LCB-FT est une condition essentielle de l'acceptation par ZENIOO de l'établissement et de la poursuite des relations contractuelles entre les Parties. Le PARTENAIRE s'engage notamment à :

- › Identifier et vérifier l'identité du client et, le cas échéant, du bénéficiaire effectif, conformément à la réglementation applicable ;
- › Recueillir des éléments de connaissance de la relation d'affaires et leur mise à jour.

Ces mesures de vigilance devront respecter a minima le niveau de vigilance indiqué par ZENIOO, pour chacun de ses produits. Le PARTENAIRE peut toutefois appliquer un niveau de vigilance supérieur à celui indiqué par ZENIOO, en fonction de sa propre cartographie des risques.

Le PARTENAIRE devra notamment obtenir toutes les informations pertinentes sur la connaissance de la relation d'affaires et actualiser cette dernière selon une fréquence adaptée au risque de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme.

Il est précisé que les opérations réalisées à partir ou vers un pays présent sur la liste noire du GAFI est interdite. De même, les opérations réalisées à partir ou vers un pays présent sur la liste grise du GAFI est soumise à des restrictions strictes et doit être soumis à validation de ZENIOO ou des organismes assureurs des Produits.

En présence d'une opération atypique et/ou particulièrement complexe et/ou d'un montant inhabituellement élevé ne paraissant pas avoir de justification économique ou d'objet licite, le PARTENAIRE s'engage à interroger le Client pour obtenir toute information utile permettant d'explicitier l'opération.

Si, malgré les explications du client – ou a fortiori en présence d'un silence persistant du client -, l'opération demeure douteuse, le correspondant Tracfin du PARTENAIRE suspend l'opération et prend attache, sans délai, avec le correspondant Tracfin de ZENIOO (lcb-ft.tracfin@zenioo.com) pour les suites à donner. Le PARTENAIRE transmet à cette occasion tout document pertinent en sa possession. Dans ce cadre, ZENIOO se réserve la possibilité de demander au PARTENAIRE des informations complémentaires et des pièces justificatives portant sur l'identification des clients et des bénéficiaires effectifs ou sur la relation d'affaires, dans les conditions prévues à l'article R.561-13 CMF. Le délai accordé au PARTENAIRE pour la fourniture de ces éléments sera fixé entre

les parties au cas par cas et en fonction de la complexité du dossier.

En cas de détection d'opérations douteuses (informations insuffisantes ou incohérentes, incidents financiers, moyens de paiement en provenance de l'étranger, etc.), de suspicion de blanchiment d'argent, fraude fiscale ou financement du terrorisme, il appartient au PARTENAIRE de procéder à une déclaration de soupçon auprès de la cellule locale et d'informer le correspondant Tracfin de ZENIOO (lcb-ft.tracfin@zenioo.com)

Le PARTENAIRE s'engage à conserver une copie des pièces recueillies dans le cadre de la mise en œuvre des mesures de vigilance pendant toute la durée de sa relation avec le Client, et pendant une durée de cinq (5) ans à compter de la cessation de cette relation.

Afin de permettre à ZENIOO d'assurer ses diligences quant à l'identification du Client, à la connaissance de la relation d'affaires et à sa mise à jour, le PARTENAIRE s'engage à transmettre à ZENIOO :

➤ **Sans délai**

- les éléments d'identification des Clients, de son bénéficiaire effectif et/ou du représentant du Client,
- les éléments de connaissance de la relation d'affaires (ex : détail de l'objet et de la nature de la relation d'affaires).
- l'ensemble des éléments recueillis en cas d'identification d'une personne politiquement exposée (PPE) ou d'un client établi dans un pays à risques figurant sur les listes du GAFI ou de la Commission européenne (article L561-10 code monétaire et financier)

➤ **A première demande de ZENIOO :**

Tout document pertinent de :

- vérification d'identité (ex : copie de la pièce d'identité et, le cas échéant, du bénéficiaire effectif et/ou de représentant du Client)
- connaissance de l'objet ainsi que la nature de la relation d'affaires

L'absence de fourniture de ces pièces pourra entraîner la résiliation de la convention pour faute grave.

## c. Gel des avoirs

Le PARTENAIRE déclare s'être doté d'un système de vérification régulier et permanent de ses bases Clients afin de vérifier que le Client ou prospect ne figure pas sur la liste de personnes ou entités pour lesquelles il est institué un gel des avoirs ou une interdiction de fourniture de services financiers (article L561-4 du code monétaire et financier).

Il s'engage à ne réaliser aucune opération avec les personnes listées sur l'une des listes de gel des avoirs (à minima la liste de la DG Trésor accessible à l'adresse suivante : [https://gels-](https://gels-avoirs.dgtresor.gouv.fr/)

[avoirs.dgtresor.gouv.fr/](https://gels-avoirs.dgtresor.gouv.fr/)) et ainsi à ne transmettre à ZENIOO, aux organismes assureurs ou à leurs délégataires, aucune demande d'adhésion pour l'une de ces personnes.

## d. Audit

ZENIOO pourra être amené à contrôler les mesures de vigilance mises en œuvre par le PARTENAIRE dans les conditions fixées par l'article « contrôles et audits ».

Il est également précisé que le PARTENAIRE s'engage à mettre à disposition de tout organisme assureur qui en ferait la demande, les éléments d'information portant sur l'identification du Client, le cas échéant sur la vérification de l'identité client en cas de soupçon, ainsi que sur la relation d'affaires.

# 22. CONTROLES ET AUDITS

## a. Contrôle qualité

ZENIOO peut être amené à réaliser des contrôles qualité et de conformité des affaires nouvelles réalisées. Ces contrôles peuvent impliquer la réalisation d'appels téléphoniques auprès des Clients.

Dans le cadre des appels réalisés, ZENIOO mesure le niveau de satisfaction des Clients concernant leur contrat. Si ZENIOO décèle chez le Client une insatisfaction ou un besoin lié à son contrat, ZENIOO peut lui proposer des actions de fidélisation, une réduction tarifaire ou toute autre action visant à répondre à la demande du Client, pouvant notamment mener à l'annulation de l'affaire.

Si ZENIOO détecte un dysfonctionnement au sein du PARTENAIRE, elle en informe ce dernier qui s'engage à lui fournir tout document et pièce requise dans un délai maximum de 10 jours ouvrés suivant la demande formulée par ZENIOO.

Par ailleurs, en cas de réclamation formulée par un Client ou de défaut détecté par ZENIOO, ZENIOO les transmettra, conformément à l'article « traitement des réclamations » au PARTENAIRE afin qu'il transmette ses observations étayées et, le cas échéant, les pièces justificatives requises. Le PARTENAIRE est alors tenu de communiquer sous 15 jours les informations réclamées par ZENIOO. Il peut s'agir notamment de tout écrit transmis sur support durable (papier ou électronique) émanant du prospect ou du Client du PARTENAIRE, de tout enregistrement vocal et, plus globalement, de tout élément permettant d'exonérer le PARTENAIRE de toute responsabilité.

## b. Contrôle périodique

ZENIOO pourra exercer tout contrôle effectif concernant l'exécution de la Convention, notamment s'agissant de la bonne application de la réglementation concernant la distribution de contrats d'assurance (ex : règles relatives à la vente à distance) et la correcte exécution du dispositif LCB-FT et cela durant toute la durée de la Convention.

Ces contrôles pourront s'effectuer sur place ou sur pièces ou via un questionnaire déclaratif. Il est précisé que ce contrôle pourra être réalisé en tout lieu à partir duquel le PARTENAIRE réalise des actes de distribution des Produits, notamment les éventuelles plateformes de vente.

Dès lors que le PARTENAIRE fait appel à des prestataires ou mandataires pour réaliser des actes de distribution, le PARTENAIRE s'engage à permettre à ZENIOO de réaliser des contrôles de ces prestataires selon les mêmes modalités que celles prévues par la présente Convention.

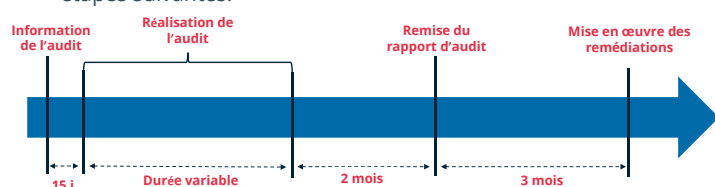
Le PARTENAIRE coopérera avec toute personne mandatée par ZENIOO pour réaliser ces contrôles. Cette personne ne devra pas être un concurrent du PARTENAIRE. Les Parties s'engagent à ce que ces contrôles, l'exécution et le suivi des remédiations nécessaires, s'exercent dans le cadre d'une coopération loyale et constructive.

