

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE L'ESPACE CLIENT TOUTM MALAKOFF MEDERIC

Les présentes conditions générales précisent les modalités d'accès aux informations en ligne proposées sur l'espace client TOUTm du groupe Malakoff Médéric (ci-après dénommé " l'Espace Client TOUTm").

Ces conditions générales sont portées à la connaissance de tous les assurés santé, prévoyance, cotisants en retraite et allocataires inscrits à l'Espace Client TOUTm ainsi qu'à tout utilisateur. Leur acceptation est un préalable obligatoire à l'accès aux services proposés par l'Espace Client TOUTm.

MISES EN GARDE

DONNEES SENSIBLES : L'ATTENTION DE L'UTILISATEUR EST ATTIREE SUR LE CARACTERE PERSONNEL DE CERTAINES DONNEES ACCESSIBLES VIA L'ESPACE CLIENT TOUTM ET EN PARTICULIER LES DONNEES DE SANTE LE CONCERNANT PERSONNELLEMENT AINSI QUE SA FAMILLE. L'UTILISATEUR RECONNAIT ETRE INFORME DU CARACTERE SENSIBLE DESDITES DONNEES. L'UTILISATEUR MET EN ŒUVRE SOUS SA RESPONSABILITE L'ENSEMBLE DES MESURES DE SECURITE UTILES ET PERTINENTES POUR PROTEGER L'ACCES DES TIERS A SA TABLETTE ET AUX DONNEES DE L'ESPACE CLIENT TOUTM.

VERACITE DES INFORMATIONS RENSEIGNEES : L'UTILISATEUR S'ENGAGE A RENSEIGNER L'ESPACE CLIENT TOUTM AVEC DES DONNEES VRAIES, ACTUALISEES ET COMPLETES SOUS SA RESPONSABILITE EXCLUSIVE COMPTE TENU, NOTAMMENT, DE L'UTILISATION POSSIBLE DE CES DONNEES EN SITUATION D'URGENCE PAR DES PROFESSIONNELS DE SANTE AUTORISES PAR L'UTILISATEUR OU SES PROCHES DANS LE RESPECT DE LA LEGISLATION EN VIGUEUR.

ABSENCE DE CONTROLE DES INFORMATIONS SAISIES : EN AUCUN CAS, L'ESPACE CLIENT TOUTM N'EFFECTUE DE CONTROLE DE COHERENCE OU DE PERTINENCE (NOTAMMENT AU PLAN SCIENTIFIQUE, MEDICAL OU SANITAIRE) DES DONNEES SAISIES PAR L'UTILISATEUR AU SEIN DE L'ESPACE CLIENT TOUTM. IL INCOMBE A L'UTILISATEUR AVANT TOUTE DECISION OU ACTION IMPLIQUANT SA SANTE, DE CONSULTER EN CAS DE DOUTE LES PROFESSIONNELS DE SANTE COMPETENTS.

INFORMATIONS STRICTEMENT INDICATIVES : L'UTILISATEUR RECONNAIT QUE LES INFORMATIONS GENERALES DIFFUSEES DANS LE CADRE DE L'ESPACE CLIENT TOUTM (NOTAMMENT LES MODULES DE SUIVI PROPOSES ET LES RENDEZ-VOUS RECOMMANDES DANS LE SERVICE " MON JOURNAL SANTE ") SONT STRICTEMENT INDICATIVES ET NE CONSTITUENT NI UN CONSEIL MEDICAL NI UNE CONSULTATION MEDICALE.

A TITRE GENERAL, L'UTILISATEUR RECONNAIT QUE L'UTILISATION DE L'ESPACE CLIENT TOUTM NE SE SUBSTITUE EN AUCUN CAS A UNE CONSULTATION MEDICALE OU AUTRE AUPRES DES PROFESSIONNELS DE SANTE COMPETENTS.

