

Conditions générales d'utilisation de l'application **Coach et Moi**

(Coach et Moi)



1. Mentions légales

Éditeur de l'Application

Cette Application est publiée par l'Association de Moyens Assurance de Personnes (AMAP), Association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901, immatriculée au répertoire SIRENE sous le numéro 840 599 930, inscrite à l'Orias sous le numéro 19000811 – www.orias.fr – dont le siège social est situé 21 rue Laffite à Paris (75009).

Directeur de la publication

est Monsieur Thomas SAUNIER

Hébergeur agréé de données de santé

L'Application est hébergée par la société PICTIME GROUPE/ COREYE, société par actions simplifiée dont le siège social est situé CAMPUS DU DIGITAL PARC DE LA HAUTE BORNE 61 Avenue de l'Harmonie, 59262 SAINGHIN-EN-MÉLANTOIS et est immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille sous le numéro 443 498 571.

L'Application est destinée à un usage exclusif de l'Utilisateur, sur un ou plusieurs équipements-appareils de type Smartphone.

L'Application repose sur des dispositifs renforcés en termes de sécurité (comprenant l'hébergement agréé de vos données de santé) afin de permettre un traitement de vos données administratives et de santé dans les conditions garantissant leur confidentialité, leur intégrité et de manière plus générale leur sécurité dans le respect des dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés modifiée.

2. Mise en garde

L'attention de l'Utilisateur est attirée sur la nécessité de veiller aux accès de tiers sur son smartphone en raison de la sensibilité potentielle des Données personnelles qu'il saisit au sein de l'Application.

L'application coach et moi ne permet pas la réalisation d'une consultation ou la formulation d'un diagnostic. Si vous avez ou avez eu une pathologie, consultez votre médecin. Les conseils et recommandations de l'application ne sont et/ou peuvent ne pas être adaptés à votre état de santé. Suivez donc prioritairement les conseils de votre médecin traitant ou médecin en charge de votre suivi médical.

L'application est laissée sous le contrôle exclusif de l'utilisateur. À ce titre, l'utilisateur reconnaît et accepte que l'éditeur n'effectue aucune vérification, validation ou contrôle de l'exactitude, cohérence, qualité des données qu'il saisit sous son propre et entier contrôle, direction et responsabilités, ni des décisions qu'il prend concernant sa santé.

Toute situation d'urgence médicale doit conduire l'utilisateur à contacter immédiatement son médecin traitant ou médecin spécialiste qui le suit pour sa pathologie ou à composer les numéros d'urgence tels que le 15.

3. Définitions

Application désigne l'application mobile COACH ET MOI éditée par l'Association de Moyens Assurance de Personnes (AMAP).

Contenu désigne l'ensemble des articles, illustrations, programmes, questionnaires, tests, fonctionnalités et plus largement tout élément existant au sein de l'Application.

CGU désigne les présentes Conditions Générales d'Utilisation de l'Application.

Données personnelles

désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un prénom, un numéro de contrat d'un organisme de Malakoff Humanis, un numéro de téléphone, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Données personnelles de santé désigne toute donnée à caractère personnel relative à la santé physique ou mentale d'une personne physique, y compris la prestation de services de soins de santé, qui révèlent des informations sur l'état de santé passé, présent ou futur de cette personne.

Éditeur désigne l'Association de Moyens Assurance de Personnes (AMAP).

Prestataire(s) désigne les sociétés **BIEN ÊTRE ASSISTANCE** (ci-après dénommée « BEA ») et **HEALTH FOR PEOPLE** respectivement et exclusivement pour les prestations qu'elles proposent dans le cadre de l'Application :

- Pour le Service de rendez-vous téléphonique : la société BIEN ETRE ASSISTANCE ou BEA, Société par actions simplifiée dont le siège social est situé 1, rue Mozart – 92615 Clichy-la-Garenne, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 494 810 641 et représentée par Monsieur Eric VILON, en sa qualité de Directeur Général. La société est spécialisée dans la gestion et l'organisation

de la mise en œuvre pratique de prestations de services, notamment des prestations d'assistance à domicile et des prestations de services à la personne. Dans le cadre de ses activités, BIEN ETRE ASSISTANCE dispose, notamment, d'une plateforme médico-sociale, dûment habilitée à gérer les activités de services et de conseil dans le domaine de la santé et/ou du médico-social.

- Pour la conception et l'exploitation de l'Application : la société HEALTH FOR PEOPLE, Société anonyme par actions simplifiée au capital de 106 794,75 € dont le siège social est sis 12 rue de la chaumière, 94360 Bry sur Marne et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Créteil sous le numéro 818 535 007.

Utilisateur désigne :

- D'une part, toute personne physique et leurs ayants droit majeurs bénéficiant d'un contrat de garantie complémentaire en santé auprès d'un organisme d'assurance du groupe Malakoff Humanis et pouvant dès lors bénéficier des services complémentaires proposés dans le cadre de ce contrat ;
- D'autre part, tout mobinaute s'agissant de la partie de l'application COACH ET MOI accessible au grand public.

Responsable de traitement désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement des Données personnelles ; lorsque les finalités et les moyens de ce traitement sont déterminés par le droit de l'Union ou le droit d'un État membre, le responsable du traitement peut être désigné ou les critères spécifiques applicables à sa désignation peuvent être prévus par le droit de l'Union ou par le droit d'un État membre.

