



## Conditions générales d'utilisations - CGU -



Il convient de noter que la Mutuelle agit en qualité de Responsable de traitement à l'égard du traitement des données personnelles. La Mutuelle établit la/les finalité(s) de la collecte, du traitement et de l'utilisation des données à caractère personnel. La Mutuelle traite les données à caractère personnel collectées pour les seuls besoins des prestations objet du Règlement. Lors de la collecte des données à caractère personnel, la Mutuelle s'engage à informer les personnes visées par le traitement des données, des opérations de traitement de données qu'elle réalise. La formulation et le format de l'information doit être convenu avec le responsable de traitement.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 complétée par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/45/CE aussi appelé RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données), les membres adhérents, les membres participants et leurs ayants droit disposent d'un droit d'accès et de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation, de portabilité des données personnelles les concernant. Les modalités d'exercice de ces droits ainsi que l'ensemble des obligations réciproques des parties sont détaillées dans la politique de protection des données de BPCE Mutuelle.

Les données personnelles sont conservées aussi longtemps que nécessaire pour pouvoir régler les prestations garanties, puis sont conservées temporairement à des fins de justifications avant d'être supprimées.

Le Délégué à la Protection des Données peut également être contacté :

- par courriel à [DPO@eps.caisse-epargne.fr](mailto:DPO@eps.caisse-epargne.fr)

- ou aux coordonnées suivantes :

Délégué à la Protection des Données

Ensemble Protection Sociale

30, place d'Italie

CS 71339 - 75627 Paris Cedex 13

## Préambule

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après CGU) ont pour objet de définir les modalités d'accès et d'utilisation par l'utilisateur du site internet qui se compose de données publiques ainsi que de services en ligne, accessibles uniquement via un espace dédié privé, c'est-à-dire :

- L'espace « adhérent » : zone d'information et de services sécurisée par la saisie d'un identifiant et d'un mot de passe accessible à toutes les personnes physiques (membres participants ou adhérents et leurs ayants droit, tels que définis par les Statuts de BPCE Mutuelle), bénéficiaires d'une couverture frais de soins de santé proposée par BPCE Mutuelle.
- L'espace « public » : accessible à tous les internautes.

On entend par « utilisateur », toute personne physique ou morale, ayant accès au site internet [ensembleprotectionsociale.fr/adherent](http://ensembleprotectionsociale.fr/adherent), qui bénéficie ou non d'un accès aux services en ligne, quelque soit le lieu où il se trouve et les modalités de sa connexion, et qui a accepté les présentes CGU.

Dans le cadre de l'utilisation du site internet [ensembleprotectionsociale.fr/adherent](http://ensembleprotectionsociale.fr/adherent), on entend par « données à caractère personnel », toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Est réputée être une personne physique identifiable une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification (numéro de sécurité sociale par exemple), des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale. La connexion et l'accès au site internet [ensembleprotectionsociale.fr/adherent](http://ensembleprotectionsociale.fr/adherent) impliquent l'acceptation intégrale et sans réserve, par l'utilisateur, de toutes les dispositions figurant dans les présentes CGU, quelle que soit sa localisation géographique. Toutes les modifications apportées aux présentes CGU s'imposent aux utilisateurs, qui sont tenus de les accepter à chaque modification.

## Identification et publication

### Editeur

Les informations sont éditées par BPCE Mutuelle, mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du code de la mutualité, inscrite au répertoire SIREN sous le n°776466963, dont le siège social est situé 7 rue Léon Patoux – CS 51032 – 51686 Reims Cedex 2, ci-après « la Mutuelle ».

### Hébergeur

Le site internet [ensembleprotectionsociale.fr/adherent](http://ensembleprotectionsociale.fr/adherent) est hébergé par :  
CEGEDIM - 137, rue d'Aguesseau - 92 100 Boulogne-Billancourt

Ensemble Protection Sociale (EPS), en tant qu'association de moyens, est notamment en charge de l'administration du site internet [ensembleprotectionsociale.fr/adherent](http://ensembleprotectionsociale.fr/adherent).

## Propriété intellectuelle

La structure générale du site internet [ensembleprotectionsociale.fr/adherent](http://ensembleprotectionsociale.fr/adherent) ainsi que les textes, graphiques, images animées ou non, et tout autre élément la composant, y compris ce qui a trait aux services en ligne, sont la propriété de BPCE Mutuelle. Toute reproduction, représentation, utilisation, adaptation, modification, totale ou partielle, de quelque manière, sous quelque forme, par quelque procédé et sur quelque support que ce soit, sans autorisation préalable écrite de BPCE Mutuelle est strictement interdite et serait susceptible de constituer une contrefaçon, sanctionnée par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle en vigueur.

