

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

## Contenu

<b>DEFINITIONS</b> .....	3
<b>Article 1 : OBJET</b> .....	4
<b>Article 2 - AVERTISSEMENT</b> .....	4
<b>Article 3 - INFORMATIONS LEGALES</b> .....	4
<b>Article 4 – CONDITIONS D’ACCÈS AUX SERVICES EN LIGNE</b> .....	5
4.1 Création du compte et mot de passe .....	5
4.2 Acceptation des conditions générales d’utilisation.....	5
4.3 Description des services en ligne.....	6
<b>Article 5 – TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES</b> .....	6
5.1 Responsable de traitement et délégué à la protection des données personnelles.....	6
5.2 Inaccessibilité des informations gérées par la MCA .....	7
5.3 Données collectées au titre de l’espace privilège .....	7
5.4 Durée de conservation des données .....	7
5.5 Exercice des droits .....	8
5.6 Finalités du traitement.....	8
5.7 Catégories de données personnelles.....	9
5.8 Les destinataires des données personnelles.....	9
<b>Article 6- BLOCTEL</b> .....	10
<b>Article 7 - PROPRIETE INTELLECTUELLE</b> .....	10
<b>Article 8 - LIENS HYPERTEXTES</b> .....	10
<b>Article 9 - RESPONSABILITÉS</b> .....	11
<b>Article 10 - LOI APPLICABLE</b> .....	12

## DEFINITIONS

**Délégué à la protection des données personnelles** : Le délégué à la protection des données personnelles est le garant du respect des textes juridiques relatifs au traitement des données personnelles et à leur sécurité.

**Données personnelles** : Une donnée personnelle correspond à toute information identifiant directement ou indirectement une personne physique (par exemple, le nom, le numéro d'adhérent, le numéro de téléphone, ou encore la date de naissance).

**Adhérent** : a la qualité d'adhérent de la Mutuelle, toute personne physique :

- affiliée à un régime de base obligatoire ou au régime général de la Sécurité Sociale ou au régime Alsace et Moselle ;
- ayant rempli et signé le Bulletin d'Adhésion individuel valant engagement réciproque de l'adhérent et de la Mutuelle.

Dans une même famille au sens de la Sécurité Sociale, un seul membre aura la qualité d'adhérent. Celui-ci devra nécessairement être affilié de son propre chef à un Régime Obligatoire de Sécurité Sociale.

**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.

**Responsable de traitement** : Le responsable de traitement de données à caractère personnel est, sauf désignation expresse par les dispositions législatives ou réglementaires relatives à ce traitement, la personne, l'autorité publique, le service ou l'organisme qui détermine ses finalités et ses moyens. En pratique et en général, il s'agit de la personne morale incarnée par son représentant légal.

**Traitement des données à caractère personnel** : Toute opération, ou ensemble d'opérations, portant sur des données, quel que soit le procédé utilisé (collecte, enregistrement, organisation, conservation, adaptation, modification, extraction, consultation, utilisation, communication par transmission diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, rapprochement ou interconnexion, verrouillage, effacement ou destruction,...).

**Utilisateur** : Dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation, l'Utilisateur désigne la personne qui utilise son espace privilège adhérent, mis à disposition par la Mutuelle.

**Conditions Générales d'Utilisation** : Les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) permettent de définir les modalités d'utilisation de l'espace privilège adhérent. Elles informent l'utilisateur, entre autre, des conditions d'accès aux services en ligne, des traitements de données personnelles, des règles relatives à la propriété intellectuelle et à la délimitation de la responsabilité de la Mutuelle.

## Article 1 : OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation régissent les conditions de responsabilités en matière d'accès et d'utilisation de « l'espace privilège adhérent » du site [www.mc-alsace.fr](http://www.mc-alsace.fr)

Chaque adhérent bénéficie de la création automatique d'un espace privilège adhérent et reçoit son identifiant et son mot de passe par courrier postal après l'enregistrement du dossier d'adhésion. Cet espace permet à la Mutuelle de transmettre des informations relatives au(x) contrat(s) souscrit(s) par l'adhérent et de générer des échanges entre la Mutuelle et l'adhérent.

