



CONDITIONS GENERALES DE SOUSCRIPTION EN LIGNE

Site Internet : www.mnh.fr

Contact

- par mail : courrier@mnh.fr

- par courrier : Mutuelle Nationale des Hospitaliers, 331 avenue d'Antibes, 45200 Amilly

- téléphone : **09 69 32 45 00** (appel non surtaxé)

Informations préalables

Les conditions générales de souscription en ligne ont été rédigées en conformité avec les réglementations imposées ci-dessous et sont réputées être acceptées sans réserve par l'internaute.

La loi 2004-575 du 21 juin 2004 modifiée pour la confiance dans l'économie numérique transposant la directive 2000/31 du 8 juin 2000 sur le commerce électronique règlemente les ventes conclues par voie électronique.

Le commerce électronique est défini comme l'activité économique par laquelle une personne propose ou assure à distance et par voie électronique la fourniture de biens ou de services.

Ces dispositions se superposent à la réglementation de la fourniture à distance de services financiers prévue par les articles L121-26 et suivants du Code de la consommation, issus de la loi 2014-344 du 17 mars 2014 et de l'ordonnance 2005-648 du 6 juin 2005 transposant la directive 2002/65 du 23 septembre 2002.

Le décret 2005-1450 du 25 novembre 2005, codifié notamment aux articles R 221-1 et s. du Code de la Mutualité, a précisé les conditions d'application de ce dispositif.

Cette réglementation est applicable à la fourniture de services financiers à un consommateur dans le cadre d'un système de vente ou de prestations de services à distance organisé par le fournisseur ou par un intermédiaire, qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, y compris la conclusion du contrat lui-même.

Les services financiers visés sont les services ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux retraites individuelles, aux investissements et aux paiements.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et sont soumises au droit français.

Présentation de la mutuelle et du site Internet www.mnh.fr

Pour plus de renseignements sur la présentation de la MNH et de MNH Prévoyance, les Mentions légales et les informations techniques du site www.mnh.fr, vous pouvez vous rendre sur la page «Mentions Légales» de notre site.

L'autorité chargée du contrôle de la MNH et de MNH Prévoyance est : l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 61, rue Taitbout, 75436 PARIS CEDEX 09.

Le site www.mnh.fr est soumis à la loi française. L'internaute reconnaît avoir pris connaissance des mentions légales et des présentes conditions générales de souscription.

ACCESSIBILITE DU SITE

Le site est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. La MNH se réserve cependant la possibilité de fermer ou de rendre inaccessible tout ou partie de ce site, pour des opérations de maintenance, de mise à jour ou en cas de force majeure. La MNH ne peut être tenue pour responsable de la non accessibilité du site ou de certaines pages.

L'accès au site est gratuit hors les éventuels coûts de communication téléphonique et d'accès à Internet qui sont facturés directement par les opérateurs et fournisseurs d'accès.

RESPONSABILITÉ

La MNH ne peut être tenue pour responsable de tout dommage, direct ou indirect de quelque nature que ce soit, qui découlerait de l'utilisation ou de la consultation du site.

INFORMATIONS SUR LES PRODUITS ET SERVICES

Le site s'adresse tant aux adhérents de la MNH ou de MNH Prévoyance qu'à toute personne intéressée par son contenu. L'information communiquée sur ce site est présentée à titre indicatif et général. Elle ne prétend aucunement à l'exhaustivité. Les utilisateurs reconnaissent qu'ils en font usage sous leur propre responsabilité. Malgré les mises à jour du contenu du site, la MNH ne peut être tenue pour responsable de la modification des dispositions administratives et juridiques survenant après la publication.

La MNH se réserve le droit de modifier le contenu de ses offres commerciales.

1 – Dispositif général de Souscription en ligne

1.1 – Champ d'application

Toute adhésion ou souscription à une offre d'assurance sur le site Internet www.mnh.fr entraîne l'adhésion pleine et entière de l'internaute aux conditions générales de souscription ci-dessous énoncées ainsi qu'aux statuts, règlement mutualiste et annexe du règlement mutualiste ou notice du produit d'assurance visé sans exception ni réserve. Le souscripteur déclare en avoir parfaitement connaissance.

1.2 – Modification

La MNH se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les présentes conditions générales de souscription. En cas de modification, il sera appliqué les conditions générales en vigueur au jour de la souscription.

2 – Offres d'assurance proposées en ligne

La MNH propose des offres sur son site en présentant leurs caractéristiques essentielles et nécessaires dans le respect de l'article L 111-1 du Code de la consommation.

En effet, cet article prévoit la possibilité pour tout consommateur de connaître avant l'adhésion définitive les caractéristiques essentielles du produit auquel il souhaite souscrire.

