

Conditions Générales d'Utilisation

I. Présentation

A. Objet

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir l'accès, l'utilisation et le fonctionnement de :

- l'espace adhérent qui s'adresse aux personnes physiques assurées au titre d'un contrat individuel frais de santé souscrit auprès de la MUTUELLE 403, c'est-à-dire aux adhérents ou membres participants et à leurs ayants droit tels que définis contractuellement ;
- l'espace entreprise dédié aux personnes morales souscriptrices d'un contrat collectif frais de santé souscrit auprès de la MUTUELLE 403 ;
- l'espace professionnel de santé réservé aux professionnels de santé qui ont signé une convention de tiers payant avec la MUTUELLE 403 ;
- l'application mobile accessible aux personnes physiques assurées auprès de la MUTUELLE 403, que ce soit à titre collectif ou individuel, et **sous réserve de l'activation préalable de l'espace adhérent.**

On parlera d'utilisateur pour désigner toute personne physique ou morale évoquée ci-dessous et qui a rempli une demande d'inscription aux services en ligne et a accepté les présentes CGU.

B. Acceptation

Préalablement à l'activation de l'espace en ligne et, le cas échéant, à l'utilisation de l'application mobile, l'utilisateur lit, accepte et s'engage à respecter les présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU).

Les CGU ont une valeur contractuelle et valent pour toutes les actions réalisées depuis l'espace en ligne ou l'application mobile.

C. Modification

La MUTUELLE 403 se réserve le droit de modifier sans préavis les termes et mentions des présentes CGU.

II. Conditions d'accès

A. Modalités d'inscription

Au regard de la nature des données accessibles, sont mises en œuvre des mesures techniques pour garantir la sécurité de l'accès et de l'utilisation :

⇒ Espace adhérent :

- sécurisation de la page d'inscription avec utilisation d'un protocole https ;
- création du compte soumise au remplissage d'un formulaire dont les données sont vérifiées avec les données contractuelles de l'adhérent ;
- identification sur le site *via* l'utilisation d'un identifiant qui se trouve être le numéro d'adhérent (indiqué sur la carte d'adhérent) communiqué sur l'adresse email / adresse postale renseignée par l'adhérent lors de la souscription de son contrat ou lors de la dernière modification de données de contact demandée par l'adhérent ;
- activation du compte soumise à la validation de l'adhérent *via* l'envoi à l'adresse mail de l'adhérent d'un code personnel utilisable 1 fois ;
- identification de l'utilisateur par un login et un mot de passe requis à chaque connexion.

⇒ Espace entreprise :

- sécurisation de la page d'inscription avec utilisation d'un protocole https ;
- identification sur le site *via* l'utilisation d'un identifiant qui se trouve être le numéro de groupe de l'entreprise ;
- activation du compte *via* l'envoi à l'adresse mail de l'entreprise d'un mot de passe communiqué par la MUTUELLE 403 ;
- identification de l'utilisateur par un login et un mot de passe requis à chaque connexion.

⇒ Espace professionnel de santé :

- sécurisation de la page d'inscription avec utilisation d'un protocole https ;
- identification sur le site *via* l'utilisation d'un identifiant qui se trouve être le numéro FINESS du professionnel de santé ;
- activation du compte *via* l'envoi à l'adresse mail du professionnel de santé d'un mot de passe communiqué par la MUTUELLE 403 ;
- identification de l'utilisateur par un login et un mot de passe requis à chaque connexion.

⇒ Application mobile :

- activation préalable de l'espace adhérent en suivant le processus de première connexion ;
- identification de l'adhérent par un login et un mot de passe requis à chaque connexion.

B. Description des services

Les informations contenues dans les espaces en ligne et l'application mobile ont un caractère indicatif et non contractuel : les seuls éléments opposables à la MUTUELLE 403 figurent dans les statuts et les documents contractuels remis au moment de l'adhésion ou de la souscription.

⇒ L'espace adhérent permet de :

- consulter les contrats souscrits, les garanties, les cotisations ;
- visualiser les bénéficiaires ;
- modifier les coordonnées administratives et bancaires ;

- suivre les remboursements sur les 24 derniers mois ;
- formuler et suivre une demande pour un remboursement, une analyse de devis optique, audio, dentaire ou chirurgical... ;
- envoyer un document justificatif ;
- télécharger des documents (statuts, règlements intérieur et mutualiste de la MUTUELLE 403, revue « 403 Le Magazine », mandat de prélèvement SEPA ...);
- modifier les préférences de communication.

