

## CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT AUX SERVICES MUTEASY

### Préambule

Les relations entre l'abonné et MUTEASY sont encadrées par les présentes Conditions Générales d'Abonnement (CGA), le formulaire d'abonnement, les conditions tarifaires.

L'ensemble de ces documents appelé communément ci-après « le Contrat » est porté à la connaissance et remis à l'abonné, en tout état de cause, lors de la souscription au service.

### Définition

**Abonné** : Personne Physique ou Morale ayant souscrit au service d'interrogation des droits bénéficiaires liés aux mutuelles proposées par MUTEASY

**MUTEASY** : désigne la société gérant l'accès au service d'interrogation des droits bénéficiaires.

### ARTICLE 1 Objet

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles MUTEASY met à disposition de l'Abonné un service d'interrogation des droits pour les mutuelles signataires d'une convention.

### ARTICLE 2 Procédure de souscription

Le Contrat d'Abonnement téléchargeable par l'Abonné ou envoyé par MUTEASY à l'Abonné, au vu de la souscription aux services, contient : le Formulaire d'abonnement, les CGA et la fiche tarifaire. L'ensemble des documents contractuels relatifs aux services sont disponibles sur le site internet [www.muteasy.fr](http://www.muteasy.fr) ou auprès des équipes de relations clients.

L'Abonné doit retourner à MUTEASY le Formulaire d'Abonnement dûment rempli et signé avec la mention « lu et approuvé » prouvant qu'il a pris connaissance et approuve les CGA et gardes en sa possession ces dernières.

La signature du Contrat d'Abonnement vaut acceptation des présentes Conditions Générales d'Abonnement.

L'Abonné devra fournir concomitamment au formulaire d'abonnement, un mandat de prélèvement SEPA dûment rempli et signé, accompagné d'un RIB au format IBAN/BIC.

Il est précisé que la souscription au service pourra également être effectuée en ligne par le biais du site internet de MUTEASY.

### ARTICLE 3 Date de conclusion du contrat et prise d'effet du contrat d'abonnement

Le contrat est réputé conclu et prend effet à la date de réception du Formulaire d'abonnement dûment complété et signé avec la mention « lu et approuvé » ou à l'issue du processus de souscription en ligne par l'apposition de la signature électronique de l'Abonné.

### ARTICLE 4 Conditions techniques relatives aux échanges de flux

Les normes de télétransmission utilisées sont les suivantes :

- Entre l'Abonné et MUTEASY, utilisation de la norme définie pour l'échange MUTEASY (demande et réponse)
- Entre MUTEASY et les organismes de protection sociale, utilisation des normes nationales définies conventionnellement avec lesdits organismes (demande et réponse)

### ARTICLE 5 Service Relation Client

MUTEASY met à disposition de l'Abonné une assistance téléphonique afin de l'aider lors de son inscription et pour toute réclamation ou demande d'information.

Les horaires du service Relation Client sont du lundi au vendredi de 9H à 17H.

### ARTICLE 6 Disponibilité du service

Le service est accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, à l'exception des cas de force majeure, ou de difficultés liées à la structure du réseau de télécommunications ou des difficultés techniques.

MUTEASY peut, pour des raisons générales de maintenance, suspendre l'accès au service, le cas échéant, MUTEASY fera tout son possible afin d'en informer au préalable les Abonnés.

Pour l'efficacité du service, tout dysfonctionnement remarqué par l'Abonné sur le service doit être signalé dans les plus brefs délais aux services Relation Client mis à disposition de l'Abonné (article 5).

### ARTICLE 7 Obligations des parties

Il est précisé que chacune des parties doit maintenir à jour ses connaissances en fonction des évolutions légales, réglementaires, jurisprudentielles et des avis de l'autorité de contrôle.

#### 7.1. Obligations de MUTEASY : le secret professionnel

Les données de santé à caractère personnel sont couvertes par le secret professionnel dans les conditions prévues à l'article L 1110-4 du code de la santé publique, dont la violation est réprimée par l'article 226-13 du code pénal.

A ce titre et au vu du Règlement Général Européen sur la Protection des Données à Caractère Personnel (RGPD), dans le cadre du présent contrat, MUTEASY s'engage à traiter les données uniquement pour la seule finalité objet du présent contrat et à n'assurer aucun traitement particulier pour son propre compte, n'effectuer aucun enrichissement ni consultation hormis celle rendue nécessaire par la maintenance des matériels et logiciels utilisés, ni cession des informations reçues.