Ainsi, les garanties proposées sont décrites et présentées avec la plus grande clarté et exactitude possible. Les documents contractuels sont mis à disposition sur le site.

2.1 – Présentation de l'offre MNH Prév'actifs et des assureurs de l'offre

L'offre MNH Prév'actifs est assurée par MNH Prévoyance et distribuée par la Mutuelle nationale des hospitaliers et des professionnels de la santé et du social (MNH).

Pour les adhérents de la MNH, celle-ci a souscrit un contrat collectif facultatif de prévoyance, auprès de MNH Prévoyance. Dès lors, pour ces personnes, les documents contractuels sont :

- les Statuts de MNH Prévoyance,
- la Notice d'information de ce contrat,
- les présentes conditions générales de souscription en ligne,
- le bulletin d'adhésion en ligne.

Pour les personnes non adhérentes de la MNH, le présent document constitue une annexe du règlement mutualiste de MNH Prévoyance à laquelle ils ont adhéré de façon individuelle. Pour ces personnes, les documents contractuels de l'offre sont :

- les Statuts et Règlement mutualiste de MNH Prévoyance,
- l'Annexe du Règlement mutualiste relative à MNH Prév'actifs,
- les présentes conditions générales de souscription en ligne,
- le bulletin d'adhésion en ligne.

MNH et MNH Prévoyance sont régies par les dispositions du livre II du Code de la Mutualité, immatriculée au répertoire SIRENE sous les numéros 775 606 361 et 484 436 811 pour MNH Prévoyance.

2.2 - Présentation de l'offre MNH Obsèques et des assureurs de l'offre

L'offre MNH Obsèques, distribuée par la MNH, est régie par le règlement mutualiste de MNH Prévoyance. Les prestations d'assistance incluses dans MNH Obsèques sont assurées respectivement par IMA Assurances, dans le cadre d'un contrat collectif obligatoire souscrit par MNH Prévoyance pour les adhérents à MNH Obsèques.

Mutuelle nationale des hospitaliers et des professionnels de la santé et du social et MNH Prévoyance Mutuelles régies par le livre II du Code de la mutualité immatriculées au Répertoire SIRENE sous les numéros SIREN 775 606 361 pour la MNH et 484 436 811 pour MNH Prévoyance.

IMA Assurances - Société Anonyme au capital de 7 000 000 euros entièrement libéré - Siège social : 118 Avenue de Paris CS 40 000- 79033 NIORT Cedex 9 - RCS NIORT 481 511 632 - Entreprise régie par le Code des assurances.

Les documents contractuels de l'offre sont :

- Les Statuts et Règlement mutualiste de MNH Prévoyance,
- L'Annexe du Règlement mutualiste relative à MNH Obsèques,
- Les présentes conditions générales de souscription en ligne,
- Le bulletin d'adhésion en ligne.

2.3 - Présentation de l'offre MNH Autonomie et des assureurs de l'offre

L'offre MNH Autonomie, distribuée par la MNH, est régie par le règlement mutualiste de MNH Prévoyance.

Mutuelle nationale des hospitaliers et des professionnels de la santé et du social et MNH Prévoyance Mutuelles régies par le livre II du Code de la mutualité immatriculées au Répertoire SIRENE sous les numéros SIREN 775 606 361 pour la MNH et 484 436 811 pour MNH Prévoyance.

Les documents contractuels de l'offre sont :

- Les Statuts et Règlement mutualiste de MNH Prévoyance,
- L'Annexe du Règlement mutualiste relative à MNH Autonomie,
- Les présentes conditions générales de souscription en ligne,
- Le bulletin d'adhésion en ligne.

2.4 - Validité de l'offre

La MNH offre des prestations de service sous forme de produits d'assurance.

Il n'existe aucune contrainte de stock ou de disponibilité, étant donné leur caractère immatériel.

Les demandes d'adhésion doivent toutefois satisfaire à l'ensemble des règles prévues au sein des documents contractuels pour pouvoir être acceptées.

Rappelons que toute réticence et toute déclaration intentionnellement fautive, toute omission ou déclaration inexacte seront soumises, selon les cas, aux sanctions prévues aux articles L 221-14 et L 221-15 du Code de la mutualité.

2.5- Tarifs de l'offre

Le montant de la cotisation est déterminé en fonction de la garantie, des critères, des options, des niveaux ou de la formule choisie par l'internaute et de tout autre élément dont il dépend contractuellement. Il est établi en euros. Il est exprimé toutes taxes comprises.