⇒ L'espace entreprise permet de :

- consulter les contrats souscrits, les garanties, les cotisations, la liste des salariés ;
- modifier les coordonnées administratives et bancaires de l'entreprise ;
- gérer les salariés (ajout et sortie d'un salarié, ajout et retrait d'un bénéficiaire, modification de l'adresse et des coordonnées bancaires d'un salarié, transfert d'un salarié sur un autre groupe) ;
- télécharger des documents utiles (documents contractuels, notices d'information, statuts et règlement intérieur de la MUTUELLE 403, revue « 403 Le Magazine », mandat de prélèvement SEPA, ...);
- formuler et suivre toute demande ;
- modifier les préférences de communication.

⇒ L'espace professionnel de santé permet de :

- visualiser le détail des prestations réglées sur les 6 derniers mois (recherche par n° de bordereau, de facture ou de Sécurité sociale) ;
- consulter la liste des paiements ;
- s'abonner au service d'envoi des décomptes de remboursements de soins par e-mail ;
- modifier les données personnelles ;
- suivre une demande.

⇒ L'application mobile permet de :

- consulter et demander la modification de coordonnées administratives ou bancaires ;
- visualiser des informations relatives au contrat souscrit (dont bénéficiaires) ;
- télécharger le(s) tableau(x) des garanties ;
- suivre les remboursements ;
- géolocaliser un professionnel de santé ;
- adresser et suivre toute demande réalisée auprès d'un conseiller (analyse de devis, demande de contact).

C. Modalités d'utilisation

Les informations présentes dans les espaces en ligne et l'application mobile sont celles issues des bases de données de la MUTUELLE 403.

Toutefois, ces informations sont susceptibles de contenir des inexactitudes techniques que la MUTUELLE 403 se réserve le droit de corriger dès que ces erreurs sont portées à sa connaissance.

La MUTUELLE 403 et l'éditeur des espaces en ligne ainsi que de l'application mobile mettent tout en œuvre pour fournir des informations loyales, fiables, complètes et à jour.

Pour renforcer la protection des données personnelles des utilisateurs, la durée de chaque

session est, par défaut, de 30 minutes.

D. Confidentialité de vos logins

Les logins sont les données qui permettent à l'utilisateur d'accéder aux services en ligne.

Les logins sont strictement personnels et confidentiels. L'utilisateur prend toute mesure propre à assurer la sécurité et la confidentialité de ses logins. Il est responsable de leur conservation, de leur confidentialité et de l'utilisation de son identifiant et de son mot de passe.

L'utilisateur reconnaît que toute consultation et/ou opération de gestion effectuée au moyen de son compte personnel, c'est-à-dire avec son identifiant et son mot de passe, est réputée être effectuée par lui. Il est responsable des conséquences d'une divulgation de ses logins, même involontaire, à toute personne.

La responsabilité de la MUTUELLE 403 ne pourra être engagée quant aux conséquences qui résulteraient d'un usage frauduleux ou abusif des identifiants et mots de passe.

En cas de contestation, la MUTUELLE 403 peut apporter la preuve des opérations réalisées sur les contrats souscrits au moyen des données enregistrées dans son système d'information, lesquelles ont une force probante et sont opposables à l'utilisateur.

L'utilisateur s'engage en outre à signaler à la MUTUELLE 403, dans les plus brefs délais, toute perte des logins ou données, pour quelque raison que ce soit afin que le compte soit supprimé et remplacé.

Aucun collaborateur de la MUTUELLE 403 n'est habilité à demander à l'utilisateur la communication de ses logins, par courrier électronique ou par téléphone.

Si l'utilisateur reçoit un courrier électronique ou un appel téléphonique l'invitant à communiquer ces informations, il ne doit pas y donner suite et doit en aviser la MUTUELLE 403 dans les plus brefs délais *via* le formulaire de contact ou par tout autre moyen à sa convenance.

E. Fin des services

1. À l'initiative de la MUTUELLE 403

La MUTUELLE 403 se réserve le droit de suspendre ou de fermer sans délai l'espace en ligne de l'utilisateur et de lui refuser tout nouvel accès, sans préjudice de tous dommages et intérêts en cas :

- de non-respect des dispositions des présentes CGU ;
- d'atteinte au fonctionnement du service proposé que ce soit par le biais d'une action ou d'une omission ;
- d'utilisation contraire au droit en vigueur.

