

Conditions Générales d'Utilisation (CGU)

Espace Personnel Adhérent (EPA)

PRÉAMBULE ET DÉFINITIONS

ARTICLE 1 - OBJET ET FONCTIONNALITÉS DE L'ESPACE PERSONNEL ADHÉRENT

1.1 OBJET DE L'ESPACE PERSONNEL ADHÉRENT

1.2 FONCTIONNALITÉS DE L'ESPACE PERSONNEL ADHÉRENT

ARTICLE 2 – INSCRIPTION

2.1 CONDITIONS D'INSCRIPTION A L'ESPACE PERSONNEL ADHÉRENT

2.2 SUPPRESSION DU COMPTE PAR L'UTILISATEUR

2.3 DESACTIVATION ET SUPPRESSION DU COMPTE PAR LA MUTUELLE

ARTICLE 3 – ACCÈS AU SERVICE – MOYENS TECHNIQUES ET CRÉATION DU COMPTE

3.1 MOYENS TECHNIQUES

3.2 CRÉATION DU COMPTE

3.3 MOT DE PASSE / SÉCURITÉ

ARTICLE 4 – OBLIGATIONS

ARTICLE 5 – TARIFS

ARTICLE 6 – DISPONIBILITÉ DU SERVICE

ARTICLE 7 – ASSISTANCE TECHNIQUE

ARTICLE 8 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

ARTICLE 9 – SÉCURITÉ / FORCE MAJEURE

ARTICLE 10 – RECUEIL ET UTILISATION DE L'ADRESSE EMAIL

ARTICLE 11 – PROTECTION DES DONNÉES

ARTICLE 12 – ACCEPTATION DES CGU

ARTICLE 13 – MODIFICATIONS DU SERVICE

ARTICLE 14 – NON-VALIDITÉ PARTIELLE

ARTICLE 15 – LOI APPLICABLE

PRÉAMBULE ET DÉFINITIONS

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après dénommées « CGU ») précisent les conditions d'utilisation et les modalités d'accès aux services en ligne proposés sur l'Espace Personnel Adhérent accessible depuis le site www.tutelaire.fr de la Mutuelle Tutelaire.

On entend par :

- **Espace Personnel Adhérent** : service en ligne proposé exclusivement aux personnes physiques assurées détentrices d'un contrat de prévoyance de la Mutuelle Tutelaire, c'est-à-dire aux membres participants ou aux adhérents tels que définis dans les statuts de la Mutuelle.
- **Utilisateur** : toute personne physique visée ci-dessus qui a rempli tous les champs obligatoires du formulaire d'inscription au service en ligne, lu et accepté les présentes CGU et validé son inscription.
- **Compte** : désigne l'interface dans laquelle est regroupé l'ensemble des données fournies par l'Utilisateur de l'Espace Personnel Adhérent.
- **Service** : l'ensemble des fonctionnalités proposé par Tutelaire aux Utilisateurs de l'Espace Personnel Adhérent via leur Compte de l'Espace Personnel Adhérent.

Les présentes « CGU » de l'Espace Personnel Adhérent sont conclues entre le Membre participant ou adhérent de la Mutuelle (ci-après dénommé l'« Utilisateur ») et Tutelaire.

ARTICLE 1 - OBJET ET FONCTIONNALITÉS DE L'ESPACE PERSONNEL ADHÉRENT

1.1 OBJET DE L'ESPACE PERSONNEL ADHÉRENT

L'Espace Personnel Adhérent a pour objet de mettre à disposition de chaque Utilisateur un espace personnel lui permettant d'accéder à des informations et des fonctionnalités proposées par la Mutuelle Tutelaire.

1.2. FONCTIONNALITÉS DE L'ESPACE ADHÉRENT

L'Espace Personnel Adhèrent permet aux Utilisateurs de bénéficier des fonctionnalités suivantes :

- Consulter et télécharger les documents associés à chaque produit d'assurance souscrit : fiches d'information standardisées sur le produit d'assurance (IPID), fiches garanties, règlement mutualiste et statuts ;
- Consulter et modifier des données personnelles (adresse postale, numéro de téléphone fixe, modifier le mot de passe) ;
- Signaler un changement de situation personnelle ou professionnelle ;
- Obtenir des renseignements sur les contrats souscrits ;
- Consulter la liste des contrats souscrits ;
- Consulter la liste des garanties souscrites ;
- Modifier les préférences de communication et consentement auprès de la mutuelle ;
- Faire une demande de renseignement ou une réclamation ;
- Consulter et télécharger le Journal ;
- Consulter des documents d'information et des articles pour suivre l'actualité autour de la mutuelle ;

