

CONDITIONS GÉNÉRALES

juin 11

2015

Présentation des CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION des sites internet
Partenamut et applications

Contenu

MENTIONS LEGALES.....	2
ACCEPTATION DES PRESENTES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION	2
CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION	4
1. « Policy » relative à la protection de la vie privée concernant nos sites et applications internet / mobile.....	4
1.1 Données de connexion.....	4
1.2 Commentaire et contenu.....	4
1.3 Liens vers les sites tiers.....	4
1.4 Suivi des e-mails commerciaux de Partenamut.....	4
1.5 Cookies.....	5
1.6 Votre souhait en matière de protection de la vie privée.....	9
1.7 Procurations.....	Erreur ! Signet non défini.
2. Conditions d'usage.....	12
2.1 Objet.....	12
2.2 Contenu privé.....	12
2.3 Comportement de l'utilisateur (« Charte de l'utilisateur »).....	13
2.4 Modifications	13
2.5 Obligations de Partenamut.....	14
2.6 Responsabilité de Partenamut.....	14
2.7 Propriété intellectuelle	14
2.8 Le secret des télécommunications.....	15
3. Collecte et utilisation de données à caractère personnel	16
3.1 Finalités du traitement de mes données à caractère personnel et durée de conservation	16
3.2 Qui a accès aux données à caractère personnel ?.....	17
3.3 Protection des données à caractère personnel	19
3.4 Divulgaration des données à caractère personnel à des tiers	19
3.6 La liste «Ne m'appellez plus».....	20
3.7 Votre droit d'accès et de rectification	20
4 Conditions spécifiques relatives à nos e-Services.....	20
4.1 Conditions spécifiques relatives à "MA FACTURE EN LIGNE" ..	Erreur ! Signet non défini.
4.2 Conditions spécifiques relatives à l'utilisation de « ZOOMIT ». ..	Erreur ! Signet non défini.
4.3 Conditions spécifiques relatives à l'usage de l' « E-BOX ».....	20
4.4 Conditions spécifiques relatives à l'utilisation de la signature électronique.....	20

MENTIONS LEGALES

Les sites internet et applications concernés par les présentes conditions générales et énumérées ci-dessous sont des sites appartenant à Partena-Mutualité Libre, mutualité soumise à la loi du 6 août 1990, exerçant ses activités sous la dénomination « Partenamut », dont l'abréviation sera utilisée ci-après, dont le numéro d'entreprise est le 0411.815.280 et dont le siège social est situé à 1080 Bruxelles, boulevard Louis Mettewie 74-76 ; Tél. : 32 2-44 44 111, Fax : 32 2-44 44 360, [Contact en Ligne](#)

Partenamut est l'opérateur et l'administrateur exclusif des sites suivants :

- <http://www.partenamut.be>
- <https://www.partenamut.be/MyPartenamut>
- <http://www.partenamutshop.be>
- <http://www.kids.partena.be>
- <http://www.babymut.be>
- Applications mobile (p.ex partenamut app)

Les données de contact responsables du site et de sa publication sont les suivantes :

Partena-Mutualité Libre (en abrégé Partenamut), mutualité établie à 1080 Bruxelles, boulevard Louis Mettewie, 74-76 (RPM Bruxelles - numéro d'entreprise : 0411.815.280)

Ce site est édité et hébergé par : M-Team, Route de Lennik 788 bte 1 - 1070 Anderlecht

ACCEPTATION DES PRESENTES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

AVERTISSEMENT PREALABLE : EN ACCÉDANT À CE SITES INTERNET ET APPLICATIONS, EN LES VISITANT OU EN LES UTILISANT, QUE CE SOIT À TITRE PERSONNEL ET/OU AU NOM DE L'ENTITÉ JURIDIQUE POUR LAQUELLE VOUS AGISSEZ EN QUALITÉ DE MANDATAIRE, D'INTERMÉDIAIRE OU D'EMPLOYÉ, VOUS MARQUEZ VOTRE ACCORD SUR LES CONDITIONS GÉNÉRALES MENTIONNÉES CI-DESSOUS, QUE VOUS CONFIRMEZ AVOIR LUES ET SUR LESQUELLES VOUS MARQUEZ EXPRESSEMENT ET SANS RESERVE VOTRE ACCORD.

Partenamut peut faire évoluer, librement et à tout moment, les présentes conditions générales afin de les adapter aux évolutions des services et/ou de leur exploitation. Par conséquent, nous vous invitons à les consulter lors de chaque visite afin de prendre connaissance de leur dernière version. Cette dernière version est disponible en permanence sur chacun des sites et applications de Partenamut. L'utilisation des services proposés implique dès lors de votre part une acceptation totale et inconditionnelle de l'ensemble des présentes conditions générales. L'accès à certains services comme «Partenamut shop » peut également être subordonné à votre acceptation pleine et

entière des conditions spécifiques d'utilisation, qui viennent s'ajouter aux présentes conditions générales.

Par « service », on entend, sans que cette liste soit limitative, tout contenu accessible depuis tous les sites internet et applications de Partenamut.

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

1. « Policy » relative à la protection de la vie privée concernant nos sites et applications internet / mobile

1.1 Données de connexion

Nous enregistrons des informations concernant la connexion établie par vos soins avec nos sites et applications internet / mobile, ainsi que concernant le logiciel et l'équipement que vous utilisez à cet effet. Ces informations comprennent notamment votre adresse IP, l'heure de consultation du site internet, le type de navigateur et le type d'équipement que vous utilisez et les pages que vous visitez. Elles sont utilisées pour établir des statistiques et pour améliorer la qualité de notre site internet et de notre service.

Lorsque vous visitez nos sites et applications internet / mobile de Partenamut, nous pouvons tirer parti des informations portant sur vos habitudes de navigation sur nos sites et applications internet / mobile, ainsi que d'autres données que nous avons recueillies pour personnaliser davantage notre offre de produits et de services.

