



Conditions générales d'utilisation

Espace Harmonie&Moi

Services en ligne Harmonie Mutuelle

<https://www.harmonie-mutuelle.fr/mentions-legales>

L'espace Harmonie&Moi est accessible à l'adresse :

<https://harmonie-et-moi.fr/>, sur ordinateur ou sur terminal mobile après son téléchargement depuis l'Apple Store (IOS) ou le Google Play Store (Android).

L'espace Harmonie&Moi est opéré par Harmonie Mutuelle, mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité, immatriculée au répertoire Sirene sous le numéro Siren 538 518 473. Numéro LEI 969500JLU5ZH89G4TD57. Siège social : 143, rue Blomet - 75015 Paris.

1. Préambule et définitions

Les présentes conditions générales d'utilisation (CGU) précisent les conditions d'accès et d'utilisation des services en ligne de l'espace Harmonie&Moi, qu'Harmonie Mutuelle met à la disposition de ses adhérents, de leurs ayants droit et des prospects.

Les présentes CGU ont pour objet de fixer les droits et obligations respectifs d'Harmonie Mutuelle et des utilisateurs de l'espace Harmonie&Moi.

Définitions

Adhérent : personne physique signataire d'un bulletin d'adhésion ou d'affiliation, et couverte à ce titre par une garantie assurée et/ou distribuée par Harmonie Mutuelle.

Ayant droit : personne physique non signataire du bulletin d'adhésion mais bénéficiant des prestations de la mutuelle en sa qualité d'ayant droit de l'adhérent principal (dans les conditions prévues aux statuts).

Compte : interface dans laquelle est regroupé l'ensemble des données fournies par l'utilisateur.

Données personnelles : ensemble des informations se rapportant à l'utilisateur ou ses ayants-droits, rentrées dans l'espace Harmonie&Moi et permettant de les identifier directement ou indirectement (exemples : nom, prénom, n° d'adhérent, adresse mail etc...).

Espace Harmonie&Moi : service en ligne proposé aux adhérents, leurs ayants droit éventuels et aux prospects d'Harmonie Mutuelle, accessible uniquement après identification, via le site internet Harmonie Mutuelle (à l'adresse <https://harmonie-et-moi.fr/>) ou l'application mobile.

Organisme assureur : organisme tiers partenaire d'Harmonie Mutuelle, qui assure des garanties distribuées et/ou gérées par Harmonie Mutuelle.

Prospect : personne physique ayant réalisé auprès d'Harmonie Mutuelle une démarche de réalisation de devis sans finaliser son adhésion ou sa souscription.

Service : ensemble des fonctionnalités proposées par Harmonie Mutuelle aux utilisateurs de l'espace Harmonie&Moi via leur compte.

Utilisateur : personne titulaire de l'accès à l'espace Harmonie&Moi. Il peut s'agir d'un adhérent, d'un ayant droit ou d'un prospect.

Tout utilisateur doit accepter les présentes CGU lors de la création/activation du compte utilisateur.

2. Conditions d'accès aux services en ligne

Création du compte et mot de passe

Tout adhérent ou ayant droit a la possibilité, à son initiative, de créer son compte sur l'espace Harmonie&Moi depuis l'interface d'authentification. Lors de sa première visite, ce dernier doit : renseigner son numéro d'adhérent, fournir les informations personnelles requises qui devront correspondre aux informations liées au contrat, créer son compte avec un identifiant et un mot de passe (répondant aux exigences de sécurité requises), confirmer son adresse mail et accepter les présentes CGU.

Dans certains cas (pour les prospects ou les adhérents affiliés à un contrat collectif obligatoire par exemple), l'espace Harmonie&Moi sera automatiquement créé mais le compte ne pourra être activé que par l'utilisateur.

Dans tous les cas, lorsque le compte sera créé, l'utilisateur recevra un lien par e-mail pour activer son compte.

En cas de perte ou d'oubli, le mot de passe peut être réinitialisé depuis la page de connexion au compte personnel.

