

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE L'ESPACE PERSONNEL

1- Préambule

L'internaute doit disposer d'une connexion Internet et d'une adresse email personnelle ou professionnelle.

2- Définitions

Les présentes conditions générales d'utilisation (CGU) concernent les conditions d'accès et d'utilisation des espaces personnels et des services en ligne proposés par La Mutuelle Verte.

Il est distingué les espaces personnels suivants :

- L'espace adhérent : il concerne exclusivement les personnes physiques assurées au titre d'une garantie complémentaire santé par La Mutuelle Verte. Il s'agit des adhérents participants et leurs ayants droit au sens des statuts de la mutuelle.
- L'espace entreprise : il s'adresse aux personnes morales ayant souscrit un contrat d'assurance couvrant les frais de santé auprès de La Mutuelle Verte pour le bénéfice de leurs salariés et ayants droit ou retraités. Il comprend deux niveaux : administrateur et gestionnaire.
- L'espace professionnel de santé : il est réservé aux professionnels de santé en lien avec La Mutuelle Verte (dans le cadre du tiers payant). Il comprend deux niveaux : administrateur et gestionnaire.

Le terme utilisateur renvoie aux personnes physiques et morales ayant créé un compte, rempli tous les champs obligatoires, accepté les présentes CGU et validé son inscription.

3- Conditions d'accès aux services en ligne

Création du compte et mot de passe.

Une fois ayant réalisé les différentes étapes de création du compte, l'utilisateur disposera d'un compte personnel « espace », accessible par un identifiant numérique et mot de passe.

En cas de perte ou d'oubli, le mot de passe peut être réinitialisé depuis la page de connexion de l'espace personnel.

Le mot de passe est strictement personnel et confidentiel. L'utilisateur prend toute mesure propre à assurer la sécurité et la confidentialité de son mot de passe. Il est responsable de la conservation, de la confidentialité et de l'utilisation de son identifiant et de son mot de passe.

L'utilisateur est également responsable des conséquences d'une divulgation de ses identifiants et mots de passe, même involontaire, à toute personne, la responsabilité de La Mutuelle Verte ne pouvant être engagée quant aux conséquences qui résulteraient d'un usage frauduleux ou abusif des identifiants et mots de passe. L'utilisateur s'engage en outre à signaler à La Mutuelle Verte dans les plus brefs délais toute utilisation frauduleuse de son identifiant ou de son mot de passe.

Acceptation des conditions générales d'utilisation

La liste des services présentés ci-dessous n'est pas exhaustive. Ils pourront être modifiés, supprimés ou complétés sans que cela engendre automatiquement une modification des présentes CGU.

Les seuls éléments opposables à La Mutuelle Verte sont ceux figurant dans les statuts, le règlement intérieur et les documents contractuels fournis lors de l'adhésion, de la conclusion du contrat ou de la convention avec le professionnel de santé.

En fonction des espaces, il est proposé différents services aux utilisateurs :

- Au niveau de l'Espace adhérent :
 - Gérer son contrat (ajout ou suppression de bénéficiaire, adresse, coordonnées bancaires ...)
 - Consulter les informations relatives à la garantie complémentaire santé de l'utilisateur
 - Consulter les dernières prestations versées
 - Consulter et télécharger les relevés de prestations en ligne
 - Identifier un professionnel de santé agréé par son réseau de santé
 - Identifier son assistant
 - Demander une prise en charge
 - Simuler un remboursement
 - Télécharger une carte de tiers payant provisoire
 - Effectuer une réclamation
 - Disposer d'une messagerie spécifique
 - Accéder à l'espace privilèges
- Au niveau de l'Espace Employeur
 - Gérer les droits et autorisations des gestionnaires
 - Consulter le contrat souscrit et les appels à cotisation
 - Gérer et affilier les salariés
 - Procéder à des modifications de coordonnées bancaires
 - Identifier son réseau de santé, son assistant
 - Effectuer une réclamation
 - Disposer d'une messagerie spécifique
- Au niveau de l'Espace Professionnel de Santé
 - Procéder à des modifications de coordonnées bancaires
 - Gérer les droits et autorisations des gestionnaires
 - Consulter les remboursements et suivi facturation
 - Consulter les droits des adhérents
 - Réaliser une demande de prise en charge
 - Effectuer une réclamation
 - Disposer d'une messagerie spécifique

Les services proposés sont gratuits et sans abonnement. Néanmoins, les frais liés à l'utilisation d'Internet sont à la charge de l'utilisateur. L'utilisateur reconnaît que toute consultation et/ou opération de gestion effectuée au moyen de son compte personnel, c'est-à-dire avec son mot de passe, est réputée être effectuée par lui. En conséquence en cas de contestation, la mutuelle peut apporter la preuve des opérations réalisées sur les contrats complémentaire santé au moyen des données enregistrées dans le système d'information, lesquelles ont une force probante et sont opposables à l'utilisateur.

