

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE L'ESPACE PRIVILEGE ADHERENT
Mutuelle Complémentaire d'Alsace

Table des matières

DEFINITIONS	3
PRE-REQUIS TECHNIQUE	3
ESPACE PRIVILÈGE EDITE PAR.....	3
HEBERGE PAR :	3
PROPRIETE INTELLECTUELLE - REPRODUCTION	4
ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION (CGU)	4
REGLES D'UTILISATION.....	5
DISPONIBILITE	7
FONCTIONNALITÉS	7
PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES.....	8
COOKIES	11
LIENS HYPERTEXTES	12
NON-SCRAPPING.....	12
BLOCTEL	13
RÉCLAMATIONS / MÉDIATION.....	13
DROIT DE RETRACTATION	14
LIMITATION DE RESPONSABILITE	14
LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE	14
AUTORITÉ DE CONTRÔLE	14
DIVERS	15

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

Dernière mise à jour le 23/02/2024

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation de l'Espace privilège mis à disposition par la MUTUELLE COMPLÉMENTAIRE D'ALSACE.

DEFINITIONS

Pour les besoins des présentes, les termes suivants sont définis ainsi, et peuvent être utilisés indifféremment au singulier comme au pluriel :

- « **Conditions Générales d'Utilisation** » ou « **CGU** » : correspond aux présentes conditions régissant l'utilisation de l'Espace privilège
- « **Espace personnel** » : ensemble des services en ligne proposés par la Mutuelle à ses adhérents, accessible depuis l'application mobile MCA après authentification par identifiant et mot de passe personnels
- « **Espace privilège** » : ensemble de services en ligne proposés par la Mutuelle à ses adhérents, accessible depuis le site internet mc-alsace.fr après authentification par identifiant et mot de passe personnels
- « **Mutuelle** » : désigne la Mutuelle Complémentaire d'Alsace (MCA), Mutuelle soumise aux dispositions du Code de la Mutualité et plus particulièrement au livre II ; immatriculée au répertoire SIRENE sous le numéro SIREN N°778 900 027, dont le siège social se situe au n°6 route de Rouffach - CS 40062 – 68027 Colmar Cedex.
- « **Utilisateur** » : toute personne qui utilise à titre occasionnel ou régulier les services de l'Espace privilège, il peut s'agir d'un adhérent en tant que personne assurée auprès de la Mutuelle Complémentaire d'Alsace, ou un ancien adhérent suite à la résiliation de son contrat.

PRE-REQUIS TECHNIQUE

L'Espace privilège proposé par MCA MUTUELLE COMPLÉMENTAIRE D'ALSACE est accessible depuis un navigateur internet à l'adresse <https://extranet.mc-alsace.fr/>

ESPACE PRIVILÈGE EDITE PAR

MUTUELLE COMPLÉMENTAIRE D'ALSACE, organisme mutualiste régi par le Livre II du Code de la Mutualité sous le numéro SIREN 778 900 027 dont le siège social est situé 6 route de Rouffach, CS 40062, 68027 COLMAR CEDEX, représentée par Madame STAEHLY Sabine, en qualité de Directeur Général, son représentant légal, domicilié en cette qualité audit siège ;

Le Directeur de la publication est Madame STAEHLY Sabine, Directeur Général

Contact : info@mc-alsace.fr – 03.89.20.80.00

Courriel DPO : dpo@mc-alsace.fr

HEBERGE PAR :

PROPRIETE INTELLECTUELLE - REPRODUCTION

L'Espace privilège est la propriété de MUTUELLE COMPLÉMENTAIRE D'ALSACE , tous droits étant réservés. L'ensemble de son contenu que ce soit sur la forme ou sur le fond (structure générale, documents à télécharger, textes, images, charte graphique, code source et code objet de l'Espace privilège et tout autre élément) est protégé par les dispositions du code de la propriété intellectuelle.

Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle, décompilation ou opération de "reverse engineering" de cet Espace privilège par quelque procédé que ce soit est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du code de la propriété intellectuelle.