En outre, MUTEASY s'engage à :

- **Garantir la confidentialité** des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat.
- Veiller à ce que son personnel **autorisé à traiter les données à caractère personnel** en vertu du présent contrat :
  - o S'engage à respecter la confidentialité ou soit soumis à une obligation légale appropriée de confidentialité
  - o Reçoive la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel
- Prene en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection **des données dès la conception et de protection des données par défaut**.

En tout état de cause, tout le personnel de MUTEASY est tenu au secret professionnel au sens des articles 226-13 et 226-14 du code pénal.

L'Abonné pourra résilier ainsi la présente Conditions Générales d'Abonnement sans indemnité, en cas de non-respect des dispositions du présent article par MUTEASY.

#### 7.2. Obligations de l'Abonné : Information des patients

Conformément au RGPD, Il appartient à l'Abonné de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

Afin de satisfaire à cette obligation, l'Abonné peut afficher dans son lieu d'exercice, au vu des patients, les mentions de la CNIL destinées à informer les personnes sur l'utilisation de fichiers informatiques contenant leurs données à caractère personnel.

### ARTICLE 8

#### Durée du contrat

## CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT AUX SERVICES MUTEASY

Le présent contrat est conclu pour une durée initiale de deux (2) ans à compter de la date de prise d'effet, puis renouvelé par tacite reconduction pour des périodes successives de deux (2) ans, sauf résiliation par l'une ou l'autre des parties dans les conditions indiquées à l'article 12 ci-après.

### ARTICLE 9 Tarifs et facturation des services

#### 9.1. Tarifs

Les tarifs du Service d'interrogation des droits complémentaires figurent dans les Conditions Tarifaires en annexe.

Les tarifs sont révisibles annuellement à la hausse en fonction de l'évolution de l'indice SYNTEC suivant la formule :  $P(t) = P(t-1) \times [S(t) / S(t-1)]$  avec  $P(t)$  : redevance après révision ;  $P(t-1)$  : redevance initiale ;  $S(t)$  : dernier indice SYNTEC publié à la date de facturation de la nouvelle redevance ;  $S(t-1)$  : indice SYNTEC de référence = dernier indice SYNTEC publié à la date de facturation de la redevance initiale.

Indépendamment de l'augmentation tarifaire annuelle réalisée selon l'évolution de l'indice SYNTEC, MUTEASY se réserve le droit de modifier unilatéralement les conditions tarifaires après en avoir informé les abonnés trois mois à l'avance.

En cas de disparition de l'indice SYNTEC, il lui sera substitué automatiquement l'indice qui viendra en remplacement.

#### 9.2. Facturation

La facturation est effectuée en mois calendaire.

Les sommes dues par l'abonné au titre du Contrat font l'objet de factures émises mensuellement. Les sommes facturées sont dues à la date d'établissement de la facture et sont prélevées à la date indiquée sur ladite facture.

### Protection des Données à Caractère Personnel

#### ARTICLE 10 Clauses générales concernant la Protection des Données à Caractère Personnel.

Les présentes clauses ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles MUTEASY agissant en qualité de sous-traitant s'engage à effectuer pour le compte de l'Abonné agissant en tant que responsable de traitement les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018 (ci-après, « **le règlement européen sur la protection des données** ») ainsi que la Loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi 2018-493 du 20 juin 2018.

#### 10.1. Description du traitement des données à caractère personnel relatif à l'interrogation des droits, objet de la sous-traitance

MUTEASY est autorisé à traiter pour le compte de l'Abonné, responsable de traitement, les données à caractère personnel transmises à MUTEASY par ce dernier afin d'interroger les organismes complémentaires de protection sociale. Les opérations réalisées sur ces données ont pour finalités : la réception, le contrôle, la conversion, la transmission des demandes d'interrogation de droits et le suivi de leurs réponses selon les conditions d'échanges définies avec leur destinataire.

Les données à caractère personnel traitées sont celles que l'on trouve dans les demandes d'interrogation de droits.

Les catégories de personnes concernées sont les patients objet des demandes d'interrogation de droits.

#### 10.2. Sous-traitance ultérieure

MUTEASY peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, MUTEASY informe préalablement et par écrit l'Abonné de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information indique : les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. L'abonné

dispose d'un délai minimum de 1 mois à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si l'abonné n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions de l'abonné. Il appartient à MUTEASY de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, MUTEASY demeure pleinement responsable devant l'Abonné de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

#### 10.3. Utilisation des services d'un sous-traitant ultérieur

L'abonné est informé et consent à ce que MUTEASY se réserve le droit de sous-traiter et de choisir la sous-traitance dans le plus strict respect du RGPD.

