

CONDITIONS D'ADHÉSION EN LIGNE

I- Description du service e-lamutuellegenerale

e-lamutuellegenerale est un service d'adhésion en ligne permettant, sous certaines conditions, de souscrire une garantie « complémentaire santé » selon les dispositions prévues par la Notice d'information Emma Santé® accessible sur le site depuis :

- la rubrique « Qui sommes nous »
- les pages du parcours de souscription
 - « Présentation des étapes de souscription »
 - « Récapitulatif des données saisies avant signature »
 - « Confirmation de la souscription »
- l'espace adhérent, dans la rubrique « Vos documents contractuels »

En accédant au service de souscription en ligne, vous reconnaissez avoir pris connaissance des présentes conditions d'adhésion et vous vous engagez à les respecter.

II- Les étapes d'adhésion en ligne

Lorsque vous effectuez une demande d'adhésion en ligne, vous devez renseigner l'ensemble des données personnelles nécessaires à l'établissement et à la gestion de votre contrat. Les informations à caractère personnel obligatoires sont signalées par un astérisque.

Votre adhésion est établie d'après vos déclarations et la cotisation fixée en conséquence. Vous devez donc répondre avec précision aux questions et demandes de renseignements figurant dans la demande d'adhésion. Toute fausse déclaration intentionnelle entraîne l'application des sanctions prévues par l'article L. 221-14 du Code de la mutualité (nullité du contrat).

Il est impératif de suivre les instructions mentionnées à chaque étape. Une validation des informations renseignées de votre part, par l'intermédiaire des boutons de validation prévus à cet effet, est nécessaire à chaque étape. Tout au long du processus, vous pouvez effectuer des corrections en revenant sur les étapes antérieures à l'aide du lien prévu à cet effet.

- ✓ Votre adhésion sera validée lorsque vous aurez procédé à la signature électronique de votre certificat d'adhésion et au paiement en ligne de votre première cotisation.

L'adhésion en ligne comporte quatre étapes :

➤ 1/ Étude des besoins et tarification

Vous réalisez une évaluation de vos besoins en matière de couverture santé.

A partir des informations que vous nous communiquez, deux formules de garantie vous sont proposées :

- la première est une protection complète au meilleur tarif ;
- la seconde vous propose une couverture renforcée en optique/dentaire et/ou en hospitalisation.

Vous avez la possibilité :

- soit de recevoir un devis par mail ;
- soit de souscrire directement l'une des formules de garantie proposées ;
- soit d'aménager vous-même votre formule de garantie sous réserve du respect des règles relatives au choix du niveau des modules contenues dans la Notice d'information Emma Santé®.

➤ 2/ Demande d'adhésion

Après avoir sélectionné une formule de garantie, vous devez compléter votre demande d'adhésion.

- Les données du **Relevé d'Identité Bancaire ou Postal** que vous avez saisies sont nécessaires au règlement des cotisations par prélèvement automatique. Celui-ci s'effectue le 10 de chaque mois. Les données liées à la carte bancaire sont utilisées pour le paiement en ligne de la première cotisation.
- Une page récapitulative vous permet de vérifier et de valider l'ensemble des informations renseignées dans votre demande d'adhésion. Vous avez la possibilité de modifier une ou plusieurs de ces informations en cliquant sur les boutons prévus à cet effet.
- Vous êtes invité à prendre connaissance de l'ensemble des documents contractuels et à cocher la case confirmant que vous avez bien pris connaissance de ces documents. Cette étape est obligatoire. Vous pouvez télécharger et imprimer ces documents.

➤ 3/ Signature électronique

- Après avoir validé l'ensemble des informations de votre demande d'adhésion, vous devez la signer électroniquement.
- Après avoir cliqué sur le bouton « Signer », saisissez un code confidentiel à 4 chiffres que vous avez créé préalablement et que vous devez conserver précieusement car il vous sera nécessaire pour accomplir certaines formalités concernant votre contrat.
- Après avoir créé votre code confidentiel, sélectionnez une question secrète et saisissez une réponse. Ces éléments nous permettent de vous identifier afin que, en cas d'oubli de votre code confidentiel saisi lors de votre demande d'adhésion, nous puissions vous l'envoyer par e-mail. Nous vous recommandons de conserver précieusement la question secrète et la réponse correspondante.
- Après avoir cliqué sur « Valider », vous visualisez votre certificat d'adhésion signé que vous pouvez télécharger et imprimer.