1.2 Commentaire et contenu

Toute plainte faisant suite aux commentaires ou au contenu que vous avez placé(s) sur les nos sites et applications internet / mobile Partenamut ou toute non-conformité de vos commentaires ou de votre contenu aux « Conditions d'usage » pourra être enregistrée dans nos bases de données afin de prendre les mesures adaptées, comme la suppression du commentaire, du contenu ou de votre profil.

Vos données pourront aussi être transmises aux autorités judiciaires, à la demande de celles-ci ou dans le cadre de notre obligation de signaler spontanément tout contenu illégal aux autorités compétentes.

1.3 Liens vers les sites tiers

Nos sites et applications internet / mobile peuvent contenir des hyperliens vers des sites internet non gérés par Partenamut. Ces hyperliens vous sont uniquement proposés à titre d'information. Si vous consultez ces sites internet, nous vous conseillons d'examiner attentivement leur politique de protection de la vie privée.

Partenamut n'est aucunement responsable de l'exactitude du contenu de ces sites tiers.

1.4 Suivi des e-mails commerciaux de Partenamut

Partenamut peut vous envoyer des e-mails dans le but de vous tenir au courant de ses produits, services et promotions existants et nouveaux, sauf si vous vous y opposez.

Partenamut utilise des outils pour mesurer et suivre l'impact de ces e-mails : cet e-mail a-t-il été ouvert ou non, est-ce qu'on a cliqué sur un hyperlien ou non, etc. Ces outils sont utilisés en vue d'une augmentation de l'efficacité des campagnes e-mail de Partenamut et afin de permettre à Partenamut de vous proposer des offres répondant mieux à vos besoins personnels.

1.5 Cookies

a) Utilisation de cookies sur les sites Partenamut

Que sont les cookies et à quoi servent-ils ? Un cookie est un petit fichier contenant des informations sur le comportement du visiteur lorsque celui-ci navigue sur un site. Le cookie mémorise donc certaines préférences, par exemple le choix de la langue. Techniquement parlant, le cookie est généré par le serveur du site visité, mais il est enregistré sur le disque dur de l'ordinateur ou sur tout appareil mobile équipé d'une connexion internet de l'utilisateur (smartphone ou tablette par exemple).

Pour en savoir plus sur le fonctionnement des cookies, rendez-vous sur le site [All About Cookies](#)

Quels sont les types de cookies utilisés par Partenamut ? Partenamut utilise des cookies techniques, des tracking cookies et des marketing cookies. Dans certains cas, les cookies peuvent être des cookies de partenaires de Partenamut.

- **Les cookies techniques** sont utiles dans la mesure où ils nous permettent de vous reconnaître lorsque vous visitez nos sites internet. Vous ne devez plus réintroduire votre mot de passe et votre nom d'utilisateur à chaque fois que vous accédez à un site internet, par exemple. Ils peuvent également être utilisés pour noter les pages que vous visitez ainsi que les préférences que vous choisissez lors de la visite. Cela nous permet d'améliorer votre expérience ainsi que nos sites internet.

Les cookies techniques peuvent vous éviter de devoir faire systématiquement certains choix (de langue notamment) chaque fois que vous visitez le site. Ils peuvent également mémoriser les informations que vous communiquez lorsque vous remplissez un formulaire en ligne afin que vous receviez le service demandé : lors d'une simulation par exemple, les différentes étapes sont mémorisées afin que nous puissions calculer le résultat.

- **Les « tracking cookies »** permettent notamment d'analyser l'usage de notre site, de faire des statistiques. Pour cela, nous utilisons les cookies du logiciel avec lequel nous calculons par exemple des statistiques relatives au trafic sur notre site afin de mesurer l'efficacité de nos actions de marketing
- **Les cookies analytiques** servent à compiler des statistiques anonymes sur vos habitudes de navigation et collecter des informations à propos de votre activité en ligne sur les sites internet. Dans ce cas, vous ne serez pas identifié(e) personnellement et toutes les informations collectées seront uniquement utilisées sous une forme agrégée pour élaborer des rapports.
- **Les « marketing cookies »** permettent d'améliorer et de personnaliser le contenu et le fonctionnement de notre site ; d'éviter de vous présenter à chaque fois la même publicité ; de suivre et d'optimiser les bannières de Partenamut sur d'autres sites.

Les cookies des tiers sont ceux qui sont fixés par un domaine différent de celui que l'utilisateur visite. Partenamut utilise des tiers soigneusement sélectionnés pour fournir certains services et

pour améliorer le service que nous vous offrons. Certains de ces tiers utilisent des cookies. Partenamut fournit également des liens vers des sites Internet externes de tiers et des pages Partenamut sur réseaux sociaux et vous pouvez choisir de cliquer sur ces sites. Si vous le faites, ces sites tiers peuvent envoyer des cookies sur votre navigateur. Nous déclinons toute responsabilité en relation avec ces cookies. Vous pouvez consulter les politiques cookies sur les sites Internet respectifs de ces tiers, pour plus d'informations sur ce qu'ils font de ces cookies et de la manière dont vous pouvez les gérer.

Ci-dessous la liste des cookies déployés par ces tiers sur notre site :

- Google Analytics

Le site utilise Google Analytics, un service d'analyse d'audience de site internet fourni par une société tierce (Google). Google Analytics installe des cookies afin d'analyser l'utilisation du site. Google Analytics utilise des cookies pour définir des sessions d'utilisateur ainsi que pour fournir un certain nombre de caractéristiques-clés dans ses rapports. Google Analytics crée ou met à jour des cookies uniquement pour collecter des données indispensables aux rapports. Google Analytics n'utilise en outre que des cookies d'origine. Cela signifie que tous les cookies créés par Google Analytics pour votre domaine envoient des données uniquement aux serveurs de votre domaine. Ces cookies Google Analytics deviennent donc la propriété personnelle du domaine de votre site internet ; les données ne peuvent être modifiées ou récupérées par aucun service sur un autre domaine.

