

Conditions générales d'utilisation - Espace personnel

Préambule

Article 1 - Définitions

Article 2 - Objet

Article 3 - Acceptation des CGU

Article 4 - Inscription

Article 5 - Spécifications techniques

Article 6 - Obligations

Article 7 - Propriété intellectuelle

Article 8 - Informations

Article 9 - Diffusion des documents administratifs et réutilisation des informations

Article 10 - Responsabilités

Article 11 – Téléconsultation

Article 12 - Validité des CGU

Article 13 - Modification des CGU

Article 14 - Compétence et droit applicable

Préambule

Les présentes Conditions Générales d'utilisation et de services (ci-après CGU) régissent l'ensemble des différentes utilisations de la partie privée (ci-après ESPACE PERSONNEL) du site internet accessible à l'adresse <https://maee.monespaceadherent.fr/> édité par Mutuelle Générale de l'Education Nationale (MGEN) pour le compte de la Mutuelle des Affaires Etrangères et Européennes (ci-après MAEE).

Les présentes CGU sont ainsi conclues entre L'UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL tel que défini ci-après et MAEE. L'UTILISATEUR et MAEE seront ci-après collectivement dénommées les « PARTIES ».

Important

TOUTE UTILISATION EFFECTUEE A QUELQUE TITRE QUE CE SOIT DE L'ESPACE PERSONNEL IMPLIQUE OBLIGATOIREMENT L'ACCEPTATION SANS RESERVE, PAR L'UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL, DES PRESENTES CGU.

LES PRESENTES CGU S'APPLIQUENT UNIQUEMENT AUX UTILISATEURS DE L'ESPACE PERSONNEL QUI NAVIGUENT SUR L'ESPACE PERSONNEL.

Article 1 – Définitions

- **COMPTE** : désigne l'interface dans laquelle est regroupé l'ensemble des données fournies par L'UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL à MAEE.
- **ESPACE PERSONNEL** : désigne la partie du site dédiée aux UTILISATEURS DE L'ESPACE PERSONNEL de MAEE, accessible uniquement après identification sur le SITE.
- **INFORMATIONS** : désigne l'ensemble des informations rendues accessibles aux UTILISATEURS sur le SITE et aux UTILISATEURS DE L'ESPACE PERSONNEL sur l'ESPACE PERSONNEL comprenant les données, conseils, recommandations, simulation logicielle et autres informations dont MAEE est propriétaire, ou pour lesquels MAEE dispose des autorisations nécessaires à leur utilisation et à leur divulgation.
- **SERVICES ESPACE PERSONNEL** : désigne l'ensemble des services proposés par MAEE aux UTILISATEURS DE L'ESPACE PERSONNEL via leur COMPTE via l'ESPACE PERSONNEL. Des SERVICES de l'espace personnel différents sont disponibles selon que l'utilisateur est assuré social au titre du au Régime obligatoire de sécurité sociale, au Régime complémentaire ou aux deux régimes.
- **SITE** : désigne l'espace personnel accessible à l'adresse <https://maee.monespaceadherent.fr>
- Le SITE regroupe l'ensemble des pages web, services et fonctionnalités proposés aux UTILISATEURS.
- **UTILISATEUR** : désigne toute personne qui accède et navigue sur le SITE en vue de bénéficier des SERVICES ESPACE PERSONNEL
- **UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL** : désigne à la fois :
 - Les Adhérents et bénéficiaires au titre du Régime complémentaire géré par MGEN dans la cadre du partenariat avec MAEE
 - qui sont connectés à leur ESPACE PERSONNEL sur le SITE.

Article 2 – Objet

2.1. Objet du SITE

Le SITE a pour objet de permettre de bénéficier des INFORMATIONS et SERVICES de MAEE, notamment la description des produits proposés par MAEE avec la plus grande clarté et exactitude possible ainsi que des documents associés à chaque produit d'assurance proposés sur le site : tableaux de garanties, statuts et règlements mutualistes. Le SITE permet également aux UTILISATEURS DE L'ESPACE PERSONNEL de se connecter selon leur statut à leur ESPACE PERSONNEL et de bénéficier des SERVICES correspondants à leur statut.

