

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE L'ESPACE ADHÉRENT

Définitions

Les termes définis ci-dessous, lorsqu'ils sont employés avec une majuscule, ont la signification suivante :

Adhérent : personne physique ayant adhéré à La Mutuelle Générale

Conditions générales d'utilisation : les présentes conditions générales d'utilisation de l'Espace Adhérent.

Espace Adhérent : environnement accessible par Internet aux seuls Utilisateurs et notamment dédié au suivi des informations des garanties souscrites

Service à distance : fonctionnalité proposée dans l'Espace Adhérent aux Utilisateurs

Service client : assistance technique proposée par La Mutuelle Générale aux Utilisateurs

Utilisateur : tout Adhérent connecté pouvant accéder aux différents services de l'Espace Adhérent

Préambule

La Mutuelle Générale a développé un site web, accessible à l'adresse <http://www.lamutuellegenerale.fr>, qui comprend un espace à destination de ses Adhérents dénommé Espace Adhérent.

Les Utilisateurs ne peuvent bénéficier des Services à distance qui leur sont proposés dans l'Espace Adhérent que sous réserve de l'acceptation préalable des présentes Conditions générales d'utilisation.

Les Utilisateurs déclarent avoir obtenu de la part de La Mutuelle Générale toutes les informations nécessaires quant aux Services à distance proposés et adhèrent sans réserve aux présentes Conditions générales d'utilisation.

L'Utilisateur reconnaît disposer de la compétence et des moyens nécessaires pour accéder et utiliser l'Espace Adhérent.



Article 1 - Objet

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation de l'Espace Adhérent.

Article 2 - Utilisateurs

Ce service est ouvert uniquement aux Adhérents de La Mutuelle Générale. L'Utilisateur s'engage par conséquent à garder confidentiels et préserver de tout accès par tout tiers son Code d'accès, conformément à l'article 3 des Conditions générales d'utilisation.

Article 3 - Conditions d'accès et utilisation de l'Espace Adhérent

L'utilisation de l'Espace Adhérent nécessite obligatoirement que l'Utilisateur soit titulaire d'un abonnement avec un fournisseur d'accès Internet de son choix et dispose d'une connexion opérationnelle sous sa seule responsabilité.

L'Espace Adhérent est accessible 24h/24, 7 jours sur 7, hors périodes de maintenance. L'accès à cet espace est gratuit (hors coûts de communication à la charge exclusive de l'Utilisateur).

En cas d'impossibilité d'utiliser l'Espace Adhérent, l'Utilisateur peut adresser un courrier électronique à l'assistance technique pour obtenir des informations (pour plus de détails, se reporter à l'article 15 des présentes).

L'accès à ce service requiert un identifiant et un mot de passe.

L'identifiant est le numéro d'adhésion de l'Adhérent (ce numéro figure sur la carte de tiers-payant délivrée par La Mutuelle Générale).

L'Utilisateur doit créer un mot de passe d'au minimum 8 caractères dont au moins 2 chiffres. Une fois connecté, l'Utilisateur a la possibilité de modifier son mot de passe.

En cas d'oubli ou de perte du mot de passe, l'Utilisateur peut demander l'attribution et l'envoi d'un nouveau mot de passe sur le site : <https://mon-espace-adherent.lamutuellegenerale.fr>.

L'Utilisateur est entièrement responsable de l'usage, de la conservation et de la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe, ainsi que des conséquences d'une divulgation, même involontaire à tout tiers.

Toute utilisation de l'Espace Adhérent est présumée comme émanant exclusivement de l'Utilisateur.

Article 4 – Sécurité

L'Espace Adhérent est un système de traitement automatisé de données. Tout accès frauduleux à ce dernier est interdit et sanctionné pénalement.

La Mutuelle Générale fait ses meilleurs efforts, conformément aux règles de l'art, pour sécuriser ses espaces eu égard à la complexité d'Internet. Elle ne saurait assurer une sécurité absolue.

L'Utilisateur déclare accepter les caractéristiques et limites de l'Internet. Il reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau de l'Internet, et en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer les données d'informations.

L'Utilisateur se doit d'informer La Mutuelle Générale de toute défaillance de l'Espace Adhérent dont il aurait eu connaissance.

L'Utilisateur a conscience que les données circulant sur l'Internet ne sont pas nécessairement protégées, notamment contre les détournements éventuels.

L'Utilisateur accepte de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus sur le réseau de l'Internet.