Service de rendez-vous téléphonique ou « Service » désigne le service d'entretien téléphonique personnel avec un infirmier de la plateforme téléphonique de la société BIEN ETRE ASSISTANCE. Ce service est soumis au consentement exprès et préalable de l'Utilisateur et a pour objectif de guider l'Utilisateur dans la réalisation de ses programmes afin de faciliter la réduction de son niveau de stress.

4. Objet et acceptation des conditions générales d'utilisation

Les présentes CGU ont pour objet de définir :

- les règles d'utilisation de l'Application et du Service associé ;
- les droits et obligations de l'Utilisateur de l'Application.

Tout Utilisateur s'engage à respecter **inconditionnellement et intégralement** les termes des présentes CGU suivant les modalités décrites ci-après.

L'utilisation de l'Application nécessite l'acceptation expresse et préalable des présentes CGU qui se fait par un dispositif conforme d'acceptation en ligne (autrement dit en cochant

la case : « J'ai pris connaissance et accepte les présentes Conditions Générales d'Utilisation qui contiennent un lien vers notre Politique de Protection des Données Personnelles ») lors de la création d'un compte Utilisateur.

Les présentes CGU entrent en vigueur sans réserve à compter de leur acceptation et s'appliquent durant toute la durée de l'utilisation de l'Application et du services associé.

De manière générale, l'attention de l'Utilisateur est attirée sur le fait que l'acceptation des présentes CGU emporte acceptation des règles d'accès à l'Application et de fourniture du Service de rendez-vous téléphonique.

L'Utilisateur est invité à lire attentivement les présentes CGU. Il disposera de la possibilité de les consulter à tout moment via son profil utilisateur accessible sur l'Application.

Compte tenu des évolutions possibles de l'Application et de la réglementation, MALAKOFF HUMANIS se réserve toutefois le droit de modifier à tout moment les présentes CGU. Les nouvelles Conditions Générales d'Utilisation seront, le cas échéant, portées à la connaissance de l'Utilisateur par modification en ligne.

5. Description de l'application

L'Application est un programme digital et humain de prévention et de gestion du stress proposé aux Utilisateurs afin de leur permettre de réduire leur niveau de stress grâce à des exercices réguliers.

5.1 Le profil de l'Utilisateur

Le profil Utilisateur est accessible à la page « Profil » au sein de l'Application.

Le profil Utilisateur est composé des rubriques suivantes :

- les Données personnelles de l'Utilisateur en ce compris : nom, prénom, date de naissance, sexe, numéro de téléphone et adresse e-mail ;
- les Données personnelles de santé de l'Utilisateur ;
- le niveau de stress de l'Utilisateur résultant du score issu du questionnaire d'évaluation du stress.

L'Utilisateur peut, via son profil Utilisateur, gérer les notifications de l'Application, accéder aux présentes CGU et à la politique de protection des Données personnelles de l'Application, modifier son mot de passe et enfin clôturer son compte Utilisateur.

5.2 Les questionnaires

L'accès et l'utilisation de l'Application sont fondés sur l'évaluation du niveau et des sources de stress de l'Utilisateur via plusieurs questionnaires décrits ci-après.

• Le questionnaire d'évaluation du stress

Le questionnaire d'évaluation du stress, élaboré par Mme Louise LEMYRE, Professeure et titulaire de la Chaire de recherche McLaughlin à l'Université d'Ottawa, a pour objet de mesurer et de déterminer le niveau de stress de l'Utilisateur.

À l'issue du questionnaire, l'Utilisateur obtient un score correspondant à son niveau de stress ressenti.

L'Utilisateur est informé qu'il peut s'arrêter à tout moment qu'elle que soit l'étape du questionnaire. Néanmoins s'il n'achève pas le questionnaire dans son intégralité, ses réponses ne seront pas conservées. Il sera alors tenu de recommencer le questionnaire depuis le début afin d'obtenir son score.

• Le questionnaire d'orientation

Le questionnaire d'orientation permet d'identifier les sources de stress de l'Utilisateur. Il permet d'adresser des informations personnalisées et des exercices réguliers à réaliser afin de diminuer son niveau de stress.

• Les questionnaires complémentaires de personnalisation du programme

Les questionnaires visent à identifier les contre-indications que pourrait présenter l'Utilisateur avec les programmes d'exercice proposés par l'Application.

À l'issue de l'ensemble de ces questionnaires, l'Utilisateur peut être invité à choisir entre différentes méthodes visant à réduire son stress, parmi lesquelles :

- la sophrologie,
- la méditation,
- la relaxation dynamique,
- la cohérence cardiaque,
- le yoga,
- la méditation,
- les activités physiques,
- les bonnes pratiques et conseils de la vie quotidienne,
- ou une combinaison des méthodes précitées.

Mises en garde : l'utilisateur est informé et reconnaît que les réponses et/ou résultats au questionnaire ainsi que les conseils, recommandations apportés dans le cadre des programmes de coach et moi sont généraux et strictement indicatifs. Ils sont basés sur une analyse simplifiée et automatisée des réponses de l'utilisateur aux questions proposées dans les seules conditions et limites décrites aux présentes cgü et ne se substituent en aucun cas et de quelque façon que ce soit à une consultation auprès des professionnels de santé compétents.

De manière générale, les utilisateurs ne doivent en aucun cas utiliser les informations diffusées sur l'application pour établir un diagnostic ou déterminer un traitement et doivent consulter les professionnels de santé compétents avant de prendre une décision quelle qu'elle soit.