2.2. Objet des CGU

Les présentes CGU ont pour objet de fixer les dispositions contractuelles relatives aux droits et obligations respectifs de MAEE et des UTILISATEURS DE L'ESPACE PERSONNEL.

Ces CGU s'appliquent aux UTILISATEURS DE L'ESPACE PERSONNEL qui naviguent sur cet espace quel que soit le mode de connexion.

2.3. Objet de l'ESPACE PERSONNEL

L'ESPACE PERSONNEL a pour objet de mettre à disposition des UTILISATEURS DE L'ESPACE PERSONNEL des SERVICES ESPACE PERSONNEL.

Les SERVICES disponibles dans l'ESPACE PERSONNEL peuvent différer selon que l'UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL est assuré social au régime obligatoire ou adhérent au titre du régime complémentaire ou encore assuré social et adhérent au titre des deux régimes.

Dans le cadre de la gestion du régime obligatoire, conformément à l'article L112-9 du Code des relations entre le public et l'administration, MAEE met à disposition les téléservices détaillés au présent article. Dans ce cadre, MAEE ne sera régulièrement saisie par voie électronique que par l'usage exclusif des services disponibles sur l'espace personnel et dans les conditions d'utilisation définies par les présentes CGU ou à l'occasion de l'accès au service.

Le compte personnel permet aux utilisateurs de l'espace personnel d'effectuer certaines démarches en ligne conformément au décret N°2016-1411 du 20 octobre 2016 relatif au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique à l'exclusion de celles listées dans le décret N°2016-1494 du 4 novembre 2016.

L'ESPACE PERSONNEL permet notamment aux UTILISATEURS DE L'ESPACE PERSONNEL de bénéficier par voie électronique en suivant les étapes décrites pour chaque fonctionnalité au sein de la page concernée des fonctionnalités suivantes, sans que cette liste soit exhaustive :

2.3.1. Fonctionnalités communes à tous les UTILISATEURS DE L'ESPACE PERSONNEL

- Remboursements santé
- Relevés de prestation
- Visualiser les échéanciers de cotisation
- Suivi des demandes de souscription
- Consultation des contrats
- Suivi des demandes de modification
- Suivi des demandes de prestation
- Modification de mot de passe
- Modification de la domiciliation bancaire
- Options CNIL
- Modification de coordonnées
- Gestion de l'abonnement dématérialisé au relevé de prestation
- Gestion de l'abonnement dématérialisé à Valeurs mutualistes
- Gestion de l'abonnement à la newsletter
- Gestion de l'abonnement à la newsletter régionale PACA
- Ajouter des bénéficiaires

- Téléchargement de la carte Tiers-Payant
- Formulaire de contact
- Contact téléphonique
- Accès aux informations de la section Départementale
- Accès aux services proposés par le partenaire Kalixia (Kalixia Optique, Kalixia Contacto 2.0, Kalixia Ostéo, Kalixia Audio, Kalixia Hospit/Compar Hospit.)

2.3.2. : Options d'utilisation de l'espace personnel

Les services proposés en ligne sur l'espace personnel MAEE ont un caractère facultatif. L'UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL garde la possibilité d'effectuer ces démarches par un autre moyen selon la nature de la démarche (courrier, téléphone ou accueil). En cas de question sur une démarche particulière à accomplir, l'adhérent peut se rapprocher de sa section.

L'utilisateur de l'espace personnel est informé et accepté que l'ouverture d'un compte à l'espace personnel suspend automatiquement l'envoi des décomptes papiers, les versions numériques étant accessibles directement via son compte personnel.

L'utilisateur de l'espace personnel doit prendre connaissance et accepter les conditions spécifiques d'utilisation de certains services lors de son abonnement à ce service.

La saisie d'une adresse email valide est obligatoire lors de l'inscription pour bénéficier des services en ligne.

MAEE se réserve le droit d'apporter une réponse par voie électronique aux demandes transmises par la même voie, sauf opposition expresse de votre part formulée à l'occasion de votre demande.

