

## **Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace personnel des adhérents**

Le service « Espace personnel » est accessible gratuitement par les adhérents de la Mutuelle Nationale des Hospitaliers et des Professionnels de la Santé et du Social (MNH), Mutuelle régie par les dispositions du Livre II du Code de la mutualité, immatriculée au Répertoire SIRENE sous le numéro SIREN n°775 606 361, dont le siège social est situé 331 avenue d'Antibes – 45 200 AMILLY.

### **1. Objet**

Les présentes conditions générales d'utilisation déterminent les modalités et conditions d'accès et d'utilisation de l'« Espace personnel » MNH (ci-après désigné « l'Espace ») via Internet. Cet Espace permet à tout adhérent MNH, sauf cas particuliers énoncés au paragraphe 2 - Utilisateurs, d'utiliser les fonctionnalités proposées ci-dessous.

Toute connexion à l'Espace est subordonnée au respect des présentes conditions générales d'utilisation.

### **2. Utilisateurs**

L'Espace est un service ouvert exclusivement aux adhérents membres participants de la MNH bénéficiant d'un contrat santé et/ou de prévoyance, en contrat individuel ou collectif, actif ou résilié dans les 30 mois, et ayant approuvé les conditions générales d'utilisation.

Plusieurs types d'adhérents sont exclus du service : titulaires de contrat de Responsabilité Civile Professionnelle, titulaires de contrat(s) prévoyance So Lyon, adhérents en contrat collectif en gestion déléguée à CETIM.

La MNH se réserve le droit de refuser l'adhésion à l'Espace à toute personne qui ne répondrait pas aux critères pour bénéficier de ce service.

### **3. Identification et authentification**

Pour avoir accès à l'Espace, l'adhérent doit effectuer une demande de création de compte à partir du site internet de la MNH. L'adhérent devra remplir un formulaire en ligne.

L'accès à l'Espace sécurisé requiert un identifiant et un code d'accès.

L'identifiant est l'adresse email saisie par l'adhérent principal (membre participant) lors de son inscription au service.

## **Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace personnel des adhérents**

Le code d'accès est défini par l'adhérent principal au moment de l'inscription à l'Espace sécurisé. Ce code d'accès doit être composé d'au moins 8 caractères dont au moins un caractère numérique, un caractère en majuscule, un caractère en minuscule et un caractère spécial.

Une fois connecté à l'Espace sécurisé, l'utilisateur a la possibilité de modifier son code d'accès confidentiel ainsi que son adresse email via la rubrique "Mon profil".

En cas d'oubli du code d'accès, l'utilisateur peut réinitialiser celui-ci en utilisant la fonctionnalité « Mot de passe oublié ? » accessible sur la page de connexion. À la suite de cette demande, l'utilisateur recevra un lien d'activation par mail qui lui donnera la possibilité, suite à son activation, de choisir un nouveau mot de passe.

En cas d'oubli ou de perte d'identifiant, cliquer sur « Identifiant oublié ? » et réinitialiser vos paramètres de connexion.

L'Espace est conçu de manière à ce qu'aucun accès ne puisse être effectué sans la mise en œuvre préalable des codes d'accès. Par conséquent, l'adhérent s'engage en toutes circonstances à garder secret son identifiant et son mot de passe, et s'interdit de les communiquer à des tiers.

L'utilisateur est entièrement responsable de l'usage, de la conservation et de la confidentialité de ses codes d'accès, ainsi que des conséquences d'une divulgation, même involontaire à tout tiers.

Dans l'hypothèse où la confidentialité de l'identifiant et du mot de passe ne serait plus assurée, l'adhérent s'engage à en informer immédiatement la MNH afin qu'elle puisse suspendre immédiatement l'accès au service.

L'inscription de l'utilisateur à l'Espace vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions générales.

### **4. Fonctionnalités**

La mise à disposition de certaines fonctionnalités est conditionnée par la situation de l'utilisateur (selon le type de contrat etc.).

#### **4.1 Gestion des préférences**

L'utilisateur peut gérer ses préférences de communication via "Mon profil", en consultant et modifiant ses abonnements aux différentes listes de diffusion à savoir :

- Les informations à caractère non commercial de la part de MNH,
- Les informations et offres commerciales de la part de la MNH,

## Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace personnel des adhérents

- Les informations et offres commerciales de la part des partenaires de la MNH,
- La newsletter MNH MAG.

### 4.2 Suivi des remboursements et/ou des versements d'indemnités

L'utilisateur peut consulter l'historique de ses remboursements santé, et ceux de ses ayants droit, qu'ils concernent des soins ou des allocations vie, qu'ils soient versés directement à l'adhérent ou en tiers-payant au professionnel de santé. Cette fonctionnalité est accessible via la rubrique " Mes remboursements".

Il peut consulter le versement d'allocations complémentaires comme des indemnités à la suite d'une perte de salaire, ou des prestations de prévoyance à la suite d'un sinistre selon le (ou les) contrat(s) souscrit(s). Cette fonctionnalité est accessible via la rubrique "Ma prévoyance" > "Mes indemnités".