Les informations générées par ces cookies concernant votre utilisation de nos sites internet ainsi que votre adresse IP actuelle seront transmises par votre navigateur à Google qui les enregistrera sur des serveurs aux États-Unis et dans d'autres pays. Google utilisera ces informations pour notre compte afin d'évaluer votre utilisation de ce site internet, d'élaborer des rapports sur l'activité du site internet et de nous fournir d'autres services en rapport avec l'activité du site internet et Internet. L'adresse IP collectée via Google Analytics ne sera associée à aucune autre donnée conservée par Google. Vous pouvez décider de désactiver ou de bloquer les cookies de Google en sélectionnant les paramètres appropriés dans votre navigateur. Dans ce cas, il se peut que vous ne puissiez plus utiliser l'intégralité des fonctions de nos sites internet. Vous pouvez télécharger et installer le module complémentaire de navigateur pour la désactivation de Google Analytics disponible sur le site de Google. Veuillez noter que le site utilise Google Analytics avec la fonction anonymizelp et que votre adresse IP est tronquée au dernier octet avant son stockage afin d'éviter toute identification.

Nom du cookie	Objectif	Conservation
__ga	Ce cookie est utilisé par Google Universal Analytics. Il distingue les utilisateurs uniques en attribuant un identifiant généré au hasard. Il est inclus dans chaque requête de page du site et est utilisé pour quantifier les visiteurs; sessions et données de campagnes dans les rapports d'analyse de fréquentation du site.	2 ans à compter de la création/mise à jour.
__gat	Ce cookie est utilisé par Google Universal Analytics pour réduire le taux de requêtes, limitant la récupération de données sur les sites ayant beaucoup de trafic.	10 minutes à compter de la création/mise à jour.
__sc	Cookie mis en place lors de la connexion au guichet en ligne pour permettre l'identification de l'utilisateur sur le site ainsi que la personnalisation du contenu.	1 an
__ASPXAUTH -	Cookie identifiant l'utilisateur en vue de son authentification sur le serveur.	30 minutes à compter de la création/mise à jour.
__ASP.NET_SessionId -	Cookie maintenant l'état de session ASP.NET	Durant la session
__SC_ANALYTICS_GLOBAL_COOKIE	Cookie permettant de lier les visites ayant lieu sur des terminaux différents à un même utilisateur.	10 ans
__SC_ANALYTICS_SESSION_COOKIE -	Cookie identifiant une séquence de requêtes HTTP provenant d'un utilisateur unique. Ce cookie est utilisé pour créer et poursuivre une session d'utilisateur avec notre site. Lorsqu'un utilisateur visualise une page sur notre site, le code Google Analytics tente de mettre à jour ce cookie. S'il ne trouve pas le cookie, un nouveau cookie est	Durant la session

	créé et une nouvelle session est établie. Chaque fois qu'un utilisateur visite une page différente de notre site, ce cookie est mis à jour et expire 30 minutes plus tard, continuant ainsi une session unique tant que l'activité de l'utilisateur se poursuit, toutes les 30 minutes. Ce cookie expire lorsqu'un utilisateur s'arrête sur une page du site pendant plus de 30 minutes. Nous pouvons modifier la longueur par défaut d'une session d'utilisateur avec la fonction <code>_setSessionCookieTimeout</code> .	
_cc_analytics	Utilisé par le module de consentement des cookies pour savoir quel type de cookie est accepté par l'utilisateur.	1 an
_cc_necessary	Utilisé par le module de consentement des cookies pour savoir quel type de cookie est accepté par l'utilisateur.	1 an
_cc_social -	Utilisé par le module de consentement des cookies pour savoir quel type de cookie est accepté par l'utilisateur.	1 an
_partenamut#lang -	Ce cookie identifie la langue de l'utilisateur	Durant la session
BALANCEID	Load balancing, duplique les sessions sur un autre serveur d'application.	Durant la session

b) Changements à notre politique de cookies

Nous nous réservons le droit de modifier et mettre à jour la politique de cookies à tout moment. Les changements à la politique de cookies sont en vigueur au moment de leur publication sur ce site, et votre utilisation continue de ce site Internet signifie que vous acceptez ces modifications.

c) Cookies et respect de la vie privée

Les cookies sont actifs pendant une période de 24 mois maximum. Les cookies qu'utilise Partenamut attribuent à chaque utilisateur un numéro unique crypté et de ce fait inexploitable par des tiers. Les protections, telles que le masquage d'adresse IP, le module complémentaire de navigateur pour la désactivation de Google Analytics, la confidentialité des données et la sécurité sont appliquées à analytics.js, la bibliothèque JavaScript d'Universal Analytics et correspondent aux plus hauts standards en terme de confidentialité des données.

d) Autoriser ou bloquer les cookies ?

Lorsque vous visitez notre site internet pour la première fois, nous vous informons que nous utilisons des cookies et que ces cookies seront placés sur le disque dur de votre ordinateur. Via un lien proposé, vous pouvez également surfer sur la page présentant notre politique en matière de cookies. Si vous êtes d'accord sur l'utilisation des cookies, vous ne recevrez plus ce message lors de votre prochaine visite sur notre site. Mais vous pouvez toujours vous rendre sur notre page 'cookies' quand vous le souhaitez, via le lien figurant au bas de la page.

La plupart des navigateurs internet sont paramétrés pour accepter automatiquement les cookies, mais vous pouvez évidemment décider vous-même si votre navigateur doit les accepter ou les bloquer. Partenamut ne peut cependant pas garantir que vous aurez accès à tous les services de son site et du guichet en ligne si vous bloquez l'enregistrement des cookies.