L'utilisateur de l'espace personnel a la possibilité via son espace personnel d'autoriser MAEE à le contacter par voie téléphonique, par mail. Il peut également via cette même page accepter de recevoir des documents par voie électronique.

L'utilisateur de l'espace personnel peut modifier ces choix à tout moment via la même page.

Article 3 – Acceptation des CGU

L'utilisation des SERVICES ESPACE PERSONNEL implique l'acceptation des présentes CGU dans leur intégralité.

Les CGU seront obligatoirement acceptées par l'UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL lorsque celui-ci décidera de créer un ESPACE PERSONNEL sur le SITE.

Ainsi, l'UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL s'engage à lire attentivement les présentes CGU lors de l'accès à l'ESPACE PERSONNEL et est invité à les télécharger, les imprimer et à en conserver une copie.

Il est précisé que les présentes CGU sont référencées en bas de chaque page de l'ESPACE PERSONNEL au moyen d'un lien hypertexte et peuvent ainsi être consultées à tout moment.

L'utilisation d'un service vaut acceptation de ses modalités d'utilisation définies lors de la connexion ou de l'accès au service. Des conventions sur la preuve peuvent être associés à certains services, elles doivent être acceptées.

Article 4 – Inscription

4.1. Conditions d'inscription

Les conditions d'admission à la MAEE-sont détaillées au sein des statuts et règlements de la MAEE

4.2. Création de l'espace personnel pour les affiliés au contrat complémentaire

L'accès à l'ESPACE PERSONNEL nécessite la création d'un COMPTE.

Dans le cadre de son contrat: l'UTILISATEUR reçoit un courrier ou un courriel lui indiquant la procédure de création de compte.

Sur la page de connexion à son ESPACE PERSONNEL, l'UTILISATEUR peut choisir de créer son ESPACE PERSONNEL.

MAEE informe de la finalisation de son inscription par l'envoi d'un courriel de confirmation à l'adresse renseignée par l'UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL dans le cadre du processus d'inscription.

4.3. Confidentialité

Il appartient à l'UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL d'assurer la confidentialité de son adresse mail et de son mot de passe. Toute connexion au COMPTE d'un UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL à partir de son adresse mail et de son mot de passe sera présumée avoir été faite par l'UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL lui-même.

L'UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL sera seul responsable de l'utilisation de ses éléments d'identification par des tiers ou des actions ou déclarations faites par l'intermédiaire de son ESPACE PERSONNEL, qu'elles soient frauduleuses ou non. Dans le cas où un UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL divulguerait ou utiliserait ces éléments de façon contraire à leur destination, la MAEE pourra alors résilier le compte de l'UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL sans préavis ni indemnité.

L'UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL garantit la MAEE contre toute demande à ce titre.

Pour des raisons de sécurité, il est formellement interdit à l'UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL d'accéder à son ESPACE PERSONNEL en se connectant deux fois au même moment avec le même identifiant et mot de passe. En cas de renouvellements intempestifs de cette pratique, MAEE se réserve le droit de clôturer l'ESPACE PERSONNEL de l'UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL.

En tout état de cause et en aucun cas, MAEE ne saurait être tenue responsable en cas d'usurpation de l'identité d'un UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL. Tout accès au SITE et action effectués à partir de l'ESPACE PERSONNEL d'un UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL seront présumés être effectués par cet UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL, dans la mesure où MAEE n'a pas pour obligation et ne dispose pas des moyens techniques lui permettant de s'assurer de l'identité des personnes ayant accès au SITE et aux services qu'il propose.

L'UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL peut, à tout moment, et notamment en cas d'oubli, demander à redéfinir son code personnel. Un code OTP lui sera envoyé pour confirmer son identité.. Par mesure de sécurité, l'accès au service est interrompu après trois (3) essais infructueux d'identification.

Toute perte, détournement, ou utilisation non autorisée des identifiants d'un UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL et leurs conséquences relèvent de la seule responsabilité de l'UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL, ce dernier étant tenu d'en avertir la MAEE par tous moyens, sans délai et sous deux jours ouvrés au plus tard. MAEE procédera, après vérifications, à la neutralisation de son accès aux services à distance.