RESPECT DES DROITS DE LA PERSONNE : L'UTILISATEUR S'ENGAGE A NE PAS UTILISER L'ESPACE CLIENT TOUTM EN VIOLATION DES DROITS DES PERSONNES (NOTAMMENT DROIT A L'IMAGE, DROIT A LA PROTECTION DE LA VIE PRIVEE, DROIT AU SECRET MEDICAL ET PROFESSIONNEL) ET A RESPECTER INCONDITIONNELLEMENT LES DROITS DONT SONT TITULAIRES LES PERSONNES QU'IL IDENTIFIE AU SEIN DE L'ESPACE CLIENT.

Article 1 : Objet de l'Espace Client TOUTm

L'objet de l'Espace Client TOUTm est de mettre à la disposition de ses utilisateurs des informations relatives aux contrats Santé, Prévoyance ou Retraite souscrits (garanties, relevés, attestations...), leur permettre de réaliser des simulations et leur fournir des informations générales sous forme de questions/réponses. L'Espace Client TOUTm met également à la disposition des utilisateurs d'autres services.

Seuls les clients du groupe Malakoff Médéric disposant d'un Espace Client Toutm peuvent accéder à l'ensemble des services.

L'accès à l'ensemble de ces services sera ci-après dénommé " l'Espace Personnel ".

La création d'un Espace Client est ouverte :

- À l'ensemble des assurés couverts par Malakoff Médéric Mutuelle, Malakoff Médéric Prévoyance, Omnirep ou Auxia ;
- Aux assurés de la CAPREVAL ;
- Aux salariés cotisants ou ayant cotisé au cours de leur carrière passée à au moins une institution de retraite complémentaire Agirc Arrco du groupe Malakoff Médéric ;
- À l'ensemble des retraités bénéficiant d'au moins une allocation de retraite versée par les institutions de retraite complémentaire Malakoff Médéric.

Pour contrôler si vous êtes rattaché à l'une de ses structures, il vous sera demandé de renseigner des données d'identification.

En cas de non rattachement, ces informations ne seront pas conservées par Malakoff Médéric.

Les autres utilisateurs ne pourront accéder qu'à la rubrique Aide pour accéder à l'Espace client et Contactez-nous.

Les informations contenues sur l'Espace Client TOUTm ont un caractère indicatif et non contractuel.

L'Espace Client TOUTm s'adresse exclusivement aux particuliers.

Article 2 : Conditions d'accès et d'utilisation

L'Espace Client TOUTm est gratuit et accessible 24h/24h et 7 jours/7 jours, sauf en cas de force majeure, de pannes informatiques ou de problèmes liés aux réseaux de télécommunications.

L'Espace Client TOUTm est réservé aux personnes majeures ou aux personnes mineures titulaires d'une autorisation parentale préalable leur permettant de l'utiliser.

Malakoff Médéric n'est pas en mesure de vérifier l'existence d'une telle autorisation, tout Utilisateur mineur étant nécessairement placé sous le contrôle et la garde des titulaires de l'autorité parentale.

L'accès à l'Espace Client TOUTm nécessite l'utilisation d'un identifiant client et du mot de passe valide qui lui est associé pour se connecter. Ces éléments d'identification s'obtiennent via une procédure d'inscription préalable effectuée, soit directement sur l'Espace Client TOUTm, soit sur le site Internet de Malakoff Médéric. Au cours de cette procédure une adresse e-mail valide doit impérativement être fournie (cf. article 3) et utilisée pour un seul compte.

Le cas échéant, le support technique de l'Espace Client TOUTm assiste l'utilisateur via les liens proposés à cet effet au cours de la procédure.

Au terme de la procédure sécurisée d'inscription, l'utilisateur reçoit par e-mail ses codes d'accès personnels.

L'identifiant client est inscrit sur la carte de tiers payant des assurés Santé Malakoff Médéric.

En cas de perte ou d'oubli, les codes d'accès peuvent être réinitialisés depuis la page d'accueil de l'Espace Client TOUTm.