La MUTUELLE 403 supprimera automatiquement tout compte utilisateur qui n'est plus associé à un contrat frais de santé depuis plus de 2 ans.

En cas de cessation du contrat souscrit auprès de la MUTUELLE 403, l'espace en ligne notamment la consultation des relevés santé seront encore proposés 12 mois à compter de la date de radiation des garanties.

La MUTUELLE 403 dispose également du droit de supprimer un compte utilisateur sans délai ni formalité en cas de décès connu de l'utilisateur du compte en ligne.

2. À l'initiative de l'utilisateur

À tout moment, l'utilisateur a la possibilité de clôturer son espace en ligne, et donc, d'obtenir la suppression de l'intégralité des données qu'il contient, en envoyant une demande d'exercice de droit à l'adresse mail du Délégué à la protection des données personnelles de la MUTUELLE 403 : dpo@mutuelle403.fr ; et sous réserve de produire un justificatif d'identité via le formulaire de contact ou par tout autre moyen à sa convenance.

Son attention est également attirée sur le fait qu'à l'issue de cette action, il ne sera plus en mesure d'accéder aux services et contenus de l'espace en ligne ou de l'application mobile et devra effectuer ses démarches et demandes directement auprès de la MUTUELLE 403.

III. Informations à destination de chaque utilisateur

A. Accessibilité

L'accès aux espaces et à l'application mobile (via téléchargement depuis « App Store »¹ ou « Google Play Store »²) est libre, gratuit, possible 24h/24 et 7j/7 sous réserve des opérations de contrôle ou de maintenance technique entreprises par la SASU OWLIANCE, groupe TESSI, en tant que propriétaire du socle, des développements du site, et des mises à jour informatiques.

L'utilisateur doit disposer de la compétence et des moyens informatiques nécessaires pour recourir aux services du site Internet ou de l'application mobile de la MUTUELLE 403. Ainsi, il lui incombe de se procurer le matériel technique nécessaire (ordinateur, téléphone mobile de type smartphone, tablette numérique) et de souscrire à un abonnement Internet après d'un fournisseur d'accès.

Les responsabilités de la MUTUELLE 403 et de la SASU OWLIANCE, groupe TESSI, ne sauraient être engagées en cas d'impossibilité d'accès aux espaces en ligne et à l'application mobile.

La MUTUELLE 403 et la SASU OWLIANCE, groupe TESSI, ne peuvent garantir la disponibilité totale des espaces en ligne, ainsi que de l'application mobile, et ne pourront en aucun cas être tenues responsables des conséquences liées à tout dysfonctionnement et/ou à la saturation du réseau Internet ou à toute défaillance du matériel de réception ou des lignes de communication du fournisseur d'accès à Internet.

B. Obligations

Dans le cadre de l'utilisation des espaces en ligne et de l'application mobile, chaque utilisateur s'engage à se conformer aux lois et règlements en vigueur, à respecter les droits des tiers et les dispositions des présentes CGU.

Chaque utilisateur a pour obligation :

- d'utiliser les espaces et l'application mobile conformément à son objet tel que décrit dans les présentes CGU ;
- d'être honnête et sincère dans les informations fournies à la MUTUELLE 403 ;
- de se comporter de façon loyale et raisonnable à l'égard de la MUTUELLE 403 ;
- de ne pas détourner les finalités des espaces et de l'application mobile telles que décrites dans les présentes CGU ;

¹ App Store est une marque commerciale d'Apple Inc., déposée aux États-Unis et dans d'autres pays et régions.

² Google Play est une marque commerciale de Google LLC, déposée aux États-Unis et dans d'autres pays et régions.

- de respecter la vie privée des tiers et la confidentialité des échanges ;
- de ne pas chercher à porter atteinte aux systèmes de traitement automatisés de données mis en œuvre sur les espaces et l'application mobile ;
- de ne pas porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle des espaces et de l'application mobile ;
- de ne pas diffuser des données ayant pour effet de diminuer, de désorganiser, de ralentir ou d'interrompre le fonctionnement normal des espaces ou de l'application mobile.