MAEE se dégage de toute responsabilité des conséquences d'une opposition formulée par téléphone, par mail ou par écrit qui n'émanerait pas de l'UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL.

4.4. Durée

Les présentes CGU sont acceptées pour une durée indéterminée à compter de la première visite et de l'inscription sur l'ESPACE PERSONNEL.

En cas de résiliation de son compte, l'Utilisateur de l'espace personnel ne pourra plus accéder aux services disponibles sur cet espace et devra effectuer ses démarches et demandes auprès de MAEE par courrier postal.

4.5. Utilisation de l'adresse email et des coordonnées téléphoniques

La saisie d'une adresse email est obligatoire pour bénéficier des services de l'espace personnel. En renseignant et confirmant votre email, vous acceptez de recevoir des messages électroniques de la part de MAEE dans le cadre de l'utilisation des services et de l'information sur votre contrat ou sur la protection sociale de manière générale.

Vous avez la possibilité de vous désabonner des messages promotionnels de MAEE depuis la rubrique « Mon compte > Abonnements et communications > Gestion des données personnelles. Vous continuerez cependant à recevoir les communications en lien avec la gestion de votre dossier administratif.

Par ailleurs, en cas de communication de vos numéros de téléphone et votre adresse email à un organisme de sécurité sociale, ces données seront consultables par l'ensemble des partenaires du répertoire national commun de la protection sociale (RNCPS) afin de simplifier vos démarches administratives en fluidifiant la recherche de renseignements par les administrations concernées.

Suspension des envois papier

En adhérant à l'espace personnel, l'utilisateur de l'espace personnel accepte de ne plus recevoir ses relevés de prestations par courrier postal au profit d'une consultation en ligne.

Article 5 – Spécifications techniques

L'UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL reconnaît disposer des moyens et compétences nécessaires à l'utilisation de l'ESPACE PERSONNEL. Les équipements nécessaires à l'accès et à l'utilisation de l'ESPACE PERSONNEL sont à la charge de l'UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL, de même que les frais de télécommunications induits par leur utilisation.

Article 6 – Obligations

6.1. Obligations des UTILISATEURS DE L'ESPACE PERSONNEL

Dans le cadre de l'utilisation de l'ESPACE PERSONNEL, chaque UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL s'engage à ne pas porter atteinte à l'ordre public et à se conformer aux lois et règlements en vigueur, à respecter les droits des tiers et les dispositions des présentes CGU.

Par application de l'alinéa ci-dessus chaque UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL a ainsi notamment pour obligation de :

- Se comporter de façon loyale et en bon père de famille à l'égard de MAEE et des tiers ;
- Etre honnête et sincère dans les informations fournies à la MAEE et, le cas échéant aux tiers UTILISATEURS ou UTILISATEURS DE L'ESPACE PERSONNEL ;
- Utiliser le SITE et l'ESPACE PERSONNEL conformément à son objet tel que décrit dans les présentes CGU ;
- Ne pas détourner la finalité du SITE ou de l'ESPACE PERSONNEL pour commettre des crimes, délits ou contraventions réprimées par le Code pénal ou toute autre loi ;
- Respecter la vie privée des tiers et la confidentialité des échanges ;
- Ne pas chercher à porter atteinte au sens des articles 323-1 et suivants du Code pénal aux systèmes de traitement

automatisés de données mis en œuvre sur le SITE ou l'ESPACE PERSONNEL ;

- Ne pas dénigrer le SITE, l'ESPACE PERSONNEL ou MAEE, ni tenir de propos injurieux ou diffamant d'aucune sorte visant la MAEE ou portant atteinte aux droits des tiers ; notamment au sein de la zone de commentaires libres prévue dans le formulaire de contact, sur le service de messagerie instantanée ou sur les réseaux sociaux
- Ne pas modifier les INFORMATIONS mises en ligne par MAEE ;
- Ne pas utiliser le SITE ou l'ESPACE PERSONNEL pour envoyer massivement des messages non sollicités (publicitaires ou autres) ;
- Ne pas diffuser des données ayant pour effet de diminuer, de désorganiser, de ralentir ou d'interrompre le fonctionnement normal du SITE ou de l'ESPACE PERSONNEL.