5.3 Les programmes proposés

Les programmes de **COACH ET MOI** sont proposés à l'Utilisateur sur différentes thématiques en lien avec le stress et, si l'Utilisateur a donné son accord, au Service de rendez-vous téléphonique.

Les programmes de **COACH ET MOI** sont notamment composés d'exercices à réaliser régulièrement, de littérature relative au stress afin de permettre à l'Utilisateur de diminuer son niveau de stress et à terme d'en avoir une meilleure maîtrise.

5.4 Les informations en santé

Des informations personnalisées relatives au stress et adaptées au profil de l'Utilisateur sont proposées à ce dernier dans le cadre des exercices réguliers proposés au sein de l'Application COACH ET MOI.

Ces informations en santé sont élaborées et proposées par notre prestataire HEALTH FOR PEOPLE.

L'Éditeur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour contrôler et mettre à jour régulièrement les Contenus diffusés au sein de l'Application. Toutefois, l'Éditeur ne garantit pas l'exactitude, la pertinence, la qualité, l'exhaustivité, l'actualisation ou la complétude des Contenus disponibles. Notamment, compte tenu de l'évolution des connaissances scientifiques et médicales, des progrès de l'actualité médicale, les Utilisateurs sont informés du fait que les informations qui leur sont proposées, ne sont ni complètes, ni exhaustives et peuvent ne pas être immédiatement et systématiquement actualisées.

L'attention de l'Utilisateur est attirée sur le fait que les informations diffusées sont strictement générales et indicatives et ne sauraient donc remplacer en tout ou partie, les conseils, diagnostics, traitements ou recommandations fournis par les professionnels de santé compétents participant à la prise en charge de l'Utilisateur.

Cela étant, il appartient à l'Utilisateur de vérifier l'adéquation de l'Application et de ses Contenus proposés via l'Application à ses besoins. L'Utilisateur est seul responsable de toute décision de quelque nature qu'elle soit, prise à partir d'une information fournie au sein des Contenus et/ou du Service proposés via l'Application.

Les Contenus diffusés au sein de l'Application s'adressent exclusivement aux Utilisateurs situés sur le territoire français.

Mises en garde : l'utilisateur ne doit en aucun cas utiliser les informations diffusées via l'application pour établir un diagnostic ou déterminer un traitement, et doit consulter

les professionnels de santé compétents en charge de son suivi et de sa prise en charge avant toute décision médicale.

5.6 Notation et commentaire

Au sein de l'Application, un espace notation et commentaire sécurisé est mis à la disposition des Utilisateurs pour leur permettre de noter l'Application et d'y inscrire leurs commentaires sur la pertinence, le niveau de difficulté ou encore leur ressenti quant à la réalisation des exercices proposés dans le cadre de l'Application COACH ET MOI.

L'espace notation et commentaire est strictement confidentiel et non accessible aux autres Utilisateurs de l'Application.

De manière générale, l'Utilisateur s'engage à utiliser l'espace notation et commentaire conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

En particulier, l'Utilisateur s'interdit de :

- Noter des informations contraires à l'Ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- Noter des propos diffamatoires, abusifs, harcelants, ou menaçant quiconque, ou en violation des droits d'autrui ;
- Faire l'apologie des crimes contre l'humanité, d'inciter à la haine raciale ou à la pédophilie ;
- Se créer une fausse identité ou usurper l'identité d'un tiers ;
- Détourner la finalité des champs libres pour faire de la propagande ou du prosélytisme, de la prospection ou du racolage ;
- Noter des informations à caractère commercial, publicitaire ou constituant de la propagande en faveur du tabac, de l'alcool, ou de toute autre substance, produit ou service réglementé, notamment de médicaments, de dispositifs médicaux ou de professionnels de santé ou établissements de santé ;
- Noter des contenus contrevenant aux droits de la personnalité de tiers ;
- Transmettre tout message contenant des virus informatiques ou tout autre code, dossier ou programme conçus notamment pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité notamment de tout logiciel, ordinateur, ou outil de télécommunication.

Chaque Utilisateur s'engage à ne divulguer aucune Donnée personnelle et/ou information se rapportant à un autre Utilisateur ou à un tiers sans le consentement exprès et préalable de l'Utilisateur ou du tiers concerné.

Mise en garde : l'utilisateur est informé qu'il utilise l'espace notation et commentaire mis à sa disposition au sein de l'application sous sa seule et entière responsabilité.

6. Description du service de rendez-vous téléphonique

6.1 Présentation

Le Service de rendez-vous téléphonique est un entretien personnel qui se déroule, par téléphone, avec un(e) infirmier(e) de la plateforme téléphonique de BIEN ETRE ASSISTANCE et qui est proposé à tout Utilisateur, sur sa demande, pour faire le point sur son stress et identifier les actions utiles pour diminuer le niveau de ce dernier.

L'entretien téléphonique a pour objet de guider les Utilisateurs dans la réalisation des exercices proposés via les programmes de l'Application COACH ET MOI.

Pour bénéficier de ce Service, l'Utilisateur doit d'une part s'inscrire au Service en sollicitant une prise de rendez-vous avec un infirmier de la plateforme téléphonique de BIEN ETRE ASSISTANCE. Au préalable et afin de pouvoir bénéficier du Service, l'Utilisateur sera invité à donner son consentement exprès aux fins de partage de ses Données personnelles de santé afin que l'infirmier de la plateforme téléphonique de BIEN ETRE ASSISTANCE puisse avoir accès aux Données personnelles et de santé, contenues dans son profil Utilisateur.