Le mot de passe et l'identifiant sont strictement personnels et confidentiels. L'utilisateur prend toute mesure propre à assurer la sécurité et la confidentialité de son mot de passe. Il est responsable de la conservation, de la confidentialité et de l'utilisation de son identifiant et de son mot de passe.

L'utilisateur est responsable de la confidentialité et de la sécurité de son adresse email par laquelle des codes d'authentification pourront être envoyés à différentes étapes de son parcours ou de la gestion de son contrat.

L'utilisateur est également responsable des conséquences d'une divulgation de ses identifiants et mots de passe, même involontaire, à toute personne, la responsabilité d'Harmonie Mutuelle ne pouvant être engagée quant aux conséquences qui résulteraient d'un usage frauduleux ou abusif des identifiants et mots de passe.

L'utilisateur s'engage en outre à signaler à Harmonie Mutuelle dans les plus brefs délais toute utilisation frauduleuse de son identifiant ou de son mot de passe.

Acceptation des conditions générales d'utilisation

Lors de la création d'un compte Harmonie&Moi, et afin d'accéder à tout ou partie des services en ligne décrits ci-après, l'utilisateur doit obligatoirement avoir pris connaissance et accepté les présentes CGU.

Il reconnaît par l'activation de son compte, en cochant la mention « j'ai lu et j'accepte les conditions générales d'utilisation du service », qu'il a la capacité juridique requise pour donner son consentement à celles-ci et qu'il entend se conformer à toutes les conditions de ces CGU.

À compter de leur validation en ligne, les présentes CGU prennent effet et remplacent, le cas échéant, celles qui auraient été validées antérieurement. Elles auront force obligatoire entre les parties à l'occasion de chaque utilisation et de chaque action effectuée par le biais du compte de l'utilisateur.

Ces CGU peuvent être modifiées et mises à jour unilatéralement.

Seule la dernière version des CGU est opposable à tout utilisateur.



**Harmonie
mutuelle**

GRUPE **vyv**



Conditions générales d'utilisation (suite)

Espace Harmonie&Moi

3. Description des services en ligne

Les services proposés en ligne sur l'espace Harmonie&Moi ont un caractère facultatif. La liste présentée ci-dessous n'a pas vocation à être exhaustive. Ils pourront être modifiés, supprimés ou complétés sans que cela engendre nécessairement une modification des présentes CGU.

Les informations contenues dans le compte ont un caractère indicatif et non contractuel.

L'utilisateur reconnaît que les services décrits dans les présentes CGU sous soumis à aux réserves de prise en charge des fonctionnalités par le terminal de l'utilisateur et, cas échéant, de l'activation des fonctionnalités par l'utilisateur.

Harmonie Mutuelle propose aux utilisateurs, le cas échéant selon le niveau d'habilitations accordé de :

Fonctionnalités liées au compte (accessibles dès que l'utilisateur est authentifié):

- accéder au site internet « **harmonie-sante.fr** », consulter le numéro en cours du magazine « Harmonie Santé » et choisir ses préférences de réception ;
- accéder à l'espace **#JagisCollectif** (plateforme présentant les actions solidaires portées par les salariés et les délégués d'Harmonie Mutuelle) ;
- accéder, sous réserve d'éligibilité, à différents services accessibles via des plateformes mises à disposition par les partenaires d'Harmonie Mutuelle ;
- accéder aux coordonnées de son agence de rattachement, service client, service d'assistance ;
- contacter le service client par message ;
- prendre rendez-vous avec un conseiller ;
- communiquer avec un service dédié aux personnes sourdes et malentendantes ;
- choisir ses préférences pour la réception des documents et des communications ;
- modifier ses informations personnelles (date de naissance, adresse, numéro de téléphone, numéro de sécurité sociale, numéro d'organisme de rattachement) ;
- demander l'exercice de ses droits en matière de protection des données personnelles (exercice de mon droit d'accès, droit de rectification, droit d'effacement, droit d'opposition, droit à la limitation des traitements dans les conditions prévues par la réglementation, droit à la portabilité des données ou toute autre demande concernant un traitement de données) ;
- découvrir les différentes offres et services Harmonie Mutuelle et réaliser des devis en ligne (garantie accidents de la vie, protection décès...) ;
- modifier son mot de passe ou gérer sa connexion ;
- autoriser ou refuser les différents Cookies du site ;
- paramétrer l'affichage de l'espace personnel (mode haut contraste, affichage en cas de dyslexie, taille du texte)