Après avoir informé au préalable les adhérents par voie postale, la MCA transmet sur cet espace des informations précontractuelles et contractuelles concernant les évolutions du (ou des) contrat(s). L'adhérent a la liberté de refuser la communication des informations précontractuelles et contractuelles sur cet espace en le signifiant par tout moyen aux services de la MCA.

L'espace privilège adhérent est un service fourni gratuitement par la MCA dans le but de permettre à ses adhérents de bénéficier d'un accès à leurs informations contractuelles (*les documents précontractuels et contractuels relatifs aux contrats souscrits, les tableaux de garanties*) et personnelles (*la carte de tiers payant, les décomptes de prestations, le paiement des cotisations, les échanges*).

La MCA se réserve le droit de modifier à tout moment les CGU en publiant une nouvelle version de ces dernières sur le site. Ces modifications entreront en vigueur dès leur mise en ligne sur le site et seront donc opposables à tout Utilisateur à cet instant.

## Article 2 - AVERTISSEMENT

La MCA met en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer une information fiable et une mise à jour fiable de l'espace privilège adhérent. Toutefois des erreurs ou omissions peuvent survenir. L'Utilisateur devra donc s'assurer de l'exactitude des informations auprès de la MCA, et signaler toutes modifications de données figurant sur l'espace privilège qu'il jugerait utile. La MCA n'est en aucun cas responsable de l'utilisation faite de ces informations, et de tout préjudice direct ou indirect pouvant en découler.

## Article 3 - INFORMATIONS LEGALES

**Directeur de la publication : Sabine STAEHLY**

**Adresse :** 6 route de Rouffach  
CS 40062  
68027 COLMAR CEDEX

**E-mail :** [directiongenerale@mc-alsace.fr](mailto:directiongenerale@mc-alsace.fr)

**Hébergeur :** Mutuelle Complémentaire d'Alsace

**Siège social :** 6 route de Rouffach

CS 40062

68027 COLMAR CEDEX

**E-mail :** [info@mc-alsace.fr](mailto:info@mc-alsace.fr)

**SIREN :** 778 900 027

**Réalisation :** MESAVOLT, SARL au capital social de 1000€

**Siège social :** 15, rue de l'anneau

67200 STRASBOURG

**SIREN :** 825 190 598

## Article 4 – CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES EN LIGNE

### 4.1 Création du compte et mot de passe

Lorsque toutes les modalités nécessaires à son inscription seront effectuées, l'Adhérent sera titulaire d'un compte personnel, accessible par un identifiant numérique et par un mot de passe qui seront délivrés par courrier postal à l'adresse déclarée par ses soins.

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 confidentialité et de l'utilisation de son identifiant et de son mot de passe.

L'Utilisateur est responsable des conséquences de la divulgation de ses identifiants et mots de passe, même involontaire, à toute personne, la responsabilité de la MCA ne pouvant être engagée quant aux conséquences qui résulteraient d'un usage frauduleux ou abusif des identifiants ou mots de passe.

L'Utilisateur s'engage en outre à signaler à la MCA dans les plus brefs délais toute utilisation frauduleuse de son identifiant ou de son mot de passe.

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

### 4.2 Acceptation des conditions générales d'utilisation

Lors de son inscription sur l'espace privilège adhérent, l'adhérent doit lire puis accepter les présentes CGU pour accéder à l'ensemble des services en ligne décrits ci-après. 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.

#### 4.3 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.

La MCA propose à l'Utilisateur de l'espace privilège adhérent :