En effet, pour mener l'entretien, l'infirmier(ère) a besoin notamment de connaître le niveau de stress de l'Utilisateur et les programmes qu'il suit via l'Application afin de réaliser sa prise en charge et de favoriser une prise de connaissance rapide des points qui nécessitent une attention particulière.

Le Service ne prend pas en charge les situations d'urgence et n'est pas un service de télémédecine au sens des dispositions légales et réglementaires en vigueur issues du Code de la santé publique. En aucun cas le Service ne constitue un acte médical réalisé à distance.

Les infirmier(ère)s de la plateforme téléphonique interviennent dans le respect de leurs obligations professionnelles et déontologiques et donnent à l'Utilisateur des conseils personnalisés sur la base de l'ensemble des informations que ce dernier leur aura transmis.

En aucun cas, le Service ne se substitue en tout ou partie, à un diagnostic réalisé par un professionnel de santé après examen clinique de l'Utilisateur. En effet, le Service est rendu par les infirmiers(ères) de la plateforme téléphonique sur la stricte base des informations transmises par l'Utilisateur à l'exclusion de tout examen clinique, de données biologiques ou radiologiques.

En outre, le Service n'a pas pour objet de se substituer à l'action et à l'assiduité de l'Utilisateur au titre du respect de son parcours de soins.

L'Utilisateur est informé que les infirmiers de la plateforme téléphonique BIEN ETRE ASSISTANCE auront accès aux informations qu'il leur aura communiquées par le biais de l'Application dans le respect des dispositions légales et réglementaires en matière d'accès par des professionnels de santé à des Données personnelles de santé de patients.

Mise en garde : l'utilisateur sera seul responsable de l'exactitude, de la cohérence et de l'exhaustivité des données qu'il aura transmises aux infirmiers à l'occasion de l'entretien téléphonique.

L'utilisateur reconnaît qu'il prend seul les décisions concernant sa santé au regard des informations et des préconisations fournies par le professionnel de santé habituellement en charge de son suivi, nonobstant les conseils rendus par l'infirmier dans le cadre de la mise en œuvre du service de rendez-vous téléphonique.

L'utilisateur est alerté sur le fait que le service de rendez-vous téléphonique ne permet en aucun cas la délivrance d'un acte de télémedecine/téléconsultation au sens du Code de la santé publique.

6.2 Secret médical

Dès lors que l'Utilisateur est pris en charge dans le cadre du Service de rendez-vous téléphonique avec un(e) infirmier(e) de la plateforme téléphonique BIEN ETRE ASSISTANCE, l'ensemble des données recueillies ou produites à l'occasion de cet échange est couvert par le secret médical.

À ce titre, les mesures de sécurité conformes aux exigences légales et réglementaires en vigueur ont été déployées aux fins d'assurer la protection des Données personnelles de santé qui seront transmises par l'Utilisateur aux infirmier(e)s de la plateforme téléphonique.

À ce titre, l'Utilisateur est informé que les mesures de sécurité conformes aux exigences légales et réglementaires en vigueur ont été déployées à la fois au niveau de l'Application mais également au niveau de la société BIEN ETRE ASSISTANCE.

De manière générale, l'Utilisateur est informé que toutes les interventions techniques en lien avec le Service de rendez-vous téléphonique s'effectueront dans le respect des dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016, de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative aux fichiers, à l'informatique et aux libertés modifiée ainsi qu'à l'ensemble des dispositions du Code de la santé publique, et plus particulièrement des dispositions liées à la protection du secret médical.

En toute hypothèse, l'Utilisateur est informé des risques inhérents à l'utilisation des télécommunications et ce, y

compris même en présence d'un accès sécurisé tel qu'il est mis en œuvre dans le cadre du Service de rendez-vous téléphonique et tout particulièrement en termes de :

- défaut de sécurité dans la transmission des données ;
- fiabilité relative des informations présentes et échangées sur le réseau de télécommunications.

7. Conditions d'accès et d'utilisation de l'application

7.1 Conditions d'accès

L'accès à l'Application et au Service de rendez-vous téléphonique est soumis aux présentes CGU et plus généralement à la réglementation en vigueur et à la loi française.

L'Utilisateur garantit qu'il a le droit d'utiliser l'Application et le Service de rendez-vous téléphonique au regard de sa réglementation locale. L'accès à l'Application, à son contenu et au Service précité est réservé aux personnes physiques de plus de 18 ans. Tout Utilisateur déclare et garantit avoir 18 ans révolus.

Les Utilisateurs ne peuvent utiliser l'Application à d'autres fins que pour leur destination définie aux présentes CGU, et notamment, s'interdisent d'utiliser l'Application, ses informations et Contenus, pour assurer la promotion d'un produit, d'un service, d'un établissement de santé, d'un professionnel de santé ou d'une pharmacie ou de manière générale à toute fin publicitaire ou promotionnelle ou professionnelle.

L'Application est destinée à l'usage personnel des Utilisateurs et ne peut pas être utilisée au bénéfice d'une entreprise ou de tout autre organisme. Les sociétés commerciales, et de manière générale tout organisme ou entité, ne peuvent pas en tant que tels devenir Utilisateurs.

Toute autre utilisation en fraude des droits de l'Éditeur expose l'Utilisateur à des poursuites.

L'Utilisateur reconnaît qu'il accède à l'Application par des modalités d'accès sécurisées. Il s'engage à ne pas communiquer ses éléments d'identification et d'authentification à des tiers.