La dénomination « MCA MUTUELLE COMPLÉMENTAIRE D'ALSACE », le logo s'y rapportant sont des marques déposées propriété exclusive de MUTUELLE COMPLÉMENTAIRE D'ALSACE. A ce titre, leur reproduction, totale ou partielle sans autorisation expresse constituerait une contrefaçon.

Tout acte commis de nature à porter atteinte aux éléments précités est également susceptible d'engager la responsabilité délictuelle de son auteur sur le fondement des articles 1240 et suivants du Code civil, y incluant tout comportement de concurrence déloyale et parasitisme, et peut entraîner la condamnation des auteurs au versements de dommages et intérêts.

La Mutuelle concède à l'Utilisateur un droit d'utilisation gratuit de l'Espace privilège qui lui est personnel, non cessible, révocable et non transférable. Ce droit d'utilisation est conféré pour ses besoins propres dans le cadre de l'utilisation de l'Espace privilège, à l'exclusion de toute autre finalité.

L'Utilisateur s'interdit de reproduire ou copier l'Espace privilège, et d'accéder aux codes sources. Il s'interdit d'introduire des données sur le site ou l'Espace privilège, qui modifieraient ou seraient susceptibles de modifier le contenu ou l'apparence des données, de la présentation ou de l'organisation du site ou des œuvres figurant sur le site, et par quelque procédé que ce soit.

Les informations contenues sur le site internet ne peuvent 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.

ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION (CGU)

Les présentes CGU s'imposent à l'Utilisateur dès lors qu'il accède à l'Espace privilège et quel que soit son terminal d'accès (ordinateur, tablette, smartphone ou tout autre type d'appareil ou outil permettant d'y accéder), son mode d'accès (navigateur internet ou application mobile) ou le lieu géographique depuis lequel l'accès est lancé.

L'acceptation des présentes CGU par l'Utilisateur est obligatoire pour accéder au service et est matérialisée par une case à cocher au sein de l'Espace privilège qui y fait spécifiquement référence. Un accès aux présentes CGU est mis à disposition de l'Utilisateur sur l'Espace privilège.

L'Utilisateur déclare ainsi et reconnaît en conséquence avoir pris connaissance des présentes et les accepter.

L'acceptation des présentes ne peut être que pleine et entière. Toute adhésion sous réserve est considérée comme nulle et non avenue.

L'utilisation de l'Espace privilège et des services associés est toujours soumise à la version la plus récente des CGU mises en ligne et accessibles à l'Utilisateur au moment de sa connexion à l'Espace privilège ou lors de cette utilisation depuis la rubrique « Mentions légales ». Il appartient à l'Utilisateur de consulter aussi souvent que nécessaire les CGU.

En cas de modification des présentes CGU, l'Utilisateur reçoit une notification envoyée par la Mutuelle ou son représentant.

L'utilisation de l'Espace privilège après la modification des conditions générales implique l'acceptation des nouvelles conditions.

REGLES D'UTILISATION

Capacité

En accédant à l'Espace privilège, l'Utilisateur déclare avoir la capacité de contracter, c'est-à-dire avoir au minimum dix-huit (18) ans, et ne pas faire l'objet d'une des mesures de protection des articles 425 et suivants du Code civil, ou, si une telle mesure existe, utiliser l'Espace adhérent dans les limites fixées par le Juge des tutelles ou son représentant.

Si, le cas échéant, l'Utilisateur a moins de dix-huit (18) ans, il s'engage à recueillir l'accord de ses parents avant toute utilisation de cet Espace privilège. En ce sens, qu'il appartient alors aux parents, tuteurs ou représentants légaux d'accepter toutes mentions ou conditions d'utilisation de cet Espace privilège en cochant la case destinée à cet effet.

Connexion et utilisation

L'Utilisateur ne peut accéder aux services et à son compte qu'en utilisant son identifiant et son mot de passe fournis par la mutuelle.

L'Utilisateur s'engage à utiliser l'Espace privilège de manière responsable et licite dans le respect de la réglementation et du droit des tiers.

L'Utilisateur met en œuvre toutes mesures appropriées afin de garantir la protection de ses propres données ainsi que de ses équipements.