Article 3 : Recueil et utilisation des données personnelles

Article 3-1 : Recueil et utilisation de l'adresse e-mail de l'utilisateur client

Le bon fonctionnement de l'Espace Client TOUTm nécessite de déclarer une adresse e-mail valide. Cette adresse sert notamment à confirmer toutes les opérations de gestion sur le compte de l'utilisateur.

Malakoff Médéric peut également être amené à utiliser cette adresse pour communiquer à l'utilisateur des informations concernant la gestion de son contrat, des services proposés et des produits commercialisés par le Groupe Malakoff Médéric.

Les destinataires de cette donnée sont les services Directions de Gestion, Marketing, Relation clients et Commerciale.

En aucun cas l'adresse e-mail de l'utilisateur n'est communiquée à des tiers.

A la création de son compte, l'utilisateur dispose de la possibilité d'accepter ou non de recevoir par email des informations concernant la gestion de son contrat, des services proposés et des produits commercialisés par le Groupe Malakoff Médéric et de ses filiales.

L'utilisateur a également la possibilité de s'abonner à des " alertes remboursement santé " consistant à recevoir une notification par e-mail à chaque remboursement de santé effectué par Malakoff Médéric.

Conformément à l'article 22 de la Loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, l'utilisateur connecté à l'Espace Client TOUTm peut à tout moment refuser l'utilisation par Malakoff Médéric de son adresse e-mail.

Il lui suffit pour cela de se rendre dans la rubrique « Mon compte » puis « gérer mon compte, mes informations » et de se désabonner dans la rubrique « Mes alertes et abonnements ».

3-2 : Recueil et utilisation des données personnelles via les formulaires de contact

Lors d'une demande formulée via l'un des formulaires de contact disponibles sur l'Espace client TOUTm l'utilisateur peut être amené à communiquer des informations complémentaires afin de permettre au service concerné de traiter sa demande.

Certaines informations sont pré-renseignées sur les formulaires de contact, à partir des informations connues des systèmes de gestion, ceci afin d'optimiser le traitement des demandes.

En accédant à ce service, les utilisateurs acceptent ce recueil et ce stockage d'informations.

Les destinataires de ces données sont les services de la Direction de la Gestion.

Article 3-3 : Géolocalisation

Le service Kalivia accessible via l'Espace Client TOUTm permet aux utilisateurs de trouver un partenaire santé du réseau Kalivia via un système de géolocalisation.

Lors de la recherche d'un partenaire santé, la position géographique de l'utilisateur est transmise à Malakoff Médéric sauf si ce dernier ne l'a pas autorisée au travers du paramétrage de son ordinateur.

Cette transmission est nécessaire au bon fonctionnement du service.

Lors de la première connexion, le consentement de l'utilisateur est recueilli.

Si par la suite, l'utilisateur ne souhaite plus que ses données de géolocalisation soient transmises à Malakoff Médéric, il lui appartient de désactiver la fonction de localisation dans les paramètres de sa tablette.

Article 4 : Fonctionnalités de l'Espace Client TOUTm

L'Espace Client TOUTm propose une zone de conversation privée et sécurisée permettant de mettre en relation l'utilisateur avec un de ses conseillers.

L'utilisateur est informé qu'il ne doit pas mentionner de données de santé au cours de la conversation, le conseiller n'étant pas habilité à recevoir et traiter de telles données. A cet égard, le groupe Malakoff Médéric ne saurait être tenu responsable en cas de manquement par l'utilisateur à cette interdiction.

Cette proposition peut aboutir à un dialogue écrit (« chat »), ou à un rappel téléphonique par un conseiller (« web call back »).

➤ **Chat :**

En cas de proposition d'un dialogue écrit avec un conseiller, une fenêtre de dialogue s'ouvre sur l'écran de l'utilisateur. L'utilisateur peut alors poser ses questions au conseiller.