- De transmettre une demande de remboursement,
- De prendre rendez-vous en ligne
- De transmettre une demande de chiffrage d'un devis,
- De déclarer un décès,
- D'envoyer des justificatifs,
- D'éditer et de consulter ses remboursements santé, prévoyance, que ceux-ci aient été effectués en direct ou en tiers payant,
- D'éditer sa carte de tiers payant,
- De consulter les décomptes de remboursement depuis les douze (12) derniers mois,
- De consulter son dossier complet avec le détail des garanties, les documents contractuels et précontractuels, ses coordonnées (modifiables sous condition de validation par les services compétents de la MCA),
- De se mettre en contact avec les services de la MCA en cas de question(s) relative(s) à son contrat,
- D'accéder à toutes les informations relatives au service de téléconsultation MEDAVIZ,
- De consulter des « *guides pratiques* » qui abordent des sujets divers en rapport avec la santé et l'hygiène de vie tout en s'inscrivant dans une démarche préventive,
- D'avoir un accès au magazine MUTUALISTES dématérialisé,
- D'accéder à des liens utiles afin de faciliter ses recherches et ses démarches,
- D'avoir accès à des spots publicitaires pour lui expliquer le fonctionnement d'une complémentaire santé,
- D'accéder directement à la chaîne locale Alsace 20.

## Article 5 – TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

### 5.1 Responsable de traitement et délégué à la protection des données personnelles

La MCA est le responsable de traitement des données à caractère personnel mis en œuvre au titre de l'accès à l'espace privilège adhérent du site internet [www.mc-alsace.fr](http://www.mc-alsace.fr).

Un délégué à la protection des données personnelles a été désigné par la MCA, il peut être contacté par adresse mail :

[dpo@mc-alsace.fr](mailto:dpo@mc-alsace.fr)

Ou par courrier :

MCA

*Service protection des données personnelles*

*6 route de Rouffach*

*CS 40062*

*68027 COLMAR CEDEX*

## 5.2 Inaccessibilité des informations gérées par la MCA

Aucune information gérée ne peut faire l'objet d'une cession ou d'une mise à disposition à des tiers à des fins commerciales.

## 5.3 Données collectées au titre de l'espace privilège

Les données collectées au titre de l'espace privilège adhérent sont :

- Des données de connexions :
  - o Nom,
  - o Prénom,
  - o Numéro d'adhérent,
  - o Adresse mail,
  - o Nombre de connexions,
  - o Date de la dernière connexion,
  - o Etat de la connexion (*échec ou réussie*)

Ces données de connexions sont exclusivement collectées par la Mutuelle à des fins statistiques. Elles sont conservées pendant cinq (5) années.

- Des données relatives :
  - o Aux déclarations de l'adhérent relatives aux informations de contact (*adresse postale, numéros de téléphone, adresses email etc.*),
  - o Aux informations et pièces jointes transmises dans les échanges pour la gestion du dossier.

## 5.4 Durée de conservation des données

Ces données sont collectées par la Mutuelle et sont conservées pendant toute la durée du contrat et jusqu'à dix (10) années après la résiliation du contrat conformément à l'article « informatique et libertés » du règlement mutualiste de l'adhérent ayant souscrit à un contrat individuel, ou de la notice d'information de l'adhérent ayant souscrit à un contrat collectif. Les données personnelles d'un adhérent utilisées à des fins de prospection

commerciale sont conservées pendant un délai de trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Les données personnelles collectées lors de la prise de rendez-vous en agence via le formulaire en ligne sont conservées trente (30) jours puis sont rendues anonymes et peuvent être utilisées à des fins statistiques.

### 5.5 Exercice des droits

L'Utilisateur pourra exercer ses droits d'interrogation, d'opposition, d'accès, de portabilité, de limitation du traitement, de rectification, d'effacement de ses données personnelles en adressant une demande par lettre simple à :

*MCA  
Service protection des données personnelles  
6 route de rouffach  
CS 40062  
68027 COLMAR CEDEX*

Ou par courrier électronique à l'adresse suivante : [dpo@mc-alsace.fr](mailto:dpo@mc-alsace.fr)

La messagerie de l'espace privilège adhérent permet également de poser toute question relative à la protection des données personnelles en choisissant le motif « protection des données ». La demande sera alors transmise directement aux gestionnaires des motifs qui la transfèrera ensuite au délégué à la protection des données personnelles de la MCA.

En cas de réclamation, l'adhérent peut faire une réclamation concernant le traitement de ses données personnelles auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 place de Fontenoy, TSA 80175, 75334 PARIS CEDEX 07.