La Mutuelle se réserve la faculté de renforcer la sécurité d'accès à l'Espace privilège par l'adjonction d'autres méthodes d'identification qui peuvent être obligatoires dans le cadre du renforcement de l'identification ou qui peuvent être facultatives (empreinte digitale).

La Mutuelle n'est en aucun cas responsable du contenu, de la fiabilité, de la pertinence des informations fournies par l'Utilisateur. Dès lors, il est clairement entendu par l'Utilisateur que toutes les informations figurant ou soumises à l'Espace privilège par son entremise, sont sous son entière responsabilité.

Service multicanal

L'Utilisateur dispose d'identifiants de connexion qui lui permettent d'accéder à l'Espace personnel depuis l'application mobile ainsi qu'à l'Espace privilège depuis le site internet mc-alsace.fr

Première connexion

L'Utilisateur doit activer son compte lors de la première connexion en renseignant une adresse mail valide ainsi qu'un numéro de téléphone valide. Les informations nécessaires à la première connexion sont susceptibles d'évoluer, notamment afin de garantir la sécurité de celle-ci.

Identifiant

L'Espace privilège est accessible avec l'identifiant de connexion qui est le numéro d'adhérent de l'Utilisateur.

Mot de passe

L'Espace privilège est accessible avec un mot de passe strictement personnel et confidentiel.

La Mutuelle vous recommande fortement de vous assurer à ce que votre mot de passe présente une complexité (entropie) suffisante limitant sa devinabilité respectant au minimum les règles suivantes :

- 8 à 12 caractères minimum
- au moins une majuscule
- au moins une minuscule
- au moins un chiffre
- au moins un caractère spécial
- votre mot de passe ne doit pas être lié à l'identité (composés d'un nom, prénom, date de naissance, etc.) ou à des éléments facilement identifiables (nom des enfants, sport favori, etc.)
- votre mot de passe doit être renouvelé régulièrement
- votre nouveau mot de passe doit être différent des 5 derniers mots de passe utilisés

Les Utilisateurs bénéficiant de cet Espace privilège, s'engagent à préserver la confidentialité de leurs codes d'accès et à informer La Mutuelle de toute utilisation frauduleuse qui pourrait en être faite. En tout état de cause, ce mot de passe ne doit pas être transmis à des tiers ni être envoyés sur la messagerie.

La Mutuelle ne conserve pas le mot de passe de l'Utilisateur, et ne peut lui restituer.

Modification des données figurant sur l'Espace privilège

Les données d'identification, les coordonnées de contact et les identifiants de l'Utilisateur peuvent être mises à jour depuis l'Espace privilège accessible au sein de la rubrique « Mon compte ».

A tout moment, l'Utilisateur peut modifier son mot de passe en se rendant au sein de la rubrique « Paramètres » de son Espace privilège accessible depuis l'application ou depuis son Espace privilège accessible depuis le site internet, au sein de la rubrique « Mon compte > Modifier mon mot de passe ».

En cas de perte ou d'oubli de son mot de passe, l'Utilisateur peut à tout moment effectuer une demande de réinitialisation de son mot de passe depuis la page de connexion à l'Espace privilège en sélectionnant le champ « J'ai oublié mon mot de passe ». Dans ce cas et après avoir suivi les instructions, un lien de réinitialisation du mot de passe sera envoyé.

La modification du contrat, des garanties ou des ayant-droits doit faire l'objet d'une demande de l'Utilisateur adressée à la Mutuelle, il est recommandé d'utiliser la fonctionnalité la fonctionnalité « Ma messagerie » ou tout autre moyen de contact.

Lorsque l'Utilisateur n'est plus adhérent, il dispose en principe de l'accès à l'Espace privilège pendant les deux années suivant la fin de son contrat.

Désactivation de l'Espace privilège

Si l'Utilisateur souhaite résilier et fermer son compte mis à disposition depuis l'Espace privilège, il doit effectuer une demande via la rubrique « Nous contacter ».

Limites

L'Utilisateur reconnaît avoir connaissance des limites de l'internet et des technologies de télécommunication qui peuvent engendrer des difficultés liées à la connexion, au réseau, au temps de réponse ou à l'interruption des services.

