

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE L'APPLICATION LIGNE CLAIRE

Version 2 du
16-fév.-2020

Page | 1



L'application d'analyse de devis et de dépôt des documents Ligne claire est un service offert par Santé Mutuelle Services (SMS), société par actions simplifiée créée par La Mutuelle Générale, la Mutuelle Nationale des Hospitaliers (MNH) et la Mutuelle Nationale Territoriale (MNT).

1. Objet

Les présentes Conditions générales d'utilisation déterminent les modalités et conditions d'accès et d'utilisation via Internet de « l'application d'analyse de devis et de dépôt des documents Ligne claire » (ci-après dénommée « le Service »). Cette application permet à tout adhérent à l'une des mutuelles précitées bénéficiant des services de Ligne claire en inclusion dans son contrat santé et/ou prévoyance, sauf cas particuliers énoncés au paragraphe 2 - Utilisateurs, d'utiliser les fonctionnalités proposées ci-dessous.

L'inscription de l'Utilisateur au Service vaut acceptation pleine et entière des présentes Conditions générales.

Toute connexion au Service est subordonnée au respect des présentes Conditions générales d'utilisation.

2. Utilisateurs

Le Service est **ouvert exclusivement aux adhérents membres participants et bénéficiaires de prestations actifs (non radiés) MAJEURS de La Mutuelle Générale, de la MNH et de la MNT (ci-après chacune désignée comme « la mutuelle »), dont le contrat ouvre droit aux services de Ligne claire.**

Ligne claire se réserve le droit de refuser l'accès au Service à toute personne qui ne répondrait pas aux critères requis pour en bénéficier.

Pour des raisons de confidentialité, chaque adhérent majeur souhaitant bénéficier des fonctionnalités offertes par le Service devra créer son propre compte.

3. Création et activation d'un compte

Pour avoir accès au Service, l'Utilisateur doit effectuer une demande de création de compte à partir du site [https://\[mutuelle\].oxyccam.fr](https://[mutuelle].oxyccam.fr). L'Utilisateur doit remplir un formulaire en ligne en renseignant :

- le nom de sa mutuelle ;
- son numéro adhérent à la mutuelle ;
- son nom et son prénom, tels qu'ils sont inscrits sur sa carte d'adhérent, en veillant à respecter les caractères spéciaux : tirets, apostrophes, accents, etc. ;
- sa date de naissance, pour vérification du critère de majorité ;
- une adresse email qui servira d'identifiant pour la connexion au Service, d'adresse de réception des notifications générées (réception du code d'authentification, création et changement de mot de passe, etc.) et, le cas échéant, d'adresse d'échange avec la plateforme de conseil en santé social Ligne claire pour les emails envoyés par l'Utilisateur à la cellule Support.

Les informations renseignées par l'Utilisateur sont comparées aux informations de la base adhérents de Ligne claire fournies par la mutuelle pour autoriser ou non la création du compte. Une fois la création autorisée, le compte n'est activé qu'après :



Ce document est la propriété de SMS. Il ne peut être utilisé, reproduit ou communiqué sans son autorisation.

SMS, société par actions simplifiée au capital de 60 060 euros – RCS Lyon 438 102 584
Ligne claire – 392, rue des Mercières 69 140 Rillieux-la-Pape



1. Certification par l'Utilisateur de sa qualité de majeur ;
2. Validation des présentes Conditions générales d'utilisation ;
3. Consentement de l'Utilisateur pour la collecte et le traitement de ses données à caractère personnel et, le cas échéant, de celles de ses bénéficiaires mineurs, recueillies dans le cadre de l'utilisation du service ;
4. Consentement de l'Utilisateur pour l'hébergement de ces données chez un hébergeur agréé de données de santé (voir paragraphe 8 – Sécurité des données) ;
5. Initialisation d'un mot de passe via un lien unique et sécurisé envoyé sur la boîte email précédemment renseignée par l'Utilisateur.

3.1. Règles relatives à la création du mot de passe

Conformément aux exigences de la CNIL¹, le mot de passe doit comporter au moins 8 caractères, dont au moins une majuscule, une minuscule, un chiffre et un caractère spécial.