Le PARTENAIRE :

- › Fournit à l'équipe de contrôle périodique toute l'assistance nécessaire au bon exercice de sa mission ;
- › Met à disposition de ZENIOO, les procédures, documents, états, requêtes, dossiers, pièces et contrôles demandés, et de manière générale, tout document utile à la réalisation du contrôle ;
- › En cas de contrôle sur place, met à disposition, notamment (sans que cette liste ne puisse être regardée comme exhaustive) :
  - Un interlocuteur durant toute la durée de la mission en tant que point d'entrée unique pour la mission de contrôle périodique, facilitant ainsi les échanges ;
  - Des interlocuteurs se rendant disponibles pour décrire le mode de fonctionnement et les procédures ;
  - Un local avec un poste informatique relié aux systèmes de distribution et de souscription, permettant ainsi de consulter toutes les étapes des dossiers, connecté à une imprimante.

Le PARTENAIRE prend acte que son refus de recevoir les représentants ou mandataires de ZENIOO ou de lui adresser les documents sollicités en communication est considéré comme un motif de résiliation immédiat de la présente Convention.

La mission de contrôle du PARTENAIRE se déroulera selon les étapes suivantes.



A l'issue du contrôle et dans un délai maximum de deux mois, un rapport sera remis au PARTENAIRE et comportera :

- › La liste des dossiers examinés ;

- › Les remarques éventuelles par dossier ;
- › Les observations, recommandations, mesures correctives est formation à mettre en place.

Dans un délai de trois mois suivant la réception de ce rapport par le PARTENAIRE, celui-ci devra avoir pris les dispositions nécessaires pour remédier aux éventuelles difficultés relevées dans ledit rapport.

### c. Mesures correctives et sanctions

En fonction des éléments fournis dans le cadre des contrôles, ZENIOO détermine des mesures correctives à mettre en place par le PARTENAIRE et les éventuelles sanctions à appliquer. Le PARTENAIRE s'engage à mettre en œuvre les éventuelles mesures correctives et à transmettre à ZENIOO tout justificatif demandé.

A ce titre, ZENIOO se réserve notamment le droit de :

- › Recalculer ab initio les commissions de manière linéaire au taux le plus bas existant pour les Produits concernés
- › Diminuer le volume de production autorisé
- › Modifier les conditions de versement des commissions
- › Appliquer des pénalités, la somme étant directement soustraite du bordereau de commissions du PARTENAIRE
- › Retenir les commissions du bordereau de commission du PARTENAIRE
- › Suspendre, y compris avec effet immédiat, l'exécution de la présente Convention, sans qu'il soit besoin de préavis
- › Fermer définitivement ou temporairement certains codes ou sous-codes
- › Suspendre avec effet immédiat les accès du PARTENAIRE à la Plateforme
- › Résilier la convention en cas d'absence de mesures correctives conformément aux stipulations de l'**article « Prise d'effet, durée, résiliation de la convention »**.

### d. Contrôle par les autorités administratives

Pour le cas où ZENIOO ferait l'objet d'un contrôle par une autorité de supervision, de régulation ou de contrôle, selon les modalités définies par cette autorité, le PARTENAIRE s'engage à collaborer avec ladite autorité et à donner accès à ses locaux, sur demande de ladite autorité.

Sauf interdiction réglementaire, le PARTENAIRE devra informer ZENIOO de tout contrôle de son activité par le régulateur ou une autorité administrative, fiscale et/ou judiciaire et directement relatif aux prestations définies dans la présente Convention et à son exécution.

Le cas échéant, les résultats d'un tel contrôle devront être révélés à ZENIOO, notamment en cas de sanction.

## 23. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Chaque Partie reste seule propriétaire des noms, marques, logos, signes, dessins qui lui appartiennent, que la création en soit volontaire ou non, qu'elle ait été prévue ou non dans le cadre de la Convention.

ZENIOO demeure la titulaire exclusive des droits de propriété intellectuelle attachées :

- › A sa Plateforme et à toutes ses versions (nouvelles versions, mises à jour) ;
- › A la marque et au logo ZENIOO
- › aux noms de domaines contenant le terme ZENIOO.

De même, il est rappelé que les noms, marques, logos, signes et dessins des organismes assureurs restent leur seule propriété.

Chaque Partie s'engage à respecter l'ensemble des droits de propriété de l'autre Partie sur ses noms, marques, logos, signes, dessins et de s'abstenir de susciter toute analogie dans l'esprit du public, à quelques fins que ce soit. Leur reproduction, même partielle, ou leur utilisation, est prohibée, sans l'accord préalable de la Partie détentrice des droits.

De plus, le PARTENAIRE prend les mêmes engagements sur les noms, marques, logos, signes et dessins des organismes assureurs.

Ainsi, tous les documents produits et mis à disposition par ZENIOO dans le cadre de la Convention sont sa propriété exclusive ou celle des organismes assureurs. Par conséquent, leur utilisation par le PARTENAIRE est limitée aux stricts besoins de l'exécution de la Convention. Le PARTENAIRE ne pourra continuer d'utiliser lesdits documents après résiliation de la Convention pour quelque cause que ce soit.

Toutefois, le PARTENAIRE est autorisé à utiliser le logo ZENIOO, comme suit :

- › afficher le logo ZENIOO en magasin ;
- › intégrer le logo ZENIOO sur son site web
- › diffuser les éléments fournis par ZENIOO tels qu'une vitrophanie ou une bannière ;
- › intégrer le logo ZENIOO dans les documents institutionnels et commerciaux présentant les produits et offres de ZENIOO.

En contrepartie, le PARTENAIRE s'engage à :

- › ne pas autoriser de tiers à utiliser la marque ZENIOO : l'utilisation de la marque ZENIOO, sans l'accord écrit de ZENIOO est illicite ;
- › ne pas intégrer le terme ZENIOO dans sa dénomination sociale ou ses marques ;
- › éviter toute confusion et, en ce sens, à ne pas laisser croire à quiconque que le PARTENAIRE est une filiale de ZENIOO et/ou est propriétaire de la marque ZENIOO ;
- › respecter les conditions d'utilisation de l'identité visuelle ZENIOO (logo, couleurs, police, etc.) prévues en **annexe 3 – conditions d'utilisation de l'identité visuelle Zenioo** ;

- › mettre à jour le logo de la marque ZENIOO s'il ne l'est pas et/ou s'il venait à évoluer et ce, dans les 6 jours suivants notification envoyée par tout moyen par ZENIOO ;
- › ne pas enregistrer des marques ou des noms de domaines contenant ZENIOO ;
- › ne pas référencer ZENIOO sur le web ;
- › ne pas se faire passer pour le titulaire de la marque ZENIOO ;
- › ne pas modifier, altérer, transformer, singer, porter atteinte de quelque manière que ce soit à la marque ZENIOO ;
- › respecter dignement en toute circonstance, la marque ZENIOO et, en conséquence, s'interdire expressément toute déclaration ou tout comportement susceptible de nuire à sa réputation, à son image et à sa notoriété, pendant toute la durée de validité de la présente autorisation et après son expiration pour une durée au moins égale à celle de sa validité.

Cette autorisation prend effet à compter de la signature de la présente Convention et est prévue pour toute la durée de la Convention. Elle pourra être dénoncée à tout moment, 48 heures après notification envoyée par tout moyen au PARTENAIRE pour lui faire part de sa volonté d'y mettre fin. Dans tous les cas, la présente autorisation ne survivra pas à la rupture de la Convention.

A compter de la rupture des relations contractuelles, le PARTENAIRE cessera immédiatement d'utiliser la marque et les logos ZENIOO et remettra à la disposition de ZENIOO tous les éléments en sa possession.

## 24. CONFIDENTIALITÉ

Le PARTENAIRE s'engage à ne pas utiliser, exploiter, divulguer ou communiquer à un tiers quelconque, sauf aux fins d'exécution de ses obligations aux termes de la présente Convention, quelconque information que ce soit concernant l'activité de ZENIOO, qui aurait pu lui être communiquée par ZENIOO dans le cadre de la négociation, la conclusion ou l'exécution de la présente Convention et qui auraient été indiquée, par écrit, être confidentielle.

Nonobstant ce qui précède, n'est pas considérée comme information confidentielle, toute information :

- › Relevant du domaine public ou qui y tomberait au cours de la présente Convention sans que cela ne résulte de la faute du PARTENAIRE ;
- › Qui était déjà connue du PARTENAIRE au moment de leur communication et dont la connaissance peut être prouvée par document écrit ;
- › Développées indépendamment par le PARTENAIRE sans que cela résulte de l'utilisation d'informations fournies par ZENIOO ;
- › Obtenues légalement par le PARTENAIRE auprès d'un tiers.

Cette obligation est valable pendant toute la durée de la présente Convention et pendant les cinq ans qui suivront sa résiliation ou son expiration.