Les Utilisateurs restent responsables de l'utilisation qu'ils font de l'Espace privilège et des informations qu'ils décident de saisir. Ils s'assurent que ces informations ne soient pas susceptibles de violer la loi, l'ordre public ou les présentes CGU. Sans quoi, et si les circonstances l'exigent, la Mutuelle peut être amenée à bloquer définitivement ou suspendre temporairement votre accès à tout ou partie de votre Espace privilège. Les Utilisateurs prennent également connaissance que toute utilisation de l'Espace privilège non conforme à la loi ou aux règlements est susceptible d'engager leur responsabilité civile et/ou pénale.

DISPONIBILITE

L'Espace privilège est normalement accessible vingt-quatre heures sur vingt-quatre (24/24) et sept jours sur sept (7/7).

La Mutuelle met en œuvre tous les moyens pour assurer une information fiable ainsi que la mise à disposition d'un Espace privilège à jour et disponible.

Pour la bonne gestion de l'Espace privilège, la Mutuelle se réserve le droit d'interrompre à tout moment, sans délai de prévenance, l'accès à l'Espace privilège ainsi que modifier ou supprimer toute information ou toute fonctionnalité, et quelque soit le motif (maintenance technique, incident sur le réseau, force majeure, ...).

L'Utilisateur reconnaît que l'Editeur ne saurait être tenu responsable de l'indisponibilité de l'Espace privilège ou de toute difficulté de ce dernier à y accéder.

Les frais nécessaires à l'accès à l'Espace privilège, à savoir le coût des télécommunications, des équipements et des logiciels, sont à la charge exclusive de l'Utilisateur.

FONCTIONNALITÉS

La Mutuelle met à disposition de l'Utilisateur des fonctionnalités facultatives à titre gratuit. La Mutuelle se réserve le droit d'ajouter, modifier, suspendre ou supprimer une fonctionnalité.

« MAGAZINES MUTUALISTES »

La Mutuelle met en avant dans un onglet dédié les actualités concernant la santé et les actualités de la Mutuelle au travers des magazines Mutualistes. Le magazine est édité par la Société Coopérative d'Information et d'Edition Mutualiste (CIEM), SIREN N°732 001 383 (RCS PARIS) ayant son siège 12 rue de l'Eglise, 75015 PARIS.

« PARRAINAGE »

La fonctionnalité « PARRAINAGE » permet à l'Utilisateur de recommander une personne ou une entreprise, en communiquant ses informations d'identité et les informations d'identité du filleul afin qu'un contrat d'assurance lui soit proposé par la Mutuelle.

« DEMATERIALISATION »

La fonctionnalité « DEMATERIALISATION » permet à l'Utilisateur de réduire la consommation de papiers en choisissant de dématérialiser sa documentation.

« MES REMBOURSEMENTS »

La fonctionnalité « MES REMBOURSEMENTS » permet à l'Utilisateur de consulter l'historique et l'état de ses remboursements santé.

« SIMULATEUR DE REMBOURSEMENT »

La fonctionnalité « SIMULATEUR DE REMBOURSEMENT » permet à l'Utilisateur d'estimer ses remboursements santé en renseignant le bénéficiaire des soins, la date des soins ainsi que la dépense de santé concernée.

« MES DOCUMENTS »

La fonctionnalité « MES DOCUMENTS » permet à l'Utilisateur de consulter les documents mis à disposition par la Mutuelle (carte adhérent, attestations, appels de cotisations).

« MA MESSAGERIE MCA »

La fonctionnalité « MA MESSAGERIE MCA » permet à l'Utilisateur de contacter la Mutuelle et de consulter l'historique des messages.

« TELECONSULTATION »

La fonctionnalité « TELECONSULTATION » permet à l'Utilisateur d'obtenir les renseignements afin de bénéficier du service de téléconsultation mis à disposition par la Mutuelle.

« LIENS UTILES »

La fonctionnalité « LIENS UTILES » permet à l'Utilisateur d'accéder à des liens hypertextes renvoyant à des sites présentant un intérêt pour la santé.

