

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES SERVICES TÉLÉPHONIQUES DE LA MDF

### Préambule

LA SOCIÉTÉ MUTUALISTE DES FONCTIONNAIRES AGENTS ET OUVRIERS DES SERVICES PUBLICS, plus communément dénommée « MUTUELLE DES FONCTIONNAIRES » et ci-après dénommée MDF, a développé des services téléphoniques.

Les adhérents de la MDF, personnes physiques ou morales, ou tout autre utilisateur, ne peuvent bénéficier des services téléphoniques proposés que sous réserve de l'acceptation préalable des présentes conditions générales d'utilisation (CGU). Il est précisé que l'utilisation des services est subordonnée au respect des présentes CGU.

En tout état de cause, l'utilisateur est réputé avoir accepté les présentes conditions du simple fait de l'utilisation du service.

Toute utilisation des services emporte acceptation desdites conditions dans leur dernière version.

### Définitions

- Les services téléphoniques : L'ensemble des services téléphoniques externalisés proposés par la MDF précisés à l'article 2.

- L'Utilisateur : La personne utilisant les services téléphoniques.

### 1. Objet des CGU

Les présentes CGU ont pour objet de fixer les dispositions contractuelles relatives aux droits et obligations de chacune des Parties et de définir les modalités d'accès et les conditions d'utilisation des services téléphoniques externalisés proposés par la MDF.

### 2. Services

Les utilisateurs des services téléphoniques externalisés de la MDF peuvent composer les numéros suivants :

- 24.20.70 : Ce numéro permet de joindre le service d'assistance à l'espace adhérent en ligne.
- 28.00.20 : Ce numéro permet de joindre le service « assurance-maladie » de la MDF.
- 27.28.21 : Ce numéro permet de joindre l'accueil principal de la MDF.
- 27.90.39 : Ce numéro permet de joindre le service de prise de rendez-vous auprès des cliniques dentaires.

Ces services téléphoniques sont externalisés auprès de l'un des prestataires de la MDF.

### 3. Conditions d'accès aux services

#### 3.1 Coût d'accès

Les services téléphoniques externalisés proposés par la MDF sont accessibles à tous. Les coûts afférents à l'accès à ces services sont exclusivement à la charge de l'utilisateur qui est seul responsable du bon fonctionnement de son téléphone et de son installation téléphonique. La MDF ne peut être tenue pour responsable de la qualité de la ligne téléphonique.

#### 3.2 Utilisation des services par des mineurs

Seule une délégation écrite des représentants légaux peut permettre à un mineur l'accès aux informations du bénéficiaire dont le mineur est ayant-droit. Les représentants légaux ont autorité et accepte en ce sens de se porter garants du respect par le mineur des présentes conditions générales. Toute utilisation des services téléphoniques de la MDF par un utilisateur mineur est effectuée sous l'entière responsabilité de ses représentants légaux.

#### 3.3 Utilisation des services

L'utilisateur s'engage à se conformer aux lois et règlements en vigueur, à respecter les droits des tiers, les dispositions des présentes CGU et à utiliser le service téléphonique conformément aux raisons de son appel.

Il s'interdit tout propos raciste, diffamatoire, injurieux, illicite, erronée, falsifiée ou portant atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou au fonctionnement du site de la MDF ou de ses services. L'utilisateur s'engage à ne pas usurper l'identité d'un adhérent.

L'utilisateur s'engage à ne pas collecter et stocker des données personnelles afférentes à un autre adhérent.

En cas de manquement de l'utilisateur aux dispositions ci-dessus énoncées, l'accès aux services sera automatiquement bloqué, sans préjudice de toute action judiciaire susceptible d'être intentée par la MDF et de tous dommages et intérêts qui pourraient être réclamés à l'utilisateur. Lorsqu'il y est invité, l'utilisateur s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à jour.

Dans le cas où les informations fournies par l'utilisateur seraient inexactes, incomplètes ou obsolètes, la MDF pourra adopter toute mesure qu'elle jugera utile pour suspendre l'accès de l'utilisateur au service téléphonique concerné, provisoirement ou définitivement.