1.6 Votre souhait en matière de protection de la vie privée

Notre politique en matière de protection de la vie privée peut faire l'objet de futurs élargissements ou adaptations, par exemple en cas de nouveaux développements. Nous vous conseillons de consulter régulièrement cette politique de protection de la vie privée.

Si vous ne souhaitez pas recevoir d'informations concernant les produits et services de Partenamut ou si vous refusez que vos données soient partagées avec les filiales du Groupe Partena à des fins de marketing direct, vous trouverez ci-dessous les actions à entreprendre afin de nous faire connaître votre choix. Veuillez noter que l'adaptation de tous nos systèmes à votre nouvelle préférence peut prendre quelques semaines.

- Vous êtes client chez Partenamut :

Si vous avez accès à « My Partenamut » sur le site de Partenamut, vous pouvez communiquer votre choix concernant la réception d'informations sous « My settings » :

- Mon profil client
- Mes données de contact et y cocher votre préférence par canal de communication.

Si vous préférez ne pas recevoir d'offres personnalisées de Partenamut basées sur votre mode d'utilisation ou vos habitudes de surf sur nos sites internet après identification de votre adresse IP, veuillez indiquer pour tous les canaux de communication que vous ne souhaitez pas recevoir d'offres. Dans ce cas, nous n'utilisons pas ces données et nous ne vous envoyons pas de messages commerciaux.

- Vous n'êtes pas client chez Partenamut : [Contact en Ligne](#)

1.7 Cession de droits d'accès

a) Droits My Partenamut

Partenamut tient à la disposition des clients un document à remplir, leur permettant de *donner accès à* des tiers pour effectuer, dans les limites définies par la loi, des opérations en leur nom sur

nos sites et applications internet / mobile Partenamut. Il s'agit d'une cession de droits d'accès sous forme électronique, qui vaut comme engagement sous seing privé. La mutualité a le droit de ne pas tenir compte de procurations conférées sous d'autres formes. Les dispositions de cet article s'appliquent aux procurations sur nos sites et applications internet / mobiles Partenamut. Les mandataires et les mandants sont solidairement et indivisiblement responsables de toutes les obligations à l'égard de Partenamut nées dans le cadre d'un mandat et/ou à la suite d'opérations ou d'actes posés dans le cadre d'un mandat.

b) Cession de droits d'accès collectifs

Si plusieurs mandataires sont mentionnés, ils peuvent tous agir séparément, sauf stipulation contraire expresse sur le formulaire cession de droits d'accès. Chaque cession de droits d'accès est personnelle, incessible et ne peut être déléguée. Si la cession de droits d'accès est limitée, cette limitation est valable pour le mandataire par transaction, sauf stipulation contraire expresse sur le document de cession de droits d'accès.

Chaque mandant peut à tout moment révoquer la cession de droits d'accès qu'il a conférée. Partenamut tiendra compte de la révocation le plus rapidement possible. Des cessions de droits d'accès octroyées à un tiers par deux (ou plusieurs) mandants peuvent à tout moment être révoquées séparément par chacun des mandants. Le mandant qui révoque la cession de droits d'accès doit en informer l'autre (ou les autres) mandants. Partenamut ne peut en aucun cas être tenue responsable d'un quelconque préjudice subi par l'un des mandants du fait de ne pas avoir été informé de la révocation. Lorsqu'un mandat prend fin en raison d'un des événements mentionnés à l'article 2003, alinéa 3, du Code civil ou d'un événement similaire (décès, interdiction, dissolution, liquidation, faillite ou déconfiture du mandant ou de son mandataire), Partenamut s'efforcera d'en tenir compte le plus rapidement possible. Partenamut n'est tenue dans aucun cas d'effectuer elle-même des recherches si l'un des événements précités se produisait.

Si plusieurs mandants se donnent cession de droits d'accès mutuellement, la révocation d'une des cessions de droits d'accès entraîne la révocation simultanée de toutes les autres cessions de droits d'accès.

Partenamut se dégage de toute responsabilité quant aux conséquences qui pourraient résulter du caractère imprécis, incomplet, contradictoire ou illisible des cession de droits d'accès ou des avis de révocation de ces cession de droits d'accès, ni quant aux conséquences qui pourraient résulter d'une révocation effectuée sans qu'elle n'en ait été informée. Partenamut peut résilier temporairement une cession de droits d'accès ou la considérer comme ayant pris fin lorsqu'elle estime que cela est conforme au principe de prudence et/ou que cela est dans l'intérêt manifeste d'un des mandants.

c) Mineurs

Les parents d'un enfant mineur exercent en principe conjointement leur autorité parentale sur l'enfant. Dans ce cadre, ils administrent également ensemble les biens de l'enfant et le représentent ensemble. Il en découle que les parents ont le droit d'administrer le patrimoine de leur enfant. Ils peuvent donc en principe ouvrir ensemble un compte My Partenamut au nom de leur enfant et y exécuter des démarches en son nom. Les parents doivent toutefois toujours agir dans l'intérêt exclusif de l'enfant et dans les limites légales des opérations qu'ils peuvent effectuer sans accord d'un juge.

Vis-à-vis de Partenamut, lorsque l'autorité parentale s'exerce de manière conjointe, chaque parent est présumé agir avec l'accord de l'autre parent lorsqu'il administre seul les biens de l'enfant. Si l'un des parents s'oppose formellement à ce que l'autre parent exerce l'autorité parentale et l'administration des affaires en matière de santé de l'enfant a été confiée exclusivement à un parent par décision judiciaire, cette modification dans l'administration des affaires en matière de santé de l'enfant doit être notifiée sans délai, pièce à l'appui, à Partenamut . A défaut de cette notification, Partenamut n'est pas responsable si l'autre parent, déchu du droit d'administrer les affaires en matière de santé de son enfant mineur, continue néanmoins à le faire auprès de Partenamut.