« VIDEOTHEQUE »

La fonctionnalité « VIDEOTHEQUE » permet à l'Utilisateur d'accéder à une bibliothèque de vidéos informatives.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Préambule

La présente clause concerne les traitements de vos données personnelles au sein de l'Espace privilège. Il est rappelé que l'utilisation de l'Espace privilège est facultative et que pour utiliser cet espace l'acceptation des présentes conditions est nécessaire.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 et au règlement général relatif à la protection des données du 27 avril 2016 (dit « RGPD »), la Mutuelle Complémentaire d'Alsace, dont le siège social est situé 6 route de Rouffach, CS 40067, 68027 COLMAR CEDEX, traite vos données en qualité de responsable de traitement.

Finalités de la collecte

Les données personnelles sont collectées pour des objectifs précis (finalités), portés à votre connaissance. Les finalités des données présentes ou renseignées dans cet Espace adhérent peuvent notamment être :

- Exécution et gestion de votre contrat santé
- Exécution, gestion et mise à disposition de l'Espace privilège
- Suivi de vos remboursements
- Prise de contact avec votre mutuelle
- Le cas échéant, pour vous proposer des offres commerciales émanant de la Mutuelle
- Réalisation d'opérations de contrôle et lutte contre la fraude, le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme
- Toute finalité complémentaire qui vous aurait été communiquée préalablement par votre mutuelle.

De manière générale, toutes ces données ne peuvent être utilisées ultérieurement de manière incompatible avec leurs finalités. Ces données sont collectées loyalement ; aucune collecte n'est effectuée à l'insu des personnes et sans qu'elles en soient informées.

Caractère obligatoire du recueil des données

Les données suivantes font l'objet d'un traitement de la part de la Mutuelle :

- Données d'identification (nom, prénom, genre, civilité, date de naissance, ...)
- Données de contact (adresse, numéro de téléphone, adresse email, ...)
- Données de santé (catégorie de soins de santé, remboursement des frais de soins de santé, numéro de sécurité sociale)
- Données relatives à la navigation sur l'Espace privilège (horodatage, adresse IP, données techniques)
- Données liées aux cookies, à savoir les logs de connexion et les données de statistiques (mesure d'audience)

Caractère facultatif du recueil des données

- Données liées à la participation à une opération de parrainage, un concours ou un événement promotionnel
- Données relatives à tout document transmis ou à toute information communiquée à la Mutuelle depuis la messagerie de l'Espace personnel
- Données liées à un service de simulation de vos remboursements

Technique de collecte

La collecte des données à caractère personnel est effectuée de manière directe dans les cas suivants :

- Lors des échanges avec la Mutuelle
- Lors de la mise à disposition de documents sur l'Espace personnel au travers de la messagerie
- Lors de l'utilisation des fonctionnalités
- Via les cookies techniques déposés sur l'appareil de l'Utilisateur

La collecte des données à caractère personnel est effectuée de manière indirecte dans les cas suivants :

- Par les professionnels de santé en tiers-payant (flux dématérialisé NOE)
- Par le Régime obligatoire de la sécurité sociale (flux dématérialisé NOEMIE)

Le traitement ne prévoit pas de prise de décision automatisée.

Destinataire des données collectées

Les données collectées dans le cadre de l'Espace privilège sont destinées au personnel de la Mutuelle intervenant dans la gestion de l'application et la gestion de votre contrat. Les données peuvent être communiquées à un sous-traitant autorisé par la Mutuelle, notamment à un prestataire informatique.

Bases légales de traitement

Les fondements juridiques permettant la collecte et le traitement des données ainsi visées sont les suivants :

- Votre consentement : articles 6-1. a) et 9-2. a) du RGPD
- L'exécution de mesures contractuelles et pré-contractuelles : article 6-1. b) du RGPD
- L'intérêt légitime poursuivi par le responsable de traitement : article 6-2 f) du RGPD

Durées de conservation

Toutes ces données sont collectées sous la seule responsabilité de votre Mutuelle, à l'exception des logs de connexion et données de statistiques de l'Espace privilège qui sont collectées par défaut par la Mutuelle et ne sont conservées que pour une durée de 12 mois.