➤ 4/ Paiement en ligne

Dernière étape, vous effectuez le paiement en ligne de votre première cotisation par carte bancaire à partir d'un module d'e-paiement développé par Payline®.

Chaque étape du paiement réalisée entre vous et La Mutuelle Générale par l'intermédiaire de Payline® est entièrement cryptée et protégée. Vos données bancaires ne sont ni stockées ni visibles sur Internet.

Payline® respecte la norme de Sécurité des Données liée à l'Industrie des Cartes Bancaires (PCI-DSS : Payment Card Industry-Data Security Standard) édictée par Visa/MasterCard relative à l'ensemble de règles sécuritaires préconisant un niveau de sécurité dans la chaîne de paiement par carte bancaire.

III- Confirmation d'adhésion

À l'issue des quatre étapes décrites précédemment, vous recevrez, à l'adresse e-mail que vous nous avez communiquée, un e-mail confirmant que votre adhésion a bien été enregistrée. Cet e-mail contiendra vos informations de connexion à l'espace adhérent – identifiant et mot de passe – ainsi qu'un lien hypertexte vous permettant d'accéder à votre espace adhérent.

- ✓ À partir de cette page, vous devez télécharger et imprimer le formulaire d'autorisation de prélèvement, le remplir et l'adresser dans les plus brefs délais à votre établissement bancaire afin que La Mutuelle Générale puisse procéder au prélèvement de vos cotisations mensuelles. Ce document est également téléchargeable depuis votre espace adhérent, dans la rubrique « Vos documents contractuels ». L'envoi du formulaire d'autorisation de prélèvement est obligatoire.

IV-Signature électronique

La signature électronique proposée sur le site www.e-lamutuellegenerale.fr est un procédé technique sécurisé permettant d'assurer l'identification du signataire (vous, l'assuré), l'intégrité du document (le certificat d'adhésion) et de manifester le consentement du signataire au document signé.

La signature électronique permet ainsi d'établir un lien entre ces trois éléments et de garantir l'authenticité et l'intégrité de l'ensemble des informations fournies à l'assuré, et notamment des documents contractuels (statuts de La Mutuelle Générale, statuts de l'association A.N.A.C.C.S., notice d'informations Emma Santé®, conditions d'adhésion en ligne et certificat d'adhésion) accessibles depuis le site www.e-lamutuellegenerale.fr soit sur l'espace public soit sur votre espace adhérent.

- ✓ La signature électronique de votre contrat et le paiement en ligne de votre première cotisation manifestent votre volonté d'adhérer au contrat Emma Santé®. Les informations que vous nous avez communiquées ont valeur probante en cas de contestation de votre part sur leur contenu, leur durée de validité et/ou sur le tarif de l'offre souscrite.

Afin de vous permettre de signer votre contrat, La Mutuelle Générale s'appuie sur un service fourni par Almerys (filiale du groupe Orange Business Services) prestataire de services de certification électronique répondant aux normes réglementaires.

Almerys est chargé de générer votre certificat de signature, de sécuriser l'accès à votre clé de signature et d'apposer les horodatages et les signatures dans le contrat. À cette fin, vous choisissez, lors de votre souscription, un code confidentiel de signature qui vous permettra de déclencher l'accès à votre clé et de valider l'acte de signature.

Le contrat est présenté sous format PDF et la signature porte sur l'ensemble des éléments présentés dans ce document, à savoir notamment :

- Les références du contrat
 - son numéro
 - le nom de l'offre (Emma Santé®)
- Les coordonnées de l'adhérent
 - ses nom et prénom
 - son adresse