#### 10.4. Exercice des droits des patients

Lorsque les personnes concernées exercent auprès de MUTEASY des demandes d'exercice de leurs droits, MUTEASY doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à l'Abonné.

#### 10.5. Notification des violations de données à caractère personnel

Le sous-traitant notifie au responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 72 heures après en avoir pris connaissance, par le mail et/ou par téléphone. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

#### 10.6. Aide de MUTEASY dans le cadre du respect par l'Abonné de ses obligations

MUTEASY peut aider l'Abonné pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données et pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

#### 10.7. Mesures de sécurité concernant les données à caractère personnel

MUTEASY met en œuvre les dispositions suivantes afin de garantir la disponibilité, la confidentialité et l'intégrité des données à caractère personnel :

- Gestion des habilitations en fonction des profils de postes des intervenants
- Accès local aux services via l'intranet MUTEASY pour le personnel habilité
- Accès distant en mode sécurisé (VPN) pour le personnel en charge de l'exploitation technique et système de l'infrastructure durant les périodes d'astreinte
- Traçabilité des connexions
- Pare-feu réduisant les ports accessibles sur les serveurs ainsi que les entrées/sorties vers les sites externes et les réseaux locaux de MUTEASY
- Antispam et antivirus sur les postes de travail et les serveurs
- Réplication des données hébergées sur serveurs dédiés
- Sauvegardes en temps réel ou quotidiennes des données sur serveurs dédiés
- Traçabilité des activités réalisées sur les serveurs hébergeant les applications dédiées au service
- Conservation, archivage et destruction des données conformes aux délais de rétention nécessités par le service.
- Dispositifs de sécurité d'accès aux locaux de MUTEASY, d'alertes anti-intrusion (logique et physique), anti-incendie, de vidéo-surveillance.

#### 10.8. Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, MUTEASY s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel.

#### 10.9. Délégué à la protection des données

Il est rappelé que les abonnés aux services MUTEASY peuvent exercer leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, de limitation du traitement, voire d'opposition en envoyant leur demande à l'adresse suivante :

## CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT AUX SERVICES MUTEASY

DPO - MUTEASY, 55 Bis rue de Rennes - 35510 CESSON SEVIGNE, tel : 02 23 45 04 05, Adresse mail : [dpo@muteasy.fr](mailto:dpo@muteasy.fr)

### 10.10. Registre des catégories d'activités de traitement

En tant que sous-traitant, MUTEASY déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte de l'Abonné sur le modèle de Registre de traitement mise à la disposition par la CNIL.

### 10.11. Documentation

MUTEASY met à la disposition du responsable de traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits.

### Suspension du service et résiliation du contrat

#### ARTICLE 11 Suspension par MUTEASY

MUTEASY se réserve le droit de restreindre ou suspendre tout ou partie des services souscrits par l'Abonné, après en avoir avisé ce dernier, sans qu'il ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, en cas de défaut de paiement de la redevance due par l'Abonné à MUTEASY.

A ce titre, sur le constat de défaut de paiement par l'Abonné d'une ou plusieurs factures arrivées à échéance ;

Si la lettre de « Rappel » et la lettre de « Dernier Avis » adressées à l'Abonné restent infructueuses, la société MUTEASY notifie à l'Abonné par voie recommandée avec accusé de réception une « Notification de suspension » valant mise en demeure préalable à la suspension ou à la limitation du service. Passé le délai de quinze (15) jours, suivant la réception de la mise en demeure par l'Abonné restée infructueuse, MUTEASY peut procéder de plein droit à la suspension ou à la limitation d'accès au service.

La mise en œuvre de la suspension ou de la limitation d'accès au service soustrait MUTEASY de son obligation de fournir ledit service pendant toute la durée de cette suspension ou limitation et ne donne droit à aucune indemnité au bénéfice de l'Abonné.

La responsabilité de MUTEASY ne saurait être engagée à raison des éventuelles conséquences dommageables de la suspension ou limitation d'accès au service sur les activités de l'Abonné.

Le rétablissement du service après suspension ou limitation d'accès intervient dans un délai maximal de quarante-huit heures après constatation du paiement de la totalité des arriérés dus et si l'incident n'excède pas (3) trois mois calendaires.