6.2. Obligations de MAEE

6.2.1. Obligations générales de la MAEE

L'obligation générale de MAEE est une obligation de moyens. Il ne pèse sur MAEE aucune obligation de résultat ou de moyens renforcée d'aucune sorte. MAEE s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer une continuité d'accès et d'utilisation de l'ESPACE PERSONNEL, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

MAEE attire toutefois l'attention des UTILISATEURS DE L'ESPACE PERSONNEL sur le fait que les protocoles actuels de communication via Internet ne permettent pas d'assurer de manière certaine et continue la transmission des échanges électroniques (messages, documents, identité de l'émetteur ou du destinataire).

6.2.2. Obligations de la MAEE dans le cadre de ses missions d'organisme de sécurité sociale

Conformément aux articles L.311-1 et suivants du Code des relations entre le public et l'administration, MAEE communique les documents administratifs qu'elle détient aux personnes qui lui en font la demande. Il est toutefois précisé que cette obligation s'effectue conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée et n'est pas opposable à MAEE lorsque la communication demandée est notamment susceptible de porter atteinte à la protection de la vie privée et au secret médical.

Article 7 – Propriété intellectuelle

7.1. Titularité des droits de propriété intellectuelle

Les marques, logos, slogans, graphismes, photographies, animations, vidéos, solutions logicielles et textes contenus sur l'ESPACE PERSONNEL ne peuvent être reproduits, utilisés ou représentés sans autorisation expresse de MAEE sous peine de poursuites judiciaires. Toute représentation ou reproduction, totale ou partielle, de l'ESPACE PERSONNEL et de son contenu, par quel que procédé que ce soit, sans l'autorisation préalable expresse de MAEE, est interdite et constituera une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants et les articles L.713-1 et suivants du Code de la Propriété intellectuelle.

En particulier, MAEE interdit expressément :

- L'extraction, par transfert permanent ou temporaire de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu d'une base de données sur un autre support, par tout moyen et sous toute forme que ce soit ;
- La réutilisation, par la mise à la disposition du public de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu de la base, quelle qu'en soit la forme.
- L'acceptation des présentes CGU vaut reconnaissance par les UTILISATEURS DE L'ESPACE PERSONNEL des droits de propriété intellectuelle et l'engagement de les respecter.

7.2. Licence d'utilisation de l'ESPACE PERSONNEL

MAEE accorde une licence personnelle, non-exclusive et non cessible aux UTILISATEURS DE L'ESPACE PERSONNEL les autorisant à utiliser l'ESPACE PERSONNEL et les INFORMATIONS qu'il contient conformément aux présentes CGU.

Toute autre exploitation du SITE, de l'ESPACE PERSONNEL ou de son contenu est exclue du domaine de la présente licence et ne pourra être effectuée sans l'autorisation préalable expresse de MAEE.

Article 8 – Informations

MAEE met tout en œuvre pour fournir à l'UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL des INFORMATIONS, loyales, fiables, complètes et à jour. MAEE se réserve le droit de mettre à jour ou de modifier les INFORMATIONS présentées sur l'ESPACE PERSONNEL sans avis préalable. De même, MAEE peut accéder à l'espace personnel de l'utilisateur de l'espace personnel pour des besoins de maintenance.

L'UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL s'engage à faire un usage personnel et non commercial des INFORMATIONS. Tout autre usage des INFORMATIONS est strictement interdit.

Il est par ailleurs précisé que l'ESPACE PERSONNEL peut inclure des publicités et liens vers d'autres sites Internet que MAEE ne contrôle pas.

MAEE décline toute responsabilité quant aux contenus et informations diffusés sur ces sites tiers et quant aux contenus affichés sur l'ESPACE PERSONNEL en provenance de sites tiers pour lesquels elle aura le statut d'hébergeur au sens de l'article 6 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004. En cas de contenus litigieux diffusés, l'UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL est invité à transmettre son signalement selon les formes prescrites par l'article 6 I 5) de la loi du 21 juin 2004 via le formulaire ci-joint.