ARTICLE 2 – CONDITIONS D'ACCES ET D'UTILISATION

2.1 CONDITIONS D'INSCRIPTION À L'ESPACE PERSONNEL ADHÉRENT

Le Service est réservé aux Utilisateurs, c'est-à-dire les membres participants ou adhérents qui font acte d'adhésion constaté par la signature d'un bulletin d'adhésion au moins un contrat diffusé par la Mutuelle tels que définis dans les statuts.

Les présentes CGU sont acceptées pour une durée indéterminée, à compter de leur acceptation par l'Utilisateur au moment de son inscription à l'Espace Personnel Adhèrent, en cochant la case « J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales d'Utilisation ».

2.2 SUPPRESSION DU COMPTE PAR L'UTILISATEUR

L'Utilisateur de l'Espace Personnel Adhèrent peut à tout moment supprimer son espace personnel en écrivant à monespace@tutelaire.fr.

Tutelaire procédera dans les meilleurs délais à la suppression de l'Espace Personnel Adhèrent et adressera à l'adhérent un courriel lui confirmant la clôture de son espace personnel.

En cas de suppression de son compte, l'Utilisateur de l'Espace Personnel Adhèrent ne pourra plus accéder aux services disponibles sur cet espace et devra effectuer ses démarches et demandes auprès de la plateforme relation adhérent joignable par téléphone, courrier postal ou par courriel.

2.3 DESACTIVATION ET SUPPRESSION DU COMPTE PAR LA MUTUELLE

La Mutuelle 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 CGU.
- Tentative de connexion non autorisée, par utilisation frauduleuse du système ou par usurpation de codes d'accès signalée par l'Utilisateur.
- En cas de décès connu du détenteur du Compte.

Tutelaire supprimera automatiquement tout compte Utilisateur qui n'est plus associé à un contrat distribué par la Mutuelle. Lors de la suppression d'un compte Utilisateur, l'ensemble des données associées au compte sont effacées.

ARTICLE 3 – ACCÈS AU SERVICE – MOYENS TECHNIQUES ET MODALITÉS D'INSCRIPTION

Avant toute utilisation du service, l'Utilisateur reconnaît avoir vérifié que le navigateur utilisé permet d'accéder au site « monespace.tutelaire.fr », dans une configuration sécurisée et que les pages hypertextes utilisées sont à jour, après avoir vidé son cache. L'Utilisateur du site « monespace.tutelaire.fr », reconnaît disposer des compétences et moyens nécessaires pour accéder au site et l'utiliser.

3.1 MOYENS TECHNIQUES

L'accès à l'Espace Personnel Adhérent nécessite obligatoirement l'utilisation d'Internet au moyen d'un terminal mobile ou d'un ordinateur présentant des degrés de compatibilité et de sécurité nécessaires audit accès.

L'Utilisateur fait son affaire personnelle :

- De son accès à Internet sur son terminal mobile ou son ordinateur ;
- De son abonnement avec un fournisseur d'accès à Internet de son choix et de disposer d'une connexion opérationnelle sous sa seule responsabilité ;
- De la compatibilité du matériel et des logiciels destinés à utiliser le Service avec les prérequis techniques opérationnels.

3.2 INSCRIPTION À L'ESPACE PERSONNEL ADHÉRENT - CRÉATION DU COMPTE

L'inscription s'effectue depuis la page Espace Personnel Adhérent : monespace.tutelaire.fr

L'accès à l'Espace Personnel Adhérent requiert la création d'un compte par l'adhérent.

Lors de la première visite de l'adhérent sur l'Espace Personnel Adhérent, ce dernier doit :

- Renseigner son numéro de contrat. Le contrat doit être actif (c'est-à-dire « non résilié ») ;
- Fournir ses informations personnelles : Code Postal et Ville, Nom, Prénom et Date de naissance. Ses informations doivent être identiques à celles communiquées préalablement à la Mutuelle et ainsi correspondre aux informations personnelles liées au contrat renseigné ;
- Créer son compte en saisissant un identifiant email et un mot de passe de son choix qui respectent toutefois les exigences de sécurité précisées lors de la création ;
- Confirmer son adresse email afin que celle-ci soit vérifiée via l'envoi d'un courriel de confirmation ;
- Prendre connaissance et accepter les CGU par un clic.