La Mutuelle Générale se réserve le droit de suspendre l'accès de l'Utilisateur à l'Espace Adhérent en cas de tentative frauduleuse d'accès et/ou d'utilisation frauduleuse de ce service par toute personne, qu'il s'agisse d'un tiers ou de l'Utilisateur.

La Mutuelle Générale assume une obligation de moyens quant à la continuité et la régularité de fonctionnement de l'Espace Adhérent.

Elle ne peut assumer en revanche aucune obligation en ce qui concerne le transport des informations.

Article 5 – Responsabilité

L'Utilisateur s'engage à n'utiliser son compte personnel et les informations auxquelles il aurait accès que dans les seules conditions définies par La Mutuelle Générale.

L'Utilisateur s'engage à ne pas perturber l'usage que pourraient faire les autres Utilisateurs de l'Espace Adhérent et à ne pas accéder aux comptes personnels de tiers.

L'Utilisateur s'engage à ne commettre aucun acte pouvant mettre en cause la sécurité informatique de La Mutuelle Générale ou des autres Utilisateurs.

L'Utilisateur ne pourra pas rendre responsable La Mutuelle Générale d'un quelconque différé dans les informations qui leur seront remises.



L'Utilisateur s'engage à indemniser La Mutuelle Générale et son personnel en cas de plainte, action, poursuite, condamnation de ces derniers résultant du non-respect des présentes.

La Mutuelle Générale ne saurait être responsable de la qualité du service, le service étant proposé « en l'état ».

Toute perturbation de l'utilisation de l'Espace Adhérent ne saurait engager la responsabilité de La Mutuelle Générale.

La Mutuelle Générale ne saurait être responsable de l'impossibilité d'utiliser de l'Espace Adhérent.

La Mutuelle Générale ne saurait être responsable des atteintes à la sécurité informatique, pouvant causer des dommages aux matériels informatiques des Utilisateurs et à leurs données.

Lors du transfert par Internet ou tout autre moyen de télécommunication, aucune responsabilité ne pourra être retenue contre La Mutuelle Générale en cas d'altération des informations ou des données durant le transfert.

Il est également convenu que La Mutuelle Générale ne peut être tenue responsable d'éventuelles erreurs de manipulation de l'Utilisateur en particulier d'incidents sur le poste de l'Utilisateur.

De même, la responsabilité de La Mutuelle Générale ne s'étend pas au bon fonctionnement (panne, erreur, incompatibilité, etc.) des matériels et logiciels de l'Utilisateur et de son environnement.

La responsabilité de La Mutuelle Générale ne pourra notamment pas être engagée en cas de force majeure telle qu'elle est définie par la loi et la jurisprudence, en cas d'événements hors du contrôle de La Mutuelle Générale tels que notamment l'interruption de l'Espace Adhérent due à des défaillances techniques ou autres intéressant les lignes et les réseaux, la défaillance de matériel, des opérateurs ou télé-opérateurs de communications électroniques, l'existence de litige avec l'opérateur de communications électroniques (fournisseur d'accès à Internet notamment), toute intrusion d'un tiers sur le poste informatique (virus, logiciels, etc.), ou du fait de l'Utilisateur (défaillance de son système informatique, non-respect des procédures d'accès, d'installation et d'utilisation du Service, mauvaise utilisation ou inadaptation du matériel utilisé...).

La responsabilité de La Mutuelle Générale ne pourra être recherchée ni retenue en cas d'indisponibilité temporaire ou totale de tout ou partie de l'accès à l'Espace Adhérent, d'une difficulté liée au temps de réponse, et d'une manière générale, d'un défaut de performance quelconque.

Article 6 – Opposabilité

Les présentes Conditions générales d'utilisation sont opposables à l'Utilisateur dès leur acceptation par ce dernier.

Dans tous les cas, à la date de la première utilisation de l'Espace Adhérent, les présentes Conditions générales d'utilisation sont réputées lues et applicables.

L'acceptation des présentes Conditions générales d'utilisation sous forme d'un « double clic » constitue la preuve que l'Utilisateur a pris connaissance desdites dispositions et vaudra acceptation irrévocable des présentes.

Les présentes Conditions générales d'utilisation sont opposables pendant toute la durée d'utilisation de l'Espace Adhérent et jusqu'à ce que de nouvelles Conditions générales d'utilisation remplacent les présentes.

Article 7 – Services à distance proposés par l'Espace Adhérent

Au sein de l'Espace Adhérent est proposé un ensemble de Services à distance.