Le PARTENAIRE s'engage à protéger ces informations comme il protège ses propres informations confidentielles et secrets commerciaux et à informer son personnel de la présente obligation de confidentialité de ces informations et à lui faire respecter ladite obligation.

Nonobstant ce qui précède, le PARTENAIRE pourra communiquer toute information confidentielle de ZENIOO à :

- › Ses conseils légalement tenus d'une obligation de secret professionnel lorsqu'une telle communication sera nécessaire
- › Tout tiers à qui le PARTENAIRE pourrait être légalement tenue de la communiquer.

Le PARTENAIRE reconnaît que les informations communiquées par ZENIOO sont et restent la propriété exclusive de cette dernière. Le PARTENAIRE s'engage à rendre promptement, à la demande de ZENIOO, tous les documents qui lui ont été communiqués par cette dernière.

## 25. RESPECT DE LA REGLEMENTATION DU TRAVAIL

Le PARTENAIRE déclare se conformer à la législation fiscale et sociale en vigueur, être à jour du paiement des cotisations sociales et être en mesure de fournir la preuve du respect des différentes obligations applicables en la matière à la demande de ZENIOO.

Plus largement, le PARTENAIRE déclare satisfaire aux obligations de toutes réglementations applicables visant la lutte contre le travail dissimulé.

A ce titre, il s'engage à ne faire exécuter la distribution des Produits que par des personnes régulièrement employées au regard des dispositions du Code du travail français et, le cas échéant, au regard des réglementations locales applicables.

L'emploi de main d'œuvre clandestine constitue une faute grave au sens de la Convention.

Sur demande de ZENIOO, le PARTENAIRE peut lui fournir à une attestation de fourniture de déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de Sécurité sociale datant de moins de six (6) mois, de même qu'un extrait de l'inscription au registre du commerce et des sociétés (K ou K bis) datant de moins de trois (3) mois et justifiant de l'inscription au répertoire des métiers.

## 26. LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Les Parties déclarent respecter scrupuleusement les réglementations françaises en matière de lutte contre la corruption, applicables aux secteurs publics et privés codifiées notamment aux articles 432-11, 433-1, 435-1 et suivants, 445-1 et suivants du code pénal français et L442-6 du code de commerce français et/ou tout texte qui viendrait les compléter et/ou s'y substituer.

A ce titre, les Parties, le cas échéant, leurs salariés, préposés et mandataires sociaux, s'interdisent de proposer ou recevoir sans droit, directement ou indirectement, des offres, promesses, dons, présents, avantages quelconques, pour elles ou autrui, aux fins d'accomplir ou s'abstenir d'accomplir ou faciliter un acte en violation de leurs obligations légales, et/ou professionnelles et/ou issues de la Convention.

Les Parties déclarent connaître la législation française relative aux paiements illicites et notamment à la lutte contre la corruption, l'extorsion ou le blanchiment d'argent. Elles déclarent et garantissent qu'elles-mêmes et leur personnel se conforment à la réglementation relative à la lutte contre les paiements illicites.

Le PARTENAIRE garantit et s'engage à ce que, en lien avec cette convention :

- › Ni le PARTENAIRE, ni ses dirigeants, salariés, associés, mandataires, sous-traitants ou tout autre tiers agissant en son nom ont commis ou commettront tout acte de corruption envers l'un des dirigeants, salariés, associés, mandataires, sous-traitants de ZENIOO, des organismes assureurs ou de tout autre tiers agissant en leur nom ; et
- › Le PARTENAIRE a mis en place et maintiendra des règles anti-corruption adéquates et des contrôles afin de prévenir et de détecter les actes de corruption au sein de son organisation, que ceux-ci soient réalisés par ses dirigeants, salariés, associés, mandataires, sous-traitants, ou tout autre tiers agissant en son nom.

Dans la mesure où cela est permis par la loi en vigueur, le PARTENAIRE s'engage à notifier à ZENIOO dès qu'il est informé, ou a des raisons raisonnables de suspecter, qu'une activité effectuée en lien avec cette Convention contrevient ou pourrait contrevenir au présent article ou à toute autre loi ou réglementation anti-corruption.

ZENIOO peut résilier la Convention à effet immédiat, après notification écrite en lettre recommandée avec accusé de réception, y compris électronique si, pendant la durée de la Convention, le PARTENAIRE est reconnu responsable d'un acte de corruption ou est en violation avec le présent article ou les lois et réglementations anti-corruption, que cela soit ou non en lien avec la Convention.



## 27. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Cet article définit les règles en matière de traitement des données à caractère personnel qui existent dans le cadre de la présente Convention ; à la fois dans les relations entre ZENIOO et le PARTENAIRE, mais également dans les relations entre ZENIOO et le CLIENT.

Dans les deux hypothèses, ZENIOO doit être entendue comme "Responsable de traitement" au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée ainsi que du Règlement (UE) n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données (ci-après désigné « RGPD »).

Plus spécifiquement :

- › ZENIOO doit être entendue comme étant "Responsable de traitement" en ce qu'elle traite les données à caractère personnel du PARTENAIRE - alors entendu comme "Personne concernée" - dans le cadre de l'exécution de la présente Convention.
- › ZENIOO doit être entendue comme étant "Responsable de traitement distinct" en ce qu'elle traite les données à caractère personnel du CLIENT du PARTENAIRE - alors entendu comme "Personne concernée" - dans le cadre de l'exécution de la présente Convention.

Le PARTENAIRE s'oblige à faire connaître les stipulations de la présente clause à l'ensemble de ses collaborateurs afin que l'information quant aux traitements des données à caractère personnel réalisés par ZENIOO soit complètement transparente.

### a. Quant aux données à caractère personnel du PARTENAIRE

Dans le cadre de l'exécution de la présente Convention, ZENIOO est amenée à traiter des données à caractère personnel du PARTENAIRE ou des membres de son personnel.

#### • Catégories de données à caractère personnel traitées par ZENIOO

Plus précisément, ZENIOO traite les catégories de données suivantes :

- › Données d'identification : nom, prénom, signature électronique, date de naissance, carte d'identité nationale (en ce qui concerne le(s) dirigeant(s) au sein du PARTENAIRE) ;
- › Données contractuelles : telles que reprises au début de la présente Convention ;
- › Données professionnelles : justificatif de l'immatriculation du PARTENAIRE au registre des intermédiaires en assurance, adresse électronique professionnelle, numéro de téléphone professionnel, extrait Kbis, données et qualité

des ventes réalisées, fonction, organisation du cabinet du PARTENAIRE ;

- › Données bancaires : montant des commissions versées au PARTENAIRE, compte bancaire et toutes autres informations de nature financières utiles au paiement des commissions ;
- › Données de connexion : identifiant individuel, mot de passe, adresse IP ;
- › Toute donnée nécessaire à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ;
- › Toute autre donnée communiquée volontairement par le PARTENAIRE dans le cadre de l'exécution de la présente Convention, y compris mais sans toutefois s'y limiter, lors d'échanges d'e-mails ou dans le cadre de la gestion du cabinet du courtier sur la plateforme SOIZIC.

#### • Traitement de données à caractère personnel dites « particulières »

Par principe, ZENIOO ne traite pas de catégories particulières de données à caractère personnel révélant l'origine raciale ou ethnique du PARTENAIRE, ses opinions politiques, ses convictions religieuses ou philosophiques, son appartenance syndicale, ses données génétiques, ses données biométriques, ses données de santé ou les données concernant sa vie sexuelle ou son orientation sexuelle, sans son consentement.

Dans le cas spécifique des données relatives aux condamnations pénales et aux infractions, le Code des assurances français oblige ZENIOO à vérifier l'honorabilité de son PARTENAIRE de sorte qu'il est possible que ZENIOO ait accès à son extrait de casier judiciaire. Dans ce cas précis, et compte tenu de cette obligation légale qui repose sur ZENIOO, ce traitement ne requiert par le consentement du PARTENAIRE.

#### • Méthodes de collecte

Toutes les données à caractère personnel du PARTENAIRE sont collectées directement auprès de lui, notamment via les échanges qu'il a avec ZENIOO avant la signature de la présente Convention et pendant toute la durée de son exécution.

#### • Bases légales des traitements et finalités

##### ➔ Art. 6, 1., b) RGPD : Traitement sur base de l'exécution de la présente Convention

Les données à caractère personnel du PARTENAIRE sont traitées, notamment, pour les finalités suivantes :

- › En vue de la signature de la présente Convention ;
- › En vue de la gestion contractuelle entourant la présente Convention, en ce compris le paiement des commissions au PARTENAIRE par ZENIOO ;
- › En vue de répondre à toutes les questions/demandes/plaintes du PARTENAIRE concernant l'exécution de la présente Convention ;



- › En vue de la fin / résiliation de la présente Convention ;
- › En vue de l'éventuelle constatation des manquements à la présente Convention ;
- › En vue de l'inscription du PARTENAIRE à la plateforme de ZENIOO ;
- › En vue de l'assistance du PARTENAIRE sur la plateforme ZENIOO.

