

# Conditions générales d'utilisation

## Espace Internet Harmonie Mutuelle

### 1. Préambules et définitions

Les présentes conditions générales d'utilisation (CGU)

précisent les conditions d'accès et d'utilisation des services en ligne des espaces suivants :

- **L'Espace adhérent**, qui s'adresse exclusivement aux personnes physiques assurées au titre d'une garantie complémentaire santé par Harmonie Mutuelle, c'est-à-dire aux adhérents ou membres participants et à leurs ayants droit tels que définis dans les statuts de la mutuelle;
- **L'Espace employeur** réservé aux personnes morales souscriptrices d'un contrat d'assurance frais de santé auprès d'Harmonie Mutuelle au bénéfice de leurs salariés ou membres;
- et de **L'Espace professionnel** de santé dédié aux professionnels de santé signataires d'une convention de tiers payant avec Harmonie Mutuelle.

décrivent lesdits services en ligne.

On entend par utilisateur, toute personne physique ou morale visée ci-dessus, qui a rempli tous les champs obligatoires du formulaire d'inscription aux services en ligne, accepté les présentes CGU et validé son inscription.

### 2. Conditions d'accès aux services en ligne

#### Création du compte et mot de passe

Lorsque toutes les formalités nécessaires à son inscription seront exécutées, l'utilisateur sera titulaire d'un compte personnel, accessible par un identifiant numérique et par un mot de passe qui seront délivrés par e-mail.

En cas de perte ou d'oubli, le mot de passe peut être réinitialisé depuis la page de connexion au compte 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 d'Harmonie Mutuelle 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 Harmonie Mutuelle dans les plus brefs délais toute utilisation frauduleuse de son identifiant ou de son mot de passe.

#### Acceptation des conditions générales d'utilisation

Lors de son inscription aux services Internet, l'utilisateur lit et accepte les présentes CGU. Pour accéder à l'ensemble des services en ligne décrits ci-après, l'utilisateur doit obligatoirement avoir pris connaissance, lu et accepté les présentes CGU.

Il reconnaît en cochant la mention « *j'accepte les présentes CGU* » qu'il a la capacité juridique requise pour donner son consentement à celles-ci, ou qu'il a l'autorisation d'une personne titulaire de l'autorité parentale, d'un tuteur ou d'un curateur, s'il est mineur ou incapable, et qu'il entend se conformer à toutes les conditions de ces CGU.

À compter de leur validation en ligne dans les conditions fixées à l'article 8 ci-dessous, les présentes CGU prennent effet et remplacent, le cas échéant, celles qui auraient été validées antérieurement. Elles auront force obligatoire entre les parties à l'occasion de chaque utilisation et de chaque action effectuée par le biais de son compte.

### 3. Description des services en ligne

Les services présentés ci-dessous ne sont pas listés de manière exhaustive. Ils pourront être modifiés, supprimés ou complétés sans que cela engendre nécessairement une modification des présentes CGU. Les informations contenues dans le compte personnel ont un caractère indicatif et non contractuel: les seuls éléments opposables à Harmonie Mutuelle figurent dans les statuts, le règlement intérieur et les documents contractuels remis à l'adhésion ou à la conclusion du contrat ou dans la convention de tiers payant.

Harmonie Mutuelle propose aux utilisateurs de

**L'Espace adhérent**, de :

- consulter certaines informations relatives à la garantie complémentaire santé de l'utilisateur (téléchargement du descriptif de garanties, information sur les modalités de paiement et de remboursement des prestations...),
- consulter les dernières prestations versées,
- consulter et télécharger les relevés de prestations frais de santé en ligne; ces relevés en ligne remplaçant les décomptes dits papiers,
- effectuer certaines opérations de gestion afférente à son contrat (ajout ou suppression de bénéficiaire),
- identifier un professionnel de santé agréé par Kalivia (outil de géo-localisation),
- télécharger sa carte de tiers payant,
- effectuer une réclamation,
- consulter diverses informations utiles sur les garanties complémentaires santé.

**L'Espace employeur**, de :

- effectuer certaines opérations de gestion : gérer et affilier les salariés de la personne morale souscriptrice du contrat, procéder à la modification des coordonnées bancaires... ,
- consulter les bordereaux de cotisations et diverses informations sur le contrat souscrit.

**L'Espace professionnel de santé**, de :

- consulter les factures adressées à Harmonie Mutuelle et les versements effectués par celle-ci,
- accéder au formulaire de contact,
- consulter les droits des adhérents, c'est-à-dire les informations apparaissant sur la carte de tiers payant de l'adhérent.

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.**

# Conditions générales d'utilisation (suite)

## Espace Internet Harmonie Mutuelle

### 4. Accès au site

Harmonie Mutuelle 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 d'Harmonie Mutuelle et sous réserve d'éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du site Internet [www.harmonie-mutuelle.fr](http://www.harmonie-mutuelle.fr) et/ou des services en ligne.

Cependant, Harmonie Mutuelle ne garantit pas que les services en ligne proposés soient continus, sans interruption provisoire ou définitive, sans suspension ou sans erreur. La responsabilité d'Harmonie Mutuelle ne saurait donc être engagée en cas d'impossibilité d'accès au site Internet [www.harmonie-mutuelle.fr](http://www.harmonie-mutuelle.fr) et/ou aux services en ligne.

Elle ne peut notamment garantir une disponibilité totale du site Internet [www.harmonie-mutuelle.fr](http://www.harmonie-mutuelle.fr) 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.harmonie-mutuelle.fr](http://www.harmonie-mutuelle.fr) et/ou accessibles par ce site proviennent de sources considérées comme fiables. Toutefois, ces informations sont susceptibles de contenir des inexactitudes techniques qu'Harmonie Mutuelle 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.harmonie-mutuelle.fr](http://www.harmonie-mutuelle.fr) se fait sous l'entière responsabilité de l'utilisateur, qui assume la totalité des conséquences qui peuvent en découler, sans que la responsabilité d'Harmonie Mutuelle ne puisse être recherchée à ce titre et sans recours contre celle-ci.