Pour des questions de sécurité liées à la qualification des données traitées (données de santé sensibles), le mot de passe défini a une durée de vie maximale de 90 jours (3 mois) et/ou 100 utilisations. Passé ce délai ou ce quota d'utilisations, le mot de passe doit être réinitialisé. Un message avec un lien permettant la réinitialisation du mot de passe en informe alors l'Utilisateur lors de sa tentative de connexion.

Un mot de passe déjà utilisé pour un compte utilisateur donné ne pourra plus être réutilisé pour ce même compte.

En cas d'oubli, l'Utilisateur peut également réinitialiser son mot de passe à tout moment via la fonctionnalité « Mot de passe oublié » accessible sur la page de connexion. Suite à cette demande, l'Utilisateur reçoit par email un nouveau lien d'activation lui donnant la possibilité de choisir un nouveau mot de passe, conforme aux règles énoncées au paragraphe 3.1 – Règles relatives à la création du mot de passe.

4. Identification et authentification

L'accès au Service requiert une phase d'identification par identifiant et mot de passe, suivie d'une phase d'authentification par l'intermédiaire d'un code sécurisé OTP à usage unique (« OTP » : One Time Password).

4.1. Identification

L'identifiant correspond à l'adresse email de connexion fourni par l'Utilisateur lors de la création du compte ou suite à réinitialisation.

Le mot de passe est celui défini par l'Utilisateur au moment de la création du compte ou suite à réinitialisation.

Une fois connecté au Service, l'Utilisateur a la possibilité de modifier à tout moment son adresse email de connexion et son mot de passe confidentiel via la rubrique « Mon compte ».

4.2. Authentification

Une fois identifié, l'Utilisateur reçoit par email (adresse email d'identification) un code sécurisé lui permettant d'accéder au Service. Cette étape est requise pour chaque connexion.

¹ [Délibération n° 2017-012 du 19 janvier 2017 portant adoption d'une recommandation relative aux mots de passe](#) ; [Délibération n° 2017-190 du 22 juin 2017 portant modification de la recommandation relative aux mots de passe](#)



Ce code sécurisé à usage unique est un nombre compris entre 1000 et 9999 valable 5 minutes à compter de sa réception. Passé ce délai, l'Utilisateur doit s'identifier à nouveau pour recevoir un nouveau code, valable également 5 minutes.

4.3. Accès au Service après authentification

Une fois authentifié via le code sécurisé, l'Utilisateur remplissant les conditions énoncées au paragraphe 2 des présentes Conditions générales a accès à toutes les fonctionnalités du Service.

Les fonctionnalités accessibles sont restreintes pour un Utilisateur radié de la mutuelle depuis moins de 6 mois ou ayant fermé son compte depuis moins de 3 mois : l'Utilisateur a toujours accès au Service mais peut uniquement accéder en lecture seule à l'historique des documents des 2 dernières années, sans pouvoir faire de nouvelle demande d'analyse. A l'expiration du délai imparti, le compte est automatiquement désactivé. En conséquence, un Utilisateur radié depuis 6 mois ou plus à la mutuelle ou ayant fermé son compte depuis 3 mois ou plus ne peut plus accéder au Service.

En cas de désactivation, de suspension temporaire du compte ou d'incident technique empêchant l'accès au Service, un message spécifique invitant l'Utilisateur à contacter la cellule support de Ligne claire en informera l'Utilisateur.

4.4. Confidentialité des codes d'accès et responsabilité de l'utilisateur

Le Service est conçu de manière à ce qu'aucun accès ne puisse être effectué sans saisie préalable des différents codes d'accès : identifiant, mot de passe confidentiel et code d'authentification sécurisé. Par conséquent, l'Utilisateur s'engage en toutes circonstances à garder secrets ces codes, et s'interdit de les communiquer à des tiers. L'Utilisateur est entièrement responsable de l'usage, de la conservation et de la confidentialité de ses codes d'accès, ainsi que des conséquences d'une divulgation, même involontaire à tout tiers. Dans l'hypothèse où la confidentialité de l'identifiant et du mot de passe ne serait plus assurée, l'Utilisateur s'engage à en informer immédiatement Ligne claire via les coordonnées de CONTACT indiquées sur l'application, afin qu'elle puisse suspendre immédiatement l'accès au Service. La responsabilité de Ligne claire ne pourrait être engagée quant aux conséquences qui résulteraient d'un usage frauduleux ou abusif du code personnel.