L'inscription est validée une fois que l'Utilisateur clique sur le lien de confirmation reçu par courriel et se connecte avec le courriel et mot de passe choisis. L'Utilisateur pourra à tout moment demander une copie des CGU auprès des services de la Mutuelle ou en disposer depuis le site internet de Tutelaire.

En cas de perte ou d'oubli, l'Utilisateur peut réinitialiser son mot de passe depuis la page de connexion à l'Espace Personnel Adhérent en cliquant sur « Mot de passe oublié ? ».

L'Utilisateur peut, également et à tout moment, changer son mot de passe en se connectant à son Espace Personnel Adhérent, à la rubrique « Mes informations personnelles » puis « Modifier mes identifiants » dans le bloc « Mes informations ».

3.3 MOT DE PASSE / SÉCURITÉ

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 conservation, de la confidentialité et de l'utilisation de son identifiant et de son mot de passe.

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

L'Utilisateur s'engage en outre à signaler à Tutelaire dans les plus brefs délais toute utilisation frauduleuse de son identifiant ou de son mot de passe afin que le compte soit supprimé et remplacé (par l'Utilisateur). Aucun collaborateur de la mutuelle Tutelaire n'est habilité à demander à L'Utilisateur la communication de ses logins, par courrier électronique ou par téléphone.

La Mutuelle Tutélaire recommande à l'Utilisateur de modifier très régulièrement son mot de passe.

L'Utilisateur reconnaît que toute consultation et/ou opération effectuée au moyen de son accès à l'Espace Personnel Adhérent, c'est-à-dire avec son mot de passe, est réputée être effectuée par lui. En conséquence en cas de contestation, la Mutuelle peut apporter la preuve des opérations réalisées sur les contrats au moyen des données enregistrées dans le système d'information, lesquelles ont une force probante et sont opposables à l'Utilisateur.

ARTICLE 4 – OBLIGATIONS

4.1 OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

Dans le cadre de l'utilisation de l'Espace Personnel Adhérent, chaque Utilisateur 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.

L'Utilisateur s'engage à :

- Utiliser l'Espace Personnel Adhérent conformément à son objet tel que décrit dans les présentes CGU ;
- Fournir des informations et données personnelles exactes, actuelles et complètes nécessaires à l'accès et à la réalisation des services ;
- Se comporter de façon loyale et raisonnable à l'égard de la Mutuelle Tutélaire ;
- Ne pas détourner la finalité de l'Espace Personnel Adhérent, telle que décrite dans les présentes CGU, pour commettre des crimes, délits ou contraventions réprimés par le Code pénal ou toute autre loi ;
- Ne pas perturber l'usage par les autres Utilisateurs de l'Espace Personnel Adhérent, et à ne pas accéder aux comptes de tiers ;
- Ne pas porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de l'Espace Personnel Adhérent ;
- Ne commettre aucun acte pouvant mettre en cause la sécurité informatique de la Mutuelle Tutélaire ou des autres Utilisateurs.

4.2 OBLIGATIONS DE LA MUTUELLE

La Mutuelle Tutélaire assume une obligation de moyens.

La responsabilité de la Mutuelle Tutélaire ne pourra être engagée :

- En cas d'indisponibilité de l'Espace Personnel Adhérent ;
- En cas de préjudice indirect de l'Utilisateur ;
- En cas de préjudice découlant de l'usage ou l'interprétation réalisée par l'Utilisateur des informations récoltées sur l'Espace Personnel Adhérent ;
- En cas de perte, vol ou de diffusion de l'identifiant et du mot de passe ;

- En cas de non-respect des CGU par l'Utilisateur ;
- En cas de force majeure.

ARTICLE 5 – TARIFS

L'accès à l'Espace Personnel Adhérent est gratuit.

Cependant, l'Utilisateur conserve à sa charge les coûts de connexion facturés par son fournisseur d'accès Internet lors de l'utilisation du service, ainsi que les coûts de communication téléphonique dont il serait à l'origine dans le cadre de l'utilisation de l'Espace Personnel Adhérent ou pour toute demande d'information complémentaire liée à celui-ci.