➔ **Art. 6, 1., f) RGPD : Traitement sur base des intérêts légitimes de ZENIOO**

Les données à caractère personnel du PARTENAIRE sont traitées, notamment, pour les finalités suivantes :

- › En vue d'améliorer les services de ZENIOO ;
- › En vue d'améliorer la plateforme de ZENIOO ;
- › En vue d'animer la relation commerciale entre ZENIOO et le PARTENAIRE ;
- › En vue de réaliser des états de statistiques ;
- › En vue de faire de la prospection commerciale ;
- › En vue d'étudier le portefeuille du PARTENAIRE.

*S'agissant des traitements se fondant sur cette base légale en particulier, ZENIOO veille à ce qu'il y ait un équilibre entre les droits et intérêts du PARTENAIRE et ceux de ZENIOO.*

➔ **Art. 6, 1., c) RGPD : Traitement sur base du respect par ZENIOO d'une obligation légale à laquelle il est soumis**

Les traitements de données à caractère personnel peuvent résulter d'une obligation légale qui s'impose à ZENIOO, telle que répondre à une demande de tiers autorisé, appliquer les obligations fiscales et sociales, respecter la législation applicable en matière de droit des assurances et en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

• **Destinataires des données**

L'accès aux données à caractère personnel du PARTENAIRE est strictement limité au sein de ZENIOO aux seules personnes suivantes :

- › Les membres de la direction générale de ZENIOO ;
- › Les membres du service commercial de ZENIOO ;
- › Les membres du service juridique de ZENIOO ;
- › Les membres du service marketing et communication de ZENIOO ;
- › Les membres du service informatique / IT de ZENIOO ;
- › Les membres du service de comptabilité interne ou externe de ZENIOO
- › Tous les autres membres de ZENIOO dont les fonctions impliquent des relations avec les PARTENAIRES.

Dans le cadre de la présente Convention, il peut également arriver à ZENIOO de partager les données à caractère personnel des PARTENAIRES notamment avec :

- › Les organismes d'assurances et, le cas échéant, les gestionnaires s'ils interviennent dans le cadre de l'exécution de la présente Convention ;
- › Les prestataires de services externes tels que la société DoltLean, gestionnaire de l'extranet SOIZIC de ZENIOO.

Il est également possible que ZENIOO soit tenu de divulguer certaines données à caractère personnel de ses PARTENAIRES à des tiers autorisés à en connaître, notamment lorsque des dispositions législatives ou administratives, une décision de justice ou un ordre d'une autorité publique rendent cette communication nécessaire. Ces tiers peuvent, par exemple, être les autorités administratives, judiciaires ou extrajudiciaires (médiateur) compétentes en cas de litige.

Aucune donnée à caractère personnel n'est transférée à des pays tiers, situés en dehors de l'Union européenne ou à des organisations internationales. Si cela devait devenir le cas, ZENIOO s'engage à prendre les mesures de sécurité appropriées afin de garantir un niveau de protection suffisant des données concernées.

• **Durée de rétention des données**

La durée de conservation des données à caractère personnel des PARTENAIRES est strictement contrôlée par ZENIOO et est conforme à sa Procédure de rétention des données, accessible sur simple demande.

• **Mesures de sécurité**

ZENIOO met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adéquat quant au traitement des données à caractère personnel de ses PARTENAIRES, notamment, contre la perte, le vol, l'usage abusif ou l'altération des informations reçues, la divulgation ou l'utilisation non autorisée.

Ce niveau de sécurité est établi sur base des risques présentés par le traitement et la nature des données à protéger.

Dans l'éventualité improbable et malheureuse où des données à caractère personnel devaient être compromises en raison d'une violation de la sécurité, ZENIOO s'engage à agir rapidement afin d'identifier la cause de cette violation et à prendre les mesures de remédiation adéquates.

Si nécessaire, conformément à la loi en vigueur, ZENIOO informera son PARTENAIRE de l'incident.

• **Droits**

En tant que Personne concernée par le traitement de leurs données à caractère personnel, les PARTENAIRES disposent d'un certain nombre de droits concernant l'accès et le contrôle de leurs données à caractère personnel.

Le PARTENAIRE retrouvera le détail de ces droits en **annexe 4 - droits RGPD**.

## • Questions, réclamations ou plaintes

Si vous souhaitez réagir à l'une des pratiques décrites dans le présent article, il vous est conseillé de prendre contact par e-mail ou courrier postal avec notre DPO :

dpo@zenioo.com  
6 cours André Philip  
69100 Villeurbanne

Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de l'autorité de protection des données française :

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)  
3 Place de Fontenoy  
TSA 80715  
75334 PARIS CEDEX 07

Enfin, vous avez la possibilité de porter plainte devant les juridictions nationales compétentes.

## • Modification de la présente clause

ZENIOO se réserve la possibilité de modifier la présente clause afin de notamment l'adapter aux nouvelles exigences légales.

De telles modifications seront notifiées au PARTENAIRE par simple écrit. La dernière version de cette clause sera toujours disponible sur le site web de ZENIOO, à disposition du PARTENAIRE, accessible à l'adresse suivante : <https://www.zenioo.com/politique-donnees-personnelles-et-cookies/>.

## b. Quant aux données à caractère personnel du Client

Dans le cadre de la présente Convention, le PARTENAIRE est amené à collecter et à communiquer à ZENIOO des Données à caractère personnel, principalement aux fins de la distribution de produits d'assurance. Il appartient au PARTENAIRE de vérifier qu'il est autorisé à traiter et à communiquer à ZENIOO lesdites Données à caractère personnel.

ZENIOO peut par conséquent être amenée à traiter des données à caractère personnel du CLIENT du PARTENAIRE.

Dans cette hypothèse spécifique, ZENIOO et le PARTENAIRE sont tous deux entendus comme étant "Responsable de traitement distincts" en ce qu'ils traitent les données à caractère personnel des CLIENTS - autrement dit, les "personnes concernées" - pour les finalités et moyens de traitements qu'ils déterminent seuls.

Chaque Partie est par conséquent seul responsable pour lesdits traitements et s'engage dès lors à :

- › Respecter les obligations incombant au Responsable de traitement en vertu du RGPD ;
- › Fournir aux Personnes concernées les informations prévues par le RGPD ;
- › Permettre aux Personnes concernées d'exercer les droits que leur confère le RGPD ;

- › Prendre toutes mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de préserver la sécurité des Données à caractère personnel et à garantir leur confidentialité, et notamment d'empêcher qu'elles ne soient détruites, perdues, altérées ou communiquées à des personnes non autorisées ;
- › Le cas échéant, réagir dans les plus brefs délais et de manière adéquate aux violations de donnée à caractère personnel ;
- › Coopérer avec l'autorité de contrôle compétente (la "CNIL") ;
- › Tenir un registre des activités de Traitement conforme au RGPD.

S'il est amené à recevoir de la part des prospects et/ou Clients des données de santé, le PARTENAIRE s'engage à les traiter dans le respect des dispositions légales et réglementaires liées au secret médical. Le PARTENAIRE s'engage à mettre en place une organisation assurant la confidentialité dans la réception, le traitement et l'archivage des informations médicales.

## c. Transfert international de données à caractère personnel

Le PARTENAIRE est informé qu'un transfert de données à caractère personnel vers un pays situé hors de l'Union Européenne est soumis à des obligations réglementaires strictes, en particulier en vertu des dispositions du chapitre V du RGPD.

Le PARTENAIRE s'engage à ne pas transférer de données à caractère personnel vers des pays situés hors de l'Union européenne, sans l'accord préalable et écrit de ZENIOO. Tout transfert hors de l'Union Européenne doit faire l'objet d'une demande écrite préalable adressée à ZENIOO, indiquant a minima :

- › les activités de traitement concernées ;
- › les pays vers lesquels le transfert sera opéré ;
- › les garanties juridiques permettant d'encadrer le transfert de données.

ZENIOO dispose d'un délai de quarante (40) jours à compter de la date de réception de cette notification pour présenter ses objections. La demande sera réputée acceptée si ZENIOO n'émet pas d'objection pendant et à l'issue du délai suscit.

Le PARTENAIRE devra tenir compte des éventuelles observations émises par ZENIOO, et en cas d'objection, prendra les mesures nécessaires pour éviter le transfert international refusé. Lorsque de telles mesures ne peuvent manifestement pas être envisagées ou réalisées dans un délai raisonnable, nonobstant ce qui se trouve dans la présente Convention, ZENIOO pourra, par notification écrite au PARTENAIRE, mettre fin à la présente Convention.