Les marques et les logos qui figurent sur le site internet [ensembleprotectionsociale.fr/adherent](http://ensembleprotectionsociale.fr/adherent) sont des marques déposées. Toute reproduction et/ou représentation et/ou exploitation, totale ou partielle de ces marques, de quelle que nature que ce soit, est prohibée conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle en vigueur.

L'utilisateur du site internet [ensembleprotectionsociale.fr/adherent](http://ensembleprotectionsociale.fr/adherent) reconnaît que toutes les informations et les données figurant sur ces derniers sont la propriété de BPCE Mutuelle. L'utilisateur s'engage à ne faire usage des informations figurant sur le site internet que dans un cadre privé ou

familial. Par conséquent, ces informations ne peuvent pas être utilisées notamment à des fins commerciales ou publicitaires.

## Accès au site internet

BPCE Mutuelle s'efforce de permettre l'accès au site internet [ensembleprotectionsociale.fr/adherent](http://ensembleprotectionsociale.fr/adherent) 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou d'un évènement hors de contrôle de BPCE Mutuelle, et sous réserve d'éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du site et/ou des services en ligne. Par ailleurs, l'utilisateur accepte les caractéristiques et les limites d'Internet, et reconnaît notamment que BPCE Mutuelle ne pourra pas être tenue pour responsable en cas de difficulté de connexion liée à une saturation du réseau internet ou en cas de défaillance imputable au fournisseur d'accès à Internet.

## Accès aux services en ligne de BPCE Mutuelle

### Mise en place de l'accès aux services en ligne

BPCE Mutuelle donne accès à ses adhérents à des services en ligne, leur permettant notamment :

- Espace adhérent : Informations personnelles (consulter ses garanties, consulter ou mettre à jour ses informations personnelles, disposer d'un espace documentaire pour transmettre ses pièces et justificatifs dématérialisés au service de gestion, demander l'ajout ou la suppression d'un bénéficiaire), services en ligne dédiés à la santé (suivre ses remboursements, demander la dématérialisation de ses décomptes, suivre la consommation de ses forfaits médicaux, soumettre ses devis (optique, dentaire, hospitalisation, audioprothèse) et obtenir un résultat immédiat grâce à l'application Web mise à votre disposition, effectuer des demandes de prise en charge hospitalière, Consulter un outil de géo-localisation permettant de connaître les coordonnées d'un professionnel de santé et/ou le statut d'un médecin au regard de l'Option de Pratique Tarifaire Maîtrisée, effectuer une téléconsultation).
- Espace public : Informations générales sur les services et prestations proposées, modalités d'adhésion aux contrats, actualités en santé et protection sociale, magazine La Revue.

La liste des services en ligne listés ci-dessus mis en place par BPCE Mutuelle n'est pas exhaustive, et est susceptible d'évoluer. Les décomptes de prestations santé contenus dans l'espace adhérent n'ont pas de caractère contractuel. L'utilisateur ne peut donc pas s'en prévaloir à l'égard de la Mutuelle. Pour accéder aux services en ligne, et sous réserve que toutes les formalités nécessaires à son inscription aient été effectuées, l'utilisateur bénéficie d'un espace personnel, accessible par un identifiant et protégé par un mot de passe. Ce mot de passe est strictement personnel et confidentiel. L'utilisateur s'engage à ne pas le divulguer à autrui.

L'utilisateur est responsable de l'utilisation qui est faite de son identifiant et de son mot de passe par toute personne, et ce, même à son insu. Il s'engage à informer BPCE Mutuelle dans les plus brefs délais, de toute utilisation frauduleuse de son identifiant ou de son mot de passe.

L'utilisateur des services en ligne reconnaît que toute action effectuée à travers son espace personnel est présumée avoir été effectué par lui-même.

Afin de valider son inscription aux services en ligne, l'utilisateur reconnaît avoir pris connaissance, compris et accepté les présentes CGU. En cliquant sur [ensembleprotectionsociale.fr/adherent](http://ensembleprotectionsociale.fr/adherent), l'utilisateur reconnaît avoir la capacité juridique nécessaire pour donner son consentement aux présentes CGU, ou bien qu'il dispose de 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 respecter l'intégralité des présentes CGU. Une fois l'inscription de l'utilisateur validée, les présentes CGU s'appliquent entre les parties.