ARTICLE 6 – DISPONIBILITÉ DU SERVICE

Tutelaire s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer la meilleure disponibilité de l'Espace Personnel Adhérent.

L'Utilisateur reconnaît avoir été informé que le site est accessible 24h/24 et 7/7 jours, à l'exception des cas de force majeure, difficultés techniques ou informatiques, difficultés liées à la structure du réseau de télécommunications, indépendantes de Tutelaire.

Tutelaire se réserve la possibilité d'interrompre, de suspendre momentanément ou de modifier sans préavis l'accès à tout ou partie de l'Espace Personnel Adhérent, afin d'en assurer la maintenance, ou pour toute autre raison, sans que l'interruption n'ouvre droit à aucune obligation ni indemnisation.

ARTICLE 7 – ASSISTANCE TECHNIQUE

La Mutuelle Tutelaire met à disposition de l'Utilisateur un service d'assistance technique.

Les services de la Mutuelle sont disponibles pour répondre aux questions de l'Utilisateur via l'adresse email suivante : monespace@tutelaire.fr du lundi au vendredi de 9h30 à 17h (hors week-end et jours fériés).

ARTICLE 8 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

La Mutuelle Tutelaire est propriétaire des droits de propriété intellectuelle ou détient les droits d'usage sur tous les éléments accessibles sur le Espace Personnel Adhérent, notamment les textes, images, graphismes, logo, icônes, sons, documents consultables et/ou téléchargeables.

Toute reproduction, représentation, modification, publication, adaptation de tout ou partie des éléments du site, quel que soit le moyen ou le procédé utilisé, est interdite, sauf autorisation écrite préalable du directeur de la publication du site tutelaire.fr.

Toute exploitation non autorisée du Site ou d'un quelconque élément qu'il contient sera considérée comme constitutive d'une contrefaçon et poursuivie conformément aux dispositions des articles L. 335-2 et suivants du Code de Propriété Intellectuelle

ARTICLE 9 – SÉCURITÉ

Tutelaire veille à mettre en œuvre les moyens adaptés permettant de préserver la qualité, la sécurité et l'intégrité des données personnelles recueillies et traitées. Les technologies et les politiques de sécurité appliquées permettent de protéger les données personnelles contre tout accès non autorisé, toute utilisation impropre.

Avant toute utilisation de l'Espace Personnel Adhérent, l'Utilisateur reconnaît s'être assuré que le navigateur utilisé permet un accès sécurisé.

Les identifiants de connexion sont confidentiels et l'Utilisateur doit prendre toutes les mesures en vue de conserver cette confidentialité.

La responsabilité de Tutelaire ne pourra être engagée en cas d'usage frauduleux ou abusif ou dû à une divulgation volontaire ou involontaire à quiconque des identifiants de connexion.

ARTICLE 10 – RECUEIL ET UTILISATION DE L'ADRESSE EMAIL

La création d'un compte sur l'Espace Personnel Adhérent nécessite de déclarer une adresse email de connexion valide. Cette adresse sert notamment à confirmer toutes les opérations d'administration sur le compte de l'Utilisateur (changement d'adresse postale, de mot de passe, ...). La Mutuelle Tutelaire peut être amenée à utiliser l'adresse email de contact pour communiquer à l'Utilisateur des informations concernant la gestion de son contrat et si l'Utilisateur en a donné son consentement, des informations commerciales concernant des produits commercialisés par la Mutuelle Tutelaire.

ARTICLE 11 – PROTECTION DES DONNÉES

Dans le cadre de la mise à disposition de l'Espace Personnel Adhérent, Tutelaire est conduite à recueillir des données à caractère personnel directement ou indirectement nominatives, le cas échéant par le biais de formulaires. Les Utilisateurs de l'Espace Personnel Adhérent sont donc susceptibles de communiquer à Tutelaire en qualité de responsable de traitement des données à caractère personnel les concernant.

Les données collectées sont appelées à être utilisées pour les finalités suivantes : la gestion et l'exécution du contrat, la gestion du risque et la prospection commerciale.

Les données à caractère personnel collectées via l'Espace Personnel Adhérent sont couvertes par le secret professionnel. Toutefois, elles pourront être communiquées, dans le respect des finalités susmentionnées, à des sous-traitants, prestataires, mandataires et réassureurs, en vue de l'exécution des tâches qui leur sont confiées. Elles pourront également être transmises, à leur demande, aux auditeurs de la mutuelle, à son Autorité de contrôle ainsi qu'aux autorités administratives ou judiciaires.

