

## **Charte d'utilisation de l'Espace Personnel**

La présente charte d'utilisation de l'Espace Personnel régit les relations contractuelles entre les Utilisateurs de l'Espace Personnel et la SMENO.

Toute inscription à l'Espace Personnel suppose la consultation et l'acceptation de la présente charte d'utilisation (case à cocher au sein du formulaire d'inscription).

L'accès et l'utilisation de l'Espace Personnel nécessite de créer un compte Utilisateur sécurisé.

L'Espace Personnel est un service en ligne de suivi de vos remboursements Sécurité sociale et/ou complémentaire santé selon votre situation (affilié Smeno, adhérent Smeno).

L'Espace Personnel est accessible depuis la page « Espace Personnel » du site [www.smeno.com](http://www.smeno.com) (ci-après Site) et directement via l'URL : <https://espace-perso.smeno.com>.

Cette charte d'utilisation a été actualisée le 18 avril 2016 (Version4) afin de préciser les conditions d'utilisation de l'Espace Personnel.

La présente charte et toutes ses modifications ultérieures seront considérées comme approuvées par l'Utilisateur s'il utilise les services de l'Espace Personnel ou s'il ne les conteste pas par écrit dans les 30 jours après leur notification.

Un Utilisateur qui n'accepte pas les modifications apportées aux conditions d'utilisation de l'Espace Personnel peut résilier son inscription conformément aux dispositions de l'article 6.

Les conditions générales d'utilisation du Site Smeno s'appliquent à l'Espace Personnel.

### **Définitions :**

Utilisateur : Personnes physiques, affiliées et/ou adhérentes à la SMENO, inscrites à l'Espace Personnel.

Espace Personnel : Service en ligne édité par la SMENO permettant de :

- Consulter en ligne le détail de ses remboursements Sécurité sociale et/ou complémentaire santé ;

- Consulter en ligne la situation de son dossier (Coordonnées postales, coordonnées bancaires, garantie souscrite, consulter son échéancier, adresse e-mail et n° de téléphone) ;

- Obtenir en ligne une attestation Sécurité sociale et/ou mutuelle ;

- Faire une demande en ligne d'une carte européenne d'assurance maladie (CEAM) ;

- Obtenir en ligne un certificat provisoire de la CEAM ;

- Télécharger le formulaire de déclaration de perte, de vol, ou de dysfonctionnement de sa carte Vitale ;

- Télécharger le formulaire de déclaration Médecin Traitant ;

- Télécharger le formulaire de déclaration d'accident ;

- Mettre à jour ses coordonnées personnelles et bancaires ;

- Gérer en ligne ses préférences (abonnement/résiliation newsletters, alertes SMS/email de ses remboursements) ;

- Supprimer son compte utilisateur ;
- Avoir une visibilité sur la situation Vitale.

## 1. Inscription et accès

L'inscription est réservée aux seuls affiliés et/ou adhérents de la SMENO.

Une seule inscription à l'Espace Personnel par personne physique est autorisée.

L'inscription des personnes mineures est subordonnée à l'autorisation de leurs parents ou de leur représentant légal.

La SMENO exige de tous les Utilisateurs de l'Espace Personnel de fournir leur vrai numéro d'affilié et/ou adhérent ou le cas échéant le numéro de Sécurité sociale, date de naissance, email et numéro de téléphone (facultatif), comme mesure de sécurité et comme protection pour l'intégrité de leurs données à caractère personnel et de l'Espace Personnel.

Les Utilisateurs s'engagent donc à compléter de bonne foi le formulaire d'inscription à l'Espace Personnel et à transmettre à la SMENO des informations exactes, à défaut l'inscription sera invalidée.

Toute inscription incomplète, erronée ou frauduleuse sera considérée comme nulle.

## 2. Inscription à l'Espace Personnel

La SMENO crée automatiquement votre Espace personnel en vous envoyant un lien que vous devez activer, avec le choix obligatoire d'un mot de passe. Ce message est envoyé par e-mail automatiquement après votre inscription à la SMENO en tant qu'affilié ou assuré. Ce lien a une durée de vie de 15 jours, le cas échéant passé ce délai, vous devez suivre le schéma suivant pour la création de votre Espace personnel.

Il faut être affilié et/ou adhérent à la SMENO pour vous inscrire en indiquant votre :

- Identifiant Smeno, à défaut votre N° Sécurité sociale ;
- Date de naissance ;
- Numéro de mobile si vous souhaitez recevoir les alertes SMS à chacun de vos remboursements (facultatif) ;
- mot de passe ;
- e-mail (pour la validation de votre inscription à l'Espace Personnel, et le cas échéant, selon vos choix recevoir : les newsletters SMENO, Mutuelle, les offres SMENO Mutuelle et Assurance, l'alerte e-mail à chacun de vos remboursements).