2. Conditions d'usage

Lors de chaque consultation des sites et applications internet / mobile appartenant à Partenamut ainsi que du guichet en ligne, vous êtes présumé(e) avoir accepté sans réserve les présentes conditions d'utilisation et le cas échéant, les conditions particulières des services que vous utilisez par le biais du site internet et le guichet en ligne.

2.1 Objet

Les sites et applications internet / mobile Partenamut comportent des contenus publics et privés:

Le contenu public qui se trouve sur les sites internet est accessible à tous ceux qui souhaitent des informations sur Partenamut en tant qu'entreprise ou sur les produits et services proposés par Partenamut. L'accès à ce contenu public est totalement libre.

Le contenu privé est réservé aux clients de Partenamut et est uniquement accessible après avoir introduit un code personnel (login et mot de passe).

Ce contenu concerne:

- l'utilisation de services en ligne
- l'utilisation d'outils informatisés pour la gestion, l'administration et la configuration du compte client ou de produits et services.

2.2 Contenu privé

Pour s'inscrire, le client de Partenamut doit suivre la procédure d'inscription prévue. Il reçoit un mot de passe (éventuellement par SMS).

Ce mot de passe est confidentiel. Le titulaire du mot de passe est seul responsable de l'utilisation de ce mot de passe, en particulier en ce qui concerne les abus éventuels suite à sa communication volontaire ou involontaire.

Vous êtes responsable de votre inscription sur les sites internet ou les applications. L'autorisation des parents est exigée pour l'inscription des mineurs.

Sans préjudice d'autres droits que Partenamut pourrait faire valoir en vertu des présentes conditions d'utilisation ou de la loi, Partenamut peut limiter ou refuser immédiatement l'accès au contenu privé en cas de:

- non-respect des obligations envers Partenamut, notamment le non-respect des conditions d'utilisation ci-dessous ou des conditions particulières de l'un ou l'autre service de Partenamut ;
- violation des droits de Partenamut ou d'autres clients ;
- risque pour la sécurité de Partenamut et/ou de tiers ;
- suspension ou fin de l'affiliation à Partenamut

Partenamut peut également supprimer vos permis d'accès si vous n'avez pas consulté le site internet au moins une fois pendant six mois consécutifs. Vous pouvez vous réinscrire en suivant la procédure décrite sur le site internet.

2.3 Comportement de l'utilisateur (« Charte de l'utilisateur »)

Les règles afférentes au comportement de l'utilisateur sur les sites et applications internet / mobile Partenamut sont les suivantes :

- Vous êtes responsable de vos actes sur le site internet ;
- Vous déclarez par la présente que vous avez le droit d'utiliser le site internet et ou application concernées et d'activer et utiliser les services accessibles via le site, même s'il s'agit de services payants. Partenamut n'est en aucun cas responsable d'une utilisation illégale et/ou induite du site internet ou des services accessibles via le site internet ;
- Vous vous engagez à ne pas utiliser les sites internet ou les services accessibles via le site internet et /ou les applications d'une façon contraire à celle du "bon père de famille", aux présentes conditions d'utilisation et aux lois et règlements en vigueur. Il est également interdit d'utiliser les services d'une façon contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs; pour diffuser, envoyer ou télécharger vers l'amont du matériel de nature obscène, illicite, calomnieuse ou menaçante ou qui incite au racisme ou à la xénophobie; pour diffuser ou envoyer du matériel contenant n'importe quel message commercial, publicité ou promotion ;
- Les services proposés sur les sites internet et applications Partenamut ne peuvent être utilisés qu'à des fins personnelles et non dans un but commercial; pour diffuser, envoyer ou télécharger vers l'amont réclame, « junkmail », spam, lettres en chaînes non demandés ou illicites ou tout autre message qui se duplique ou indésirable; d'une façon qui interrompt, endommage ou nuit au site internet, aux services ou aux prestations de tiers, notamment en créant des transferts de données déraisonnablement élevés; pour diffuser, envoyer ou télécharger vers l'amont des virus informatiques ou d'autres programmes nuisibles.
- Vous vous engagez à respecter et à ne compromettre en aucun cas les droits de Partenamut et de tiers, notamment les droits de propriété intellectuelle et le droit au secret.
- Vous déclarez connaître les risques liés à la communication de vos données confidentielles par le biais d'internet. La communication de ces données relève de votre responsabilité exclusive. Vous êtes responsable de la protection de vos données, systèmes informatiques et moyens de télécommunication contre les risques inhérents à internet, tels que les virus.

Toutes ces obligations s'appliquent intégralement à la partie interactive du site internet. En cas de non-respect des présentes conditions, Partenamut peut vous interdire immédiatement, sans motivation, l'accès à la partie interactive

Par ailleurs, en cas d'infraction aux présentes conditions d'utilisation, vous vous engagez à dédommager entièrement Partenamut et/ou des tiers de toute perte, frais, litige et préjudice de toute nature qui peuvent en découler.

2.4 Modifications

Partenamut a le droit de modifier ou supprimer certaines informations ou services proposés sur le site internet et de proposer de nouveaux services, sans préavis.

Les conditions d'utilisation ci-après peuvent être modifiées. Partenamut s'engage à publier toute modification sur le site internet aussi rapidement que possible.

2.5 Obligations de Partenamut

Partenamut s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer l'accès et le bon fonctionnement des sites et applications internet / mobile et des services choisis par le client. Il s'agit uniquement d'une obligation de moyen et non de résultat, de telle sorte que Partenamut ne peut être tenue responsable si l'utilisateur ne peut pas accéder au site ou si le site ne fonctionne pas bien. Partenamut choisit de façon autonome les moyens techniques nécessaires pour assurer l'accès et le bon fonctionnement susmentionnés dans les meilleures conditions.