Article 9 – Diffusion des documents administratifs et réutilisation des informations publiques

Les dispositions des articles 7 et 8 des présentes CGU ne s'opposent pas à la réutilisation des informations publiques diffusées en application des articles L.312-1 et suivants du Code des relations entre le Public et l'Administration modifié par la loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République Numérique.

La réutilisation des informations publiques s'effectuera conformément aux dispositions des articles L.321-1 et suivants du Code des relations entre le Public et l'Administration.

Article 10 – Responsabilités

L'accès à l'ESPACE PERSONNEL et l'utilisation de son contenu se fait sous la responsabilité de l'UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL. Il appartient notamment à l'UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL de se protéger contre tous virus ou tout autre élément qui risquerait de détruire ou d'endommager son ordinateur ou les données qu'il contient.

Par ailleurs, la responsabilité de MAEE ne pourra en aucun cas être engagée :

- en cas d'impossibilité d'accéder temporairement à l'ESPACE PERSONNEL pour des opérations de maintenance technique ou d'actualisation des informations publiées. Les UTILISATEURS DE L'ESPACE PERSONNEL reconnaissent que la responsabilité de MAEE ne saurait être engagée en cas de dysfonctionnements ou d'interruptions desdits réseaux de transmission ;
- en cas d'attaques virales ;
- en cas d'utilisation anormale ou d'une exploitation illicite de l'ESPACE PERSONNEL ;
- relativement au contenu des sites internet tiers vers lesquels renvoient des liens hypertextes présents sur l'ESPACE PERSONNEL ;
- en cas de non-respect des présentes CGU imputables aux UTILISATEURS DE L'ESPACE PERSONNEL ;
- en cas de retard ou d'inexécution de ses obligations, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle qu'elle est définie à l'article 11 des présentes CGU ;
- en cas de cause étrangère non imputable à MAEE ;
- pour tous dommages indirects ou immatériels tels que perte de chance, perte de profit, perte de contrat ou préjudice d'image.

Article 11 – Téléconsultation

11.1. Objet des CGU – Téléconsultation

Les présentes CGU régissent les conditions selon lesquelles les adhérents peuvent bénéficier du service de téléconsultation et de téléconseil « MesDocteurs » développé par TBNO INVEST.

11.2. Description du service

Le service de téléconsultation vous permet d'être mis en relation avec un médecin partenaire sans rendez-vous à distance. Complémentaire au parcours de soins, il vous permet d'obtenir immédiatement et facilement un diagnostic médical et une ordonnance, si nécessaire, en quelques clics et sans vous déplacer.

Ce service vous offre :

- une mise en relation immédiate avec un médecin généraliste ou spécialiste (dermatologues, gynécologues, psychiatres, ophtalmologues, dentistes),
- un service accessible 24 h/24 et 7 j/7, sans rendez-vous, depuis la France ou l'étranger,
- deux canaux pour échanger avec les médecins, en visio (avec ou sans caméra) ou par chat,
- des médecins inscrits au Conseil national de l'Ordre des médecins et formés à la téléconsultation médicale,
- la mise à disposition immédiate de l'ordonnance sur votre espace sécurisé MesDocteurs avec le compte-rendu de consultation que vous pouvez envoyer à votre médecin traitant,
- un service intégralement pris en charge par la mutuelle (sans avance de frais ni reste à charge), en accès illimité.

Accessible depuis votre espace personnel ou l'application mobile de votre mutuelle, ce service vous garantit la confidentialité et le secret médical, et utilise une plateforme 100 % digitale et sécurisée par un hébergement agréé des données de santé.

Pour accéder au service, vous devez créer un compte sécurisé par double authentification via le dispositif de connection.

Une fois connecté au service MesDocteurs, vous devez accepter les conditions d'utilisation du service MesDocteurs au moment de finaliser votre inscription.

11.3. Protection des données

Les données à caractère personnel traitées dans le cadre du parcours de téléconsultation sont collectées par :

- MGEN, responsable du traitement, sise 3, square Max Hymans – 75748 Paris cedex 15, pour ce qui concerne la création du compte via le dispositif de connexion ;
- SAS TBNO INVEST - MesDocteurs, responsable de traitement, sise 1120, Route de Gémenos - Centre d'Affaires Alta Rocca - Bâtiment C 13400 Aubagne, pour ce qui concerne notamment la téléconsultation médicale et l'hébergement de données médicales.