De même, l'Éditeur s'engage à traiter les sujets et les informations de façon neutre et se garde de toute attitude publicitaire ou promotionnelle envers un produit, un service ou un organisme particulier conformément aux dispositions du Code la Santé Publique.

7.2 Compte utilisateur

7.2.1 Création du compte utilisateur

Tout accès à l'Application nécessite obligatoirement au préalable la création d'un compte utilisateur sur l'Application. L'Utilisateur crée son compte utilisateur en renseignant le formulaire qui lui est proposé pour ses données d'identification et de l'authentification sur l'Application.

Lors de la création de son compte utilisateur, l'Utilisateur reconnaît :

- Accepter expressément et sans réserve les présentes CGU qui contiennent un lien vers la Politique de protection des Données personnelles de Malakoff Humanis pour l'Application ;
- Avoir dûment été informé du traitement de ses Données personnelles de santé par un hébergeur agréé de données de santé.

Lors de la création du compte utilisateur, l'Utilisateur saisit les données qui permettent son identification sous son entière responsabilité et son entier contrôle et s'engage à communiquer des informations complètes, exactes et actualisées, et à ne pas usurper l'identité d'un tiers, ni à masquer ou modifier son âge.

Dans l'hypothèse où il communiquerait des informations fausses, inexactes, trompeuses, incomplètes ou périmées, l'Éditeur se réserve la possibilité de suspendre ou de refuser l'accès de l'Utilisateur, sans préavis ni indemnité, de façon temporaire ou définitive, à tout ou partie de l'Application.

L'Utilisateur reconnaît et accepte que l'intégralité des frais de connexion au réseau Internet reste à sa charge exclusive.

7.2.2 Mot de passe et identifiant

La connexion par l'Utilisateur à son compte utilisateur sur l'Application s'effectue en saisissant un mot de passe.

Le mot de passe requis est celui que l'Utilisateur aura renseigné lors de la création de son compte utilisateur. Conformément aux exigences de sécurité requises, ce mot de passe doit comporter au moins huit caractères parmi lesquels doivent figurer au moins une majuscule, une minuscule, un chiffre et un caractère spécial.

L'Utilisateur est informé et reconnaît que son mot de passe est strictement personnel et confidentiel. À ce titre, l'Utilisateur est entièrement responsable de l'utilisation de son mot de passe et s'engage à prendre toutes mesures utiles pour assurer la parfaite confidentialité de son mot de passe et s'engage à ne pas le communiquer, céder ou mettre à disposition d'un tiers.

Le mot de passe permet d'authentifier l'Utilisateur et de lui imputer les actions réalisées sous son identification. Autrement dit, toute action réalisée sur le compte utilisateur de l'Utilisateur connecté à partir de son identifiant et de son mot de passe

sera réputée avoir été effectuée par l'Utilisateur et sous sa responsabilité exclusive.

Aussi, en cas de perte, de vol ou de toute utilisation frauduleuse de son mot de passe, l'Utilisateur devra choisir un nouveau mot de passe selon la procédure suivante : l'opposition notifiée par l'Utilisateur en cas de perte ou de vol de ses identifiants et authentifiant prendra effet immédiatement à compter de cette notification. Une procédure de réinitialisation est mise à disposition de l'Utilisateur qui sera redirigé vers l'Application lui permettant de saisir son nouveau mot de passe.

7.2.3 Clôture du compte utilisateur

L'Utilisateur peut choisir à tout moment de clôturer son compte utilisateur en en faisant la demande, une fois connectée, à partir de son profil utilisateur.

À ce titre, l'Utilisateur est averti que la clôture de son compte utilisateur n'implique pas la suppression automatique et définitive de ses données à caractère personnel. L'Utilisateur peut également faire une demande de suppression de ses données à caractère personnel selon la procédure qui lui est présentée et rappelée au sein de la politique de protection des données personnelles de l'Application.

En toutes hypothèses, l'Utilisateur est informé que son compte utilisateur peut être clôturé :

- aux termes de la période d'éligibilité définie au sein du contrat de garantie complémentaire santé qui ouvre droit à l'Application ;
- par l'Éditeur qui se réserve la possibilité de clôturer le compte utilisateur de l'Utilisateur et de refuser en conséquence tout accès de l'Utilisateur à l'Application en cas d'utilisation abusive, déloyale, fantaisiste ou frauduleuse de l'Application proposée ou non respectueuse de l'une quelconque des obligations de l'Utilisateur définies aux présentes CGU.

L'Utilisateur est informé que le Responsable du traitement, en l'occurrence MALAKOFF HUMANIS pourra conserver les données à caractère personnel de l'Utilisateur (en ce compris ses données administratives et de santé) recueillies et/ou produites à l'occasion de l'utilisation de l'Application et du Service de rendez-vous téléphonique aux fins de répondre à ses obligations légales et réglementaires.

8. Protection des données à caractère personnel

L'Utilisateur est invité à consulter la Politique de protection des données personnelles de MALAKOFF HUMANIS pour l'Application COACH ET MOI, sous [ce lien](#) et accessible via le profil utilisateur.

9. Droits de propriété intellectuelle

9.1 Contenus de l'Application

L'ensemble des Contenus accessibles par le biais de l'Application sont protégés par des droits de propriété intellectuelle, détenus ou revendiqués par l'Éditeur avec l'autorisation des titulaires de ces droits, le cas échéant ses Prestataires.

Ces Contenus sont exclusivement destinés à l'information et l'usage personnel de l'Utilisateur qui bénéficie d'un droit d'usage privé, non collectif et non exclusif.