➤ **Web call back :**

En cas de proposition d'un rappel téléphonique, une fenêtre s'affiche sur l'écran de l'utilisateur lui demandant d'indiquer des informations nécessaires pour le recontacter (y compris son numéro de téléphone).

➤ **Co-navigation :**

En cas de proposition de prise en main à distance, une demande apparaîtra dans la fenêtre de dialogue du « chat ». En cas d'acceptation par l'utilisateur il pourra diriger la navigation du visiteur uniquement au sein de l'espace Client TOUTm. À tout moment l'utilisateur pourra mettre fin à cette prise en main.

Pour une assistance optimale, le chat comme le web call back s'effectuent en co-navigation, en lecture seule pour le conseiller Malakoff Médéric et limitée à la navigation au sein de l'Espace Client TOUTm. Ainsi, la fermeture des pages de l'Espace Client TOUTm, ou une navigation vers un site externe

mettront fin à la co-navigation. L'acceptation du chat ou de la demande de rappel par l'utilisateur implique l'acceptation de cette co-navigation.

Les données sensibles présentes sur l'Espace Client TOUTm au cours de cette co-navigation ne sont pas affichées au conseiller.

Les données de la co-navigation ne sont pas conservées.

Article 5 : Modifications, résiliation à l'initiative de Malakoff Médéric

Malakoff Médéric se réserve le droit de modifier et/ou de mettre à jour, sans préavis, les présentes conditions générales d'utilisation ainsi que les services présents sur l'Espace Client TOUTm.

Malakoff Médéric s'engage à informer l'utilisateur de toute modification des conditions générales d'utilisation de l'Espace Client TOUTm.

En revanche, l'amélioration ou l'ajout d'un service ne fera pas systématiquement l'objet d'une information particulière, l'utilisateur étant en mesure, à chaque connexion, de constater par lui-même le détail des services proposés.

Malakoff Médéric se réserve également le droit de désactiver ou de supprimer un compte utilisateur sans délai ni formalité, dans les cas suivants :

- Utilisation non-conforme aux présentes conditions générales, ou aux conditions générales spécifiques à un service proposé sur l'Espace Client TOUTm ;
- Tentative de connexion non autorisée, par utilisation frauduleuse du système ou par usurpation de codes d'accès signalée par l'utilisateur ;
- Décès connu du détenteur du compte.

Article 6 : Opposition, résiliation à l'initiative de l'utilisateur

- a. En cas de perte ou d'oubli des identifiants d'accès à l'Espace client TOUTm à tout moment, l'utilisateur peut effectuer une demande de restitution de son identifiant personnel et d'attribution d'un nouveau mot de passe provisoire via la rubrique d'aide de la page d'accueil de l'Espace client TOUTm.

En aucun cas le mot de passe oublié ne pourra être restitué à l'utilisateur, en raison du protocole de cryptage mis en œuvre.

Lors de la connexion suivante, l'utilisateur doit obligatoirement modifier le mot de passe provisoire qui lui a été attribué.

- b. Si l'utilisateur pense que les identifiants sont connus d'un tiers :

À tout moment l'utilisateur connecté à l'Espace Client TOUTm peut modifier son mot de passe dans la rubrique " Mon compte " puis « Gérer mon compte, mes informations » et choisir « Mon e-mail et mot de passe ».

L'utilisateur qui ne peut plus se connecter à son Espace Client TOUTm, peut également se rendre sur la rubrique « Aide pour accéder à l'Espace client » proposé en page d'accueil de l'Espace client TOUTm.

Si les informations d'aide sous forme de questions/réponses ne lui ont pas permis de résoudre son problème, l'utilisateur peut contacter le support technique via le formulaire électronique.

- c. Si l'utilisateur souhaite annuler son inscription à l'Espace Client TOUTm ou supprimer son compte :

À tout moment, l'utilisateur peut demander la suspension ou la suppression de son compte utilisateur :

- par une demande par formulaire électronique au support technique,

- par une demande par courrier à l'adresse suivante : 21, rue Laffitte - 75317 Paris cedex 09

Sans une demande explicite de l'utilisateur, un compte Malakoff Médéric est conservé tant qu'il est connu dans un des systèmes de gestion du groupe Malakoff Médéric (Santé, prévoyance, retraite, etc.).