En cas de transfert dans un pays dont la législation n'a pas été reconnue par la Commission européenne comme apportant un niveau de protection adéquat au sens des Réglementations sur les données personnelles, le PARTENAIRE s'engage à signer avec

ZENIOO un contrat de transfert de données qui inclut les Clauses Contractuelles Types telles qu'elles figurent dans la Décision 2021/914 de la Commission Européenne du 4 juin 2021.

## 28. RESPONSABILITE

### a. Responsabilité générale

Les Parties assument respectivement l'une à l'égard de l'autre, ainsi qu'à l'égard des Clients, prospects, assurés, souscripteurs et des tiers, leur responsabilité découlant de leurs fautes et manquements à leurs obligations respectives, sans qu'il n'y ait de solidarité entre elles.

En cas de défaillance dans l'exécution de la présente convention, la Partie défaillante est tenue d'indemniser l'autre Partie de toute demande de prise en charge, de dommage et frais accessoires émanant d'un tiers à la présente convention et pouvant être supporté par, mis à la charge de, ou prononcés contre cette Partie, du fait d'une faute ou d'un manquement de la Partie défaillante dans l'exécution des actes ou instructions prévues par la présente Convention.

Le PARTENAIRE relèvera ainsi ZENIOO et les organismes assureurs de toute responsabilité liée au non-respect par lui, ses préposés ou mandataires, des engagements repris dans la présente Convention. Le PARTENAIRE sera ainsi seul responsable des obligations d'information et de conseil relatives aux actes de distribution du Produit ainsi que des erreurs ou informations incomplètes transmises à ZENIOO ou aux organismes assureurs sur un Client.

De même, le PARTENAIRE sera responsable des actes de ses salariés, mandataires, prestataire ou sous-traitant auxquels il recourt pour distribuer les Produits et restera garant de l'exécution par ces personnes, de l'intégralité des obligations prévues au titre de la présente Convention.

Le PARTENAIRE reste entièrement responsable des conseils prodigués aux prospects notamment dans le cadre de son devoir de conseil ainsi que de manière générale, de tout le process de commercialisation qu'il met en place.

### b. Responsabilité liée à l'utilisation par le PARTENAIRE de son procédé de signature électronique

Lorsque le PARTENAIRE utilise son propre procédé de signature électronique, ce dernier ainsi que le système d'horodatage, d'archivage et leurs applicatifs sont utilisés sous sa direction, son contrôle et sa responsabilité exclusive.

En cas de réclamation d'un assuré, d'un prospect ou d'un tiers concernant l'authentification de l'adhérent, la force probante de la souscription ou de l'adhésion, ou toute autre contestation en relation avec le système de souscription, seule la responsabilité du PARTENAIRE pourra être recherchée.

Le PARTENAIRE s'engage à ne pas rechercher la responsabilité de ZENIOO, des organismes assureurs ou de leurs délégataires, ni à intenter contre eux une quelconque action judiciaire ou autre, visant à l'appeler en garantie.

Si toutefois la responsabilité de ZENIOO, des organismes assureurs ou de leurs délégataires, venait à être recherchée concernant l'authentification du souscripteur ou de l'adhérent, la force probante de la souscription ou de l'adhésion, ou toute autre contestation en relation avec le système de souscription, mis en place par le PARTENAIRE, que cette demande provienne d'un assuré, prospect, assureur ou d'un tiers, le PARTENAIRE s'engage à relever ZENIOO, les organismes assureurs ou de leurs délégataires, de toute responsabilité.

Il en est de même en cas de contestation avérée de la validité du Mandat SEPA. Dans ce cas, le PARTENAIRE s'engage à supporter toutes les conséquences et, à rembourser aux organismes assureurs ou leurs délégataires, le cas échéant, les sommes indûment prélevées par eux sur la base de ce Mandat SEPA.

En cas de réclamation avérée et d'annulation du contrat, le PARTENAIRE s'engage à rembourser à ZENIOO les commissions d'apport versées au titre du contrat annulé.

### c. Responsabilité liée à l'utilisation des WebServices

La mise à disposition de WebServices ne transfère pas de responsabilité, le PARTENAIRE reste seul responsable de la conformité du process de commercialisation qu'il met en place. Le PARTENAIRE est responsable de son utilisation des WebServices et des informations qu'il transmet à ZENIOO.

ZENIOO ne pourra en aucun cas être responsable des conséquences et dommages de toute nature, directs ou indirects causés à tous tiers résultant d'une négligence ou d'une mauvaise utilisation par le PARTENAIRE des WebServices.

D'autre part, dans le cadre de l'utilisation des WebServices, ZENIOO ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable et voir sa responsabilité engagée en cas de problèmes techniques incluant notamment mais non limitativement toute perte d'exploitation, perte de programme, perte de données, toute détérioration qui pourraient affecter l'équipement informatique ou tout autre bien du PARTENAIRE ou rendant l'utilisation des WebServices difficile, aléatoire voire impossible et ce quelle qu'en soit la cause ou l'origine.

## 29. INTUITUE PERSONAE

La Convention est conclue intuitue personae entre ZENIOO et le PARTENAIRE. Elle ne peut être cédée par le PARTENAIRE à titre onéreux, à moins d'avoir préalablement recueilli l'accord écrit de ZENIOO.

De plus, en cas de rachat de société(s) ou de cabinet(s) de courtage par le PARTENAIRE, ou de changement de contrôle du

PARTENAIRE au sens de l'article L233-3 du code de commerce, le PARTENAIRE en avise ZENIOO sans délai.

## 30. MISE A JOUR DE LA CONVENTION

ZENIOO se réserve la possibilité de modifier, à tout moment, les conditions du partenariat sous réserve d'en prévenir préalablement le PARTENAIRE. La nouvelle version de la Convention, qui annulera et remplacera la précédente, sera transmise par tous moyens au PARTENAIRE pour acceptation des modifications.

A défaut d'acceptation, le PARTENAIRE sera réputé ne pas accepter la poursuite du partenariat et la Convention pourra être résiliée par ZENIOO dans les conditions fixées à l'**article « Prise d'effet – durée – résiliation de la convention »**.

## 31. PRISE D'EFFET – DUREE – RESILIATION DE LA CONVENTION

### a. Prise d'effet

La Convention prend effet à compter de sa signature par toutes les Parties, sous réserve de l'attribution d'un Code apporteur au PARTENAIRE.

### b. Durée

Elle est conclue pour une durée indéterminée.

### c. Suspension

#### ↳ Radiation ORIAS

En cas de radiation du PARTENAIRE du registre des intermédiaires (ORIAS), les effets de la Convention sont suspendus jusqu'à la réimmatriculation du PARTENAIRE ou la résiliation de la Convention selon les modalités décrites à l'**article « Résiliation »** ci-dessous.

Durant la période de suspension de la Convention, le PARTENAIRE ne sera plus autorisé à distribuer les Produits et les commissions ne lui seront plus versées.

#### ↳ Inexécution grave

Dès lors que ZENIOO détecte une inexécution grave du PARTENAIRE, notamment au regard du respect de la réglementation relative à la distribution des Produits, ZENIOO peut être amené à suspendre l'autorisation du PARTENAIRE de distribuer les Produits.

La suspension sera à effet immédiat. ZENIOO en informera sans délai le PARTENAIRE par tout moyen. La Convention reprendra ses effets dès que le PARTENAIRE aura apporté la preuve des mesures correctives mises en place pour remédier au manquement grave. L'absence de retour du PARTENAIRE, dans le mois suivant la notification, sera considérée comme une faute

grave et pourra entraîner la résiliation à effet immédiat de la Convention, sur simple notification du PARTENAIRE.

#### ↳ Solde commission négatif

En cas de commission négative, c'est-à-dire que les commissions produites par le PARTENAIRE ne suffisent pas à compenser les reprises de commissions, ZENIOO pourra être amené à suspendre, à effet immédiat, l'autorisation du PARTENAIRE de distribuer les Produits. La suspension sera mise en place après information, par tout moyen, du PARTENAIRE.

La Convention reprendra ses effets dès que le PARTENAIRE aura remboursé l'intégralité de sa dette à ZENIOO. L'absence de remboursement dans les délais fixés par la présente Convention ou la mise en demeure envoyée par ZENIOO, sera considérée comme une faute grave pouvant entraîner la résiliation à effet immédiat de la Convention, sur simple notification du PARTENAIRE.

## d. Résiliation

#### ↳ Résiliation avec préavis

La Convention est résiliable à tout moment par chacune des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception ou recommandé électronique moyennant un préavis de :

- › Deux mois si la relation d'affaires à une durée inférieure à six ans
- › Quatre mois si la relation d'affaires à une durée égale ou supérieure à six ans.