Sauf autorisation expresse et préalable de l'Éditeur, sont interdites toutes reproductions, représentations et utilisations par l'Utilisateur autres que celles visées ci-dessus et notamment :

- toute adaptation, mise à disposition du public à sa demande ou non, distribution, rediffusion sous quelque forme que ce soit, mise en réseau, communication publique, à titre gratuit ou onéreux, de tout ou partie des œuvres, prestations, marques et tous éléments protégés ou susceptibles de protection par le droit de la propriété intellectuelle reproduits au sein de l'Application ;
- tout lien, accès, modification, ajout, suppression qui porte sur le système de traitement automatisé de l'édition en ligne et modifie les conditions de publication ou la politique éditoriale.

Tout manquement de l'Utilisateur à ces obligations constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

9.2 Bases de données

Conformément aux dispositions de la loi n° 98-536 du 1^{er} juillet 1998 portant transposition dans le Code de la propriété intellectuelle de la directive 96/9 CE du 11 mars 1996 concernant la protection des bases de données, l'Éditeur ou, le cas échéant ses Prestataires, est producteur et propriétaire de tout ou partie des bases de données composant l'Application.

En accédant à l'Application, l'Utilisateur reconnaît que les données la composant sont légalement protégées, et, conformément aux dispositions de la loi du 1^{er} juillet 1998 précitée, il lui est interdit notamment d'extraire, réutiliser, stocker, reproduire, représenter ou conserver, directement ou indirectement, sur un support quelconque, par tout moyen et sous toute forme que ce soit, tout ou partie qualitativement ou quantitativement substantielle, du contenu des bases de données figurant au sein de l'Application auquel il accède ainsi que d'en faire l'extraction ou la réutilisation répétée et systématique de parties qualitativement et quantitativement non substantielles lorsque ces opérations excèdent manifestement les conditions d'utilisation normale.

9.3 Marques et signes distinctifs

Sauf précision contraire, toutes les marques utilisées au sein de l'Application sont la propriété de l'Éditeur ou de ses Prestataires.

Sauf autorisation expresse et préalable de l'Éditeur et/ou de ses Prestataires, tout usage de cette marque ainsi que toutes

autres marques, figuratives ou non, visualisées appartenant à l'Éditeur ou à des tiers expose l'Utilisateur à des poursuites judiciaires.

9.4 Commentaires de l'Utilisateur

L'Utilisateur concède à l'Éditeur, à titre gratuit, pour toute la durée de la protection légale des droits d'auteur et pour le monde entier, une licence d'utilisation sur l'ensemble de ses commentaires qu'il aura posté au sein de l'espace notation et commentaire hébergé au sein de l'Application, en vue de :

- leur reproduction en tout ou partie au sein de l'Application ;
- de leur adaptation technique à des fins d'intégration au sein de l'Application et de mise en ligne.

À cet égard, l'Utilisateur garantit à l'Éditeur :

- qu'il dispose bien des droits et/ou autorisations nécessaires relatifs aux droits d'auteur ou autres droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle éventuellement attachés à ses commentaires ;
- bénéficier de l'autorisation préalable et écrite de chaque personne physique identifiable dans ses commentaires pour utiliser leur nom et/ou leur image aux fins de leur diffusion au sein de l'Application ;
- de façon générale que la concession accordée au titre des présentes et les commentaires sur lesquelles elle porte ne contreviennent à aucun texte légal et réglementaire en vigueur ni à aucun droit privatif appartenant à des tiers.

L'Utilisateur s'engage, le cas échéant, à indemniser l'Éditeur de tout préjudice directement ou indirectement lié au non-respect de cette garantie.

10. Responsabilité

10.1 Responsabilité de l'Utilisateur

L'Utilisateur demeure pleinement et personnellement responsable de l'utilisation de l'Application dans les conditions de droit commun.

Il appartient notamment à l'Utilisateur :

- de garder strictement confidentiels ses mots de passe et identifiants et ne pas les dévoiler à des tiers, et, de manière générale, à un tiers quelconque quelles que soient ses qualités et activités professionnelles ;
- de respecter la gestion des accès, en particulier, ne pas utiliser les mots de passe et identifiant d'un autre Utilisateur, ni chercher à connaître ces informations ;
- d'avertir l'Éditeur de tout dysfonctionnement technique constaté et de toute anomalie découverte, telle que les intrusions ;
- d'utiliser l'Application dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur ainsi que dans le respect des dispositions des présentes CGU.

Dans le cadre du Service de rendez-vous téléphonique, l'Utilisateur s'engage à donner toutes les informations nécessaires sur son état de santé pour permettre aux infirmier(e)s de lui donner des conseils adaptés.

À cet égard, l'utilisateur sera seul responsable de l'exactitude, de la cohérence et de l'exhaustivité des données qu'il aura transmises aux infirmiers dans le cadre du service de rendez-vous téléphonique.

L'utilisateur reconnaît qu'il prend seul les décisions concernant sa santé au regard des informations et des préconisations fournies par le professionnel de santé habituellement en charge de son suivi nonobstant les conseils donnés par les infirmiers dans le cadre de la mise en œuvre du service de rendez-vous téléphonique.

Toute situation d'urgence médicale doit conduire l'utilisateur à contacter immédiatement son médecin traitant ou médecin spécialiste qui le suit pour sa pathologie ou à composer les numéros d'urgence tels que le 15.

10.2 Responsabilité de l'Éditeur

L'Éditeur n'est tenu qu'à une simple obligation de moyens au titre de l'ensemble de ses obligations.