L'Utilisateur peut accéder, suivant les présentes Conditions générales d'utilisation, notamment aux services suivants :

- informations sur ses données personnelles, ses données de connexion ;
- informations sur ses garanties en vigueur ;
- accès aux décomptes en ligne (relevés du mois, archives et compteurs) ;
- accès au magazine « MG Actualités » ;
- accès à la documentation à télécharger ;
- liens vers des articles d'actualité.

Les Services à distance pourront être librement modifiés par La Mutuelle Générale.

Article 8 : Modifications des données personnelles et des garanties

L'Utilisateur peut modifier à tout moment ses données personnelles dans la rubrique « Mon Compte ».

L'Utilisateur peut également demander la modification de ses garanties dans cette même rubrique « Mon Compte ».

Dans ces deux cas, l'Utilisateur indique dans le formulaire prévu à cet effet, la nature de la modification demandée.

Suite à la demande de modification, un conseiller mutualiste prend contact avec l'Utilisateur afin de procéder à la vérification de la demande. Selon la nature de la modification demandée, celle-ci peut faire l'objet d'un avenant à l'adhésion.

Article 9 – Service de décomptes en ligne

9-1 - Activation de l'Espace Adhérent

En activant l'Espace Adhérent, l'Utilisateur accepte de recevoir ses décomptes de prestations sur l'Espace Adhérent à l'adresse <https://mon-espace-adherent.lamutuellegenerale.fr>, et non plus par voie postale.

9-2 - Informations disponibles

L'Utilisateur peut consulter le détail des prestations du mois en cours ainsi que l'historique de ses décomptes depuis la date de son abonnement à l'Espace Adhérent dans la limite des douze derniers mois.

9-3 – Résiliation du service de décomptes en ligne

L'Utilisateur peut résilier à tout moment ce service.

L'Utilisateur effectue sa demande sur l'Espace Adhérent dans la rubrique « Mon compte » en choisissant de se désabonner dans la rubrique « Me désabonner ».

Cette action met fin au service de décomptes en ligne et remet en place l'envoi des décomptes par voie postale.

L'Utilisateur sera informé par courrier électronique de la date à partir de laquelle ses décomptes de prestations lui seront adressés par voie postale.

La Mutuelle Générale peut mettre fin au service de décomptes en ligne pour des raisons technique à tout moment par courrier électronique envoyé à l'Adhérent moyennant un préavis de trois mois.

Les Adhérents à l'offre Emma Santéne peuvent mettre fin au service de décomptes en ligne.

9-4 – Consultation du service de décomptes en ligne depuis l'application M@ Mutuelle

L'application M@ Mutuelle, depuis un smartphone ou une tablette, est un service inclus de l'Espace Adhérent.

Configuration minimale requise pour télécharger l'application M@ Mutuelle : système d'exploitation IOS 4.3 ou Android 2.3.

L'application M@ Mutuelle est accessible grâce à un identifiant et un code d'accès, qui sont identiques à ceux de l'Espace Adhérent.

Depuis l'application M@ Mutuelle, l'Utilisateur peut consulter le détail de ses prestations (date de paiement, type d'acte et montant versé) dans la limite des trente derniers jours.

Article 10 – Le magazine « MG Actualités » en ligne

10-1 – Activation du magazine « MG Actualités » en ligne

Le magazine « MG actualités » est consultable en version électronique (pdf) sur l'Espace Adhérent dans la rubrique « Actualités et liens utiles ». Un courrier électronique annonçant la parution en ligne du magazine « MG actualités » est envoyé à l'adresse électronique communiquée par l'Utilisateur.

A compter de l'activation de l'Espace Adhérent, l'Utilisateur est informé qu'il ne recevra plus le magazine « MG actualités » par voie postale à l'exception du numéro publié chaque mois de janvier qui est à la fois envoyé par voie postale et consultable dans l'Espace Adhérent à la rubrique « Actualités et liens utiles».

10-2 – Résiliation du service « MG Actualités » en ligne

L'Utilisateur peut résilier à tout moment ce service. La demande s'effectue en écrivant à l'adresse ci-dessous :

nous-contacter@lamutuellegenerale.fr

Le courrier électronique qui informe l'Adhérent de la parution d'un numéro de « MG Actualités » comprend également la possibilité de se désabonner de ce service.

Article 11 – Modification - évolution de l'Espace Adhérent

La Mutuelle Générale est libre de faire évoluer, de modifier ou de suspendre, sans préavis, l'Espace Adhérent ou l'accès à un ou plusieurs Services à distance pour des raisons de maintenance. L'indisponibilité, partielle ou totale, temporaire ou définitive, de l'Espace Adhérent ne donne droit à aucune indemnité.