### 5.6 Finalités du traitement

La MCA met à la disposition de l'adhérent ses données personnelles nécessaires à la compréhension des remboursements des prestations, du paiement des cotisations, du (ou des) contrat(s) souscrit(s).

Les données sont exclusivement communiquées à la MCA, Mutuelle régie par les dispositions du Livre II du Code de la Mutualité, immatriculée au répertoire SIRENE sous le n°778 900 027, dont le siège social est situé 6 route de rouffach CS 40062 68027 COLMAR CEDEX et le cas échéant, à leurs mandataires, leurs réassureurs, leurs partenaires ou aux organismes professionnels concernés.

Les données collectées par la MCA dans le cadre des contrats proposés, sont utilisées pour tout ou partie des finalités suivantes :

- Accès aux informations relatives au dossier complet de l'adhérent,
- Opérations relatives au suivi de la relation client,
- Statistiques commerciales,



- Gestion des demandes d'accès, de rectification ou d'opposition,
- Correspondances et échanges avec la MCA.

## 5.7 Catégories de données personnelles

En fonction des finalités décrites ci-dessus, la MCA met à la disposition de l'adhérent les données relatives :

- **A son identification** : état civil (*nom, prénom, civilité, âge, données relatives aux pièces d'identité*), coordonnées (*adresses, coordonnées, mail, numéro adhérent*), parties intéressées au contrat (*souscripteur, ayant droit*), les personnes intervenantes (*professionnels de santé, intermédiaires, réseaux de soins, mutuelles*)
- **A sa situation professionnelle** : *catégorie socio professionnelle, domaine d'activité, profession, catégorie de contrat, catégorie de personnel assuré, CCN, numéro SIRET/SIREN, raison sociale, régime fiscal, justificatif de demandeur d'emploi,*
- **Aux données liées à son contrat** : *numéro d'adhérent, numéro de dossier, mode et moyen de paiement, l'ensemble des prestations demandées en remboursement, les indus en cours, les garanties, les montants, nature du soin, les impayés le recouvrement, attestation de sécurité sociale, certificat de radiation ou d'appartenance à une mutuelle, quittance de loyer, attestation CAF, AAH, jugements de procédures collectives, justificatif de retraite*
- **A sa situation familiale** : *situation matrimoniale (mariage, pacs, concubinage,...), composition du foyer,*
- **A sa situation personnelle** : *situation familiale, régime applicable à la situation familiale, descendants, ascendants, personnes à charge, études, formation, contrat d'apprentissage, contrat d'alternance, demande de stage, carte d'étudiant, certificat de scolarité, capacité et régime de protection et invalidité, AAH, carte mobilité inclusion*
- **A son contrat** : *numéro d'adhérent, numéro de dossier, mode et moyen de paiement, l'ensemble des prestations demandées en remboursement, les indus de prestations en cours, les garanties, les montants, nature du soin, les impayés le recouvrement, attestation de sécurité sociale, certificat de radiation ou d'appartenance à une mutuelle, quittance de loyer, attestation CAF, AAH, jugements de procédures collectives, justificatif de retraite, liées aux prestations (factures, décomptes mutuelles et sécurité sociale, ordonnances, avis de sommes à payer et attestations de paiement, bordereau de facturation), liées à la prévoyance et à l'assurance vie (les actes de décès, certificat de mort naturelle, certificat de porte fort, PV de gendarmerie, le livret de famille relatif à la démonstration des liens familiaux, l'avis d'imposition pour le concubinage, la clause bénéficiaire, le montant du capital souscrit)*
- **A ses données économiques et financières** : *les références bancaires (RIB, IBAN, BIC, relevé postal)*
- **A ses demandes de documentation ou de renseignements, les demandes relatives aux produits, services proposés, les montants, les adresses, les données relatives aux produits, l'origine de la souscription (intermédiation), les correspondances et échanges, les remises d'avantages.**

## 5.8 Les destinataires des données personnelles

Les destinataires des données personnelles mises à dispositions sur l'espace privilège adhérent et dans le cadre de l'objet des présentes Conditions Générales d'Utilisation et des finalités décrites ci-dessus sont :

- Les membres habilités du personnel de la MCA chargé de la passation, la gestion et l'exécution du contrat,
- Les prestataires informatiques.
- le cas échéant, les mandataires, réassureurs, partenaires ou organismes professionnels concernés.