L'Application et tous les Contenus sont utilisés sous les seuls responsabilités, contrôles et direction de l'Utilisateur. L'Éditeur ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tous préjudices directs et indirects, quels qu'ils soient, issus de l'utilisation par l'Utilisateur de l'Application et tous les Contenus à quelque titre et en quelques circonstances que ce soit.

À ce titre, l'Utilisateur s'engage à valider l'adéquation de l'Application et de tous les Contenus avec ses besoins, et à les utiliser dans des conditions normales et conformément à leur destination.

L'utilisateur reconnaît que l'utilisation de l'application et de ses contenus ne se substitue en aucun cas à une consultation médicale, à un diagnostic, à une action de prévention et/ou de suivi personnel ou médical de l'utilisateur et/ou à la réalisation d'examen complémentaires.

En particulier, l'Utilisateur reconnaît qu'il renseigne sous ses seuls contrôles et responsabilités les réponses aux questions posées afin de bénéficier d'un score relatif à son niveau de stress, lequel est strictement indicatif et non diagnostic.

L'éditeur n'est en aucun cas en mesure d'apprécier l'état de santé de l'utilisateur et le cas échéant la situation d'urgence éventuelle dans laquelle se trouve l'utilisateur, qui est seul responsable de l'utilisation de l'application et de ses contenus dans cette situation ou autre, de toute décision prise, et de toute action mise en œuvre, à partir des informations saisies via l'application et des

résultats produits à titre strictement indicatif à la suite des questionnaires effectués en ligne.

Les services rendus à partir de l'application sont limités à la fourniture de résultats indicatifs à la suite des questionnaires réalisés par l'utilisateur et basés sur une analyse simplifiée et automatisée des réponses aux questions proposées et renseignées au sein de l'application, à partir des questionnaires, établis dans les seules conditions et limites décrites aux présentes cg.

En outre, l'utilisateur reconnaît que les contenus et informations générales proposées au sein de l'application sont strictement indicatifs, ne constituent en aucun cas un conseil médical, et ne se substituent à aucun titre à une consultation médicale ou autre auprès des professionnels de santé compétents.

L'Éditeur n'est en aucun cas responsable de la qualité, de l'actualité, de la complétude et de la véracité des données saisies par l'Utilisateur, sous ses seuls responsabilités, contrôles et direction.

En aucun cas, l'éditeur n'effectue de vérification ou de contrôle de cohérence ou de pertinence (notamment au plan scientifique, médical ou sanitaire) des données saisies par l'utilisateur au sein de l'application lors de son utilisation et tous les contenus. Il incombe à l'utilisateur avant toute décision ou action ou en cas de doute de consulter les professionnels de santé compétents.

L'Utilisateur est en conséquence informé que l'Éditeur ne sera pas responsable des dommages résultant notamment de :

- L'utilisation faite par l'Utilisateur des Contenus mis à sa disposition au sein de l'Application et notamment de l'interprétation qu'en fera l'Utilisateur et des conséquences de leur utilisation ;
- La divulgation par l'Utilisateur à des tiers de son identifiant et/ou de son mot de passe ;
- L'utilisation par l'Utilisateur des mots de passe et code d'un autre Utilisateur ;
- La transmission par l'Utilisateur à des tiers de toute information concernant son état de santé et notamment des conseils donnés par les infirmier(e)s dans le cadre de la mise en œuvre du Service de rendez-vous téléphonique ;
- La transmission par l'Utilisateur aux infirmier(e)s d'informations incomplètes, erronées ;
- Des conseils qui seront délivrés à l'Utilisateur par les infirmier(e)s lors du Service de rendez-vous téléphonique.

10.3 Responsabilité des infirmier(e)s du service de rendez-vous téléphonique

Les infirmier(e)s, chacun en ce qui les concerne, sont intégralement et exclusivement responsables des conseils qu'ils donneront à l'Utilisateur dans le cadre de l'utilisation par ce dernier du Service de rendez-vous téléphonique,

conformément aux obligations légales, réglementaires et déontologiques qui président à l'exercice de leurs activités professionnelles.

Nonobstant ce qui précède et dans la mesure où les conseils donnés par l'infirmier dans le cadre du service de rendez-vous téléphonique reposent sur aucun examen clinique ni données biologiques ou radiologiques de l'utilisateur mais sur les seules informations que ce dernier leur aura transmises, la responsabilité des infirmiers ne pourra en aucun cas être engagée dans l'hypothèse où les conseils rendus par ces derniers dans le strict respect de leur domaine de compétence seraient erronés notamment du fait de la transmission par l'utilisateur de données incomplètes, insuffisantes ou erronées.

L'utilisateur est en effet seul responsable de l'exactitude, de la cohérence et de l'exhaustivité des données qu'il aura transmises aux infirmiers dans le cadre du service de rendez-vous téléphonique.

En aucun cas, les infirmiers ne seront en mesure d'effectuer des vérifications ou des contrôles de cohérence, d'exactitude ou de pertinence (notamment au plan scientifique, médical ou sanitaire) des données déclarées par l'utilisateur.

11. Sécurité

L'utilisateur ne saurait se prévaloir d'aucune difficulté d'accès à l'Application pour accéder aux fonctionnalités de l'Application en fraude des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Tout Utilisateur est informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout spécialement en termes de sécurité relative dans la transmission des données, de continuité non garantie dans l'accès à l'Application, de performances non garanties en termes de volume et de rapidité de transmission des données et de propagation de virus ou toutes autres contraintes techniques qui ne sont pas sous le contrôle et la responsabilité de l'Éditeur.