Il appartient à chaque Utilisateur de veiller aux possibilités d'évolution des moyens informatiques et de transmission à sa disposition pour que ces moyens puissent s'adapter aux évolutions de l'Espace Adhérent et des Services à distance proposés par La Mutuelle Générale.

Article 12 – Modification des Conditions générales d'utilisation

Les Conditions générales d'utilisation de l'Espace Adhérent peuvent être modifiées à tout moment par La Mutuelle Générale, sans préavis, en fonction des modifications apportées au service, de l'évolution de la législation ou pour tout autre motif jugé nécessaire. Il appartient à l'Utilisateur de s'informer des Conditions générales d'utilisation du service, dont seule la version accessible en ligne est réputée en vigueur.

Article 13 – Propriété intellectuelle

Les présentes Conditions générales d'utilisation n'emportent aucune cession d'aucune sorte de droits de propriété intellectuelle sur les éléments de l'Espace Adhérent au bénéfice de l'Utilisateur.

Le site, les marques, les dessins, les modèles, les images, les textes, les photos, les logos, les chartes graphiques, les logiciels, les moteurs de recherche, les bases de données et les noms de domaine, sans que cette liste soit exhaustive, sont la propriété exclusive de La Mutuelle Générale.

Toute utilisation du Service par l'Utilisateur non conforme à sa destination et/ou non expressément autorisée, pourrait être illicite et faire l'objet d'une poursuite, notamment au titre du délit de contrefaçon, ainsi que du versement de dommages et intérêts en cas de préjudice.

Article 14 – Fermeture de l'accès à l'Espace Adhérent

La Mutuelle Générale se réserve le droit de fermer l'accès à l'Espace Adhérent moyennant un préavis de deux mois adressé à l'Utilisateur par courrier électronique, et ce sans être tenue d'en indiquer le motif.

En cas de manquement aux obligations des présentes La Mutuelle Générale pourra fermer cet accès immédiatement, sans préjudice de tout dommage et intérêts qu'elle pourrait éventuellement réclamer à l'Utilisateur.

Article 15 – Assistance technique

La Mutuelle Générale met à la disposition de l'Utilisateur une assistance technique à même de répondre à tous les renseignements nécessaires à l'utilisation des Services à distance.

Pour joindre l'assistance technique :

- par téléphone du lundi au vendredi : 09 69 32 34 44 (de 8h00 à 17h45)
- par courrier électronique : assistance.servicesenligne@lamutuellegenerale.fr

Article 16 – Données à caractère personnel

La Mutuelle Générale est en conformité avec la réglementation relative aux données à caractère personnel.

La Mutuelle Générale se réserve le droit d'utiliser les données à caractère personnel communiquées par l'Utilisateur dans le strict respect des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978.

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant.

L'Utilisateur garantit la véracité et l'authenticité des données à caractère personnel qu'il transmet à La Mutuelle Générale. L'Utilisateur reconnaît qu'il a la possibilité de recevoir à sa demande des informations sur le traitement des données qui le concernent en respectant la procédure suivante :

- demande(s) écrite(s) et signée(s) par l'Utilisateur à laquelle est jointe une photocopie d'une pièce d'identité ;

-demande envoyée à La Mutuelle Générale à l'adresse suivante:

contact@lamutuellegenerale.fr ou par courrier postal La Mutuelle Générale, 6 rue Vandrezanne, CS 21363, 75634 Paris cedex 13.



Article 17 – Traçabilité

La Mutuelle Générale conserve l'historique des connexions de l'Utilisateur à l'Espace Adhérent.

Article 18 – Convention de preuve

L'acceptation des Conditions générales d'utilisation par voie électronique a, entre les parties, la même valeur probante que l'accord sur support papier.

Les registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de La Mutuelle Générale seront conservés dans des conditions générales de sécurité et considérés comme une preuve de communication intervenue entre les parties.

L'archivage et stockage des accès aux services sont effectués sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve.

Article 20 – Nullité

Si une ou plusieurs stipulation(s) des présentes Conditions générales d'utilisation est (sont) tenue(s) pour non valide(s) ou déclarée(s) comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Article 21 – Loi applicable

Les présentes Conditions générales d'utilisation sont régies par la loi française.

Tout différend portant sur la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes Conditions générales d'utilisation relèvera, faute d'être résolu à l'amiable entre La Mutuelle Générale et l'Utilisateur, des tribunaux compétents.