Un e-mail de confirmation vous est alors envoyé pour activer votre compte d'accès à l'Espace Personnel par l'intermédiaire d'un lien hypertexte (« validez votre inscription »).

### 3. Inscription et accès à l'Espace Personnel

Au regard de la nature des données à caractère personnel accessibles sur votre Espace Personnel, la SMENO a mis en œuvre des mesures techniques pour garantir la sécurité de l'accès et de l'utilisation de votre Espace Personnel.

A ce titre, la page d'inscription à l'Espace Personnel est sécurisé (HTTPS).

La page de connexion à l'Espace Personnel est également sécurisé (HTTPS) et nécessite 2 identifiants :

- Le numéro SMENO de l'affilié ou de l'adhérent, à défaut son numéro de Sécurité sociale ;

- Un mot de passe de 8 caractères minimum comprenant au moins un chiffre, une majuscule, un caractère spécial.

Pour renforcer la protection de vos données personnelles :

- Blocage par défaut de l'enregistrement, de manière persistante, du « cookie » (*fichiers traceurs se chargeant sur le poste informatique utilisé*) au niveau du mot de passe de l'Espace Personnel (*suppression automatique du cookie à l'expiration de la session*) ;

- Chaque session à l'Espace Personnel expire automatiquement à défaut d'utilisation après 10 minutes.

### 4. Sécurité de vos identifiants (email et mot de passe) de l'Espace Personnel

L'option enregistrement de vos identifiants (email et mot de passe) de l'Espace Personnel nécessite l'emploi d'un « cookie » persistant (*stocké sur le disque dur de votre ordinateur*). Ce fichier a pour seule fonction de simplifier votre accès au service de l'Espace Personnel en supprimant la phase de saisie de vos identifiants. Par défaut, cette option est bloquée.

La SMENO vous recommande de ne pas avoir recours à ce « cookie » si vous accédez à l'Espace Personnel à partir d'un poste en accès public. Dans un tel cas, à défaut de vider systématiquement la mémoire « cache » de ce poste public, votre compte Espace Personnel sera en accès libre via ce poste.

La SMENO vous rappelle que votre mot de passe est personnel et confidentiel.

En cas de perte ou de divulgation de vos identifiants, pour quelque raison que ce soit, la responsabilité de la SMENO ne pourra être engagée. Il conviendra d'en aviser la SMENO dans les plus brefs délais afin que le compte créé soit supprimé et remplacé à partir de l'e-mail [oppositioncnil@smeno.fr](mailto:oppositioncnil@smeno.fr) et en précisant dans l'objet « perte des identifiants de mon compte Espace Personnel SMENO ».

En cas d'oubli de votre mot de passe, il vous suffit de suivre la procédure de modification de votre mot de passe à partir du lien « mot de passe oublié ? » accessible à partir de la page de connexion de votre Espace Personnel.

Aucun collaborateur de la SMENO n'est habilité à vous demander la communication de votre mot de passe par courrier électronique ou par téléphone, quel qu'en soit le motif. Si vous

recevez un courrier électronique ou un appel téléphonique vous invitant à communiquer votre mot de passe, n'y donnez pas suite. Il conviendra d'en aviser la SMENO dans les plus brefs délais, afin que votre Espace Personnel soit audité, à partir de l'e-mail [oppositioncnil@smeno.fr](mailto:oppositioncnil@smeno.fr) en précisant dans l'objet « tentative de phishing de mon compte Espace Personnel SMENO ».

L'utilisation frauduleuse des identifiants d'un Utilisateur pour accéder à un Espace Personnel peut causer un préjudice et entraîner des poursuites. Selon l'article 323-1 du Code Pénal : « Le fait d'accéder ou de se maintenir, frauduleusement, dans tout ou partie d'un système de traitement automatisé de données est puni de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 euros d'amende ».

## **5. Utilisation de l'Espace Personnel**

Les informations affichées dans l'Espace Personnel sont celles des bases de données de :

- l'Assurance Maladie pour les affiliés : état civil, caisse de rattachement, médecin traitant (renseigné / non renseigné), paiements ;

- la SMENO pour les adhérents à une complémentaire santé : ensemble des autres données.

Les paiements effectués par l'Assurance Maladie, et la SMENO pour les adhérents SMENO à une complémentaire santé, sont présentés avec un historique de 3 ans à compter de l'ouverture de votre Espace Personnel.