- Les personnes couvertes par le contrat
 - leur dénomination
 - civilité, nom et prénom
 - nom de jeune fille, le cas échéant
 - leur date de naissance
 - leur régime obligatoire et leur numéro de sécurité sociale complet
- Le rappel de la formule choisie indiquant également le niveau de chaque module de soins
- Les caractéristiques de la cotisation
 - son montant mensuel
 - la durée de validité du tarif
 - l'échéancier de cotisations, qui précise le montant des cotisations et leur date de prélèvement (10 du mois)
- Le tableau de garanties présentant la formule souscrite par l'adhérent et le(s) régime(s) obligatoire(s) des bénéficiaires du contrat
- La date d'effet de l'adhésion
 - les garanties s'appliquent à partir de cette date, sous réserve du paiement en ligne de la première cotisation par l'adhérent
 - dans le cas contraire, l'adhésion n'est pas considérée comme valide

✓ Conformément à la loi n° 2000-230 du 13 mars 2000 et à son décret d'application n° 2001-272 du 30 mars 2001, la signature électronique d'un document a la même valeur légale que la signature manuscrite sur papier.

V-Conditions d'archivage

Une fois le certificat d'adhésion signé, celui-ci est archivé par Alмеры dans des conditions qui permettent d'en assurer la pérennité en termes de disponibilité, d'intégrité et de confidentialité. Il est conservé à la fois par le service de signature électronique et par le système d'information d'Alмеры dans un espace sécurisé dédié (coffre-fort).

Ce document est archivé chiffré ce qui permet de s'assurer de sa non compromission. Les propriétés du document (horodatage et signature) ainsi que les données connexes de traitement et de classement (métadonnées) permettent de s'assurer, à tout moment, de son intégrité et de son origine.

Vous pouvez continuer à accéder à votre certificat d'adhésion depuis votre espace adhérent dans la rubrique « Vos documents contractuels ».

VI-Sécurité des informations

L'ensemble des données fournies au moment de votre souscription est sécurisé grâce à la technologie d'Orange Business Services. L'ensemble du site (c'est-à-dire les pages de l'espace public et celles de votre espace adhérent) est placé sous le protocole HTTPS. Ce protocole vous permet de vérifier l'identité du site grâce à un certificat d'authentification. Il garantit la confidentialité et l'intégrité de données que vous nous communiquez (notamment des informations entrées dans les formulaires) et reçues du serveur.

VII- Accès à l'espace adhérent

Vous pouvez accéder à votre espace adhérent en saisissant l'identifiant et le mot de passe qui vous ont été communiqués par mail à la suite de votre adhésion en ligne. Cet identifiant et ce mot de passe sont strictement personnels et confidentiels. Vous devez prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir leur sécurité et leur confidentialité et ne les communiquer à personne. Vous portez l'entière responsabilité de leur utilisation, de leur conservation et de leur confidentialité. La Mutuelle Générale ne pourrait être tenue responsable de toute utilisation frauduleuse de votre identifiant et de votre mot de passe. Si vous le souhaitez, vous pouvez modifier votre identifiant et votre mot de passe depuis votre espace adhérent.

VIII- Communication par voie électronique

En adhérant au contrat proposé sur le site www.e-lamutuellegenerale.fr, vous acceptez de recevoir par voie électronique les documents contractuels, ainsi que leurs modifications ultérieures, et, de manière générale, toute information susceptible de vous être adressée dans le cadre de l'exécution de votre contrat.

Il vous incombe de signaler toute difficulté d'accès à votre messagerie électronique à La Mutuelle Générale à l'adresse suivante :

Centre de gestion de la société Almerys
La Mutuelle Générale — Service Adhérents
49 rue Georges Besse
63039 Clermont-Ferrand Cedex 2

 **0 800 444 777**

appel gratuit depuis un poste fixe

ceci notamment afin de permettre à La Mutuelle Générale de vous envoyer par voie postale toute correspondance liée à l'exécution de votre contrat.

IX- Droit de renonciation

Les modalités du droit à renonciation dont vous disposez à compter de la conclusion de votre contrat figurent dans la Notice d'information Emma Santé® accessible dans la rubrique « Vos documents contractuels » de votre espace adhérent.

X- Langue et loi applicable

Toutes les informations du site www.e-lamutuellegenerale.fr sont présentées en langue française et sont soumises au droit français.

XI- Modification des conditions d'adhésion en ligne

La Mutuelle Générale se réserve le droit de modifier, à tout moment, tout ou partie des présentes conditions d'adhésion en ligne.