



CONDITIONS GENERALES D'ADHESION EN LIGNE

Site Internet : www.mnh.fr

Contact

- par courrier : Mutuelle Nationale des Hospitaliers, 331 avenue d'Antibes, 45200 Amilly
- téléphone : au  du lundi au vendredi de 8h30 à 18h

➤ Informations préalables

Les conditions générales d'adhésion 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 de la plateforme d'adhésion

Pour plus de renseignements sur la présentation de la MNH et de MNH Prévoyance, les mentions légales des parcours d'adhésion, 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) 4 place de Budapest - CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09.

La plateforme d'adhésion est soumise à la loi française. Le client reconnaît avoir pris connaissance des mentions légales et des présentes conditions générales d'adhésion.

- ACCESSIBILITE A LA PLATEFORME D'ADHESION

Elle 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 cette plateforme, 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 à cette plateforme ou de certaines pages.

L'accès à la plateforme 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 de la plateforme.

- INFORMATIONS SUR LES PRODUITS ET SERVICES

Les parcours d'adhésion s'adressent tant aux adhérents de la MNH ou de MNH Prévoyance qu'à toute personne intéressée par son contenu. L'information communiquée sur ces parcours 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 des parcours d'adhésion, 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 d'adhésion en ligne

1.1 - Champ d'application

Toute adhésion à une offre d'assurance à MNH et MNH Prévoyance entraîne l'adhésion pleine et entière du client aux conditions générales d'adhésion 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. L'adhérent 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 d'adhésion. En cas de modification, il sera appliqué les conditions générales en vigueur au jour de l'adhésion.

2. Offres d'assurance proposées en ligne

La MNH propose des offres dans ses parcours d'adhésion 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 Santé et des assureurs de cette offre

L'offre Santé (MNH Evolya, MNH Evolya^M, MNH Evolya Seniors, MNH Essentya et MNH Evolya Libéraux de santé) est assurée par MNH et MNH Prévoyance.

Les prestations d'assistance incluses dans l'offre Santé (selon le niveau et la garantie choisis) sont assurées par IMA Assurances.

MNH et MNH Prévoyance sont régies par les dispositions du livre II du Code de la Mutualité, immatriculées au répertoire SIRENE sous les numéros 775 606 361 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 Santé (selon la garantie et le niveau choisi) sont :

- Les Statuts de MNH
- Le Règlement mutualiste de MNH
- Les Statut et Règlement Mutualiste de MNH Prévoyance
- Le document d'information (IPID ou DIPA)
- La notice de l'assistance psychologique
- Le notice MNH Présence
- La notice d'information relative aux données personnelles
- Les présentes conditions générales d'adhésion
- Le bulletin de souscription CCOPrev
- Le bulletin de souscription CCFPrev
- Le bulletin d'adhésion

2.2 - Présentation de l'offre MNH Prev'actifs et des assureurs de l'offre

L'offre MNH Prev'actifs est assurée par MNH Prévoyance et distribuée par 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 et Règlement mutualiste de MNH Prévoyance
- Le document d'information (IPID ou DIPA)
- La notice d'information relative aux données personnelles
- La notice d'information de ce contrat
- Les présentes conditions générales d'adhésion
- Le bulletin d'adhésion

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 Prev'actifs
- Le document d'information (IPID ou DIPA)
- La notice d'information relative aux données personnelles
- Les présentes conditions générales d'adhésion
- Le bulletin d'adhésion

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

2.3 - 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 par IMA Assurances, dans le cadre d'un contrat collectif obligatoire souscrit par MNH Prévoyance pour les adhérents à MNH Obsèques.

MNH et MNH Prévoyance sont 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
- La notice d'information relative aux données personnelles
- Les présentes conditions générales d'adhésion
- Le bulletin d'adhésion

2.4 - 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.

MNH et MNH Prévoyance sont 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
- Le document d'information (IPID ou DIPA)
- La notice d'information relative aux données personnelles
- Les présentes conditions générales d'adhésion
- Le bulletin d'adhésion

2.5 - Présentation de l'offre MNH Accident + et des assureurs de l'offre

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

MNH et MNH Prévoyance sont 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 Accident +
- Le document d'information (IPID ou DIPA)
- La notice d'information relative aux données personnelles
- Les présentes conditions générales d'adhésion
- Le bulletin d'adhésion

2.6 - Présentation de l'offre MNH Renfort Accident et des assureurs de l'offre

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

MNH et MNH Prévoyance sont 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 Renfort Accident
- Le document d'information (IPID ou DIPA)
- La notice d'information relative aux données personnelles
- Les présentes conditions générales d'adhésion
- Le bulletin d'adhésion

2.7 - Présentation de l'offre MNH Entr'aidants et des assureurs de l'offre

MNH Entr'aidants est une offre distribuée par la MNH proposant des garanties d'assistance aux adhérents aidants familiaux non professionnels. La MNH et MNH Prévoyance ont souscrit un contrat d'assurance de groupe facultatif pour l'assistance Aide aux Aidants, auprès d'IMA ASSURANCES pour le bénéfice de leurs adhérents (membres participants et ayants droit).

MNH et MNH Prévoyance sont 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 garanties d'assistance sont assurées par IMA ASSURANCES, société anonyme au capital de 7 000 000 euros entièrement libéré, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 118 avenue de Paris - CS 40 000 - 79 033 Niort Cedex 9, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Niort sous le numéro 481.511.632, soumise au contrôle de l'ACPR - 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 09.