Dès l'ouverture de son Espace Personnel, l'affilié ou l'adhérent SMENO ne sera plus destinataire des relevés de remboursement des prestations par courrier postal, suivant la périodicité en vigueur.

Si les données que vous consultez ne sont pas les vôtres ou si elles contiennent une erreur, merci d'en informer sans délai votre conseiller SMENO par téléphone au 09 72 67 60 00 ou par email en choisissant « nous contacter par e-mail » au bas de la page web.

La SMENO ne pourra être tenue pour responsable des préjudices que causerait un Membre de l'Espace Personnel en utilisant des informations issues de cet espace sécurisé à d'autres fins que celles auxquelles elles sont destinées.

## **6. Informatique et libertés**

En fonction de vos choix exprimés lors de la création ou de la consultation de votre compte sur l'Espace Personnel vous serez susceptibles de recevoir des offres de la SMENO, ainsi que de ses partenaires commerciaux. Si vous ne le souhaitez plus, vous pouvez à tout moment nous en faire la demande par courrier postal ou à l'adresse électronique mentionnée ci-dessous, ou à partir de votre compte sur l'Espace Personnel.

Par ailleurs, chaque e-mail envoyé par la SMENO vous indique comment ne plus les recevoir.

En application des articles 38 et suivants de la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification, d'opposition et de suppression sur les données vous concernant. Vous pouvez exercer vos

droits à partir de votre compte sur l'Espace Personnel, par courrier postal à l'adresse suivante :

SMENO, département Informatique et Libertés  
CS 90027  
59 040 LILLE CEDEX

Ou par mail à l'adresse suivante : [oppositioncnil@smeno.fr](mailto:oppositioncnil@smeno.fr).

Nous vous informons que vous pouvez vous opposer à l'enregistrement des « cookies ».

Toutefois, pour des raisons techniques, le fait de désactiver les « cookies » peut avoir pour conséquence de limiter l'accès à certains services de l'Espace Personnel.

Vous disposez également d'un droit d'accès, de suppression et de modification des données personnelles communiquées par le biais des « cookies », dans les conditions précitées.

Concernant l'utilisation plus générale des « cookies » et des données personnelles sur l'Espace Personnel se référer aux conditions générales d'utilisation du Site.

## **7. Responsabilité**

La SMENO ne pourra être tenue responsable des dommages matériels et immatériels de quelque nature qu'ils soient, directs ou indirects, résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'accéder aux services de l'Espace Personnel.

## **8. Durée, modification ou cessation de l'Espace Personnel**

La durée du compte sur l'Espace Personnel est indéterminée, elle prend fin en cas de désinscription/résiliation (article 6) ou de l'arrêt de l'Espace Personnel.

A tout moment et sans motif, la SMENO peut modifier, cesser temporairement ou définitivement les services de l'Espace Personnel.

Dans ce cas, les Utilisateurs de l'Espace Personnel seront informés dans un délai raisonnable par courrier électronique, ou par tout autre moyen, des modifications ou de la cessation de l'Espace Personnel.

Les modifications ou la cessation de l'Espace Personnel ne donneront lieu à aucune indemnité ou remboursement de quelque nature que ce soit, et ne pourront engager la responsabilité de la SMENO.

## **9. Suppression de son compte à l'Espace Personnel**

Les Utilisateurs de l'Espace Personnel peuvent à tout moment demander la résiliation de leur compte soit en le faisant directement sur leur Espace Personnel, soit auprès de la SMENO par courrier postal à l'adresse suivante :

SMENO, département Informatique et Libertés  
CS 90027  
59 040 LILLE CEDEX

Ou par mail à l'adresse suivante : [oppositioncnil@smeno.fr](mailto:oppositioncnil@smeno.fr).

Dans ce cas, les relevés de remboursement seront rétablis dans leur envoi postal, suivant la périodicité en vigueur.

## **10. Preuves, litiges**

La présente charte d'utilisation prévaut sur toutes chartes antérieures.

Les envois et réceptions de courriers électroniques, les contenus, heures et dates faisant foi des comportements ne respectant pas les règles précitées, sont ceux des serveurs de la SMENO ou de ses prestataires techniques.

Les parties conviennent que les différends qui viendraient à se produire à la suite ou à l'occasion des présentes, faute de pouvoir être réglés à l'amiable, seront soumis aux juridictions françaises compétentes.

## **11. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE**

La présente charte d'utilisation et le contenu de l'Espace Personnel sont régis par la loi française.