2.6 Responsabilité de Partenamut

Bien que Partenamut accorde le plus grand soin à la conception et au maintien des sites et applications internet / mobile, des erreurs ou des omissions peuvent se produire. Partenamut ne garantit donc pas l'exactitude, la suffisance ou l'exhaustivité des informations qui se trouvent sur le site internet.

Partenamut ne garantit pas non plus que les sites internet soient exempts de virus ou d'erreurs et qu'il fonctionnera de façon ininterrompue. Partenamut ne garantit pas la permanence de la disponibilité et de la capacité du site internet et des services.

La consultation et/ou l'utilisation des sites et applications internet / mobile relèvent de votre responsabilité. Partenamut n'est pas responsable d'un préjudice direct ou indirect provoqué par une interruption ou un arrêt des sites internet et/ou des services. Partenamut ne peut en aucun cas être tenue responsable du contenu des sites et applications internet / mobile, ni de l'utilisation qui peut en être faite.

Partenamut ne peut en aucun cas être tenue responsable du contenu et de l'existence d'autres sites auxquels renvoient les hyperliens. Un lien vers un autre site vise uniquement la facilité des utilisateurs et ne signifie pas que Partenamut souscrit à et/ou approuve le site et les produits ou services qui y sont décrits. L'accès et l'utilisation d'autres sites internet liés à ce site s'effectuent à vos propres risques. Partenamut n'assume aucune obligation ou responsabilité à cet égard. Partenamut se réserve le droit de supprimer tout lien à tout moment.

Partenamut ne peut en aucun cas être tenue responsable des services proposés par des tiers et sont accessibles par le biais du site internet, ni de leur facturation.

Partenamut ne peut en aucun cas être tenue d'un dommage immatériel ou indirect, d'un préjudice consécutif ou d'un préjudice financier.

2.7 Propriété intellectuelle

Vous admettez et acceptez que le contenu des sites et applications internet / mobile (texte, logiciel, programme, musique, photos, éléments graphiques, images vidéo ou tout autre matériel sur le site internet) qui vous est proposé est légalement protégé, notamment par le droit d'auteur.

Vous admettez et acceptez que le contenu sites et applications internet / mobile ne peut être utilisé qu'avec l'autorisation écrite préalable de Partenamut ou de l'autre ayant-droit éventuel et que vous

ne pouvez le copier, le diffuser, le distribuer, le modifier, le publier, le vendre ni utiliser des parties du site internet sans l'autorisation écrite préalable de Partenamut ou de l'autre ayant-droit éventuel.

Les dénominations, logos et marques qui figurent sur ce site internet et/ou sur tout autre site ou application de Partenamut, notamment le logo et le nom de Partenamut, sont légalement protégés. Le client ne peut utiliser ces dénominations, logos et marques sans l'autorisation écrite préalable de Partenamut ou de l'autre ayant-droit éventuel.

2.8 Le secret des télécommunications

Le contenu du trafic des communications acheminées par notre réseau, telles que les communications téléphoniques fixes et mobiles, les e-mails, les messages SMS, ainsi que votre comportement d'internaute sur d'autres sites internet que ceux appartenant à Partenamut, est protégé par le secret des télécommunications.

Les appels vers ou depuis notre service clientèle peuvent être enregistrés, afin de servir de preuve en cas de contestation d'une transaction commerciale. Ces appels peuvent également être enregistrés ou écoutés en vue d'un contrôle de la qualité du service offert à notre clientèle.

3. Collecte et utilisation de données à caractère personnel

On entend par « données à caractère personnel » toute donnée renseignée par l'utilisateur dans le cadre de l'utilisation des fonctionnalités des sites et applications internet / mobile Partenamut et répondant à la définition légale de « donnée à caractère personnel ».

3.1 Finalités du traitement de mes données à caractère personnel et durée de conservation

Les données concernant l'utilisateur sont traitées de manière loyale et licite et collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, sans être traitées ultérieurement de manière incompatible avec ces finalités ; les données demandées sont adéquates, pertinentes et non-excessives au regard de la finalité.

Vos données à caractère personnel sont traitées en vue de :

- l'exécution de l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités;
- l'exécution des services complémentaires et des produits d'assurance hospitalisation et dentaire;
- pour vous informer de nos activités et services au moyen de notre lettre d'information et de nos publications.

Les données à caractère personnel relatives à des personnes physiques qui sont communiquées à Partenamut via l'utilisation de ses sites internet et applications sont utilisées par Partenamut aux fins de traitement des demandes de l'internaute. Cela signifie que par exemple :

- Dans le cas d'une demande d'affiliation à la mutualité Partenamut, les données seront utilisées exclusivement pour prendre contact avec vous afin de régler les formalités d'inscription.
- En cas de demande d'inscription à un produit d'assurance hospitalisation ou dentaire, les données seront également transmises à la Société Mutualiste d'Assurance « Mutuelle Entraide Hospitalisation ».

Si vous souhaitez utiliser nos services, nous pouvons vous demander certaines données à caractère personnel, telles que vos nom, prénom, adresse, login, adresse e-mail, numéro de téléphone, numéro GSM, date de naissance, langue, ainsi qu'une copie de votre carte d'identité. Nous pouvons également vous demander d'autres données dont nous avons besoin pour vous fournir le service, telles que des exigences et des préférences spécifiques relatives au service concerné.

La collecte de données à caractère personnel peut se faire via divers canaux: par exemple oralement dans les agences de Partenamut, par téléphone via le service clientèle, par écrit via des formulaires d'affiliation, via des formulaires électroniques sur le site internet, My Partenamut ou via SMS. Nous pouvons collecter vos données à caractère personnel lorsque vous vous affiliez, lorsque vous participez à une enquête ou à un concours, lors d'un entretien téléphonique avec le service clientèle

ou lorsque vous vous abonnez à une lettre d'information ou que vous nous demandez des informations. Vos données de facturation et de paiement sont aussi conservées.