## Article 6- BLOCTEL

Conformément aux article 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/](http://www.bloctel.gouv.fr/).

## Article 7 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'Utilisateur reconnaît et accepte que le contenu, la conception, le graphisme de l'espace privilège adhérent de la MCA et notamment mais non exclusivement, les textes, photographies, vidéos, logiciels et programmes, sons, musiques, mises en page, charte graphique, logo, design, sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle du fait que ces éléments, pris ensemble ou séparément, sont une œuvre originale de l'esprit.

La MCA est titulaire de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle et des éventuels droits d'exploitation attachés à ces œuvres.

La marque MCA et ses logos sont des marques déposées par la MCA.

Toute représentation, reproduction, exploitation partielle ou totale de cette marque et de ses logos, de quelque nature que ce soit, est totalement prohibée.

Toute violation de ces interdictions constitue une contrefaçon sanctionnée par l'article L335-2 du Code de la Propriété Intellectuelle et fera l'objet de poursuites judiciaires.

L'Utilisateur s'interdit également d'introduire des données sur le site, 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.

## Article 8 - LIENS HYPERTEXTES

Tout lien hypertexte vers l'espace privilège adhérent, quel que soit le type de lien, doit faire l'objet d'une autorisation préalable de la MCA, sur support papier ou électronique. Aux fins d'obtenir cette autorisation, il convient d'adresser un mail à l'adresse suivante :

[info@mc-alsace.fr](mailto:info@mc-alsace.fr)

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

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

Le clic sur le lien avec le site tiers est donc effectué sous l'entière responsabilité de l'Utilisateur. La MCA 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.

Si, en dépit des efforts de la MCA, un des liens hypertextes présents sur l'espace privilège adhérent redirige vers une source internet dont le contenu serait non conforme aux exigences de la loi, l'Utilisateur est invité à prendre immédiatement contact avec le directeur de la publication à l'adresse suivante :

[directiongenerale@mc-alsace.fr](mailto:directiongenerale@mc-alsace.fr)

Le directeur de la publication s'engage alors à étudier ledit site et à informer l'Utilisateur des suites qu'il entend donner, dans un délai raisonnable. L'Utilisateur s'engage à ne pas intenter de procédure judiciaire à l'encontre de la MCA avant d'avoir reçu de réponse de sa part. L'Utilisateur s'engage également à n'intenter de procédure judiciaire à son encontre qu'en cas de refus de sa part de supprimer ledit lien.

## Article 9 - RESPONSABILITÉS

La MCA n'est responsable que du contenu des pages qu'elle édite.

La MCA ne peut en aucun cas être tenue responsable de tout dommage susceptible d'intervenir sur le système informatique de l'Utilisateur et/ou de la perte de données résultant de l'utilisation de l'espace privilège adhérent par l'Utilisateur.

Il appartient à l'Utilisateur de l'espace privilège adhérent de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau internet. La MCA exclut toute responsabilité en cas de contamination des logiciels de l'Utilisateur.

La MCA ne garantit aucunement la disponibilité ou les performances du site. De même qu'elle ne saurait être tenue responsable du non fonctionnement, d'une impossibilité d'accès ou de dysfonctionnements du site, imputables à un équipement non adapté, ou à des dysfonctionnements des services du fournisseur d'accès à internet de l'Utilisateur.

La MCA peut être amenée à interrompre l'accès à tout ou partie de l'espace privilège adhérent, à tout ou partie des internautes Utilisateurs de façon temporaire, pour des raisons de maintenance visant le bon fonctionnement du site, sans préavis et sans que cette interruption ne puisse donner droit à une quelconque indemnité pour l'Utilisateur.

L'Utilisateur renonce à rechercher la responsabilité de la MCA au titre de ces interruptions de service ou perturbations de fonctionnement.

## Article 10 - LOI APPLICABLE

Les présentes CGU sont soumises au droit français.