Harmonie Mutuelle 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 Harmonie Mutuelle, ses dirigeants, ses agents et ses employés, de toute responsabilité pour tous les préjudices résultant de l'utilisation du site Internet [www.harmonie-mutuelle.fr](http://www.harmonie-mutuelle.fr) et/ou des services en ligne, quelle que soit la cause de ces préjudices.

Sans limiter la portée des autres dispositions des présentes CGU, Harmonie Mutuelle 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 qu'Harmonie Mutuelle 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.harmonie-mutuelle.fr](http://www.harmonie-mutuelle.fr) 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 Harmonie Mutuelle 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. Les marques « Harmonie Mutuelle » et leurs logos sont des marques déposées par Harmonie Mutuelle. 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 Harmonie Mutuelle.

Chacun reconnaît que les informations et les bases de données accessibles sur le site Internet [www.harmonie-mutuelle.fr](http://www.harmonie-mutuelle.fr) sont la propriété de Harmonie 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 Harmonie Mutuelle 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.

Harmonie Mutuelle 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. Protection des données personnelles

Les informations recueillies sur le site Internet [www.harmonie-mutuelle.fr](http://www.harmonie-mutuelle.fr) vous concernant font l'objet d'un traitement réalisé par Harmonie Mutuelle, pour les finalités de délivrance des services en ligne décrits à l'article 3 des présentes CGU, dont la mise à disposition d'un service de géolocalisation destiné à identifier les professionnels de santé agréés. Elles sont nécessaires pour accéder aux fonctionnalités du site et à la délivrance des services en ligne.

Dans ce cadre, ces informations personnelles, y compris certaines données personnelles relatives à la santé, font également l'objet de traitements dont les finalités principales consistent à effectuer toutes les opérations nécessaires à la passation, la gestion (y compris commerciale) et l'exécution de nos engagements contractuels, ainsi que toute opération relative à l'organisation de la vie institutionnelle relevant des statuts.

La mutuelle sera également susceptible d'utiliser vos informations personnelles pour (1) le recouvrement et le contentieux (2) son dispositif de lutte contre les fraudes, incluant le contrôle, le traitement des soupçons de fraude et les fraudes avérées (3) le respect de ses obligations légales et réglementaires existantes ou à venir et notamment la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (4) dans les conditions fixées par la réglementation, la prospection commerciale, y compris l'analyse à des fins d'évaluation et de personnalisation du parcours client, ou d'amélioration de nos offres (5) toute autre finalité qui pourrait être précisée sur nos supports de collecte.

Vos données personnelles et celles de vos ayants droit seront conservées le temps nécessaire à la réalisation de ces différentes finalités et au respect des différentes dispositions légales relatives à la prescription ou à toute autre durée spécifique fixée l'autorité de contrôle dans un référentiel sectoriel (normes pour le secteur assurance).

Elles sont destinées aux personnels habilités de la mutuelle et, dans la stricte limite des finalités citées ci-dessus, sont susceptibles d'être transmises aux sous-traitants, partenaires et organismes professionnels habilités par la mutuelle et contribuant à la réalisation de ces finalités. Elles peuvent également, pour satisfaire aux obligations légales et

# Conditions générales d'utilisation (suite)

## Espace Internet Harmonie Mutuelle

réglementaires, être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires, notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme en application des dispositions légales.

Vous, ainsi que vos ayants droits, disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement ou de portabilité de vos données personnelles, et pouvez décider de leur sort après votre décès. Vous disposez en outre d'un droit à la limitation des traitements et d'un droit d'opposition (par exemple le droit de s'opposer à l'utilisation de ses données personnelles à des fins de prospection commerciale et/ou de profilage), dans les limites des intérêts légitimes de la mutuelle.

Sous réserve de ne pas entraver l'exécution du contrat, vous et vos ayants droit pouvez solliciter à tout moment le retrait de toute autorisation spéciale et expresse qui aurait été donnée pour l'utilisation de certaines de vos données personnelles et/ou de leur utilisation pour une finalité particulière.

Vous pouvez exercer vos droits auprès du Responsable Protection des données - Data Protection Officer - de la mutuelle par mail à l'adresse [dpo@harmonie-mutuelle.fr](mailto:dpo@harmonie-mutuelle.fr) ou par courrier postal adressé à « Harmonie Mutuelle - Service DPO - 29, quai François-Mitterrand - 44273 Nantes Cedex 2 », en joignant à votre demande une copie de votre justificatif d'identité.

En cas de réclamations relatives au traitement de vos données personnelles et l'exercice de vos droits, vous pouvez saisir la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Par ailleurs, Harmonie Mutuelle utilise de petits fichiers non exécutables, dénommés cookies, aux seules fins d'améliorer la navigation sur son site [www.harmonie-mutuelle.fr](http://www.harmonie-mutuelle.fr) et d'en mesurer l'audience et l'utilisation des services proposés. Les informations ainsi recueillies ne sont donc pas nominatives. Ces cookies ne sont conservés que pour le temps de la connexion et restent en tout état de cause sous le contrôle de l'utilisateur, qui peut les supprimer à tout instant ou configurer son navigateur aux fins de refus des cookies.

### 9. Divers

Les présentes CGU sont soumises au droit français. Le fait pour Harmonie Mutuelle 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 par messagerie ou à l'adresse postale suivante : Harmonie Mutuelle - Conditions générales d'utilisation - Espaces Internet Harmonie Mutuelle - 143, rue Blomet - 75015 Paris.