Nous collectons également des données relatives à l'utilisation que vous faites de nos services et de nos sites et applications internet / mobile, ainsi que des données de trafic concernant les communications acheminées par notre réseau. Ces données de trafic contiennent notamment des numéros de téléphone et de GSM appelés, la date, l'heure, la durée et la localisation d'une communication ou d'une connexion internet / mobile. Nous pouvons aussi utiliser des données sociodémographiques que nous achetons à des entreprises spécialisées.

Les données à caractère personnel recueillies via les différents canaux sont conservées dans les fichiers de Partenamut. Elles sont utilisées pour vous fournir le service ou les informations demandées, pour pouvoir réaliser et facturer l'interconnexion avec les réseaux électroniques de communication d'autres opérateurs, pour l'administration de la clientèle, pour la confection et la distribution d'annuaires et pour fournir des services de renseignements, pour la gestion des litiges, pour la détection de fraude et d'infractions envers Partenamut, ses employés, ses clients ou ses fournisseurs, pour améliorer la qualité des services, pour le planning et l'organisation de l'infrastructure de télécommunications, pour réaliser des études du marché et établir des profils de clients, ainsi que pour vous informer sur nos produits, services et offres.

Toutes les données recueillies peuvent être combinées afin de nous permettre de vous proposer des offres en adéquation avec vos besoins personnels.

Les données à caractère personnel d'un client sont conservées jusqu'à maximum 5 ans après la fin de la relation contractuelle qui lie ce client et Partenamut.

3.2 Qui a accès aux données à caractère personnel ?

Tous les employés de Partenamut autorisés à traiter certaines catégories de données à caractère personnel sont soumis au secret professionnel.

Vos données à caractère personnel relatives à votre santé sont traitées par les membres des services ayant reçu délégation expresse d'un professionnel des soins de santé et sous la surveillance et la responsabilité de ce dernier.

Partenamut tient à votre disposition une liste des catégories de personnes qui traitent des données à caractère personnel relatives à la santé. Pour son guichet en ligne, ces responsables pour les membres de Partenamut sont :

<p>Assurance obligatoire et complémentaire nationale : Union Nationale des Mutualités Libres, BCE n° 411.766.483, reconnue dans le cadre de la loi du 6 août 1990</p> <p>Rue Saint-Hubert, 19 à 1150 Bruxelles, Belgique Tel. : 32 2-778 92 11 Fax : 32 2-778 94 00 E-mail : info@mloz.be</p>	<p>Services complémentaires: Partena-Mutualité Libre, BCE n° 411.815.280, reconnue dans le cadre de la loi du 6 août 1990</p> <p>Boulevard Mettwie 74-76 à 1080 Bruxelles, Belgique Tél. : 32 2-44 44 111 Fax : 32 2-44 44 360 Contact en Ligne</p>	<p>Produits d'assurances hospitalisation et dentaire: Mutuelle Entraide Hospitalisation, BCE n° 422.189.629, agréée par l'Office de contrôle des mutualités et des unions nationales de mutualités, par décision du 17 octobre 2011 pour offrir des assurances maladies au sens de la branche 2 de l'annexe 1 de l'arrêté royal du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances, ainsi que pour couvrir, à titre complémentaire, des risques qui appartiennent à l'assistance telle que visée dans la branche 18 de l'annexe 1 de l'arrêté royal précité, sous le numéro de code OCM 750/01F</p> <p>Rue Saint-Hubert, 19 1150 Bruxelles, Belgique Tel. : 32 2-778 92 11 Fax : 32 2-778 94 00 E-mail : info@mloz.be</p>
---	---	--

Vous consentez à l'échange des données à caractère personnel vous concernant entre les personnes morales – existantes et à créer – liées à Partenamut. Ces personnes morales sont des sociétés exerçant des activités relatives aux soins de santé en général, d'assurances hospitalisation et dentaire et/ou une activité se situant dans le prolongement de celles-ci. Cet échange de données est destiné à permettre aux sociétés qui y participent d'effectuer la gestion centrale des membres affiliés aux Mutualités Libres, de procéder à des études, à des statistiques et/ou à des actions de marketing (sauf publicités par courriers électroniques et sauf opposition de la part de la personne concernée), d'offrir et/ou de prêter les services susmentionnés. Ces personnes morales se sont engagées à garantir un haut niveau de protection des données à caractère personnel échangées et sont tenues, en ce qui les concerne, à un devoir de discrétion.

La liste actualisée des catégories de personnes physiques et morales visées est consultable sur simple demande adressée à Partenamut. En dehors de cette liste, Partenamut ne communique aucune donnée à caractère personnel à des tiers, à moins d'avoir reçu une autorisation préalable

expresse de la personne concernée ou d'y être tenue par une disposition légale ou réglementaire belge ou étrangère ou si un intérêt légitime le justifie, ou sur une injonction d'une autorité de contrôle, ou sur décision judiciaire.

Vos données à caractère personnel sont donc traitées par Partenamut et les personnes morales liées à celle-ci dans la plus stricte confidentialité. Cependant, Internet n'offrant pas une sécurité totale, le respect de la vie privée ne peut être garanti que si les données à caractère personnel sont transmises par des voies de communication pour lesquelles Partenamut indique expressément qu'elles sont protégées.

Conformément à la législation, tout traitement de données de clients est déclaré à la Commission de Protection de la Vie Privée.

3.3 Protection des données à caractère personnel

Nous avons pris des mesures techniques et organisationnelles pour protéger les bases de données dans lesquelles sont conservées vos données contre l'accès illicite, l'accès non autorisé, la perte ou le vol de vos données. Nos mesures de sécurisation sont régulièrement évaluées et adaptées en vue de garantir en permanence un haut niveau de protection.