Un compte Malakoff Médéric sera automatiquement supprimé dans un délai d'un mois si :

- S'il n'est plus connu des systèmes de gestion ;
- Si une date de décès est renseignée dans au moins un des systèmes de gestion.

Lors de la suppression d'un compte, l'ensemble des données associées au compte sont effacées, l'historique également.

Article 7 : Responsabilités de Malakoff Médéric et de l'utilisateur

L'attention de l'utilisateur est attirée sur la nécessité :

- D'assurer la confidentialité de son identifiant et de son mot de passe ;
- De se déconnecter de son Espace Client TOUTm après chaque utilisation afin de rendre cet Espace inaccessible à des tiers, en particulier lors d'une connexion via l'ordinateur d'un tiers.

D'une manière générale, l'utilisateur s'engage à sécuriser l'accès des tiers, y compris ses proches, à son ordinateur et à la protéger contre toute forme de contamination par des virus, toute tentative d'intrusion, d'accès ou d'utilisation par des tiers dont Malakoff Médéric ne peut être tenu pour responsable.

En cas de nécessité, Malakoff Médéric se réserve le droit d'interrompre l'accès aux services de l'Espace Client TOUTm sans délai ni préavis.

Dans cette situation, Malakoff Médéric s'engage à mettre en œuvre les actions nécessaires au rétablissement du service dans les meilleurs délais, mais ne pourra être tenu pour responsable de cette interruption, quelle qu'en soit la cause : opération de maintenance en cours, incident sur le réseau internet, ou autre.

De même, Malakoff Médéric ne pourra être tenu pour responsable d'une éventuelle impossibilité d'accès à l'Espace Client TOUTm ou autres sites qu'il publie du fait de la configuration particulière de la tablette de l'utilisateur ou de son accès au réseau internet.

Des liens peuvent renvoyer vers d'autres sites internet ou autres réseaux sociaux.

Malakoff Médéric n'est pas responsable des politiques de confidentialité, ni des pratiques en la matière des autres sites qu'elle ne publie pas. Lorsqu'il clique sur un lien renvoyant à un autre site, l'utilisateur est tenu de lire les conditions générales d'utilisation du site en question.

La responsabilité de Malakoff Médéric ne saurait être engagée dans le cas où le contenu desdits autres sites internet ou réseaux sociaux contreviendrait aux droits de tiers et plus généralement aux dispositions légales ou réglementaires en vigueur.

Les informations et les alertes de santé accessibles via l'Espace Client TOUTm sont purement indicatives et ne sauraient se substituer à une consultation médicale.

En aucun cas Malakoff Médéric n'effectue de contrôle de cohérence ou de pertinence (notamment scientifique, médical ou sanitaire) des données de saisies par l'utilisateur au sein de l'Espace Client TOUTm auquel il incombe, avant toute prise de décision, de consulter les professionnels de santé compétents.

L'utilisateur s'engage à renseigner dans l'Espace Client TOUTm, sous sa seule responsabilité et sous son seul contrôle, des données vraies, actualisées et complètes compte tenu de l'éventuelle utilisation de ces données en situation d'urgence par des professionnels de santé autorisés par l'utilisateur ou ses proches également autorisés dans le respect de la législation en vigueur.

De même, les simulations effectuées via l'Espace Client TOUTm et les autres sites publiés par Malakoff Médéric sont purement indicatives et n'ont aucune valeur contractuelle.

A ce titre, la responsabilité de Malakoff Médéric ne pourra être engagée sur la base de ces informations délivrées aux utilisateurs.