4- Accès au site

La Mutuelle Verte s'efforce de permettre l'accès aux services en ligne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors de contrôle de la Mutuelle Verte et sous réserve d'éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du site Internet www.mutuelleverte.com et/ou des services en ligne.

Cependant, La Mutuelle Verte ne garantit pas que les services en ligne proposés soient continus, sans interruption provisoire ou définitive, sans suspension ou sans erreur. La responsabilité de La Mutuelle Verte ne saurait donc être engagée en cas d'impossibilité d'accès au site Internet www.mutuelleverte.com et/ou aux services en ligne.

Elle ne peut notamment garantir une disponibilité totale du site Internet www.mutuelleverte.com et/ou des services en ligne et ne pourra en aucun cas être tenue responsable 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.

5- Responsabilités

Les informations figurant sur site Internet www.mutuelleverte.com et/ou accessibles par ce site proviennent de sources considérées comme fiables. Toutefois, ces informations sont susceptibles de contenir des inexactitudes techniques que La Mutuelle Verte se réserve le droit de corriger dès que ces erreurs sont portées à sa connaissance.

L'utilisation des informations présentes ou implémentées sur le site Internet www.mutuelleverte.com 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 Verte ne puisse être recherchée à ce titre et sans recours contre celle-ci.

La Mutuelle Verte ne pourra être tenue responsable de tout dommage de quelque nature que ce soit résultant de l'interprétation ou de l'utilisation d'informations disponibles sur ce site. L'utilisateur accepte de dégager La Mutuelle Verte, ses dirigeants et ses salariés, de toute responsabilité pour tous les préjudices résultant de l'utilisation du site Internet www.mutuelleverte.com et/ou des services en ligne, quelle que soit la cause de ces préjudices.

Sans limiter la portée des autres dispositions des présentes CGU, La Mutuelle Verte ne peut notamment être considérée comme responsable des dommages résultant de la perte, l'altération ou l'accès frauduleux à des données, la transmission accidentelle de virus par voie d'e-mails ou d'autres éléments nuisibles.

Les parties reconnaissent que constituent notamment un cas fortuit les pannes et les problèmes d'ordre technique concernant le matériel, les programmes et logiciels informatiques, ou le réseau Internet, mais ne se limitant pas aux interruptions, suspensions ou fermetures du service.

L'utilisateur reconnaît que La Mutuelle Verte ne peut être tenue pour responsable des dommages liés à ces problèmes.

6- Propriété intellectuelle

L'utilisateur reconnaît et accepte que le contenu du site Internet www.mutuelleverte.com 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 Verte ou ses annonceurs 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 et/ou reproduction et/ou exploitation partielle ou totale de ces marques, de quelque nature que ce soit, est totalement prohibée. L'utilisateur ne peut en aucun cas utiliser, imprimer ou reformater le contenu du site à des fins autres que privées ou familiales. Il s'engage à ne pas télécharger, reproduire, transmettre, vendre ou distribuer le contenu du site sans l'autorisation expresse de La Mutuelle Verte.

Chacun reconnaît que les informations et les bases de données accessibles sur le site Internet www.mutuelleverte.com sont la propriété de La Mutuelle.

L'utilisation de ces données par un utilisateur doit rester dans un cadre privé ou familial. Ces informations ne peuvent notamment pas être utilisées à des fins commerciales, être reproduites sur un site Internet, ou compilées par le biais d'un logiciel de recherche, d'un méta-moteur ou d'un aspirateur de site.