5. Fonctionnalités

Tout Utilisateur remplissant les conditions énoncées au paragraphe 2 des présentes Conditions générales a accès via aux fonctionnalités suivantes :

5.1. Analyse de devis médico-chirurgical (« note d'information sur les dépassements d'honoraires ») et analyse de devis dentaires

L'Utilisateur a la possibilité d'analyser le devis remis par son médecin (chirurgien, anesthésiste, gynécologue-obstétricien, etc.) pour des soins réalisés en hospitalisation complète, en hospitalisation ambulatoire ou en soins externes afin de connaître le montant de la prise en charge des compléments d'honoraires par sa mutuelle et le montant de son reste à charge. Sont également précisées la prise en charge de la chambre particulière, du forfait journalier et du forfait sur les actes supérieurs à 120 €.

L'Utilisateur a également la possibilité d'analyser le(s) devis dentaire(s) établi(s) par un chirurgien-dentiste, un médecin stomatologue ou un centre de santé dentaire pour les soins suivants :

- Prothèse dentaire fixe : couronne provisoire, inlay-core, couronne définitive
- Soins : inlays onlays
- Prothèse amovible : prothèse complète unimaxillaire et bimaxillaire provisoire et définitive
- Actes techniques : plaque de libération occlusale (gouttière)





Dans les deux cas, l'Utilisateur a la possibilité de télécharger et d'imprimer le résultat de l'analyse réalisée.

Pour des questions de confidentialité, l'analyse ne peut être réalisée par l'Utilisateur que pour lui-même ou ses ayants droit mineurs s'il est adhérent principal (membre participant), ou uniquement pour lui-même s'il n'est pas adhérent principal mais ayant droit.

Cette fonctionnalité est accessible via la rubrique « Analyse de devis » ou via le « chatbot » (robot logiciel implémenté sur l'application).

L'analyse est réalisée à partir des informations détenues par Ligne claire sur l'Utilisateur à la date de l'analyse, et affichées sur les pages « Bénéficiaires » et « Mon compte » de l'application : nom, prénom, date de naissance, date d'adhésion, garantie complémentaire en cours, garantie surcomplémentaire en cours (le cas échéant). Ces informations sont mises à jour hebdomadairement par la mutuelle. Avant de débiter l'analyse, l'Utilisateur doit bien s'assurer de l'exactitude de ces informations.

Le calcul du reste à charge part de l'hypothèse que tous les soins proposés sur le devis soient réalisés et facturés durant la période de référence définie par la garantie complémentaire santé en cours (année civile, année d'adhésion, etc.). Il est valable à condition que les actes réellement pratiqués et facturés soient en tous points conformes au devis du praticien saisi par l'Utilisateur, et sous réserve de toute modification réglementaire ou de tout changement de garantie à la date de facturation des soins.

Etant réalisé à partir des données librement saisies et/ou validées par l'Utilisateur, le calcul du reste à charge restitué par l'application n'a qu'une valeur indicative et n'engage pas la mutuelle. Par ailleurs, au bout d'un certain laps de temps, ces informations présentent un risque d'obsolescence. En tout état de cause, l'ensemble de ces informations est non-contractuelle. L'Utilisateur reconnaît qu'il en fait usage sous sa propre responsabilité. En conséquence, Ligne claire et la mutuelle ne sauraient voir leur responsabilité engagée à raison de tout préjudice, direct ou indirect, de quelque nature que ce soit, résultant pour tout ou partie de l'utilisation des informations et des réponses fournies sur l'application ou dans le document de résultat téléchargeable.

5.2. Envoi de ses devis de soins de santé à la plateforme Ligne claire

En cas de difficulté à analyser lui-même son devis à partir de l'application ou du chatbot, l'Utilisateur a la possibilité d'envoyer son devis en pièce jointe (document téléchargé ou photographie de bonne qualité avec une taille maximale de 10 Mo) pour analyse à la plateforme Ligne claire via le formulaire d'envoi mis à disposition sur l'application. Le recours à ce canal d'envoi n'emporte pas traitement prioritaire du devis par la plateforme.