Fonctionnalités spécifiques aux garanties santé :

- consulter les dernières prestations versées ;
- consulter et télécharger les relevés de prestations frais de santé en ligne (ces relevés en ligne remplaçant les décomptes dits « papiers ») ;
- demander un remboursement, une évaluation de la prise en charge d'un devis ou formuler tout autre demande ;
- suivre l'avancement du traitement de ses demandes ;

- consulter les informations relatives au son contrat santé (télécharger le descriptif des garanties) ;

- afficher et télécharger la carte mutuelle ;

- effectuer certaines opérations de gestion afférentes au contrat (*) : ajouter des bénéficiaires, modifier son RIB, actualiser sa situation afin de bénéficier de la portabilité des droits le cas échéant, simuler un remboursement de manière autonome via le service IRMA, demander à recevoir sa carte mutualiste au format papier, vérifier si le paiement des échéances sont à jour, demander la résiliation de son contrat sous réserve d'éligibilité à la fonctionnalité...

- consulter les documents transmis par la mutuelle dans le cadre de la gestion du contrat ;

- identifier un professionnel de santé agréé (outil de géolocalisation) ;

- consulter un médecin sur rendez-vous ou en téléconsultation et/ou obtenir un deuxième avis médical grâce aux services dédiés (sous réserve que ces services soient prévus au contrat).

(*) certaines fonctionnalités relatives à la gestion du contrat ne peuvent être réalisées que par l'adhérent principal et ne sont pas accessibles à l'utilisateur ayant droit

4. Accès à l'espace Harmonie&Moi

Harmonie Mutuelle s'efforce de permettre l'accès aux services en ligne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors de contrôle d'Harmonie Mutuelle et sous réserve d'éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de l'espace Harmonie&Moi.

Cependant, Harmonie Mutuelle ne garantit pas que les services en ligne proposés soient continus, sans interruption provisoire ou définitive, sans suspension ou sans erreur. La responsabilité d'Harmonie Mutuelle ne saurait donc être engagée en cas d'impossibilité d'accès à l'espace Harmonie&Moi via l'adresse <https://harmonie-et-moi.fr/>, et/ou à l'application mobile.

Elle ne peut notamment garantir une disponibilité totale de l'espace Harmonie&Moi et ne pourra en aucun cas être tenue responsable des conséquences liées à tout dysfonctionnement et/ou à la saturation du réseau Internet ou de télécommunications ou à toute défaillance du matériel de réception ou des lignes de communication du fournisseur d'accès à Internet ou de réseau mobile.

Harmonie Mutuelle se réserve le droit, sans préavis, de suspendre définitivement ou temporairement l'utilisation de tout ou partie de l'espace Harmonie&Moi, afin notamment de le mettre à jour, de le modifier, d'en assurer la maintenance, et de manière générale, pour toute autre cause technique et organisationnelle.

En tout état de cause, Harmonie Mutuelle n'a qu'une obligation de moyen et non de résultat s'agissant de la disponibilité de ces services.