### **Cessation de l'accès aux services en ligne de BPCE Mutuelle**

En cas de non respect des dispositions des présentes CGU, ou en cas d'acte ou d'omission de l'utilisateur ayant pour effet de tenter d'affecter ou d'affecter le fonctionnement du site internet [ensembleprotectionsociale.fr/adherent](http://ensembleprotectionsociale.fr/adherent), BPCE Mutuelle se réserve le droit, sans préavis, de suspendre ou de refuser l'accès de l'utilisateur à tout ou partie des services en ligne proposés par celle-ci. Par ailleurs BPCE Mutuelle se réserve également le droit de demander des dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre du fait du comportement de l'utilisateur.

En cas de suspension de l'accès aux services en ligne, l'utilisateur ne peut prétendre au versement d'aucune indemnité.

En cas de résiliation du contrat collectif souscrit par l'employeur, ou en cas de cessation du bénéfice d'une couverture frais de soins de santé par un adhérent, ou en cas de résiliation de la convention de tiers payant qui le lie à la Mutuelle, l'utilisateur des services en ligne pourra continuer d'accéder à ces derniers pendant 2 ans à compter de la date de résiliation du contrat collectif ou de la convention, ou de la cessation du bénéfice des garanties.

BPCE Mutuelle peut décider, à tout moment, de supprimer l'accès aux services en ligne mis à la disposition des utilisateurs. Dans ce cas, l'accès à l'espace adhérent via le site internet [ensembleprotectionsociale.fr/adherent](http://ensembleprotectionsociale.fr/adherent) sera supprimé.

## **Accès au service proposés par les partenaires de BPCE Mutuelle**

BPCE Mutuelle donne accès, par le biais de l'espace adhérent, à des services en ligne de certains de ses partenaires. L'utilisation par l'adhérent, des services en ligne des partenaires de BPCE Mutuelle emporte acceptation par ses derniers des Conditions générales d'utilisation du site internet du partenaire de BPCE Mutuelle.

BPCE Mutuelle ne pourra en aucun cas être tenue responsable de tout dommage de quelque nature que ce soit, résultant de l'accès et/ou de l'utilisation par ses adhérents des services en ligne de ses partenaires.

## **Liens hypertextes**

Le site internet [ensembleprotectionsociale.fr/adherent](http://ensembleprotectionsociale.fr/adherent) peut contenir des liens vers d'autres sites présents sur Internet. Les liens vers ces autres sites vous font quitter le site internet [ensembleprotectionsociale.fr/adherent](http://ensembleprotectionsociale.fr/adherent).

La mise en place de liens hypertextes vers le site internet [ensembleprotectionsociale.fr/adherent](http://ensembleprotectionsociale.fr/adherent)

nécessite une autorisation préalable et écrite de BPCE Mutuelle. BPCE Mutuelle n'est pas responsable des contenus des liens susceptibles de pointer vers son site internet. BPCE Mutuelle se réserve le droit de demander à tout moment, sans préavis et sans avoir à motiver sa décision, la suppression d'un lien qu'elle estime non conforme à l'objet de son site internet. Dans ce cas, BPCE Mutuelle informe la personne concernée qui dispose d'un délai de 90 jours ouvrés pour supprimer le lien.

## Protection des données personnelles

Dans le cadre de son activité, BPCE Mutuelle est amenée à collecter des données personnelles. Ces données et la finalité des traitements sont plus précisément définies dans la politique de protection des données à caractère personnel. Ces données ne peuvent pas être conservées au-delà de la durée nécessaire à la finalité du traitement pour lequel elles ont été collectées.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, ainsi qu'au Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 dit « Règlement Général sur la Protection des Données » ou « RGPD »), l'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, et le cas échéant de suppression des données personnelles le concernant. Par ailleurs, l'utilisateur peut également définir ses souhaits concernant le sort de ses données personnelles, en cas de décès. L'ensemble de ces droits peut être exercé conformément à ce qui est décrit dans la politique de protection des données à caractère personnel.

BPCE Mutuelle s'engage à assurer la sécurité ainsi que la confidentialité des données personnelles qu'elle collecte, afin d'empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou transmises à des tiers. Pour cela, elle utilise des moyens de sécurisation physiques, logiques et organisationnels nécessaires, et conformes aux normes imposées. Toutefois, BPCE Mutuelle décline toute responsabilité en cas de piratage des espaces en ligne, compte tenu des spécificités du réseau Internet. La politique de protection des données à caractère personnel est consultable sur le présent site internet.