Ce formulaire est accessible via la page CONTACT de la rubrique « Analyse de devis » ou du « chatbot » (robot logiciel implémenté sur l'application).

5.3. Communication avec la cellule Support de Ligne claire

Toute difficulté d'utilisation du Service peut être reporté à la cellule support de Ligne claire via le formulaire mis à disposition.

Ce formulaire est accessible via la page CONTACT de la rubrique « Analyse de devis » ou du « chatbot » (robot logiciel implémenté sur l'application).

5.4. Suivi des demandes réalisées à partir de l'application ou de Ligne claire

L'Utilisateur peut consulter l'intégralité des documents générés pour répondre à ses différentes demandes au cours des six derniers mois concernant lui-même ou ses ayants droit mineurs.

Ce tableau de bord est accessible via la rubrique « Mes documents ». Il regroupe deux types de documents :



- Les documents de réponses générés suite à une analyse de devis médico-chirurgical ou dentaire réalisée sur le Service ;
- Les documents de réponses générés suite à une demande auprès de la plateforme Ligne claire (demande d'analyse de devis dentaire, médico-chirurgical, optique ou audioprothétique ; demande d'orientation, demande d'information, etc.). Ces documents sont mis à disposition sur le Service le lendemain de leur analyse.

5.5. Consultation des informations personnelles

L'utilisateur peut consulter les informations sur lui-même et ses ayant droits détenues par Ligne claire et prises en considération pour la création de son compte ou l'analyse d'un devis dans la rubrique « Mon compte ».

Malgré la mise à jour hebdomadaire de ces informations par la mutuelle, l'utilisateur est invité à contacter Ligne claire, par téléphone ou en utilisant le formulaire mis à sa disposition sur la page CONTACT de l'application, en cas de différence entre sa situation à la date de consultation de la page et les informations affichées.

Il est précisé que Ligne claire ne gérant pas la relation contractuelle entre l'utilisateur et sa mutuelle, toute demande de modification du niveau de garantie souscrit, toute demande de rattachement d'un nouvel ayant droit au contrat, toute modification de coordonnées, toute demande visant les décomptes de remboursement, etc. doit être formulée directement auprès de la mutuelle.

5.6. Gestion du compte utilisateur

L'utilisateur a la possibilité de mettre à jour ses informations personnelles (adresse, téléphone...). Cette fonctionnalité est accessible via la rubrique "Mon compte".

6. Fermeture du compte

6.1. Fermeture du compte par l'utilisateur

L'utilisation du Service est libre et sans abonnement. L'utilisateur peut à tout moment fermer son compte en cliquant sur le bouton prévu à cet effet dans la rubrique « Mon compte ». Suite à cette demande, l'utilisateur devra ensuite cliquer sur le lien de confirmation reçu par email, valant résiliation du service.

Le Service restera accessible pour une durée de 90 jours suivant la résiliation du service, avec des fonctionnalités restreintes à l'accès à l'historique des documents des six derniers mois en lecture seule, sans pouvoir faire de nouvelle demande d'analyse. Un mail généré automatiquement 48h avant l'expiration de ce délai de 3 mois informera l'utilisateur de la fermeture définitive de son compte.

6.2. Fermeture du compte suite à radiation

La suppression du compte n'a aucun impact sur la relation contractuelle existant entre la mutuelle et l'utilisateur. A l'inverse, l'arrêt de toute relation contractuelle entre la mutuelle et l'utilisateur (radiation) entraîne obligatoirement et sans recours, la suspension ou l'arrêt définitif, à terme, de l'accès au Service.

6.3. Changement de niveau de garantie

Un changement de niveau de garantie complémentaire santé n'entraîne pas la fermeture du compte, ce changement étant pris en compte automatiquement par l'application dès transmission de l'information par la mutuelle (mises à jour hebdomadaires), hormis hypothèse où la garantie souscrite n'inclut pas les services de Ligne claire.





7. Modification et évolution du Service

Ligne claire est libre de faire évoluer, de modifier ou de suspendre sans préavis le Service pour des raisons de maintenance ou pour tout autre motif jugé utile. L'indisponibilité ou les incidents dans le fonctionnement du Service ne donnent droit à aucune garantie ni indemnité et/ou dommages et intérêts d'aucune sorte vis-à-vis de l'Utilisateur.

