

Conditions générales d'utilisation

Mutaero est une mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité, immatriculée au répertoire Sirène sous le N° SIREN 776 950 610.

Ces conditions d'utilisation (CGU) régissent les services digitaux fournis par Mutaero au travers du site internet de l'espace adhérent.

Avant de commencer à utiliser les services digitaux, merci de bien vouloir prendre connaissance des CGU. Une fois que vous les aurez acceptées, elles formeront un contrat entre vous et Mutaero.

Ces CGU comportent des informations importantes sur les droits et devoirs à la fois de Mutaero et des utilisateurs des services digitaux.

Mise à jour des CGU

Mutaero peut être amené à modifier les CGU en fonction de l'évolution de ses services. Les utilisateurs seront informés de tout changement susceptible d'affecter l'utilisation des services fournis.

Résiliation de ces CGU

Vous avez la possibilité d'arrêter l'utilisation des services et retirer votre consentement pour certains services directement dans les applicatifs. Si vous êtes adhérents Mutaero, votre contrat d'assurance ne sera pas affecté et il se poursuivra jusqu'à son terme. Notez que l'utilisation d'un service digital est nécessaire pour accéder à votre espace adhérent (consultation de vos remboursements, tableau de garanties...).

Accès au service

Les Services Mutaero sont disponibles depuis notre site web.

Tous les coûts afférents à l'accès au service, que ce soient les frais matériels, logiciels ou d'accès à internet sont exclusivement à la charge de l'utilisateur. Il est seul responsable du bon fonctionnement de son équipement informatique ainsi que de son accès à internet.

La Mutuelle se réserve le droit de refuser l'accès au service, unilatéralement et sans notification préalable, à tout utilisateur ne respectant pas les présentes conditions d'utilisation.

La Mutuelle met en œuvre tous les moyens raisonnables à sa disposition pour assurer un accès de qualité au Service, mais n'est tenue à aucune obligation d'y parvenir.

La Mutuelle ne peut, en outre, être tenue responsable de tout dysfonctionnement du réseau ou des serveurs ou de tout autre événement échappant au contrôle raisonnable, qui empêcherait ou dégraderait l'accès au service.

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

L'espace adhérent est accessible par un identifiant (numéro adhérent) et un mot de passe obtenu en cliquant sur le lien « première connexion ».

Sécurité

Le mot de passe au compte est strictement personnel, il convient de le garder secret. Par sécurité, la Mutuelle invite l'utilisateur à ne jamais communiquer le mot de passe permettant l'accès à son compte. Le navigateur internet peut conserver en mémoire le numéro d'adhérent et le mot de passe. Il est recommandé de ne pas utiliser cette option.

Données obligatoires

La saisie d'une adresse électronique est obligatoire pour bénéficier des services du compte. En renseignant et confirmant votre courriel, vous acceptez de recevoir dans la messagerie du compte, tout ou partie des courriers et messages de votre Mutuelle.

Les informations affichées sur le compte adhérent sont le reflet des informations recensées dans les bases de données de votre Mutuelle.

Résiliation

L'utilisateur du compte peut, à tout moment, demander la résiliation de son compte :

- Soit directement en écrivant depuis l'onglet « NOUS CONTACTER »
- Soit en écrivant par courrier postal à Mutaero dont l'adresse se trouve sur la carte de Tiers Payant.

L'utilisateur, ayant résilié son compte, ne peut plus profiter des différents services proposés par son compte extranet.

Les services auxquels vous pouvez accéder

La téléconsultation médicale

Nous mettons à votre service une solution de téléconsultation médicale, par l'intermédiaire de notre partenaire MesDocteurs. Ce sont les CGU de notre partenaire qui s'appliquent à votre utilisation de leurs services.

Le service de téléconsultation MesDocteurs permet de mettre en relation un professionnel de santé et un patient dans le cadre d'une consultation réalisée à distance et allant jusqu'à l'émission d'une ordonnance (hors certificat médical, arrêt de travail, dispense sportive, médicaments à prescription restreinte) si le médecin l'estime nécessaire (certaines prescriptions définies dans les conditions générales du service sont exclues).

Le service MesDocteurs n'est pas un service d'urgence et ne remplace pas les consultations avec le médecin traitant. En cas d'urgence, contacter le 15 ou le 112 (numéro d'urgence européen).

Comme vous partagerez des informations de santé par le biais de ce service, nous vous demandons votre consentement avant votre première utilisation, conformément aux exigences du RGPD.

Le contenu de vos conversations et toutes les pièces jointes que vous partagez avec l'équipe médicale sont entièrement confidentielles.

Le respect de votre vie privée et du secret médical est garanti tout comme la non utilisation des informations par Mutaero.

La géolocalisation des professionnels de santé

Mutaero vous permet de localiser et de trouver les coordonnées des professionnels de santé près de chez vous, agréés Kalixia. Lorsque cela est possible, il est indiqué des informations sur les tarifs, des prestations spécifiques, l'accessibilité....

L'assistance

Pour vous aider à faire face aux problèmes du quotidien, Mutaero vous propose une assistance complète.

Ce service est fourni par le partenaire RMA Assistance pour lequel s'applique les CGU du partenaire. Nous vous invitons à vérifier l'existence de tarifs spéciaux auprès de votre opérateur mobile concernant les appels vers ce service.

Vos engagements

- Toute information que vous nous communiquez doit être correcte. Vous devez nous indiquer si une information que vous nous avez communiquée précédemment devient incorrecte ;
- Vous ne devez utiliser nos services que pour vous-même ou votre enfant ; les enfants ne doivent pas utiliser le service eux-mêmes ;
- Ne partagez jamais votre mot de passe de l'espace adhérent

Accès et limitations de nos services

L'espace adhérent est accessible uniquement aux adhérents Mutaero.

Mutaero se réserve le droit de suspendre les services s'ils sont utilisés en violation des présentes CGU. Il est possible que nos services soient inaccessibles dans des circonstances indépendantes de notre volonté.

Notre responsabilité

Nous ne pouvons pas être tenu responsable de(s) :

- Dommages du fait du non-respect des instructions relatives à l'utilisation de nos services
- Pertes d'activité vous concernant (nos services sont réservés à un usage personnel)
- Toute dommage résultant du non-respect de nos CGU ou de notre politique de confidentialité
- Dommages résultant de l'utilisation d'autres sites web auxquels nous renvoyons à partir de notre espace adhérent

Nos droits de propriété intellectuelle

Tous les éléments de marque appartiennent à Mutaero et ne peuvent être réutilisés