Vos données à caractère personnel sont conservées pendant toute la durée de la relation avec la mutuelle. Elles pourront être conservées au-delà de la relation notamment pour nous conformer à la réglementation applicable, pour faire valoir nos droits ou défendre nos intérêts. En fonction de leur nature et de la législation applicable, les données pourront être conservées jusqu'à cinq (5) ans ou dix (10) ans après la fin de la relation ou du traitement.

Vos droits

Au sens et dans les limites du RGPD, vous disposez d'un droit d'accès et de copie, d'un droit de rectification, d'un droit à la portabilité, d'un droit d'effacement, d'un droit de limitation et d'opposition à un traitement de données personnelles, et du droit de définir le sort de vos données après votre décès, concernant l'ensemble des données vous concernant. Ces droits peuvent être exercés à tout moment, grâce aux adresses suivantes :

- Adresse mail : dpo@mc-alsace.fr

- Adresse postale : Mutuelle complémentaire d'Alsace - DPO, 6 route de Rouffach, CS 40062, 68027 COLMAR CEDEX

Vous êtes informés que, conformément aux dispositions du règlement général de protection des données personnelles n°2016/679 et notamment de son article 12, la réponse à votre demande d'exercice des droits peut courir sur un délai d'un (1) mois, et au maximum sur un délai de trois (3) mois en cas de demande complexe.

Pour des raisons de sécurité, toute demande d'exercice de droit devra être accompagnée d'une copie de pièce d'identité.

Les informations recueillies ne feront l'objet d'aucune communication à des tiers, sauf aux sous-traitants autorisés. Nous nous réservons la possibilité de communiquer vos données à caractère personnel à des tiers auquel nous serions contraints de les communiquer par une autorité gouvernementale ou judiciaire ou par un organisme de réglementation quel qu'il soit.

Vous avez la possibilité pour toute réclamation liée à la protection de vos données à caractère personnel, de saisir la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL), 3 Place de Fontenoy TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07 – Téléphone : 01.53.73.22.22 – www.cnil.fr

Transferts en dehors de l'Union Européenne

En cas de transfert des données vers un pays dont le niveau de protection n'a pas été reconnu comme adéquat par la Commission européenne, la Mutuelle et ses éventuels sous-traitants mettent en place des clauses contractuelles types pour assurer la protection de vos données.

Sécurité

La Mutuelle s'engage à respecter votre vie privée et à protéger les informations que vous lui communiquez.

La Mutuelle et ses éventuels prestataires informatiques mettent en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles afin de protéger les données collectées contre des manipulations fortuites ou intentionnelles, contre la perte ou la destruction des données, ou encore contre l'accès à ces dernières par des personnes non autorisées. L'ensemble des acteurs susceptibles d'intervenir dans le cadre de cet Espace privilège se sont engagés à répondre à des impératifs de sécurité et à la confidentialité de vos données personnelles.

Le site internet utilise le cryptage Transport Layer Security (TLS) pour protéger vos données personnelles pendant le transit. Lorsque vos données personnelles sont stockées par la Mutuelle, nous utilisons des systèmes informatiques à accès limité installés dans des locaux utilisant des mesures de sécurité physiques.

COOKIES

L'Espace privilège est susceptible de déposer et lire sur le terminal de l'Utilisateur des traceurs appelés « Cookies ».

Il existe deux catégories de Cookies :

- les Cookies techniques ou nécessaires à la fourniture du service
- les Cookies non techniques ou non nécessaires à la fourniture du service

Les Cookies techniques

Les Cookies techniques sont indispensables au bon fonctionnement de l'Espace privilège. Ils permettent notamment de rester identifié et de naviguer à l'intérieur de l'ensemble des pages de l'Espace privilège.

Les Cookies techniques sont requis pour utiliser le service, de sorte qu'ils sont obligatoires.

L'Utilisateur est informé que tout paramétrage interdisant l'emploi de tous types de Cookies empêchera l'Espace privilège de fonctionner.