L'historique consultable couvre une période de 27 mois maximum. L'ensemble de ces informations est émis par la MNH de bonne foi. Le traitement automatisé de ces données implique toutefois le respect d'un délai raisonnable entre la date de prise en compte de l'information et la date de visualisation de l'information sur l'Espace. Dans ces conditions, la responsabilité de la mutuelle ne pourra en aucun cas être engagée du fait d'informations erronées ou non remises à jour dans un délai raisonnable.

Les informations de remboursements / versements d'indemnités peuvent être sélectionnées pour générer l'édition d'un document récapitulatif ou réaliser un export sur un tableur.

### 4.3 Modification des informations personnelles

L'utilisateur a la possibilité de mettre à jour ses informations personnelles (adresse, téléphone, situation familiale...).

Cette fonctionnalité est accessible via la rubrique "Mon profil".

Dans certaines situations particulières, cette fonctionnalité n'est pas mise à disposition.

### 4.4 Modification des informations Sécurité sociale et activation de la télétransmission

L'utilisateur a la possibilité de mettre à jour ses informations Sécurité sociale ainsi que celles de ses ayants droit et d'activer la télétransmission avec la Sécurité sociale pour ne plus avoir à nous transmettre ses décomptes de Sécurité sociale.

Cette fonctionnalité est accessible via la rubrique "Mon contrat".

## Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace personnel des adhérents

Dans certaines situations particulières, cette fonctionnalité n'est pas mise à disposition.

### 4.5 Consultation des informations contrat et résilier un contrat

L'utilisateur peut consulter les informations de ses contrats, santé et prévoyance, et peut en demander la résiliation dans le respect des conditions générales du contrat.

Cette fonctionnalité est accessible via la rubrique "Mon contrat".

Dans certaines situations particulières, cette fonctionnalité n'est pas mise à disposition.

### 4.7 Ajout ou radiation d'ayant droit

L'utilisateur a la possibilité d'inscrire ou de désinscrire un ayant droit (conjoint, enfant, ascendant) à son contrat santé ou prévoyance, dans le respect des conditions générales du contrat. Pour valider l'inscription de ce nouvel ayant droit, l'utilisateur reconnaît avoir pris connaissance du montant de la nouvelle cotisation, calculé sur la base des données saisies, des informations enregistrées sur son dossier à la date d'adhésion de l'ayant droit et des tarifs en vigueur, hors opérations promotionnelles.

La fonctionnalité d'ajout d'ayant droit est accessible via la rubrique "Demander une information" et celle de radiation d'ayant droit via la rubrique "Mon contrat".

### 4.8 Changement de garantie

L'utilisateur a la possibilité de demander la modification de son niveau de couverture via son Espace personnel. Pour valider son changement de garantie, l'utilisateur reconnaît avoir pris connaissance du montant de la nouvelle cotisation, calculé sur la base des données saisies, des informations enregistrées sur son dossier à la date de changement souhaitée et des tarifs en vigueur, hors opérations promotionnelles.

Cette fonctionnalité est accessible via la rubrique "Mon contrat".

Dans certaines situations particulières, cette fonctionnalité n'est pas mise à disposition.

Tout utilisateur qui a effectué un changement de garantie en ligne via son Espace personnel a la faculté de renoncer à ce changement pendant un délai de quatorze (14) jours à compter du moment où il est informé que son changement a pris effet. La renonciation entraîne le remboursement de la part de cotisation supplémentaire par la mutuelle et de celle des prestations perçues par l'adhérent. Cette renonciation peut être faite par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception à la Direction des Services Clients de la MNH dans les termes suivants : « Je vous informe que j'exerce ma faculté de renonciation au changement

## **Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace personnel des adhérents**

de garantie effectué via mon Espace personnel. Je vous remercie de bien vouloir m'adresser le remboursement des sommes supplémentaires que j'ai versées au titre de ce changement ».

### 4.9 Modification des coordonnées bancaires sur un contrat et passage en prélèvement bancaire

L'adhérent peut modifier ses coordonnées bancaires à la fois pour le prélèvement de ses cotisations, et le versement de ses prestations en communiquant les données de son RIB. La prise en compte du RIB pour le versement de ses prestations sera effective quelques jours après. Celle pour le prélèvement de la cotisation sera effective 10 jours après le traitement de votre demande.

L'utilisateur peut opter pour un règlement par prélèvement bancaire mensuel pour le paiement de ses cotisations. Le passage en prélèvement bancaire entraînera la régularisation des éventuelles cotisations non réglées.

### 4.10 Faire des demandes diverses

L'utilisateur communique par son Espace personnel avec la MNH. Outre les démarches déjà décrites précédemment, voici une liste non exhaustive des autres démarches disponibles.