5. Engagements de l'utilisateur

L'utilisateur s'engage à :

- Utiliser son espace personnel conformément à son objet tel que décrit dans les présentes CGU ;
- Fournir des informations et données personnelles exactes, actuelles et complètes nécessaires à l'accès et la réalisation des services ;
- Se comporter de façon loyale et raisonnable vis-à-vis de la mutuelle ;



Conditions générales d'utilisation (suite)

Espace Harmonie&Moi

- Ne pas détourner la finalité de l'espace Harmonie&Moi, telle que décrite dans les présentes CGU, pour commettre des crimes, délits ou contraventions réprimés par le code pénal ou toute autre loi ou réglementation ;
- Ne pas perturber l'usage par les autres utilisateurs de l'espace Harmonie&Moi et ne pas accéder aux comptes de tiers ;
- Ne pas porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de l'espace Harmonie&Moi ;
- Ne commettre aucun acte pouvant mettre en cause la sécurité informatique d'Harmonie Mutuelle ou des autres utilisateurs.

6. Responsabilités

Les identifiants et mots de passe permettant l'accès à l'espace Harmonie&Moi sont placés sous la responsabilité de l'utilisateur et ne doivent pas être communiqués à des tiers. Harmonie Mutuelle ne peut être tenue responsable de toute utilisation par un tiers de ces codes et des informations auxquelles ils donnent accès.

En fonction de leur qualité d'adhérent, d'ayant droit ou de prospect, les utilisateurs n'ont pas accès aux mêmes fonctionnalités. Chaque utilisateur est responsable des opérations réalisées sur son compte. Ainsi, en aucun cas Harmonie Mutuelle ne pourra être tenue responsable des conséquences d'une opération réalisée par un utilisateur sur un autre compte que le sien. En cas de contestation, la mutuelle peut apporter la preuve des opérations réalisées au moyen des données enregistrées dans le système d'information, lesquelles ont une force probante et sont opposables à l'utilisateur.

Les informations et éléments publiés sur l'espace personnel ne constituent en aucun cas un engagement contractuel d'Harmonie Mutuelle et ne peuvent en aucun cas être considérés comme un conseil de nature professionnelle.

Les seuls éléments opposables à Harmonie Mutuelle figurent dans les statuts, le règlement intérieur et les documents contractuels remis à l'adhésion ou à la conclusion du contrat, le cas échéant modifiés dans les conditions exposées dans lesdits documents contractuels.

Harmonie Mutuelle ne pourra être tenue responsable de tout dommage de quelque nature que ce soit résultant de l'interprétation ou de l'utilisation d'informations disponibles sur l'espace Harmonie&Moi.

Harmonie Mutuelle et le cas échéant l'organisme assureur déclinent toute responsabilité, expresse ou tacite, concernant l'exactitude, l'exhaustivité ou les délais de mise à jour des informations publiées sur l'espace Harmonie&Moi.

En aucun cas, Harmonie Mutuelle et le cas échéant l'organisme assureur ne pourront être tenus responsables de tous dommages directs ou indirects, résultant de la connexion à l'espace Harmonie&Moi.

Les services proposés sur l'espace Harmonie&Moi peuvent être modifiés par Harmonie Mutuelle, partiellement ou totalement à tout moment, sans préavis notamment en termes de contenu, de fonctionnalités et d'évolution de la technologie.

Harmonie Mutuelle n'assume aucune responsabilité quant au contenu des sites extérieurs auxquels l'espace Harmonie&Moi renvoie (liens hypertextes).

Harmonie Mutuelle ne peut pas être tenue responsable de toute dégradation d'accès au service résultant de l'absence de mise en œuvre par l'utilisateur des mises à jour recommandées. Sans limiter la portée des autres dispositions des présentes CGU,

Harmonie Mutuelle ne peut notamment être considérée comme responsable des dommages résultant de la perte, l'altération ou l'accès frauduleux à des données, la transmission accidentelle de virus par voie d'e-mails ou d'autres éléments nuisibles.

Les parties reconnaissent que constituent notamment un cas fortuit les pannes et les problèmes d'ordre technique concernant le matériel, les programmes et logiciels informatiques, ou le réseau Internet ou de télécommunications, mais ne se limitant pas aux interruptions, suspensions ou fermetures du service. L'utilisateur reconnaît qu'Harmonie Mutuelle ne peut être tenue pour responsable des dommages liés à ces problèmes.