#### ↳ Résiliation pour inexécution

La Convention est également résiliable par chaque Partie, en cas de non-respect de ses engagements par l'autre Partie, dans un délai de trente jours calendaires après mise en demeure, par lettre recommandée avec avis de réception, y compris électronique, restée infructueuse.

#### ↳ Résiliation sans préavis

En outre, ZENIOO peut mettre fin à la Convention, sans préavis et à effet immédiat dans les cas suivants :

- › Atteinte par le PARTENAIRE, par ses agissements ou ses manquements, à l'image de la marque et/ou aux intérêts de ZENIOO ;
- › Pratiques déloyales du PARTENAIRE ;
- › Cessation d'activité d'une Partie quelle qu'en soit la cause ;
- › Défaut d'immatriculation au registre des intermédiaires ou d'habilitation à exercer son activité de courtier en assurance en France du PARTENAIRE depuis plus de deux mois ;
- › Un des actionnaires ou le PARTENAIRE est en litige ou en contentieux avec ZENIOO ;
- › Non-respect des directives fournies par ZENIOO relatives aux procédures de souscription ;
- › Fausse déclaration du PARTENAIRE dans le cadre des informations fournies au titre de l'**article « connaissance du partenaire »** ;

- › Refus du PARTENAIRE de recevoir les représentants ou mandataires de ZENIOO ou d'adresser à ZENIOO les documents ou informations sollicités dans le cadre de l'article « contrôles/audits du partenaire » ;
  - › Le PARTENAIRE n'a pas répondu de bonne foi à une demande de ZENIOO
  - › Absence de production du PARTENAIRE pendant 1 an ;
  - › Le PARTENAIRE cesse d'être contrôlé (au sens de l'article L233-3 I et II du code de commerce) ou dirigé par la(les) personne(s) déclarée(s) lors de la signature de la Convention ;
  - › Le PARTENAIRE présente un risque d'insolvabilité ;
  - › Prononcé de sanctions judiciaires ou administratives à l'encontre du PARTENAIRE ;
  - › Défaut d'acceptation par le PARTENAIRE des nouvelles conditions de partenariat, un mois après la date de communication de ces nouvelles conditions, conformément aux stipulations de l'article « mise à jour de la convention ».
- En cas de manquement constitutif d'une faute grave aux règles d'éthique, de distribution des produits d'assurance, de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, de lutte contre la corruption ou de protection des données à caractère personnel. Seront notamment considérées comme des fautes graves :
- Les défaillances considérées comme grave par ZENIOO dans le cadre des contrôles menés au titre de l'article « contrôles/audit du partenaire »
  - L'absence de remboursement des commissions négatives au PARTENAIRE.

Dans ces situations de résiliation sans préavis, celle-ci prend effet le lendemain de la date d'envoi, à la dernière adresse connue de l'autre Partie, de la notification écrite l'informant de cette décision.

### e. Effets de la résiliation

Par accord exprès entre les Parties, la résiliation de la présente Convention, quelles qu'en soient la cause et la Partie à l'origine, ne saurait être analysée en une cessation des relations commerciales établies entre les Parties.

Pour autant, en cas de résiliation ou de non-renouvellement de la Convention, le PARTENAIRE :

- › Ne pourra plus proposer à sa clientèle toute nouvelle souscription ou adhésion à l'un des Produits proposés par ZENIOO ;
- › Devra restituer sous trente jours calendaires, tous les documents techniques ou publicitaires qui lui avaient été remis par ZENIOO pour son activité ;
- › Devra retirer, le cas échéant, de son site internet, toute référence concernant ZENIOO et de manière générale,

cessera toute éventuelle utilisation de la marque et du logo ZENIOO.

Le PARTENAIRE continuera toutefois de percevoir les Commissions attachées à son portefeuille client sous réserve :

- › Du solde positif de son compte de commission
- › De la transmission chaque année à ZENIOO de son attestation d'immatriculation au registre des intermédiaires pour l'activité de courtage en assurances, au plus tard au 31 mars ;
- › Du fait qu'il a toujours la qualité d'apporteur, au sens des usages du courtage, des contrats constituant le portefeuille.

Le PARTENAIRE restera également tenu par certaines obligations prévues par la Convention concernant :

- › Son devoir d'information et de conseil vis-à-vis de sa clientèle ;
- › La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ;
- › La lutte contre la fraude ;
- › Le traitement des réclamations ;
- › La protection des données à caractère personnel.

De manière générale, le PARTENAIRE reste tenu de ses obligations de discrétion, de confidentialité et de loyauté envers ZENIOO.

Le PARTENAIRE ne pourra prétendre à aucune forme d'indemnité pour un quelconque préjudice du fait de la cessation de la présente Convention.

## 32. OPPOSABILITE DES ECHANGES D'INFORMATION ENTRE LES PARTIES

Internet sera utilisé par ZENIOO et le PARTENAIRE comme moyen de communication ainsi que pour la validation électronique de ces échanges.

Le PARTENAIRE devra consulter régulièrement sa boîte courriel et la Plateforme ZENIOO. A cet effet, le PARTENAIRE s'engage à informer ZENIOO en cas de modification de son adresse courriel.

Plus particulièrement, pour le cas où la présente Convention était signée électroniquement entre ZENIOO et le Partenaire, toutes les données, informations, fichiers et tout autre élément numérique échangés et/ou signés entre le PARTENAIRE et ZENIOO ou conservés par ces derniers, notamment dans leurs bases de données ou sur leurs serveurs, constitueront des preuves recevables, valides, opposables et ayant la force probante d'un acte sous seing privé.

L'ensemble des registres tenus par ZENIOO en relation avec l'exécution de la présente Convention, de même que tous les états, documents informatiques ou éléments d'informations



issus des systèmes respectifs d'information ou de télécommunication des parties, (messagerie électronique y compris) sont réputés faire foi entre elles et avoir été transmis ou reçus à la date enregistrée par lesdits systèmes.

des exemplaires signés manuscritement de la présente Convention.

Le PARTENAIRE s'engage à ne pas contester la recevabilité, la validité, l'opposabilité ou la force probante des éléments de nature ou sous format électronique précités, sur le fondement de leur nature électronique. Sauf preuve contraire, ces éléments seront valables et opposables de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

### **33. LANGUE, DROIT APPLICABLE, REGLEMENT DES LITIGES ET TRIBUNAL COMPETENT**

En cas de contradiction entre la version française et les versions en autres langues de la présente Convention, seule la rédaction française doit être prise en compte pour en interpréter les termes.

La Convention est régie par le droit français.

Tout différend ou litige qui pourrait naître en raison de la présente Convention ou de ses suites, relatif notamment à sa validité, son interprétation, son exécution ou inexécution, relèvera de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Lyon

### **34. SIGNATURE ELECTRONIQUE**

Conformément aux articles 1366 et 1367 du code civil, le présent document est signé électroniquement par les Parties. Les Parties reconnaissent expressément que des signatures électroniques via DocuSign, lequel service est conforme au règlement eIDAS (UE) 910/2014, ont été utilisées pour la signature de la présente Convention par ces signataires.

Chaque Partie reconnaît qu'elle a reçu toutes les informations requises pour la signature électronique de la présente Convention et qu'elle a signé la présente Convention par voie électronique en toute connaissance de la technologie utilisée et de ses conditions générales.

Les Parties renoncent par conséquent à toute réclamation et/ou action en justice afin de remettre en cause la fiabilité de ce système de signature électronique et/ou son intention de conclure la présente Convention.

Le présent document est établi en un seul exemplaire numérique original, dont une copie sera délivrée à chacune des Parties directement par DocuSign. Les Parties s'engagent à prendre toutes mesures adaptées pour garantir que la signature électronique des présentes ne puisse être apposée que par leur représentant légal respectif ou par toute personne dûment habilitée à cet effet en vertu d'un pouvoir, tel que mentionné en en-tête des présentes.

En tant que de besoin et sans que cela ne remette en cause la validité des présentes signées par voie électronique, les Parties s'engagent, à première demande de l'autre Partie, à régulariser

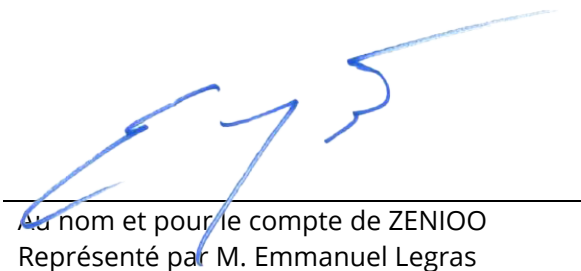


## 35. DECLARATION

Chaque Partie déclare avoir pris connaissance de la présente convention, en accepter les dispositions et en avoir conservé un exemplaire. Chaque Partie atteste par la présente de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations fournies dans le présent document.

