



Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace adhérent

Le service « Espace Adhérent » est un service offert par 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 Adhérent » 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 au moins d'un contrat santé.

Les adhérents dont la gestion du dossier a été confiée au service de prévoyance/santé Génération (www.generation.fr) n'ont pas accès au service.

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.

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 de 6 caractères dont au moins un caractère numérique.

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 compte".

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. Suite à 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.

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 département, le type de contrat etc.).

4.1 Abonnements aux listes de diffusion

Lors de la 1^{ère} connexion à son Espace sécurisé, il est proposé à l'utilisateur de s'abonner aux différentes listes de diffusion, à savoir :

- Les informations à caractère non commercial de la part de MNH et de MNH Prévoyance,
- Les informations et offres commerciales de la part de la MNH et de MNH Prévoyance,
- Les informations et offres commerciales de la part des partenaires de la MNH et de MNH Prévoyance.

Les choix effectués restent modifiables via la rubrique "Mon compte".

4.2 Suivi des remboursements

L'utilisateur peut consulter l'historique de ses décomptes santé, et ceux de ses ayants droit, sur une période de 120 jours suivant chaque remboursement.

Cette fonctionnalité est accessible via la rubrique "Mes remboursements".

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 adhérents dont la gestion du dossier a été confiée à une section locale interministérielle (départements 04, 24, 41, 973, 974) ne peuvent avoir accès au suivi des remboursements.

4.3 Modification des informations personnelles

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

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

4.4 Modification des informations Sécurité sociale

L'utilisateur a la possibilité de mettre à jour ses informations Sécurité sociale ainsi que celles de ses ayants droit.

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

4.5 Consultation des informations contrat

L'utilisateur peut consulter les informations de ses contrats :

- santé,
- responsabilité civile professionnelle et protection juridique (y compris celui de son conjoint).

Les informations relatives aux contrats de prévoyance ne sont pas disponibles à ce jour.

4.6 Changement de situation professionnelle

L'utilisateur a la possibilité de signaler un changement de situation (passage à la retraite, mise en disponibilité, congé parental) via son espace sécurisé.

4.7 Souscription à la garantie responsabilité civile professionnelle et protection juridique

Selon les conditions de souscription en ligne disponibles sur la page de souscription, l'utilisateur a la possibilité de souscrire en ligne, pour lui-même ou son conjoint, la garantie responsabilité civile professionnelle et protection juridique.

4.8 Ajout d'ayant droit

L'utilisateur a la possibilité d'inscrire un nouvel ayant droit (conjoint ou enfant) à son contrat santé. 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.

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

4.9 Changement de garantie

L'utilisateur a la possibilité d'améliorer son niveau de couverture santé via son espace adhérent. 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.

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

Après utilisation, les fonctionnalités décrites aux paragraphes 4.3, 4.4, 4.6 et 4.9 sont susceptibles d'être temporairement indisponibles.

5 - Envoi postal du relevé de prestations

L'inscription au service déclenche l'arrêt automatique des envois postaux de relevés de prestations.

La réactivation des envois postaux peut être demandée par simple appel à notre Centre de Relation Client.

6 - Durée – Résiliation du service – Modification et évolution de l'espace adhérent

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. Suite à 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 adhérent.

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.

La suspension ou l'arrêt du contrat souscrit entre l'adhérent et la MNH entraîne obligatoirement et sans recours, la suspension ou l'arrêt de l'Espace rattaché.

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 adhérent

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 adhérent ».

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 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.

En vertu de la Loi informatique et libertés de 1978 modifiée, 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 par courrier à l'attention de :

**MNH – Direction des Services Clients
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.