

## Conditions générales d'utilisation des Plateformes du Groupe Mutuel

### 1. **Objet**

Les présentes conditions générales d'utilisation s'appliquent au site Internet accessible à l'adresse <https://www.groupemutuel.ch>, à toutes les plateformes du Groupe Mutuel Services SA, Rue des Cèdres 5, 1919 Martigny, Suisse (ci-après: Groupe Mutuel), y compris, l'Espace client, qui est l'application avec laquelle vous pourrez administrer les documents relatifs à votre santé (ci-après: plateforme). La protection de vos données personnelles, traitées en lien avec les plateformes, est régie par la Politique de confidentialité que vous trouverez [ici](#).

### 2. **Genre grammatical**

A des fins de lisibilité, seule la forme masculine est utilisée sur les différentes plateformes. Elle désigne cependant tant les hommes que les femmes.

### 3. **Droits d'auteur et propriété intellectuelle**

Le contenu des plateformes du Groupe Mutuel est la propriété intellectuelle du Groupe Mutuel. Il est protégé par des droits d'auteur et par d'autres lois et accords sur la propriété intellectuelle, sous réserve de droits appartenant à des tiers. Vous devez respecter ces droits et n'êtes pas autorisé à reproduire, transmettre, diffuser ou céder d'une autre manière, en tout ou en partie, le contenu des plateformes du Groupe Mutuel, à le modifier ou à l'utiliser pour tout usage public ou commercial, à moins que ce ne soit expressément indiqué ou prévu par les fonctionnalités des plateformes du Groupe Mutuel. Vous n'avez pas le droit de violer des droits de propriété intellectuelle et d'auteur ou d'autres droits de propriété. Il ne vous est accordé aucun droit, en particulier en ce qui concerne les noms de sociétés, les droits de protection commerciaux comme les brevets, modèles d'utilisation ou marques. Le Groupe Mutuel n'assume aucune obligation quant à l'octroi de tels droits.

Ainsi, vous êtes autorisé à partager certains contenus des plateformes du Groupe Mutuel via les réseaux sociaux comme Facebook, Twitter ou LinkedIn, ou via e-mail, dans la mesure où les

plateformes du Groupe Mutuel contiennent des boutons dédiés à cet effet (social plug-ins). Le Groupe Mutuel vous invite à consulter la [Politique de confidentialité](#), par rapport aux questions de protection des données liées à ces fonctionnalités.

Si tant est que vous laissez sur les plateformes des idées ou des suggestions, le Groupe Mutuel a le droit de les exploiter gratuitement pour le développement, l'amélioration et la vente des produits de son portefeuille. Toute suggestion ou idée deviendront propriété du Groupe Mutuel.

#### **4. Obligations de l'utilisateur**

En utilisant les plateformes du Groupe Mutuel, vous n'avez pas le droit :

- de contrevenir aux bonnes mœurs par la manière dont vous utilisez les plateformes ; de transmettre des contenus comportant des virus (chevaux de Troie) ou toute autre programmation pouvant endommager des logiciels ;
- d'introduire, de sauvegarder ou d'envoyer des hyperliens ou des objets sur lesquels vous n'avez pas d'autorisation, en particulier si ces hyperliens ou ces objets enfreignent les règles de confidentialité ou sont illégaux ;
- de distribuer des publicités ou des e-mails non désirés (appelés « spam ») ou des alertes virus hors de propos, ou de participer à des jeux d'argent, des systèmes boules de neige, chaînes en lettres, pyramides, ou toute autre action similaire.

Le Groupe Mutuel se réserve le droit de bloquer, à n'importe quel moment, l'accès aux plateformes, en particulier si vous dérogez à vos obligations quant aux présentes conditions.

#### **5. Droits de l'utilisateur dans l'Espace client**

Si vous vous inscrivez dans l'Espace client un compte à usage personnel vous sera attribué grâce auquel vous pourrez en tout temps consulter et télécharger immédiatement les documents relatifs à votre assurance de base et/ou complémentaire et/ou utile à la gestion de celle(s)-ci.