Si la Mutuelle venait à recourir à des Cookies non techniques, les dispositions suivantes s'appliquent :

L'Utilisateur est informé de l'existence des Cookies par un bandeau apparaissant sur son écran. Les Cookies non techniques supposent le consentement préalable de l'Utilisateur avant d'être déposés/lus par l'Espace privilège. L'Utilisateur peut aussi personnaliser son acceptation des Cookies optionnels en cliquant sur le lien proposé et en décidant de, soit sélectionner manuellement les Cookies acceptés, soit en refusant totalement tout Cookie non technique en cliquant sur « Tout refuser ». Les Cookies non techniques permettent à la Mutuelle d'améliorer l'expérience utilisateur, de remonter des mesures d'audience, etc.

En cas d'acceptation de tous les Cookies, l'Utilisateur dispose en toutes occasions de la possibilité de retirer son consentement aussi simplement qu'il l'a donné en accédant à la page « Cookies ».

En tout état de cause, la durée de validité maximale du consentement à l'utilisation des cookies est fixée à treize (13) mois, au-delà desquels un nouveau consentement sera demandé.

LIENS HYPERTEXTES

Tout lien hypertexte tendant vers le site internet, l'Espace privilège ou les applicatifs appartenant à la Mutuelle doit faire l'objet d'une autorisation préalable. Aux fins d'obtenir cette autorisation, il convient d'adresser un mail à l'adresse suivante : info@mc-alsace.fr

L'Espace privilège peut inclure des liens hypertextes vers d'autres sites web. La Mutuelle s'est assurée, dans la mesure du possible, que ces sites web et autres sources internet ne comportaient pas de contenus contrevenant aux lois françaises.

Pour autant, la Mutuelle n'exerce aucun contrôle sur l'intégrité fonctionnelle et le contenu des sites tiers dont le contenu peut évoluer. L'existence d'un lien hypertexte entre le site et un site tiers ne signifie en aucune manière le contrôle du contenu du site tiers par la Mutuelle.

Le clic sur le lien vers le site tiers est donc effectué sous l'entière responsabilité de l'Utilisateur. La Mutuelle ne peut donc supporter aucune responsabilité quant à un éventuel dommage ou perte, avéré ou allégué, consécutif à ou en relation avec l'utilisation ou avec le fait d'avoir pris connaissance des contenus, publicités, produits, ou services disponibles sur ces sites ou sources externes.

NON-SCRAPPING

L'utilisation de systèmes automatisés ou de logiciels visant à accéder, à extraire, à copier ou à stocker des données de l'Espace privilège ou des applicatifs appartenant à la Mutuelle, et à des fins commerciales, est interdite, à moins qu'une autorisation préalable ait été délivrée par la Mutuelle.

BLOCTEL

Conformément aux articles L223-1 et suivants du Code de la Consommation, dans le cas où il serait recueilli des données téléphoniques auprès des Utilisateurs, il est rappelé qu'ils disposent d'un droit d'inscription sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique en s'inscrivant sur le site www.bloctel.gouv.fr.

RÉCLAMATIONS / MÉDIATION

Réclamations

La Mutuelle Complémentaire d'Alsace attache une importance à la satisfaction de ses adhérents. En cas de mécontentement ou d'insatisfaction, la Mutuelle a mis en place une procédure de gestion des réclamations, conformément à la réglementation en vigueur. La définition d'une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'Utilisateur envers la Mutuelle (une demande de service ou de prestations, une demande d'information, de clarification ou d'avis n'est pas une réclamation). La réclamation peut être transmise soit :

- à l'adresse ci-dessous :

MCA Mutuelle Complémentaire d'Alsace
Service Réclamation
6 route de Rouffach
CS 40062
68027 Colmar Cedex

- par courriel à l'adresse suivante : reclamations@mc-alsace.fr
- [en cliquant ici](#), vous renvoyant vers un formulaire de réclamation en ligne accessible à partir du site internet mc-alsace.fr

Le service Réclamation s'engage à respecter les délais de réponse suivants :

- 10 (dix) jours ouvrables à compter de la réception du courrier pour en accuser réception (sauf si la réponse elle-même est apportée à l'Utilisateur en retour) ;
- 2 (deux) mois entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse à l'Utilisateur.