3.4 Divulgence des données à caractère personnel à des tiers

Des tiers qui travaillent pour notre compte et qui nous assistent dans l'exécution de nos tâches administratives, tels que nos partenaires ou nos « call centers » qui vendent des produits et services en notre nom et pour notre compte, peuvent être autorisés à accéder à certaines de nos bases de données. Leur accès est limité aux données dont ils ont besoin pour l'exécution des tâches que nous leur avons confiées.

Vos données à caractère personnel et les données relatives aux produits et services de Partenamut que vous utilisez peuvent être partagées avec les filiales du Groupe Partena en vue de vous informer sur les produits et services de tout ce groupe. Nous pouvons également les informer d'un éventuel défaut de paiement de votre part en vue de protéger les intérêts de tout le groupe Partena. Si vous avez marqué votre accord pour la mention de votre numéro de téléphone et/ou de GSM dans l'annuaire ou dans le fichier du service des renseignements, nous communiquons ces données aux Directory Information Services, une division du groupe Partena chargée de la publication des annuaires et du service des renseignements 1307.

Toute modification de la mention de vos données dans les annuaires peut être sollicitée via notre [Contact en Ligne](#) ou par téléphone au numéro général 02/444.41.11.

Si vous introduisez une plainte via le service de médiation pour les télécommunications, la communication par Partenamut de vos données au service du médiateur peut être nécessaire pour le traitement de cette plainte.

Pour le reste, les données rassemblées ne sont en aucun cas communiquées à des tiers, sauf stipulation expresse pour une action spécifique ou si la loi exige la communication de vos données, par exemple à la demande des autorités judiciaires compétentes dans le cadre d'une enquête judiciaire.

3.5 Utilisation de données anonymes pour les services de reporting

Au sein de la société, on observe un intérêt croissant pour l'utilisation de données de géolocalisation à des fins de rapport, concernant par exemple le nombre de personnes présentes à un moment donné à un endroit précis. Pour établir ces rapports, Partenamut peut utiliser les données de localisation générées par le trafic de télécommunication mobile, éventuellement en combinaison avec d'autres données de clients dont elle dispose.

Il va de soi que Partenamut prend à cet égard les mesures nécessaires en ce qui concerne le respect de votre vie privée. D'une part, seules des données rendues anonymes sont utilisées à des fins de rapport. D'autre part, les données individuelles anonymes sont rassemblées dans de grands groupes de telle sorte qu'il est impossible pour les destinataires d'un rapport de réduire les informations à des clients individuels.

3.6 La liste «Ne m'appellez plus»

Si vous ne souhaitez plus recevoir des appels commerciaux d'une société ou d'une organisation par votre téléphone ou GSM, vous pouvez vous inscrire sur la liste «Ne m'appellez plus». Vous pouvez le faire à l'aide du site internet www.ne-m-appellez-plus.be ou en envoyant une lettre à l'Association Belge du Marketing Direct à l'adresse Noordkustlaan 1, 1702 Groot-Bijgaarden.

Pour toute plainte au sujet d'appels commerciaux indésirables de notre part, vous pouvez également vous adresser à notre [Contact en Ligne](#) ou par téléphone au 02/444.41.11 ou par fax au 02/444.43.60.

3.7 Votre droit d'accès et de rectification

Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification en ce qui concerne vos données. En vertu de ce droit, vous pouvez adresser une requête datée et signée, accompagnée d'une photocopie de votre carte d'identité à Partenamut - département juridique ; Boulevard Louis Mettwie 74-76 à 1080 Bruxelles

4 Conditions spécifiques relatives à nos e-Services

4.1 Conditions spécifiques relatives à l'usage de l' « E-BOX »

L'e-Box est une boîte aux lettres électronique grâce à laquelle, en tant que membre de « My Partenamut », vous pouvez recevoir, de manière centralisée et sécurisée, des documents émis par Partenamut. L'objectif de l'e-box est de concentrer toutes les interactions avec nos affiliés en un seul endroit et de limiter les impressions sous format « papier ». Dès lors, vous ne recevrez plus ce courrier par la Poste (quand l'alternative est possible). L'e-Box est un service offert à nos clients affiliés à l'Assurance Obligatoire, aux services complémentaires ou à tout produit de la société Mutualiste d'Assurance, comme Hospitalia ou Dentalia Plus. Votre eBox peut être activé et désactivé à tout moment dans My Settings sur le guichet en ligne « My partenamut ».

4.2 Conditions spécifiques relatives à l'utilisation de la signature électronique

Les messages envoyés via le Système d'Information par l'utilisateur en utilisant le certificat de signature de la Carte d'Identité Electronique sont accompagnés d'une signature électronique visée à l'article 1322, alinéa 2, du Code civil.

La signature électronique est un ensemble de données électroniques pouvant être imputé à une personne déterminée et établissant le maintien de l'intégrité du contenu de l'acte. Cette définition répond à l'exigence d'une signature servant à conférer à l'acte sous seing privé la même foi que l'acte authentique.

L'utilisateur reconnaît expressément que tous les messages qui sont envoyés via le Système d'Information et qui sont accompagnés d'une signature électronique ont la même force probante qu'un acte sous seing privé au sens du Code civil.

L'utilisateur reconnaît expressément que toutes les informations relatives à des messages sont sauvegardées par les fournisseurs du Système d'Information de manière durable et sans qu'elles puissent être modifiées. Ceux-ci ont la même force probante qu'un acte sous seing privé au sens du Code civil et ce, jusqu'à preuve du contraire.

L'utilisateur reconnaît expressément comme étant sienne la signature qui a été apposée sur la base de sa Carte d'Identité Electronique. En cas d'abus, de perte ou de vol, l'utilisateur est tenu de prévenir les services de police compétents ainsi que dans la mesure du possible de prévenir Partenamut.