C. Sécurité

De manière générale, la préservation de la sécurité des espaces en ligne et de l'application mobile impose aux utilisateurs :

- de respecter les consignes de sécurité et notamment les règles relatives à la définition et au changement de ses éléments d'authentification ;
- de respecter la gestion des accès, en particulier, ne pas utiliser les éléments d'authentification d'un autre utilisateur, ni chercher à connaître ces informations ;
- de garder strictement confidentiels ses éléments d'authentification et ne pas les dévoiler à un tiers, quelles que soient ses qualités et activités professionnelles ;
- d'avertir la MUTUELLE 403 de tout dysfonctionnement technique ou anomalie ;
- de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et matériels de la contamination par des virus ou autres formes d'attaques circulant éventuellement sur le site ou l'application mobile.

Les utilisateurs reconnaissent l'existence de risques inhérents à l'utilisation des télécommunications et ce, même en présence d'un site sécurisé, et tout particulièrement en termes de fiabilité du réseau Internet.

En aucun cas, la MUTUELLE 403 ne saurait être tenue responsable de ces risques et de leurs conséquences préjudiciables, quelle qu'en soit l'étendue, pour l'utilisateur.

Par ailleurs, l'utilisation frauduleuse des logins pour accéder aux services ou la communication de fausses informations sont passibles d'amendes prévues par la réglementation.

D. Utilisation des cookies

À l'occasion de la consultation du site Internet de la MUTUELLE 403, des cookies, autrement dit des fichiers texte, peuvent être déposés sur votre appareil (ordinateur, tablette, smartphone). Ils ont pour finalité de permettre un bon fonctionnement de ce site, de vous proposer des services adaptés et contribuer à l'établissement d'analyses statistiques.

Il est possible à tout moment *via* l'onglet « Gestion des cookies » du site de la MUTUELLE 403 et/ou par le biais de votre navigateur Internet de désactiver la présence de cookies pour vous permettre d'adapter leur utilisation en fonction de vos préférences.

Ils sont conservés pour une durée maximum de 12 mois à partir de la date de leur dépôt sur votre appareil.

Le dépôt des cookies ne concerne pas l'application mobile de la MUTUELLE 403.

E. Liens hypertextes

1. Vers l'espace en ligne ou l'application mobile

Toute mise en œuvre d'un lien vers un espace en ligne ou l'application mobile de la MUTUELLE 403 requiert son autorisation préalable et expresse.

2. Depuis l'espace en ligne ou l'application mobile

Afin de fournir des services et contenus additionnels aux utilisateurs, la MUTUELLE 403 peut proposer depuis l'espace en ligne ou l'application mobile des liens vers des sites tiers.

Ces liens sont proposés à titre strictement indicatif par la MUTUELLE 403 sans aucune démarche de qualification ou de certification des sites concernés.

Leur présence ne signifie en aucune manière que la MUTUELLE 403 adhère ou valide le contenu du site ou accepte une responsabilité quelconque pour ce contenu ou l'utilisation de ces sites tiers.

Chaque utilisateur accède aux sites tiers sous sa seule et entière responsabilité, y compris lorsque des liens ont été proposés à partir des espaces.

F. Gestion et protection de vos données personnelles

La MUTUELLE 403 a mis en place une politique de protection des données à caractère personnel qui peut être consultée directement sur son site Internet (en bas de la page d'accueil, rubrique « Données personnelles »).

Les espaces en ligne sont hébergés sur les serveurs de la MUTUELLE 403.

L'application mobile est hébergée sur les stores « App Store »³ et « Google Play Store »⁴ (simples plateformes de distribution).

G. Propriété intellectuelle

Les marques, logos, slogans, graphismes, photographies, animations, vidéos, solutions logicielles et textes contenus sur le site, les espaces et l'application mobile ne peuvent être reproduits, utilisés ou représentés sans autorisation expresse de la MUTUELLE 403 sous peine de poursuites judiciaires.

L'utilisateur reconnaît et accepte que le contenu du site, des espaces en ligne, de l'application mobile et notamment, mais non exclusivement, les textes, photographies, vidéos, logiciels et programmes, sons, musiques, mise en page, charte graphique, logos, design ou tout autre information ou support présenté par la MUTUELLE 403 sont protégés par leurs droits d'auteurs, marque, brevet et tout autre droit de propriété intellectuelle ou industrielle qui leur sont reconnus selon les lois en vigueur.

Toute représentation ou reproduction, totale ou partielle, du site, des espaces, de l'application mobile et de leur contenu, par quel que procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable expresse de la MUTUELLE 403 est interdite et constituera une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants et les articles L.713-1 et suivants du code de la propriété intellectuelle.

³ App Store est une marque commerciale d'Apple Inc., déposée aux États-Unis et dans d'autres pays et régions.