Médiation

Dans le cas où la réponse apportée ne serait pas jugée satisfaisante par l'adhérent ou en l'absence de réponse à une réclamation à l'issue du délai de deux (2) mois et sauf demande de prolongement du délai formulée par la Mutuelle, le médiateur indépendant peut être gratuitement saisi :

- Soit par courrier à l'adresse suivante :
SAS Médiation Solution, 222 chemin de la Bergerie, 01800 Saint-Jean de Niost,
- Soit directement par le dépôt d'une demande en ligne sur le site internet du Médiateur :
<https://sasmediationsolution-conso.fr/>

Pour toute information complémentaire : [Nous contacter](#)

DROIT DE RETRACTATION

La faculté de renonciation est uniquement applicable en cas d'adhésion à un contrat individuel ou à un contrat collectif facultatif en cas de vente à distance ou de vente hors établissement.

En cas de vente à distance, conformément aux dispositions de l'article L221-18 du Code de la mutualité, vous pouvez renoncer, sans motif ni pénalité, à votre adhésion pendant quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la date d'effet de l'adhésion.

En cas de vente hors établissement, conformément à l'article L221-18-1 du Code de la mutualité, toute personne physique qui fait l'objet d'un démarchage à son domicile, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui adhère dans ce cadre à un règlement ou à un contrat collectif à adhésion facultative à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée ou par envoi recommandé électronique avec demande d'avis de réception pendant le délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter du jour de la signature du bulletin d'adhésion sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

La renonciation entraîne la restitution de l'intégralité des sommes versées par l'Utilisateur, dans un délai maximal de trente (30) jours à compter de la réception de la renonciation, sous réserve des prestations et remboursements éventuellement versés par nos soins. Cette renonciation doit être faite par lettre recommandée avec accusé de réception, datée et signée, envoyée à l'adresse suivante : Mutuelle Complémentaire d'Alsace - 6 route de Rouffach - CS 40062 - 68027 COLMAR CEDEX

Cette renonciation peut notamment être effectuée selon le modèle suivant :

« Je soussigné(e) (Nom, Prénom) demeurant (adresse complète) déclare renoncer à mon adhésion au contrat (nom ou référence du contrat) pour la (ou les) garantie(s) à laquelle (auxquelles) j'ai adhéré le (préciser la date) et demande le remboursement de l'intégralité des sommes que j'ai versées au titre de ma cotisation, sous déduction des prestations éventuellement versées par la Mutuelle. (Dater, signer) »

LIMITATION DE RESPONSABILITE

Les informations fournies sur l'Espace privilège le sont à titre indicatif, elles sont non contractuelles et ne sauraient engager la responsabilité de la Mutuelle.

Les informations fournies par des partenaires tiers le sont sous leur entière responsabilité et ne sauraient engager la responsabilité de la Mutuelle.

LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes CGU et l'Espace privilège mis à disposition sont régis par la loi française, indépendamment du lieu depuis lequel l'Utilisateur se connecte.

En cas de litige découlant de l'interprétation ou de l'exécution des présentes CGU, les parties conviennent de rechercher une solution amiable. En l'absence de solution amiable, les parties pourront saisir la juridiction compétente.

AUTORITÉ DE CONTRÔLE

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ESPACE ADHERENT – MCA – VERSION 02/2024

La MUTUELLE COMPLÉMENTAIRE D'ALSACE est soumise à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), 4 place de Budapest - 75009 PARIS

DIVERS

Dans l'hypothèse où l'une quelconque des dispositions des présentes CGU serait considérée comme illégale, ladite disposition serait réputée non écrite sans impacter les autres dispositions des présentes CGU qui conservent leur force obligatoire entre les parties.

Le fait pour la Mutuelle de tolérer un manquement à l'une des obligations prévues par les présentes CGU ou de ne pas appliquer un droit prévu par les présentes CGU ne peut en aucun cas être interprété comme une renonciation.