Toute demande d'exercice de ces droits peut être envoyée par courrier postal à l'adresse : MAEE - Centre de gestion de la Verrière-Protection des données - CS 10601 La Verrière – 6 bis avenue Joseph Rollo – 78321 Le Mesnil Saint Denis Cedex. Les demandes peuvent également être faites sur le site de MGEN à la page : <https://www.mgen.fr/mes-donnees/> (/mes-donnees/). Un justificatif d'identité comportant votre signature pourra être demandé le cas échéant.

Le DPO peut être contacté à l'adresse suivante : MGEN – Data Protection Officer – 3 Square Max Hymans 75748 PARIS Cedex 15. Enfin, vous avez encore le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés [CNIL] sise 3, Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris Cedex 07 – Tél. : +33 (0)1.53.73.22.22 ou www.cnil.fr.

11.3.1 Création de compte

Les données collectées sont destinées au traitement de votre demande de création de compte.

Le traitement des données à caractère personnel est fondé sur votre consentement : en complétant le parcours de création de compte, vous acceptez la collecte et le traitement de vos données.

Le traitement desdites données est nécessaire à l'administration de votre demande. La non-fourniture des données a pour conséquence de ne pas permettre l'accès à la téléconsultation.

Les destinataires des données à caractère personnel sont les personnels habilités de la MGEN dans la limite de leurs attributions respectives ainsi que ceux de la SAS TBNO INVEST.

Les données collectées sont conservées pendant le temps nécessaire à l'administration de votre compte.

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez du droit de demander l'accès aux données à caractère personnel vous concernant, la rectification ou l'effacement de celles-ci ainsi que le droit de communiquer des directives concernant le sort de vos données à caractère personnel après votre décès.

Vous disposez encore du droit de solliciter la limitation du traitement, de vous opposer audit traitement et du droit à la portabilité des données.

Vous disposez également du droit de retirer votre consentement à tout moment. Ce retrait ne compromet pas la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait.

Dès lors que vous retirez votre consentement au traitement de données nécessaires à l'administration de votre compte, vous ne pourrez plus alors bénéficier de la téléconsultation.

11.3.1 Téléconsultation et hébergement de données de santé

Toute information relative aux traitements des données par SAS TBNO INVEST ainsi que les coordonnées du DPO MesDocteurs sont consultables sur le site internet et dans la documentation MesDocteurs.

Article 12 - Validité des CGU

Toute modification de la législation ou de la réglementation en vigueur, ou toute décision d'un tribunal compétent invalidant une ou plusieurs clauses des présentes CGU ne saurait affecter la validité des présentes CGU. Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les UTILISATEURS DE L'ESPACE PERSONNEL à méconnaître les présentes CGU.

Article 13 - Modification des CGU

Les présentes CGU s'appliquent à tout UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL navigant sur son ESPACE PERSONNEL. Les CGU pourront être modifiées et mises à jour par MAEE à tout moment, notamment pour s'adapter à l'évolution législative ou réglementaire. Les CGU applicables sont celles en vigueur au moment de la navigation sur l'ESPACE PERSONNEL.

Article 14 - Compétence et droit applicable

LES PRESENTES CGU AINSI QUE LES RELATIONS ENTRE L'UTILISATEUR DE L'ESPACE PERSONNEL ET MAEE SONT REGIES PAR LE DROIT FRANÇAIS.

En cas de différend survenant entre les parties au sujet de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation des présentes, les parties s'efforceront de le régler à l'amiable. Il est possible d'adresser une réclamation ou de recourir au médiateur selon la procédure décrite accessible via le lien suivant : <https://www.mgen.fr/le-groupe-mgen/qui-sommes-nous/qualite-de-service-de-la-satisfaction-a-la-confiance/reclamations/> (/le-groupe-mgen/qui-sommes-nous/qualite-de-service-de-la-satisfaction-a-la-confiance/reclamations/).

Valable à la date du 1er janvier 2024.