7- Fin des services

En cas de non-respect des stipulations des présentes CGU ou en cas d'acte ou d'omission de l'utilisateur affectant le bon fonctionnement du site Internet La Mutuelle Verte ou contraire aux lois en vigueur, la mutuelle se réserve le droit, sans préavis, de suspendre ou de fermer l'espace personnel de l'utilisateur et de lui refuser l'accès à tout ou partie des services en ligne de la mutuelle, et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels la mutuelle pourrait prétendre. En cas de cessation du bénéfice des garanties d'assurance santé, de résiliation du contrat d'assurance ou de la convention de tiers payant, pour quelque cause que ce soit, les services internet et notamment la consultation des relevés santé en ligne seront encore proposés deux ans à compter de la date de la cessation ou de la résiliation.

La Mutuelle Verte peut par ailleurs décider de supprimer les services en ligne actuellement proposés aux adhérents, dans ce cas l'accès aux différents espaces personnels cessera.

Aucun de ces cas de suspension ne pourra donner lieu au versement d'une quelconque indemnité.

À tout moment, l'utilisateur peut demander la suppression de son compte personnel.

8- Loi Informatique et libertés

Les informations collectées en tant que bénéficiaire, dans le cadre d'un contrat « complémentaire santé », font l'objet de traitements automatisés ayant pour finalité la passation, la gestion et l'exécution de votre contrat et de vos garanties, la gestion de nos relations commerciales et contractuelles, la gestion du risque de fraude et la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme et enfin, l'exécution de dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur.

Les informations recueillies sont à destination exclusive de La Mutuelle Verte et de ses partenaires (assureurs, prestataires...) dans le strict cadre des finalités énoncées, conformément à son objet, et dans le respect du secret professionnel.

Les informations sont conservées pendant les délais légaux de prescription applicables aux actions dérivant de chaque donnée ou document concerné dans la limite de 10 ans à compter de la cessation de la relation commerciale.

En l'absence de conclusion d'un contrat ou dans le cadre de la prospection commerciale, les données sont conservées pendant un délai de 3 ans à compter du dernier contact.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel, tout bénéficiaire dispose des droits suivants sur ses données : droit d'accès, droit de rectification, droit à l'effacement (droit à l'oubli), droit d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité. Tout bénéficiaire peut, pour des motifs tenant à sa situation particulière, s'opposer au traitement de ses données.

Tout bénéficiaire peut également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès.

Pour exercer ses droits, il suffit d'adresser une demande, par voie postale, au Délégué à la Protection des Données de La Mutuelle Verte, 78 Cours Lafayette – CS 60521, 83041 Toulon Cedex 9, en justifiant de son identité.

En cas de manquement aux dispositions ci-dessus, il est possible d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

9- Cookies

Un cookie est un petit fichier texte, non exécutable, créé par le serveur et résidant sur le disque dur de l'ordinateur, la tablette ou encore le smartphone de l'internaute lors de la consultation d'un site internet à l'aide d'un navigateur.

Nous utilisons 2 types de cookies sur notre site internet afin d'améliorer l'expérience utilisateur

#1 Cookies techniques : Ces cookies permettent au site de fonctionner de manière optimale. Ils permettent à l'internaute d'accéder à son espace personnel en ligne, grâce aux identifiants de connexion (cookie identifiants), de mettre en œuvre des mesures de sécurité (déconnexion automatique après un certain laps de temps).

Vous pouvez vous opposer et supprimer les cookies en utilisant les paramètres de votre navigateur, cependant vous risquez de rencontrer des difficultés de navigation et d'accès à certains de nos services.

Nom du cookie	Finalité du cookie	Durée de conservation
User	Lien SSO avec notre réseau de soins	Session
Cookies-message	Message d'avertissement des cookies	1 an
MVSESSID	Cookie de session	Session

Cookies d'audience

Ces cookies permettent de mesurer le nombre de visites, le nombre de pages vues, l'activité des visiteurs sur le site afin d'adapter et d'améliorer l'expérience utilisateur. Les informations recueillies sont non nominatives et traitées de façon globale. Elles ne sont pas cédées à des tiers ni utilisées à d'autres fins.

Nom du cookie	Finalité du cookie	Durée de conservation
_ga		2 ans
_gid	Cookie de statistiques	24 heures
_gat		1 minute

10- Divers

Les présentes CGU sont soumises au droit français. Le fait pour La Mutuelle Verte 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.

Pour toutes questions relatives aux présentes CGU, vous pouvez nous contacter La Mutuelle Verte par courrier à l'adresse suivant : 78 Cours Lafayette, CS 60521, 83041 Toulon Cedex 9, France.