Les documents contractuels de l'offre sont :

- Les Statuts et Règlement mutualiste de MNH Prévoyance
- La notice d'information relative à MNH Entr'aidants
- Le document d'information (IPID ou DIPA)
- La notice d'information relative aux données personnelles
- Les présentes conditions générales d'adhésion
- Le bulletin d'adhésion

2.8 - 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.

2.9 - Offres promotionnelles

MNH et MNH Prévoyance proposent des offres promotionnelles selon des conditions rédigées dans des règlements d'offres.

2.10 - 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 le client et de tout autre élément dont il dépend contractuellement. Il est établi en euros. Il est exprimé toutes taxes comprises.

Le tarif 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 l'adhésion 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 clients lors de l'adhésion.

Le client dispose d'un accès direct, permanent et facile à ces informations.

Les informations indispensables au choix de la garantie et au calcul du tarif vous sont indiquées (notamment par une étoile sur le site www.mnh.fr).

Si ces dernières comportent des erreurs bloquantes et identifiables rendant l'adhésion non valide, elles devront être corrigées pour poursuivre le parcours de souscription.

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 ou e-mail.

Le client aura la possibilité de rectifier ses coordonnées personnelles saisies avant l'étape de signature.

Si le client ne peut pas imprimer ou télécharger les documents, il devra réaliser son parcours d'adhésion avec un Conseiller MNH qui lui adressera les documents par courrier.

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 son adhésion, devront être collectées les données suivantes du client :

- ses informations personnelles (1^{ère} étape)
- sa situation professionnelle (2^{ème} étape) et
- ses besoins (3^{ème} étape)

A l'issue de cette étape, une proposition commerciale correspondant à sa situation lui sera présentée.

Alors il aura la possibilité d'accepter cette proposition ou de la refuser pour en sélectionner une autre.

Une fois son choix de garantie arrêté, il recevra un kit précontractuel.

Dans son espace de souscription sécurisé, le client pourra compléter les informations nécessaires à son adhésion, signer numériquement (en renseignant son code reçu par SMS ou tactilement sur la tablette) les documents contractuels et déposer les pièces justificatives demandées.

Le règlement des cotisations s'effectue par prélèvement bancaire, sous réserve d'avoir complété et signé le mandat de prélèvement SEPA.

Dans cet espace de souscription sécurisé, le client pourra suivre en temps réel l'avancement de son dossier. Il recevra également des emails l'informant de la situation de son adhésion.

3.2 - Conclusion de l'adhésion

Sauf disposition expresse contraire, l'adhésion est conclue sous réserve :

- de la complétude intégrale du dossier d'adhésion
- de l'acceptation de l'adhésion par le client
- de la notification par l'organisme assureur de l'acceptation de l'adhésion, concrétisée par l'envoi d'une confirmation d'adhésion et de son certificat d'adhésion
- du règlement de la première cotisation et dans les conditions prévues par les documents contractuels du produit souhaité

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

La durée de l'adhésion 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, conformément à sa politique de protection des données personnelles présente dans la rubrique Données personnelles du site www.mnh.fr.

4.2 - Conservation et archivage du contrat

Nos registres informatiques, conservés dans des conditions raisonnables de sécurité, feront la preuve des communications, des adhésions 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 notices ou annexes au règlement mutualiste seront accessibles et consultables sur le site www.mnh.fr.

4.3 - Sécurité des moyens de paiement

Pour les adhésions dématérialisées effectuées en ligne sur la plateforme, 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 ne constitue pas un engagement définitif pour l'adhérent. Il peut renoncer à son adhésion comme indiqué dans ses documents contractuels.

6 - Règlement des litiges

RECLAMATION

Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction ou d'un mécontentement formulé 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 téléphone au  , 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 au paragraphe précédant : « Réclamation » des présentes Conditions générales d'adhésion 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 - Protection des données personnelles

Conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, la collecte de vos données par la MNH et MNH Prévoyance est nécessaire au traitement et à la gestion de votre adhésion.

Vos coordonnées pourront également être utilisées afin de vous proposer des offres commerciales susceptibles de vous intéresser, sous réserve d'acceptation de votre part.

Vos données pourront être communiquées à nos partenaires, sous-traitants et prestataires, intervenant dans le cadre de leurs missions.

Vos données sont conservées pour une durée selon les finalités de la collecte, à savoir : 3 ans à compter du dernier contact pour la prospection commerciale, et jusqu'à expiration à la fois des délais de prescription légaux et des délais prévus par les différentes obligations de conservation imposées par la réglementation en cas de relations contractuelles.

Vous disposez de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation au traitement de vos données, d'opposition, de portabilité, de retrait de votre consentement, à tout moment, et de définir vos directives post-mortem.

Vous pouvez exercer ces droits en utilisant notre formulaire d'exercice des droits disponible dans la rubrique « Données personnelles » de notre site internet www.mnh.fr.

Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles et vos droits, veuillez prendre connaissance de la notice d'information relative aux données personnelles dans la rubrique Données personnelles de notre site www.mnh.fr.

En renseignant le formulaire d'adhésion, vous reconnaissez avoir transmis ces informations à vos éventuels ayants droit et bénéficiaires.

Conformément à l'article L 223-1 du Code de la consommation, vous disposez d'un droit d'inscription sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique en vous inscrivant sur le site www.bloctel.gouv.fr.