Par son enregistrement à l'Espace client, le titulaire du compte renonce aux courriers postaux du Groupe Mutuel. Il est de sa responsabilité de consulter l'Espace client en ligne et de s'acquitter de ses paiements envers le Groupe Mutuel dans les délais impartis et au moyen d'un système bancaire ou postal de paiement électronique ou de recouvrement direct. Le titulaire du compte est rendu attentif au fait que le Groupe Mutuel ne lui fait parvenir aucune communication par courrier postal, hormis ceux qui ne peuvent être transmis électroniquement, et qu'il est de sa responsabilité de consulter les documents publiés dans l'Espace client comme les contrats/polices d'assurance, les conditions d'assurance en vigueur, les bulletins de primes, les rappels et sommations, les décomptes de prestations, les relevés de compte et tout autre document produit par le Groupe Mutuel. Toutefois, s'il le désire, le titulaire de compte a la possibilité de contacter la gestion clientèle pour toutes questions à ce sujet.

Vous êtes également libre de supprimer votre compte Espace client. Vous êtes et serez rendu attentif au fait que vous ne pourrez en conséquence plus accéder à l'Espace client ni aux données et informations qui auront été introduites ou qui ont transité dans l'Espace client à la suite de votre inscription (préférences de navigation, dossier, factures, et autres documents). Il en sera de même pour les éventuels assurés mineurs affiliés à votre compte Espace client.

**Nous vous conseillons dès lors d'enregistrer tous les documents utiles avant de de supprimer votre compte.**

Cette suppression n'aura aucun impact sur vos contrats d'assurance à l'exception que toute communication se fera à nouveau par le biais du courrier postal.

## **6. Responsabilité de l'utilisateur**

En tant qu'utilisateur, vous êtes responsable de votre accès technique aux plateformes. Le Groupe Mutuel n'assume aucune responsabilité, ni pour le fournisseur, ni pour le matériel informatique et les logiciels requis pour l'utilisation des plateformes.

Bien que le Groupe Mutuel prenne des mesures techniques et organisationnelles afin de sécuriser les données qu'il met à votre disposition, des mesures de sécurité insuffisantes sur votre terminal peuvent faciliter l'accès illicite à vos données. Il n'est pas exclu qu'un tiers accède sans être repéré à votre terminal, lors de votre connexion sur les plateformes. Le Groupe Mutuel vous recommande donc de doter vos terminaux de programmes de protection récents et de les protéger à l'aide d'un mot de passe lors de l'utilisation d'un WLAN. Il est par ailleurs déconseillé de s'identifier sur les plateformes par le biais d'un WLAN public. L'appareil final (ordinateur, téléphone, mobile, etc.) et/ou le réseau que vous utilisez se trouvent en dehors du contrôle du Groupe Mutuel et peuvent constituer un point faible. **En tant qu'utilisateur, vous acceptez les risques y afférents.** Il vous appartient de vous informer précisément au sujet des dispositifs de sécurité nécessaires, correspondant à l'état actuel de la technique, et de prendre les mesures de protection appropriées.

L'identifiant, le mot de passe ou le code d'authentification permettant de se connecter aux plateformes doivent être tenus secrets et protégés contre toute utilisation abusive par d'autres personnes que le titulaire du compte.

Lorsque vous téléchargez des documents depuis les plateformes du Groupe Mutuel sur votre propre terminal, vous devez veiller à la sécurité des données qu'ils contiennent. Le Groupe Mutuel décline toute responsabilité dès qu'un document quitte les systèmes informatiques du Groupe Mutuel ou de l'un de ses prestataires de services.