En cas de suspension ou de limitation d'accès au service pour une durée supérieure à trois mois calendaires, MUTEASY peut résilier le contrat de plein droit.

Dans cette éventualité, MUTEASY notifie au Client la résiliation du contrat par voie recommandée avec avis de réception.

#### ARTICLE 12 Résiliation

##### 12.1. Résiliation par l'Abonné

Le présent contrat est conclu pour deux ans et se renouvelle par tacite reconduction pour des périodes successives de deux (2) ans, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties au moins trois (3) mois avant le terme de la période. La résiliation ne pourra intervenir qu'au 31 décembre de l'année en cours ou de l'année suivante, selon la date de notification. Toute demande de résiliation devra être notifiée par courrier recommandé avec accusé de réception, moyennant un préavis de trois (3) mois avant la date de prise d'effet. Exemple : en cas de notification envoyée avant le 30 septembre de l'année N, la résiliation sera effective le 31 décembre de l'année N. En cas de notification envoyée postérieurement au 30 septembre de l'année N, la résiliation sera effective le 31 décembre de l'année N+1.

La bonne prise en compte de la résiliation est confirmée à l'abonné par courrier.

##### 12.2. Effets de la résiliation

Toute résiliation du présent contrat dans les conditions prévues ci-dessus, entraîne la désactivation technique et définitive du compte de l'Abonné.

### Dispositions générales

#### ARTICLE 13 Modifications contractuelles et tarifaires

##### 13.1. Conditions tarifaires

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur lors de la souscription au présent Contrat. Toute modification de tarifs est applicable à tous les contrats et notamment à ceux en cours d'exécution. MUTEASY informera l'Abonné de toute modification contractuelle et notamment de toute hausse des tarifs des services souscrits un (1) mois avant sa prise d'effet.

Ce dernier peut alors mettre fin à son contrat dans les conditions prévues à l'article 12

Cette disposition ne comprend pas l'augmentation tarifaire annuelle basée sur l'indice SYNTEC.

##### 13.2. Modifications des CGA

Outre une éventuelle modification tarifaire, une mise à jour des présentes CGA peut être rendue nécessaire notamment par l'évolution des services de MUTEASY.

Le cas échéant, la nouvelle version sera mise en ligne sur le site internet [muteasy.fr](http://muteasy.fr) et un message d'information comprenant un lien vers les CGA sera adressé à l'ensemble des Abonnés, sur leur adresse mail renseignée au moment de la souscription.

L'Abonné s'engage à prendre connaissance de toute nouvelle version des CGA. MUTEASY informera l'Abonné de toute modification contractuelle, un (1) mois avant sa prise d'effet.

Si l'abonné n'est pas en accord avec les éventuelles modifications, il peut alors mettre fin à son contrat dans les conditions prévues à l'article 12.

##### 13.3. Convention de preuves

L'Abonné s'engage, en acceptant les présentes Conditions Générales d'Abonnement, à ne pas contester leur force probante sur le fondement de leur nature électronique.

L'acceptation par l'Abonné des présentes CGA a pour conséquence la conclusion d'une convention de preuve au sens de l'article 1368 du code civil.

#### ARTICLE 14 Propriété intellectuelle

De manière générale, les bases de données, les programmes, les textes, les informations, les logos, les identités visuelles, les images animées ou non et leurs mises en forme ainsi que tout autre élément des applicatifs mis à la disposition de l'Abonné sont la propriété de MUTEASY et sont protégées à ce titre par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

De plus, toute représentation ou reproduction, exploitation, totale ou partielle, permanente ou temporaire, sur un support informatique et/ou papier, et par quelque procédé que ce soit de l'un ou l'autre des éléments du Site ou des services proposés, sans l'accord préalable et exprès de MUTEASY est interdite, et constitue un acte de contrefaçon au sens des articles L.335-2 du Code de la Propriété Intellectuelle. La marque MUTEASY ainsi que le logo MUTEASY sont protégés

#### ARTICLE 15 Incessibilité du présent contrat

Le présent contrat a été conclu par chacune des parties en considération de l'Intuitu personae de l'autre partie. En conséquence, il ne pourra, sans l'accord de l'autre partie faire l'objet de sous-traitance.

#### ARTICLE 16 Attribution de juridiction

Le présent contrat est soumis à la loi française. Tout différend portant sur l'interprétation ou l'exécution du présent contrat sera, faute d'être résolu à l'amiable entre les parties, de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Rennes et ce nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

## CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT AUX SERVICES MUTEASY