#### **4. Accessibilité**

La MDF s'efforce d'assurer au mieux l'accès à ses services téléphoniques ainsi que l'exactitude et la mise à jour des informations communiquées, sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des services téléphoniques. Cependant, L'obligation générale de la MDF étant une obligation de moyens, Il ne pèse sur elle aucune obligation de résultat. Ainsi, la MDF s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer une continuité d'accès et d'utilisation de ses services :

- Du lundi au vendredi, jours ouvrables ;
- De 7h30 à 16h30 pour tous les numéros

#### **5. Responsabilité**

La responsabilité de la MDF ne saurait être engagée à quelque titre que ce soit, et sans que cette liste ne soit limitative, en cas de modification, de dysfonctionnements, de suspension ou d'interruption temporaire ou définitive de ses services.

##### **5.1 Force majeure**

La MDF peut s'exonérer de sa responsabilité et de ses obligations en cas de survenance d'un événement fortuit ou de force majeure, qui en empêcherait l'exécution.

Par force majeure, il est entendu, selon sa définition jurisprudentielle, tout événement extérieur aux Parties, irrésistible et imprévisible.

#### **6. Données personnelles**

##### **6.1 Collecte et utilisation de vos données personnelles**

Les informations recueillies sur l'utilisateur font l'objet d'un traitement informatique réalisé par la MDF et sont indispensables pour répondre à sa requête.

Ces informations et données à caractère personnel sont également conservées à des fins de traitement administratif dans le respect des obligations réglementaires incombant à la MDF.

Elles seront conservées pendant toute la durée nécessaire à l'exécution du suivi du dossier de l'utilisateur. Le responsable du traitement des données est la MDF, 28, Rue Olry – Vallée du Génie – 98800 Nouméa, immatriculée au Ridet de Nouvelle-Calédonie sous le numéro 0 141 523.

L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux personnels du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'organisme par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que le consentement de l'utilisateur ne soit requis.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004, et par le Règlement Européen n°2016/.679 applicable en Nouvelle-Calédonie par ordonnance n° 2018-1125 du 12 décembre 2018 prise en application de l'article 32 de la Loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et portant modification de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et diverses dispositions concernant la protection des données à caractère

personnelle, l'utilisateur peut exercer ses droits par voie électronique à l'adresse suivante : [dpo@mdf.nc](mailto:dpo@mdf.nc). Pour ce faire, il doit indiquer clairement ses nom(s), prénom(s), le cas échéant son numéro d'adhérent, et les éléments détaillés sur lesquels portent sa demande.

Si l'utilisateur estime que ses droits ne sont pas respectés, il a également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)) qui fait office d'autorité de contrôle.

#### **6.2 Enregistrements des appels - Durée de conservation des enregistrements**

Un enregistrement sonore des appels téléphoniques peut être réalisé par la MDF à des fins d'amélioration de la qualité de ses services.

Les utilisateurs en sont informés en début de conversation et peuvent s'y opposer.

Les enregistrements sonores ne peuvent être conservés au-delà de six (6) mois à compter de leur collecte.

L'accès aux informations collectées et enregistrées lors des appels téléphoniques est limité aux services concernés par l'objectif poursuivi.

#### **7. Modification des CGU**

La MDF se réserve le droit, à tout moment, de modifier tout ou partie des présentes CGU. Dans ce cas, les CGU modifiées entreront en vigueur dès leur mise en ligne. Par conséquent, l'utilisateur est invité à venir consulter régulièrement les CGU afin de se tenir informé des derniers changements qui lui seront apportés. Le simple fait de continuer à utiliser les services téléphoniques proposés par la MDF implique l'acceptation par l'utilisateur de toutes modifications apportées aux présentes.

#### **8. Validité**

Si l'une quelconque des clauses des présentes CGU est tenue pour non valide, les autres clauses qui garderont toute leur force et leur portée.

#### **9. Droit applicable**

Les présentes CGU sont soumises au droit tel qu'applicable en Nouvelle-Calédonie, quel que soit le lieu de résidence de l'utilisateur.

Tout différend découlant des présentes CGU devra faire l'objet d'une tentative de règlement amiable. A défaut le litige sera porté devant la juridiction de Nouvelle-Calédonie compétente.

Pour toutes questions relatives aux présentes CGU, vous pouvez nous écrire à l'adresse suivante : MDF - 28 rue Olry - Vallée du Génie - BP N2 98851 NOUMÉA CEDEX - NOUVELLE-CALÉDONIE.