## 7. Inscription à l'Espace client

L'inscription à l'Espace client peut se faire par l'intermédiaire de la technologie de la reconnaissance visuelle fournie par notre partenaire PXL Vision AG. Il s'agit d'un moyen d'identification performant et sécuritaire. Il vous suffit de disposer d'un téléphone portable équipé d'une caméra intégrée pour scanner votre document d'identité officiel et pour capturer une courte vidéo de votre visage (détection du caractère vivant). Ensuite, PXL Vision AG contrôle votre identité à l'aide de vos données d'identification. Une fois que PXL Vision AG

nous la validera, nous vous enverrons un code de connexion par SMS qui vous permettra de vous connecter à votre Espace client.

Pour bénéficier de cette technologie, il vous est demandé d'accepter la [Politique de confidentialité](#) de notre partenaire PXL Vision AG. Vous pouvez également **confirmer à ce que PXL Vision AG traite vos données d'identification pour l'amélioration scientifique de sa technologie de reconnaissance visuelle**. Prenez également note que ces données ne seront transmises à aucun autre partenaire dans ce contexte et que vous pourrez retirer votre consentement à tout moment. Pour plus de détails, nous vous renvoyons à notre [Politique de confidentialité](#) et [celle de PXL Vision AG](#).

## 8. Accès aux plateformes

Lors de la constatation de risques en matière de sécurité, le Groupe Mutuel se réserve le droit d'interrompre l'accès à ses plateformes, en tout temps et sans préavis. Il n'assume aucune responsabilité pour les dommages qui pourraient en résulter.

## 9. Exclusion de garantie

Le Groupe Mutuel s'efforce de faire en sorte que les informations publiées sur ses plateformes soient fiables, correctes et complètes. Toutefois, le Groupe Mutuel ne garantit pas l'exactitude, l'exhaustivité ou l'adéquation desdites informations à quelques fins que ce soit. Ces informations sont susceptibles d'être modifiées à tout moment sans préavis. Elles sont mises à disposition à titre purement informatif et ne doivent en aucun cas être interprétées comme constituant des conseils en assurance, d'ordre juridique ou engageant le Groupe Mutuel d'une autre manière. Il vous est conseillé d'obtenir un conseil professionnel avant de prendre toute décision en matière d'assurance.

## 10. Exclusion de responsabilité

Sous réserve du droit impératif, le Groupe Mutuel exclut toute responsabilité, y compris celle de ses membres, directeurs, employés,

sous-traitants et auxiliaires, pour vos pertes ou dommages de quelque nature que ce soit, liés à l'accès aux plateformes du Groupe Mutuel et à l'utilisation de leurs contenus.

La responsabilité du Groupe Mutuel pour des dommages directs ou indirects qui vous seraient causés par des erreurs de transmission, des défauts techniques, des dérangements, des pannes, une surcharge du réseau, des interruptions ou par toute autre erreur technique est exclue, sous réserve d'une négligence grave.

Le Groupe Mutuel ne répond pas non plus des dommages directs ou indirects résultant de l'inobservation d'obligations contractuelles du titulaire du compte.

En aucun cas, le Groupe Mutuel ne saurait être tenu responsable des dommages directs ou indirects, notamment du manque à gagner ou des atteintes à la réputation.

## **11. Sites ou plateformes de tiers**

Les plateformes du Groupe Mutuel peuvent contenir des liens vers d'autres sites contrôlés ou mis à disposition par des tiers. Le Groupe Mutuel n'offre aucune garantie quant aux informations ou au matériel mis à disposition sur ces sites. En liant le site d'un tiers à ses propres plateformes, le Groupe Mutuel n'assume ni n'accepte aucune responsabilité à l'égard des produits ou services offerts par le biais desdits sites ou plateformes.

## **12. Droit applicable et for**

Les présentes Conditions générales d'utilisation ainsi que l'utilisation des plateformes du Groupe Mutuel sont soumises au droit matériel suisse, à l'exclusion des règles relatives aux conflits des lois, sous réserve du droit impératif. Tout différend relatif ou lié aux plateformes du Groupe Mutuel ou découlant de leur utilisation sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux compétents à Martigny, sous réserve d'un éventuel for impératif.