Fait à Lyon, le 30-12-2024

**Je déclare avoir pris connaissance et accepter sans réserve les stipulations de la présente convention de distribution.**



---

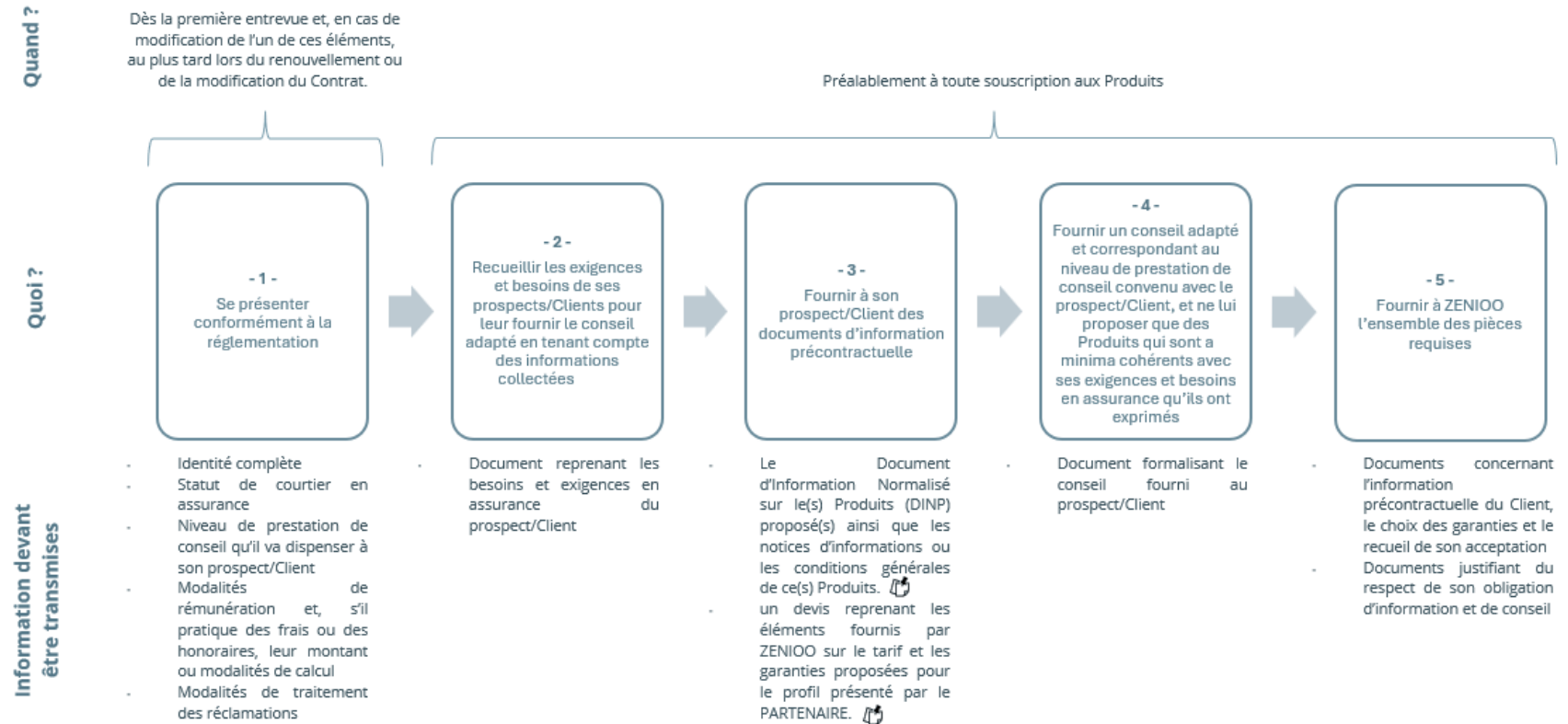
Au nom et pour le compte de ZENIOO  
Représenté par M. Emmanuel Legras

*Guillaume CHARENTON*

---

Au nom et pour le compte du PARTENAIRE  
Représenté par  
guillaume CHARENTON

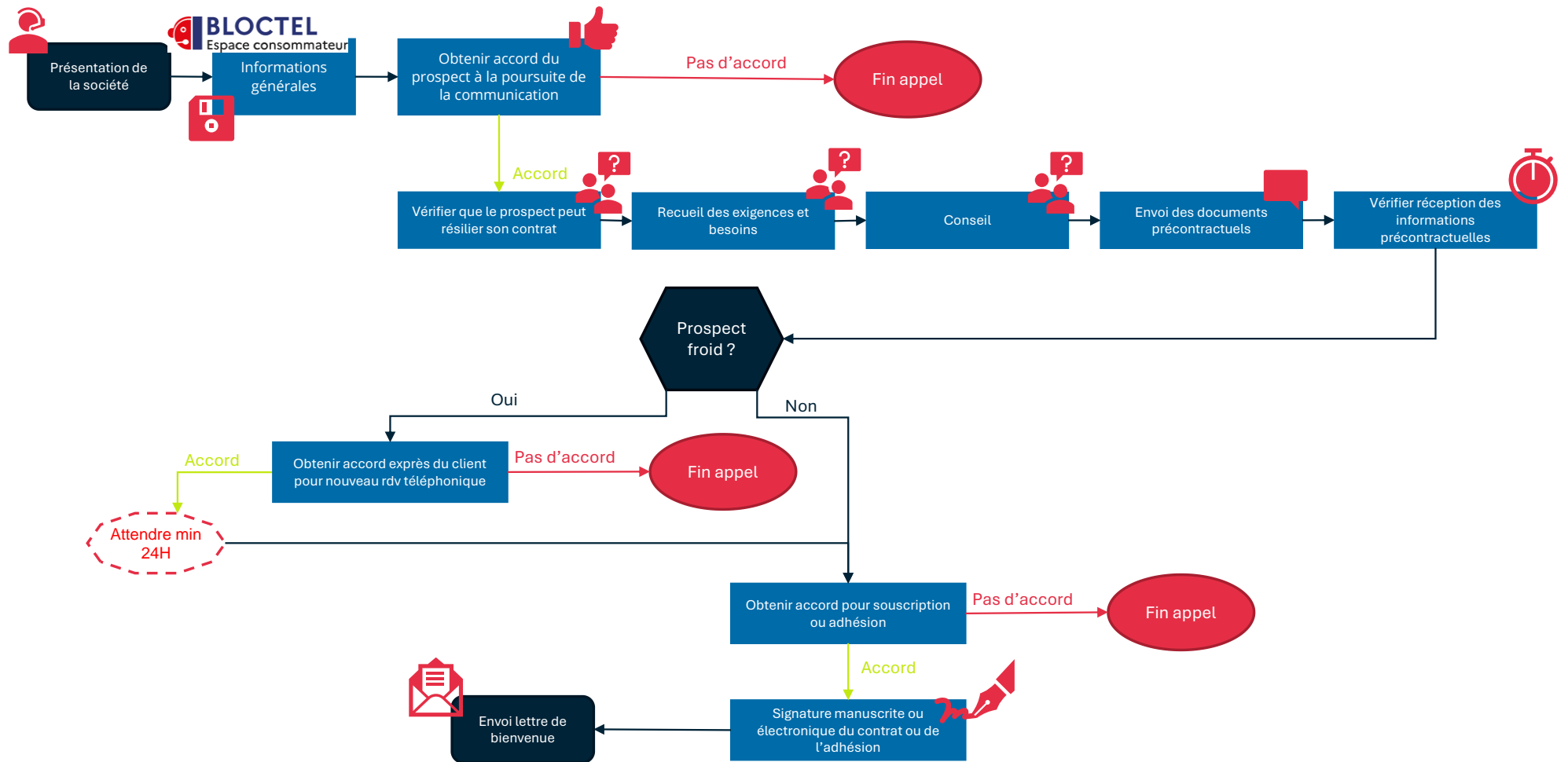
## ANNEXE 1 – DEVOIR DE CONSEIL ET D'INFORMATION



Voir [article « La documentation »](#)

**Le PARTENAIRE remet l'ensemble de ces documents et informations avant toute adhésion à l'un des produits. Ces informations doivent par ailleurs être transmises sous support durable et dans un délai suffisant pour permettre au Client d'en prendre connaissance avant son adhésion.**

## ANNEXE 2 – PROCESSUS DE VENTE A DISTANCE



## ANNEXE 3 - CONDITIONS D'UTILISATION DE L'IDENTITE VISUELLE ZENIOO

Afin de mettre en avant la marque Zenioo, le partenaire est autorisé à utiliser le logo Zenioo tout en respectant le cadre ci-dessous.

### a. LOGO : UTILISATION, FORMATS

La version couleur du logo est à privilégier (1). La version blanche ou noire est réservée aux applications qui ne permettent pas l'utilisation de la couleur (ex. : document noir, marquage en sérigraphie, etc...) (2).