⁴ Google Play est une marque commerciale de Google LLC, déposée aux États-Unis et dans d'autres pays et régions.

Ces contenus et les services sont exclusivement destinés à l'usage personnel de l'utilisateur qui bénéficie d'un droit d'usage privé, non collectif et non exclusif. Toute utilisation, reproduction, copie, diffusion d'un ou de plusieurs éléments du site ou de l'application mobile pour un usage autre que privé est interdite.

La MUTUELLE 403 se réserve le droit de prendre toutes les mesures qu'elle juge adéquates afin d'empêcher ou de mettre un terme à l'atteinte à ses droits d'auteurs ou aux droits d'auteurs de tiers, sans qu'aucune responsabilité ne puisse lui être imputée en raison de ces mesures.

H. Responsabilité

L'utilisation des informations présentes ou implémentées sur le site, les espaces en ligne et l'application mobile se fait sous l'entière responsabilité de l'utilisateur, qui assume la totalité des conséquences qui peuvent en découler, sans que la responsabilité de la MUTUELLE 403 ne puisse être recherchée à ce titre et sans recours contre celle-ci.

L'utilisateur accepte de dégager la MUTUELLE 403, ses dirigeants et son personnel salarié, de toute responsabilité pour tous les préjudices résultant de l'utilisation des espaces en ligne et de l'application mobile quelle que soit la cause de ces préjudices.

Aussi, la responsabilité de la MUTUELLE 403 ne pourra être engagée pour :

- erreur ou omission commise dans les informations figurant sur ses espaces en ligne et son application mobile ;
- inaccessibilité temporaire aux espaces suite à des opérations de maintenance technique ou d'actualisation des contenus ;
- utilisation anormale ou exploitation illicite des espaces en ligne et de l'application mobile de la MUTUELLE 403 ;
- attaques virales ;
- non-respect des présentes CGU imputables aux utilisateurs ;
- toute cause étrangère non imputable à la MUTUELLE 403 ;
- tous dommages indirects ou immatériels ;

ainsi que sur le contenu des sites Internet tiers vers lesquels renvoient des liens hypertextes présents sur le site conformément au paragraphe « E – Liens hypertextes » au sein des présentes CGU.

La MUTUELLE 403 se réserve également la faculté de suspendre, retarder, modifier ou annuler l'exécution de ses obligations en cas de survenance d'événements ou de circonstances de force majeure ou de cas fortuits ou d'événements ou de circonstances assimilables aux cas de force majeure tels que : incendie, arrêt de travail indépendant et extérieur à la volonté de l'entreprise ou d'un quelconque de ses fournisseurs ou sous-traitants, inondation, épidémie, guerre, réquisition, grève, ouragan, tornade, tremblement de terre, révolution, vol de tout ou partie du matériel, manque de toute source d'énergie, ainsi qu'en cas de survenance de toute circonstance ou événement extérieur à la volonté de la MUTUELLE 403 intervenant postérieurement à la conclusion des CGU et en empêchant l'exécution de ses obligations dans des conditions normales.

En cas de survenance de l'un de ces événements, la MUTUELLE 403 s'efforcera d'informer l'utilisateur dès que possible. Il est précisé que, dans une telle situation, l'utilisateur ne peut réclamer le versement d'aucune indemnité et ne peut tenter aucun recours à l'encontre de la MUTUELLE 403.

I. Loi applicable

Les présentes CGU ainsi que les relations entre la MUTUELLE 403 et les utilisateurs sont soumises au droit français. En cas de différend survenant entre les parties au sujet de l'interprétation ou de l'exécution, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable.

En cas de litige, la loi française s'applique quel que soit le lieu du domicile de l'utilisateur et/ou le lieu de sa connexion au réseau Internet.

Le fait pour la MUTUELLE 403 de tolérer le manquement par l'utilisateur à l'une des obligations prévues par les présentes CGU, ou de ne pas appliquer un droit quelconque qui lui est reconnu par les présentes CGU, ne peut en aucun cas être interprété comme une renonciation de sa part à se prévaloir de ses droits.

Dans l'hypothèse où l'une quelconque des dispositions des présentes CGU serait considérée illégale par une disposition d'ordre légal ou réglementaire, présente ou future, ou par une décision de justice revêtue de l'autorité de la chose jugée et émanant d'une juridiction ou d'un organisme compétent, ladite disposition serait considérée comme étant non écrite, toutes les autres dispositions des présentes CGU conservant force obligatoire entre les parties.