Le tarif proratisé s'affiche en fonction de la garantie, des critères, des options, des niveaux ou de la formule choisie.

Sauf disposition expresse contraire, la cotisation est révisable chaque année.

L'utilisation de la souscription dématérialisée n'amène aucun frais supplémentaire. Toutefois les frais afférents à la souscription en ligne – coûts téléphoniques, connexions Internet, frais d'impression et de ports liés à l'envoi des documents contractuels par l'adhérent - sont à la charge de celui-ci et ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

3 – La souscription en ligne à l'offre d'assurance

3.1 – Modalités de souscription

Toutes les informations, tarifaires et contractuelles, sont obligatoirement proposées aux internautes lors de la souscription.

L'internaute dispose d'un accès direct, permanent et facile à ces informations.

Les informations indispensables au choix de la garantie et au calcul du tarif sont identifiées par une étoile qui indique les champs à remplir obligatoirement.

Si ces derniers sont mal remplis ou comportent des erreurs bloquantes et identifiables rendant la souscription non valide, un message d'erreur est affiché lors de la validation de l'étape de souscription.

L'internaute peut avancer dans les étapes de souscription une fois les champs saisis correctement et les valider en cliquant sur le bouton « continuez » et/ou « valider ».

Si des erreurs ne sont pas identifiées (ex.: fautes d'orthographe, dans la saisie...) et ne bloquent pas la souscription en ligne, elles pourront néanmoins être corrigées ultérieurement auprès des Services de la MNH, par téléphone, fax ou e-mail.

L'internaute aura la possibilité de rectifier ses données saisies avant l'étape de signature.

Si l'internaute ne peut pas imprimer ou télécharger les documents, il devra contacter la MNH afin que ces documents lui soient envoyés par voie postale.

La souscription s'effectue en plusieurs étapes, dont le contenu et les modalités peuvent le cas échéant être adaptés en fonction des produits concernés.

Pour permettre sa souscription :

- l'internaute renseignera successivement sa qualité d'adhérent ou non de la MNH, sa date de naissance, ses données personnelles et/ou professionnelles ainsi que toutes informations complémentaires éventuelles, nécessaires à l'adhésion (ex. : déclaration de bonne santé), à l'établissement du tarif et du bulletin d'adhésion;
- il définira, lorsque c'est nécessaire, le choix de sa garantie, ses formules, options ou du niveau de garantie demandé ;
- à chaque étape, les garanties, formules, options ou niveaux de garantie demandés sont rappelés ainsi que le montant de cotisation associé ;
- le règlement de la cotisation s'effectuera par prélèvement bancaire en remplissant et signant un mandat de prélèvement SEPA ;
- il obtiendra, après avoir suivi les étapes prévues, un récapitulatif des données saisies. Il est possible de modifier les données saisies en cliquant sur « Retour ». Après vérification du contenu de ce récapitulatif, et prise de connaissance de l'ensemble des documents contractuels du produit, en cochant la case prévue à cet effet, l'internaute valide et signe le projet d'assurance (1er clic).

L'internaute confirmera ensuite sa demande de souscription en renseignant son code reçu par SMS et en cliquant sur « Valider » ou « Terminer ma souscription » (2ème clic).

Un mail de confirmation correspondant lui sera envoyé.

En cas de non réception de l'e-mail de confirmation de la souscription dans un délai de 48h, l'internaute devra contacter la MNH.

A défaut, il serait réputé avoir reçu l'e-mail de confirmation.

3.2 – Conclusion de l'adhésion ou de la souscription

Sauf disposition expresse contraire, l'adhésion ou la souscription est conclue sous réserve d'encaissement de la première cotisation et réception du dossier complet et dans les conditions prévues par les documents contractuels du produit souhaité, après :

- acceptation puis validation par voie numérique de l'adhésion par le postulant à l'assurance (procédé du double-clic);
- notification par l'organisme assureur de l'acceptation de l'adhésion ou de la souscription, concrétisée par l'envoi du bulletin d'adhésion par voie numérique.

Si l'internaute ne reçoit pas son bulletin d'adhésion par voie numérique dans les 48 h suivant sa souscription, il devra contacter la MNH.

3.3 – Prise d'effet

Les garanties prennent effet au jour indiqué dans les documents contractuels et sous réserve du paiement effectif de la cotisation.

3.4 – Durée de l'adhésion ou de la souscription

La durée de l'adhésion ou de la souscription dépend du type de produit souscrit. Elle est précisée dans les documents contractuels.

4 – Sécurité

4.1 – Sécurité des informations personnelles

La MNH a mis en place tous les moyens nécessaires pour la sécurité et la confidentialité des informations personnelles. Vous pouvez avoir plus de détails sur la page « Mentions Légales » de notre site.