7. Propriété intellectuelle

L'utilisateur reconnaît et accepte que le contenu de l'espace Harmonie&Moi et notamment mais non exclusivement les textes, photographies, vidéos, logiciels et programmes, sons, musiques, mise en page, charte graphique, logos, design ou tout autre information ou support présenté par Harmonie Mutuelle ou ses annonceurs sont protégés par leurs droits d'auteurs, marque, brevet et tout autre droit de propriété intellectuelle ou industrielle qui leur sont reconnus selon les lois en vigueur. Les marques « Harmonie Mutuelle » et leurs logos sont des marques déposées par Harmonie Mutuelle. Toute représentation et/ou reproduction et/ou exploitation partielle ou totale de ces marques, de quelque nature que ce soit, est totalement prohibée. Il s'engage à ne pas télécharger, reproduire, transmettre, vendre ou distribuer le contenu du site ou, le cas échéant, de l'application mobile sans l'autorisation expresse d'Harmonie Mutuelle.

Chacun reconnaît que les informations et les bases de données accessibles sur l'espace Harmonie&Moi sont la propriété d'Harmonie Mutuelle.

Ces informations ne peuvent notamment pas être utilisées à des fins commerciales, être reproduites sur un site Internet, ou compilées par le biais d'un logiciel de recherche, d'un méta-moteur ou d'un aspirateur de site.

8. Fin des services

En cas de non-respect des stipulations des présentes CGU ou en cas d'acte ou d'omission de l'utilisateur affectant le bon fonctionnement de l'espace Harmonie&Moi ou contraire aux lois en vigueur, la mutuelle se réserve le droit, sans préavis, de suspendre ou de fermer le compte de l'utilisateur et de lui refuser l'accès à tout ou partie des services en ligne de la mutuelle, et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels la mutuelle pourrait prétendre.

En cas de cessation du bénéfice des garanties d'assurance santé ou prévoyance, de résiliation du contrat d'assurance, pour quelque cause que ce soit, les services internet et les documents contractuels restent disponibles pendant 6 mois à compter de la date de résiliation (impossibilité d'effectuer des actes de gestion sur le contrat), puis 5 ans avec un accès restreint à l'espace documentaire.

Harmonie Mutuelle peut par ailleurs décider de supprimer les services en ligne actuellement proposés aux utilisateurs, ce qui mettra fin à l'accès aux différents espaces personnels.

Aucune de ces hypothèses ne pourra donner lieu au versement d'une quelconque indemnité.

À tout moment, l'utilisateur peut demander la suppression de son compte en contactant les services d'Harmonie Mutuelle.



Conditions générales d'utilisation (suite)

Espace Harmonie&Moi

9. Sécurité et protection des données personnelles – Utilisation des cookies

Les informations recueillies sur le site Internet <https://harmonie-et-moi.fr/> font l'objet d'un traitement réalisé par Harmonie Mutuelle et le cas échéant l'organisme assureur, pour les finalités de délivrance des services en ligne décrits à l'article 3 des présentes CGU.

Elles sont nécessaires pour accéder aux fonctionnalités du site et à la délivrance des services en ligne.

Dans ce cadre, ces informations personnelles, font également l'objet de traitements dont les finalités principales consistent à effectuer toutes les opérations nécessaires à la passation, la gestion (y compris commerciale) et l'exécution de nos engagements contractuels, ainsi que toute opération relative à l'organisation de la vie institutionnelle relevant des statuts.

Harmonie Mutuelle et le cas échéant l'organisme assureur seront également susceptibles d'utiliser les informations personnelles pour (1) le recouvrement et le contentieux (2) son dispositif de lutte contre les fraudes, incluant le contrôle, le traitement des soupçons de fraude et les fraudes avérées (3) le respect de ses obligations légales et réglementaires existantes ou à venir et notamment la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (4) dans les conditions fixées par la réglementation, la prospection commerciale, y compris l'analyse à des fins d'évaluation et de personnalisation du parcours client, ou d'amélioration de nos offres (5) toute autre finalité qui pourrait être précisée sur nos supports de collecte.