En cas de non-respect par un Utilisateur des présentes Conditions générales d'utilisation ou des dispositions légales et/ou règlementaires applicables, Ligne claire se réserve le droit d'interrompre ou suspendre, temporairement ou définitivement, l'accès et l'utilisation par celui-ci du Service.

Les termes des présentes Conditions générales d'utilisation peuvent être modifiés à tout moment, sans préavis, en fonction des modifications apportées au service, de l'évolution de la législation ou pour tout autre motif jugé nécessaire. En cas de mise à jour des présentes Conditions générales d'utilisation ou des Mentions légales, il sera demandé à l'Utilisateur de lire et valider à nouveau ces éléments lors de la connexion suivante. L'historique des consentements est conservé en base. Seule la version accessible en ligne est réputée en vigueur.

8. Sécurité des données

Conformément à la réglementation applicable en matière de traitement de données à caractère personnel, Ligne Claire est responsable du traitement des données personnelles dans le cadre du Service.

Les données collectées sont destinées exclusivement à la gestion du site et du Service.

Le traitement des données collectées fournies directement par les utilisateurs a pour base légale le consentement des Utilisateurs. D'autres (données administratives et données relatives aux garanties santé souscrites) ont pour base légale le contrat conclu entre la mutuelle et l'Utilisateur en qualité d'adhérent membre participant, et sont transmises par la mutuelle à Ligne Claire, service proposé en inclusion à ce contrat.

Ligne claire s'engage à veiller au respect de la vie privée des Utilisateurs et à la protection de leurs données à caractère personnel.

Ligne claire a mis en place plusieurs protections spécifiques pour assurer la sécurité des informations personnelles de ses adhérents dans le cadre de l'utilisation du Service :

- une procédure d'identification et d'authentification, décrite au paragraphe 4 des présentes Conditions générales d'utilisation ;
- le chiffrement des données échangées au travers d'Internet : ces données sont cryptées et ne transitent donc jamais en clair sur le réseau, permettant de garantir la confidentialité des informations transmises ;
- l'hébergement des données traitées par la société ATE, hébergeur agréé de données de santé au sens des dispositions de l'article L.1111-8 du Code de la Santé Publique, située au 21 Avenue de la Créativité 59650 Villeneuve d'Ascq - France, et immatriculée au RCS de Roubaix - Tourcoing sous le numéro 347607764. Web : www.ate.info. Il est précisé que, du fait de cet hébergement, Ligne claire n'accède à aucune donnée d'identification ou d'authentification relative aux Utilisateurs. Les données relatives aux comptes créés sont conservées pendant la durée de validité du compte de l'Utilisateur.

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE L'APPLICATION LIGNE CLAIRE

Version 2 du
16-fév.-2020

Page | 7



En vertu de la Loi informatique et libertés de 1978 modifiée, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de ses données, d'un droit à la limitation du traitement et d'un droit d'opposition au traitement, ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès. Ces droits peuvent être exercés à tout moment auprès du Délégué à la Protection des Données (DPO) de Ligne claire par courrier ou email, à l'adresse suivante :

Ligne claire - Délégué à la Protection des Données
392, rue des Mercières 69140 RILLIEUX LA PAPE
dpo-ligneclaire@ligneclaire.fr

L'Utilisateur peut à tout moment, introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle telle que la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) s'il estime que les traitements réalisés par Ligne Claire ne sont pas conformes à la réglementation applicable.

CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07
www.cnil.fr

9. Litiges

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont soumises à la loi française.

Pour toutes les contestations ou tous les litiges auxquels les présentes Conditions générales d'utilisation pourraient donner lieu, compétence exclusive est attribuée, à défaut d'accord amiable, au tribunal du défendeur.

© Copyright Santé Mutuelle Services - 2020



Ce document est la propriété de SMS. Il ne peut être utilisé, reproduit ou communiqué sans son autorisation.

SMS, société par actions simplifiée au capital de 60 060 euros – RCS Lyon 438 102 584
Ligne claire – 392, rue des Mercières 69 140 Rillieux-la-Pape