## Modification des conditions générales d'utilisation

BPCE Mutuelle se réserve la possibilité de modifier et de mettre à jour à tout moment et sans préavis les présentes CGU notamment si de nouvelles fonctionnalités, de nouveaux services ou de nouveaux partenariats viennent enrichir l'offre de BPCE Mutuelle ou si des modifications suite à des recommandations effectuées par les autorités de contrôle sont introduites. La nouvelle version sera publiée sur notre Site. Les modifications apportées s'imposent à l'utilisateur qui est donc tenu de s'y référer à chaque connexion afin de prendre connaissance des dispositions en vigueur auxquelles il doit se conformer.

## Responsabilité

Les informations figurant sur le site internet ensembleprotectionsociale.fr/adherent et les services en ligne et/ou accessibles par ces derniers proviennent de sources considérées comme étant fiables. Toutefois, ces informations sont susceptibles de contenir des inexactitudes techniques que BPCE Mutuelle se réserve le droit de corriger, dès lors qu'elles seront portées à sa connaissance. Il

appartient à l'utilisateur de vérifier l'exactitude et la pertinence des informations et documents figurant sur le site internet et sur les espaces en ligne. L'utilisation des informations présentes sur le site internet [ensembleprotectionsociale.fr/adherent](http://ensembleprotectionsociale.fr/adherent) se fait sous l'entière responsabilité de l'utilisateur, qui assume la totalité des conséquences pouvant en découler, et ce, sans que la responsabilité de BPCE Mutuelle puisse être recherchée à ce titre, et sans recours contre celui-ci.

BPCE Mutuelle ne pourra en aucun cas être tenue responsable de tout dommage de quelque nature qu'il soit, résultant de l'interprétation ou de l'utilisation des informations et/ou documents disponibles sur le site internet [ensembleprotectionsociale.fr/adherent](http://ensembleprotectionsociale.fr/adherent).

Par ailleurs, BPCE Mutuelle décline toute responsabilité en cas :

- D'impossibilité d'accès au site [ensembleprotectionsociale.fr/adherent](http://ensembleprotectionsociale.fr/adherent) et/ou d'utilisation des services en ligne liée à des dysfonctionnements de l'opérateur Internet de l'utilisateur
- De dommages liés à l'impossibilité d'accéder au site [ensembleprotectionsociale.fr/adherent](http://ensembleprotectionsociale.fr/adherent) et/ou aux services en ligne et des dommages subis, liée à un cas de force majeure.
- Des dommages résultant de l'accès frauduleux à l'espace personnel de l'adhérent, de l'entreprise et/ou du prestataire de santé
- D'impossibilité d'accès au site

Enfin, BPCE Mutuelle ne garantit pas une disponibilité totale et continue du site internet [ensembleprotectionsociale.fr/adherent](http://ensembleprotectionsociale.fr/adherent) et/ou des services en ligne, et ne pourra donc pas être tenue pour responsable des conséquences liées à tout dysfonctionnement, notamment en cas de difficulté de connexion au réseau Internet.

## Droit applicable

Le site internet [ensembleprotectionsociale.fr/adherent](http://ensembleprotectionsociale.fr/adherent), ainsi que ses modalités et ses conditions d'utilisation, sont régis par le droit français, quel que soit le lieu d'utilisation. En cas de contestation éventuelle, et après échec de toute tentative de recherche d'une solution amiable, les tribunaux français seront seuls compétents pour résoudre le litige.

Dans l'hypothèse où l'une des dispositions des présentes CGU devait être tenue pour non valide ou venait à être réputée nulle au regard d'une disposition législative ou réglementaire en vigueur et/ou d'une décision de justice ayant autorité de la chose jugée, elle sera réputée non écrite mais n'affectera en rien la validité des autres dispositions des CGU qui demeureront pleinement applicables.

Pour toute question relative aux présentes CGU, vous pouvez écrire à l'adresse suivante :

BPCE Mutuelle - 7, rue Léon Patoux - CS 51032 - 51686 Reims Cedex 2 - [bpcemutuelle@eps.caisse-epargne.fr](mailto:bpcemutuelle@eps.caisse-epargne.fr)

**BPCE Mutuelle** : mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la mutualité inscrite au répertoire SIREN sous le n° 776466963 dont le siège social est : 7, rue Léon Patoux – CS 51032 – 51686 REIMS Cedex 2 et soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution 4 Place de Budapest, 75 436 Paris »