Les informations personnelles seront conservées le temps nécessaire à la réalisation de ces différentes finalités et au respect des différentes dispositions légales relatives à la prescription ou à toute autre durée spécifique fixée par l'autorité de contrôle dans un référentiel sectoriel (normes pour le secteur assurance).

Elles sont destinées aux personnels habilités d'Harmonie Mutuelle et le cas échéant de l'organisme assureur et, dans la stricte limite des finalités citées ci-dessus, et sont susceptibles d'être transmises aux sous-traitants, partenaires et organismes professionnels habilités par Harmonie Mutuelle et le cas échéant l'organisme assureur et contribuant à la réalisation de ces finalités.

Elles peuvent également, pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires, être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires, notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme en application des dispositions légales.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement ou de portabilité de vos données personnelles, et pouvez décider de leur sort après votre décès. Vous disposez en outre d'un droit à la limitation des traitements et d'un droit d'opposition (par exemple le droit de s'opposer à l'utilisation de ses données personnelles à des fins de prospection commerciale et/ou de profilage), dans les limites des intérêts légitimes d'Harmonie Mutuelle et le cas échéant l'organisme assureur.

Sous réserve de ne pas entraver l'exécution du contrat, vous pouvez solliciter à tout moment le retrait de toute autorisation spéciale et expresse qui aurait été donnée pour l'utilisation de certaines de vos données personnelles et/ou de leur utilisation pour une finalité particulière.

Vous pouvez exercer vos droits auprès du Responsable Protection des données - Data Protection Officer - de la mutuelle par mail à l'adresse dpo@harmonie-mutuelle.fr ou par courrier postal adressé à « Harmonie Mutuelle - Service DPO - 29, quai François-Mitterrand - 44273 Nantes Cedex 2 » ou via le formulaire d'exercice de droit accessible en bas de la page « Mes informations personnelles » de votre espace Harmonie&Moi. Lors de cette demande, un justificatif d'identité pourra vous être demandé.

En cas de réclamations relatives au traitement de vos données personnelles et l'exercice de vos droits, vous pouvez saisir la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). Par ailleurs, Harmonie Mutuelle utilise de petits fichiers non exécutables, dénommés cookies, aux seules fins d'améliorer la navigation sur son site <https://harmonie-et-moi.fr/> et d'en mesurer l'audience et l'utilisation des services proposés. Les informations ainsi recueillies ne sont donc pas nominatives. Ces cookies ne sont conservés que pour le temps de la connexion et restent en tout état de cause sous le contrôle de l'utilisateur, qui peut les supprimer à tout instant ou configurer son navigateur aux fins de refus des cookies.

Afin d'en savoir plus sur le sujet, nous vous invitons à consulter notre charte cookies.

10. Divers

Les présentes CGU sont soumises au droit français. Le fait pour Harmonie Mutuelle de tolérer le manquement par l'utilisateur à l'une des obligations prévues par les présentes CGU, ou de ne pas appliquer un droit quelconque qui lui est reconnu par les présentes CGU, ne peut en aucun cas être interprété comme une renonciation de sa part à se prévaloir de ses droits.

Dans l'hypothèse où l'une quelconque des dispositions des présentes CGU serait considérée illégale par une disposition d'ordre légal ou réglementaire, présente ou future, ou par une décision de justice revêtue de l'autorité de la chose jugée et émanant d'une juridiction ou d'un organisme compétent, ladite disposition serait considérée comme étant non écrite, toutes les autres dispositions des présentes CGU conservant force obligatoire entre les parties.

Pour toutes questions relatives aux présentes CGU, vous pouvez nous contacter aux coordonnées figurant sur le site Internet <https://www.harmonie-mutuelle.fr/>.

Date de mise à jour des CGU : 02.2026