- Avec un contrat santé, il peut formuler une demande de remboursement de soin(s), une demande de prise en charge hospitalière, une simulation de reste à charge en temps réel, une demande d'étude de devis dentaire, optique, auditif ou de soin de santé, une demande de minoration de cotisation (seulement pour certains contrats).
- Avec un contrat prévoyance, il peut faire une déclaration de sinistre ou demander des indemnités selon le contrat souscrit.
- Quel que soit le contrat sélectionné, il peut formuler une demande d'informations, demander une aide sociale, consulter les documents et les courriers concernant son (ou ses) contrat(s), et disposer d'un historique de ses demandes.

## **5. Envoi postal du relevé de prestations et d'avis d'échéance**

L'inscription au service déclenche l'arrêt automatique des envois postaux de relevés de prestations et avis d'échéance. La réactivation des envois postaux peut être demandée par simple appel à notre Centre de Relation Client.

Dans certaines situations particulières, cette fonctionnalité n'est pas mise à disposition.

## **6. Durée – Résiliation du service – Modification et évolution de l'Espace personnel**

## **Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace personnel des adhérents**

L'utilisation de l'Espace est libre et sans abonnement.

L'utilisateur de l'Espace peut, à tout moment, supprimer son compte en cliquant sur le bouton prévu à cet effet. À la suite de cette demande, l'utilisateur devra ensuite cliquer sur le lien de confirmation de suppression de l'Espace valant résiliation du service. Le service ne sera alors plus accessible. La suppression du compte est indépendante de la relation contractuelle existant entre la MNH et l'adhérent.

La MNH est libre de faire évoluer, de modifier ou de suspendre, sans préavis, l'Espace pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé utile.

L'indisponibilité ou les incidents dans le fonctionnement du service ne donnent droit à aucune garantie ni indemnité et/ou dommages intérêts d'aucune sorte vis-à-vis des utilisateurs.

En cas de non-respect par un adhérent des présentes Conditions Générales d'utilisation ou des dispositions légales et/ou réglementaires applicables, la MNH se réserve le droit d'interrompre, de suspendre, temporairement ou définitivement, l'accès et l'utilisation par cet adhérent de son Espace personnel.

Dans tous les cas, la cessation des relations contractuelles entre l'Utilisateur et la MNH entraîne l'arrêt de tout accès à l'Espace personnel après 30 mois.

En cas de non-utilisation du service par l'adhérent pendant une durée d'un 1 an, la MNH se réserve le droit de suspendre ou de résilier l'accès au service, sans préavis ni indemnité.

Les termes des présentes conditions générales d'utilisation peuvent être modifiés à tout moment, 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. A défaut de résiliation du service de sa part, il sera réputé avoir accepté ces modifications.

### **7. Sécurité des données de l'Espace personnel**

La MNH a mis en place deux protections spécifiques pour assurer la sécurité des informations personnelles de ses adhérents : une procédure d'authentification et le chiffrement des données échangées au travers d'Internet.

La procédure d'authentification est basée sur l'adresse courriel de l'adhérent et sur son mot de passe personnel permettant l'accès à « l'Espace personnel ».

L'adhérent est entièrement responsable de l'usage et de la protection de son code personnel, ainsi que des conséquences d'une divulgation, même involontaire à quiconque. La

## **Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace personnel des adhérents**

responsabilité de la MNH ne pourrait être engagée quant aux conséquences qui résulteraient d'un usage frauduleux ou abusif du code personnel.

Les données échangées au travers d'Internet entre l'adhérent et la MNH sont cryptées et ne transitent donc jamais en clair sur le réseau. Cela permet de garantir la confidentialité des informations transmises.

La MNH conserve l'historique des connexions de l'Utilisateur au Service dans les délais et conditions prévues par la loi, sans que ces délais ne soient inférieurs à ceux applicables aux contrats souscrits par l'Utilisateur. A ce titre, l'Utilisateur déclare accepter la possibilité pour MNH d'utiliser la technique des cookies ou toute autre technique assimilée ou similaire permettant de tracer les connexions.

Conformément au Règlement Européen sur la Protection des Données, l'utilisateur dispose d'un droit d'opposition, d'accès et de rectification ou de suppression des données qui le concernent. Pour exercer ce droit, l'utilisateur peut en faire la demande en complétant le formulaire suivant : [Formulaire Exercice des Droits](#).

Pour toute question relative aux traitements de données mis en œuvre par MNH, l'assuré peut contacter le Délégué à la Protection des Données en utilisant les coordonnées suivantes :

- Par courrier électronique : [dpd@mnh.fr](mailto:dpd@mnh.fr)
- Par courrier postal :

Le délégué à la protection des données MNH  
331 avenue d'Antibes 45213 Montargis Cedex

### **8. Litiges**

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont soumises à la loi française. Pour toutes les contestations ou tous les litiges auxquels les présentes Conditions Générales d'Utilisation pourraient donner lieu, compétence exclusive est attribuée, à défaut d'accord amiable, au tribunal du défendeur. En vertu de la Loi informatique et libertés de 1978 modifiée.