4.2 – Conservation et archivage du contrat

Nos registres informatiques, conservés dans des conditions raisonnables de sécurité, feront la preuve des communications, des souscriptions et des paiements intervenus. Nous procéderons à un archivage des bulletins d'adhésion sur un support fiable et durable, pouvant être juridiquement produit à titre de preuve.

Les statuts, règlements mutualistes et notice ou annexe au règlement mutualiste seront accessibles et consultables sur le site Internet.

4.3 – Sécurité des moyens de paiement

Pour les souscriptions dématérialisées effectuées en ligne sur le site internet www.mnh.fr, le paiement est directement effectué auprès de la banque par prélèvement bancaire et ainsi parfaitement sécurisé.

La présence en icône d'une clé ou d'un cadenas et la mention « https » (« http » classique suivi d'un « s » pour sécurité) dans la barre d'adresse du navigateur Internet atteste que le site est sécurisé par la technique de l'encodage et que les informations saisies sur une page sont protégées. Les informations transmises sur notre site sont donc parfaitement cryptées et sécurisées, et cela sur l'ensemble du réseau Internet.

5 – Droit de rétractation

La conclusion de l'adhésion ou de la souscription ne constitue pas un engagement définitif pour l'adhérent. Il peut renoncer à son adhésion ou sa souscription comme indiqué dans ses documents contractuels.

6 – Règlement des litiges

RECLAMATION

Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction ou d'un mécontentement formulée par un adhérent ou l'un de ses ayants-droit à l'encontre de MNH Prévoyance ou d'un de ses prestataires malgré la réponse qui lui a été apportée par son interlocuteur.

L'adhérent ou l'un de ses ayants-droit peut adresser, à son conseiller habituel ou au Service Satisfaction Clients par courrier à l'adresse MNH – Service Satisfaction Clients – 45213 MONTARGIS Cedex ou par mail à courrier@mnh.fr ou par téléphone au 30 31 ou par fax au 02.38.90.78.51, toute réclamation en précisant la nature de la réclamation, le numéro de contrat et les coordonnées auxquelles l'intéressé souhaite être recontacté.

Toutes les réclamations, quel que soit le canal de réception, font l'objet d'un accusé de réception dans un délai de dix (10) jours ouvrables suivant la date de réception de la demande. Elles sont traitées sous un délai de deux (2) mois suivant la date de réception de la demande.

PROCÉDURE DE MÉDIATION

En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation, et après extinction des voies de recours internes, le médiateur de la Fédération nationale de la mutualité française peut être saisi par l'adhérent ou l'un de ses ayants-droit.

La demande de saisine du médiateur de la FNMF peut être adressée à la mutuelle aux coordonnées précisées à l'article 37-1 du présent règlement qui la transmet à la FNMF, ou transmise directement à la FNMF soit par courrier au 255 rue de Vaugirard, 75015 PARIS soit par mail à mediation@mutualite.fr.

Le règlement de la médiation de la FNMF précisant les modalités de recours au médiateur est consultable sur le site suivant : <http://www.mutualite.fr/la-mutualite-francaise/la-federation/la-mediation/>

L'avis du médiateur de la FNMF ne préjuge pas du droit de l'adhérent ou d'un ayant-droit à saisir la justice.

La décision du médiateur ne s'impose pas à la mutuelle.

7 – Informatiques et libertés

MNH et MNH Prévoyance collectent et traitent vos données à caractère personnel, en qualité de responsable de traitement. Certaines données collectées sont obligatoires aux fins de (i) gestion administrative et commerciale de la relation client et des contrats conclus ou à conclure dans ce cadre et (ii) lutte contre les impayés, la fraude, le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Nous pourrions être également amenés à collecter des données à caractère personnel vous concernant lors de vos démarches et opérations à notre égard. L'ensemble de ces données pourront être traitées aux fins de :

- évaluation de votre satisfaction, vos besoins et préférences aux fins notamment de vous offrir une meilleure qualité de service et, sauf opposition de votre part, de vous proposer des nouvelles offres pouvant vous intéresser ;
- réalisation d'animations commerciales, d'études statistiques et patrimoniales personnalisées.

Dans ce cadre, vos données pourront être communiquées à nos partenaires, sous-traitants, prestataires, intervenant dans le cadre de leurs missions habituelles, ainsi qu'aux entités de notre groupe.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 Janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification à l'ensemble des données vous concernant. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant. Ces droits peuvent être exercés, à tout moment, en nous adressant une demande écrite à : MNH Service Satisfaction Client – 45213 MONTARGIS Cedex.