La zone de protection correspondant à l'espace dans lequel aucun élément ne doit figurer (illustration, texte, graphisme ou autre logotype) est constituée par un détour de 1,5 cm.

Afin d'assurer la lisibilité du logo Zenioo, la taille minimale d'utilisation est de 15 mm de large ou 57 pixels et la hauteur devra donc être proportionnelle (3).

Toute autre usage sera considéré comme un usage spécifique soumis aux stipulations de l'article A1.3.



### b. LOGO : LES INTERDITS

Il n'est pas autorisé de réaliser les actions suivantes sur le logo Zenioo :

- › changer les couleurs (A) ;
- › modifier la construction (B) ;
- › mordre dans la zone de protection (C) ;
- › l'incliner ou le déformer (D) ;
- › bloquer le logo dans une forme (E) ;
- › jouer un seul élément du logo (F) ;
- › utiliser le logo sur un fond coloré proche de sa couleur (G) ;
- › utiliser le logo sur une photographie (H) ;
- › utiliser le logo au trait (I).



G



H



I



### **c. USAGE SPÉCIFIQUE**

Tout usage spécifique du logo sera soumis à une autorisation préalable de Zenioo. La demande devra être formulée par mail à l'adresse suivante : [contact@zenioo.com](mailto:contact@zenioo.com). Une maquette de l'usage envisagé devra être jointe.



## ANNEXE 4 – DROITS RGPD

Le Partenaire peut obtenir sur simple demande et gratuitement une copie (y compris sous format électronique) de ses données à caractère personnel. Le Partenaire peut également demander à avoir accès à toute une série d'informations, notamment les finalités du traitement, les destinataires, etc.

Si le Partenaire demande des copies supplémentaires, nous pourrions néanmoins lui exiger le paiement de frais raisonnables, basés sur les coûts administratifs.

Le Partenaire peut rectifier, compléter ou supprimer ses données qui seraient inexactes, incomplètes ou non pertinentes.

Lorsque le traitement des données est réalisé sur base de notre intérêt légitime, le Partenaire peut à n'importe quel moment s'opposer à l'usage de ses données à cette fin, **sauf si** nous démontrons qu'il existe des motifs légitimes et impérieux prévalant sur les intérêts et les droits du Partenaire.

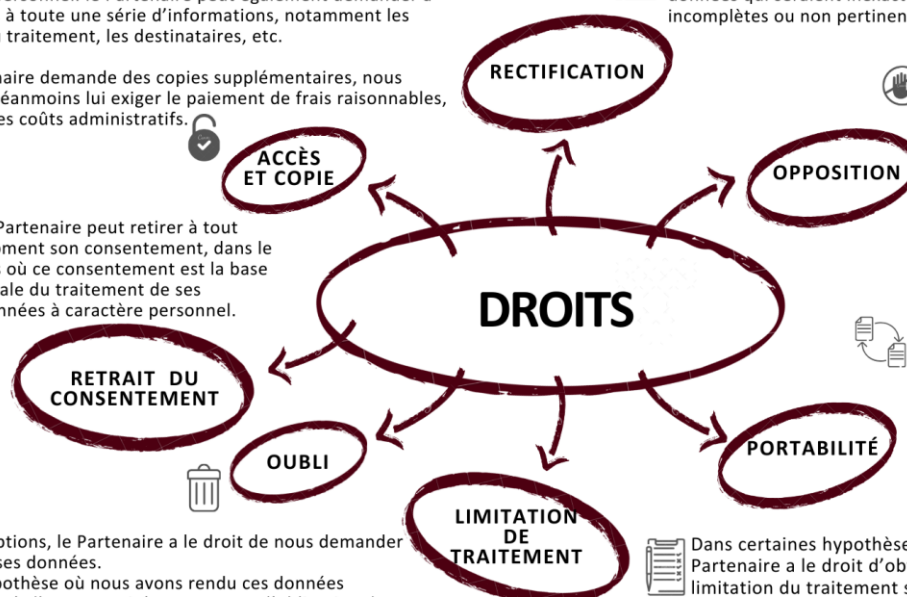
Le Partenaire peut retirer à tout moment son consentement, dans le cas où ce consentement est la base légale du traitement de ses données à caractère personnel.

Le Partenaire peut, dans certaines hypothèses, demander à recevoir gratuitement ses données à caractère personnel dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, en vue notamment de les transmettre à un autre responsable du traitement.

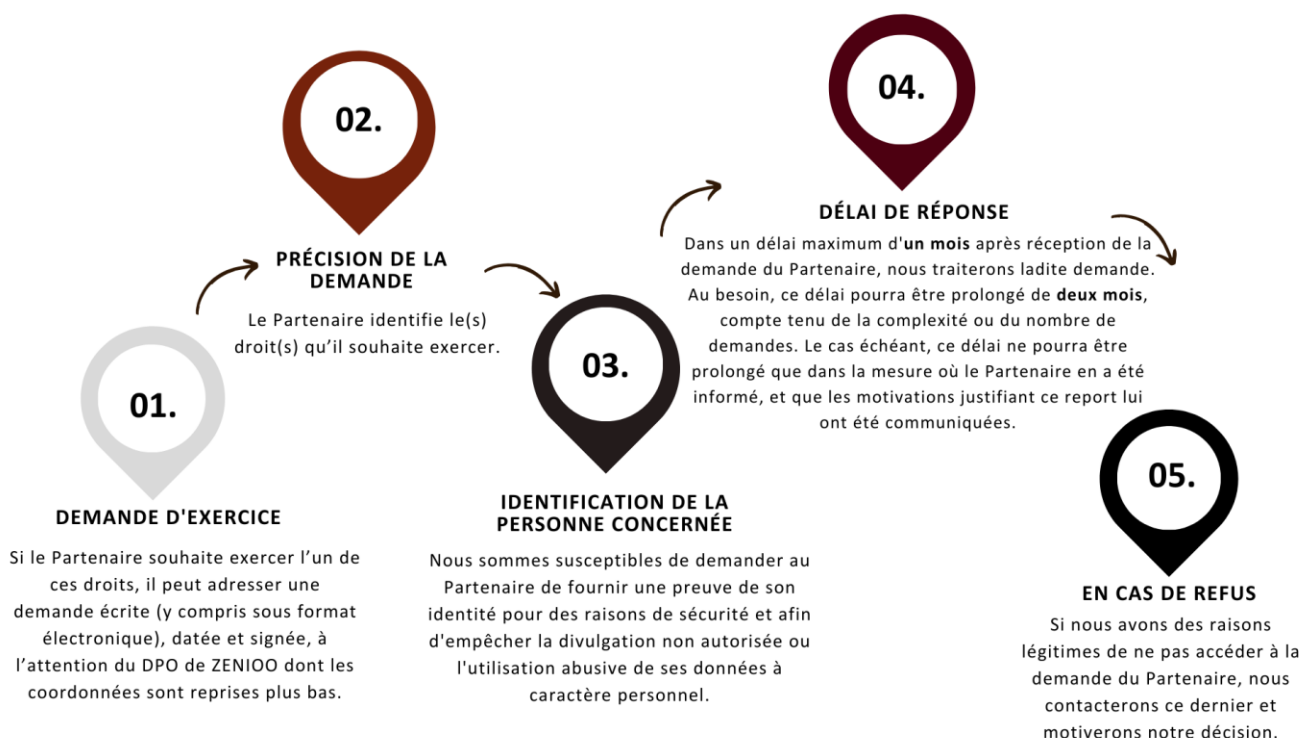
Sauf exceptions, le Partenaire a le droit de nous demander d'effacer ses données.

Dans l'hypothèse où nous avons rendu ces données accessibles à d'autres entités, nous avons l'obligation de prendre toutes les mesures nécessaires pour informer ces entités de la demande d'oubli du Partenaire.

Dans certaines hypothèses, le Partenaire a le droit d'obtenir la limitation du traitement sur ses données à caractère personnel.



### Pour exercer l'un de ces droits :





# Signature Certificate

Reference number: UNNSQ-ZJHQG-ESAXJ-YSEUT

## Signer

## Timestamp

## Signature

**Guillaume CHARENTON**

Email: [contact@aeconseils.fr](mailto:contact@aeconseils.fr)

Sent:

30 Dec 2024 08:25:25 UTC

Viewed:

09 Jan 2025 08:44:20 UTC

Signed:

09 Jan 2025 08:44:38 UTC

*Guillaume CHARENTON*

## Recipient Verification:

✓ Email verified

09 Jan 2025 08:44:20 UTC

IP address: 176.135.26.138

Location: Bègles, France

Document completed by all parties on:

09 Jan 2025 08:44:38 UTC

Page 1 of 1



**Signed with PandaDoc**

PandaDoc is a document workflow and certified eSignature solution trusted by 50,000+ companies worldwide.