En aucun cas, l'Éditeur ne saurait être tenu responsable de ces risques et de leurs conséquences, préjudiciables, quelle qu'en soit l'étendue, pour l'Utilisateur.

Il appartient à l'Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données, logiciels et matériels de la contamination par des virus ou autres formes d'attaques circulant éventuellement au travers de l'Application.

L'Éditeur fait ses meilleurs efforts pour rendre l'Application accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, mais ne saurait en aucun cas engager sa responsabilité à ce titre.

12. Cas de force majeure

L'Éditeur ne sera pas tenu responsable de toute inexécution ou retard dans l'exécution des prestations, causés par des événements hors de son contrôle (« Cas de Force Majeure »).

Un Cas de Force Majeure inclut tout acte, événement, non-réalisation, omission ou accident au-delà du contrôle de l'Éditeur et inclut en particulier (sans limitation) :

1. Grèves, fermetures ou autres actions industrielles.
2. Agitation civile, émeute, invasion, attaque terroriste ou menace d'attaque terroriste, guerre (déclarée ou non), ou menace ou préparation de guerre.
3. Feu, explosion, tempête, inondation, séisme, affaissement, épidémie ou autres catastrophes naturelles.
4. Impossibilité d'utiliser les transports par rails, bateaux, avions, routes ou autres moyens de transport privés ou publics.
5. Impossibilité d'utiliser les réseaux de télécommunications publiques et privées.
6. Actes, décrets, législation, réglementations ou restrictions de tous gouvernements.
7. Grève, défaillance ou accidents de transport maritime, postal ou autres.

L'exécution des présentes CGU sera suspendue tant que durera le Cas de Force Majeure et les délais d'exécution de l'Application et du Service de rendez-vous téléphonique seront prolongés d'autant. L'Éditeur s'efforcera dans la mesure du possible de faire cesser le Cas de Force Majeure ou de trouver une solution lui permettant d'exécuter ses obligations contractuelles malgré le Cas de Force Majeure.

13. Convention de preuve

L'utilisateur reconnaît et accepte, qu'après son identification et son authentification au sein de l'espace qui lui est réservé sur l'Application : toute manifestation de volonté par le biais de l'utilisation des fonctionnalités proposées au sein de l'Application, et en particulier l'acceptation des CGU, le consentement au partage des Données personnelles et de santé avec le prestataire BIEN ETRE ASSISTANCE en vue de l'accès et de l'utilisation du Service de rendez-vous téléphonique, constitue une signature électronique au sens des dispositions des articles 1366 et suivants du Code Civil, et manifeste son consentement en caractérisant sa preuve.

Conformément aux dispositions des articles 1366 et suivants du Code Civil et des articles 1111-25 et suivants du Code de la santé publique, la mise en œuvre d'une signature électronique, sur la base d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache, est considérée comme une signature valable et comme une preuve au sens des dispositions précitées. Notamment la mise en œuvre d'une signature électronique, sur la base de l'usage d'un mot de

passer/login est considérée comme une signature valable et comme une preuve au sens des dispositions précitées.

L'Utilisateur ne pourra pas contester la recevabilité, la validité ou la force probante des éléments sous format ou support électronique précités, sur le fondement de quelque disposition légale que ce soit et qui spécifierait que certains documents doivent être écrits ou signés pour constituer une preuve. Ainsi, les éléments considérés constituent des preuves et, s'ils sont produits comme moyens de preuve par l'Éditeur dans toute procédure contentieuse ou autre, seront recevables, valables et opposables de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

14. Cession des présentes cgu

L'Utilisateur reconnaît et accepte que l'Éditeur est autorisé à céder le présent Contrat dès lors qu'une telle cession effectuée au bénéfice de toute société, groupement d'intérêt économique, association ou autre entité juridique venant aux droits de MALAKOFF HUMANIS, notamment à la suite d'opérations de fusion, scission, dissolution, apport partiel d'actifs, ou toutes autres opérations équivalentes.

Par conséquent, l'Utilisateur reconnaît que toute société, groupement d'intérêt économique, association ou autre entité juridique venant aux droits de MALAKOFF HUMANIS pourra bénéficier du fait de la cession, de l'intégralité des droits et garanties concédés par l'Utilisateur à l'Éditeur dans le cadre des présentes CGU, notamment des droits

et garanties accordés au titre des commentaires qu'il aura postés au sein de l'espace notation et commentaire hébergé au sein de l'Application, conformément à l'article « PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ».

15. Réclamation

Toute réclamation en lien avec l'utilisation de l'Application devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : Espace client Malakoff Humanis 21 rue Laffitte 75317 Paris Cedex 09.

16. Litige – droit applicable

Les présentes CGU sont régies par la loi française.

Les Services et Contenus accessibles à partir de l'Application sont destinés à des Utilisateurs résidents français. Les Utilisateurs étrangers acceptent expressément l'application de la loi française en naviguant au sein de l'Application.

A défaut de règlement amiable, tout litige relatif à l'Application ou en relation avec son utilisation sera soumis aux tribunaux français compétents, quel que soit le lieu de résidence de l'Utilisateur.



ASSOCIATION DE MOYENS ASSURANCE DE PERSONNES (AMAP), Association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901 - N° Orias : 19000811
Siège : 21 rue Laffitte, 75009 Paris - N° SIREN 840 599 930