L'utilisateur s'engage à ne pas utiliser l'Espace Client TOUTm et les autres sites publiés par Malakoff Médéric en violation des droits des personnes (notamment droit à l'image, droit à la protection de la vie privée, droit au secret médical et professionnel) et à respecter inconditionnellement les droits dont sont titulaires les personnes qu'il identifie au sein de l'Espace Client TOUTm.

Article 8 : Autorité de contrôle

Malakoff Médéric Mutuelle, Malakoff Médéric Prévoyance, l'Omnirep, et la Capreval sont contrôlées par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.

Article 9 : Propriété intellectuelle

L'utilisateur reconnaît que Malakoff Médéric dispose sur l'Espace Client TOUTm, et sur les autres sites qu'elle publie, à titre exclusif, de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle qui s'y rapporte, et ce au sens du droit français et des législations internationales applicables.

A ce titre, l'utilisateur reconnaît et accepte que Malakoff Médéric lui concède, à titre gratuit, un droit d'utilisation non exclusif, non cessible et personnel sur l'Espace Client TOUTm pour un usage strictement privé, à l'exclusion de toute utilisation sur un autre appareil ou équipement quel qu'il soit et de tout usage à but professionnel.

L'Espace Client TOUTm doit être utilisée conformément à sa destination.

Toute utilisation non expressément autorisée par Malakoff Médéric au titre des présentes est illicite conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

Ainsi, et sans que cette liste ne soit considérée comme exhaustive, il est notamment interdit à l'Utilisateur de procéder à :

- Toute reproduction par quelque moyen que ce soit de l'Espace Client TOUTm ;
- Toute représentation, diffusion ou commercialisation de l'Espace Client TOUTm, que ce soit à titre gracieux ou onéreux ;
- Toute forme d'utilisation, d'adaptation, de modification, de transformation, d'arrangement de l'Espace Client TOUTm de quelque façon que ce soit aux fins de conception, réalisation, diffusion ou commercialisation d'un espace client similaire, équivalent ou de substitution ou pour quelque autre raison que ce soit ;
- Toute mise à disposition directe ou indirecte de l'Espace Client TOUTm au bénéfice d'un tiers, notamment par location, cession, prêt ;
- Toute transcription, directe ou indirecte, ou traduction dans d'autres langages de l'Espace Client TOUTm, ainsi que sa modification même partielle en vue, notamment d'une utilisation sur tout autre matériel que celui de l'utilisateur.

Malakoff Médéric se réserve expressément le droit d'adaptation et de correction des anomalies de l'Espace Client TOUTm Malakoff Médéric.

Toute utilisation de l'Espace Client TOUTm non conforme aux présentes conditions générales d'utilisation et/ou toute détérioration, toute représentation, reproduction, modification, mise à disposition quelconque d'un tiers, à quelque titre que ce soit, gratuit ou onéreux, toute utilisation commerciale, totale ou partielle, des différents éléments de l'Espace Client TOUTm met des autres sites publiés par Malakoff Médéric est en conséquence interdite et expose son (ou ses) auteur(s) à des sanctions civiles et/ou pénales.

L'ensemble des informations contenues au sein de l'Espace Client TOUTm ou accessibles via celui-ci fait l'objet d'une protection légale au titre de la propriété littéraire et artistique et de la propriété industrielle.

Les textes, graphismes, photographies, séquences animées, etc..., y compris les documents téléchargeables sont la propriété de Malakoff Médéric ou sont utilisées par ce dernier avec l'accord des détenteurs des droits. Toute reproduction ou représentation, partielle ou totale de ces informations, sur quelque support que ce soit, ne peut en être faite sans l'accord préalable et écrit de Malakoff Médéric.

Les marques, logos, slogans ainsi que les noms de produits sont la propriété de Malakoff Médéric ou font l'objet d'une autorisation d'utilisation. Toute reproduction ou utilisation sans l'accord préalable et écrit de Malakoff Médéric engagerait la responsabilité de l'utilisateur et serait susceptible d'en constituer une contrefaçon.