Tutelaire prend les mesures physiques, techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel collectées, en vue notamment de les protéger contre toute perte, destruction accidentelle, altération, et accès non autorisés.

En application de la réglementation, les utilisateurs peuvent exercer leurs droits d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement et de limitation du traitement s'agissant de toute donnée à caractère personnel qui figurait dans les fichiers de la Mutuelle ou, le cas échéant, des tiers listés ci-dessus, en adressant un email à l'adresse suivante donneespersonnelles@tutelaire.fr ou par courrier simple, au siège de la mutuelle : Tutelaire – 45 rue Eugène Oudiné – 75013 Paris.

Les Utilisateurs ont la possibilité de se voir transmettre l'ensemble de leurs données personnelles dans un format structuré dans le cas où ils souhaiteraient les transmettre à un autre responsable de traitement ainsi que du droit de demander à ce que leurs données ne soient plus soumises au traitement décrit. Ils peuvent également, à tout moment, modifier et révoquer des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de leurs données personnelles les concernant après leur mort. Les Utilisateurs ont également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (www.cnil.fr).

Toute demande doit être accompagnée d'une copie d'un justificatif d'identité comportant la signature de son titulaire et doit préciser l'adresse à laquelle la réponse de Tutelaire doit parvenir.

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter la politique de protection des données personnelles de la mutuelle Tutelaire, accessible au lien suivant : [Politique de protection des données](#).

ARTICLE 12 – ACCEPTATION DES CGU

IMPORTANT :

TOUTE UTILISATION EFFECTUÉE À QUELQUE TITRE QUE CE SOIT DE L'ESPACE PERSONNEL ADHÉRENT IMPLIQUE OBLIGATOIREMENT L'ACCEPTATION SANS RÉSERVE, PAR L'UTILISATEUR, DES PRÉSENTES CGU.

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

DANS LE CAS OÙ L'UTILISATEUR NE SOUHAITE PAS ACCEPTER TOUT OU PARTIE DES OBLIGATIONS ET CONDITIONS CONTENUES DANS LES PRÉSENTES CGU, IL LUI EST DEMANDÉ DE RENONCER À TOUT USAGE DU SERVICE.

Les CGU sont opposables à l'Utilisateur dès leur acceptation par ce dernier et pendant toute la durée d'utilisation de l'Espace Personnel Adhérent.

Les CGU sont réputées lues et acceptées à compter du clic effectué par l'Utilisateur sur la case « J'ai lu et j'accepte les conditions d'utilisation de l'Espace Personnel Adhérent » puis du clic sur le bouton « Continuer », lors de sa première visite sur l'Espace Personnel Adhérent, et qui vaut acceptation irrévocable des présentes.

En cochant la mention « J'ai lu et j'accepte les conditions d'utilisation de l'Espace Personnel Adhérent » l'Utilisateur reconnaît 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.

ARTICLE 13 – MODIFICATIONS DU SERVICE

Tutelaire peut à tout moment, mettre fin ou faire évoluer l'Espace Personnel Adhérent. Compte tenu notamment des extensions et améliorations possibles du service, Tutelaire se réserve le droit d'adapter ou de modifier les présentes CGU à tout moment, afin de respecter les évolutions juridiques et techniques. Celles-ci feront l'objet d'une information à l'Utilisateur de l'Espace Personnel Adhérent à leur entrée en vigueur. L'Utilisateur pourra, s'il ne les agrée pas, supprimer son compte de l'Espace Personnel Adhérent selon les modalités définies à l'Article 2 des présentes CGU.

ARTICLE 14 – NON-VALIDITÉ PARTIELLE

Si une ou plusieurs stipulation(s) des présentes CGU est (sont) tenue(s) pour non valide(s) ou déclarée(s) comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

ARTICLE 15 – LOI APPLICABLE

Les présentes CGU sont soumises au droit français.

En cas de litige sur la validité, l'exécution ou l'interprétation des présentes CGU qui surviendrait entre l'Utilisateur et Tutélaire, ce dernier sera soumis aux tribunaux du siège de la Mutuelle dans l'hypothèse selon laquelle une solution amiable n'aurait pu être trouvée pour y mettre fin.