

# ANNEXE RÉGLEMENTAIRE

édition 1<sup>er</sup> janvier 2024

## LES ÉVOLUTIONS DU RÈGLEMENT MUTUALISTE POUR 2024

# Les évolutions du règlement mutualiste pour 2024

## Annexe réglementaire

### Évolution de votre règlement mutualiste frais de santé 2024

Le Conseil d'administration de la Mutuelle Energie Mutuelle s'est réuni le 17 octobre 2023 et a adopté les dispositions suivantes modifiant votre Règlement Mutualiste, applicables à compter du **1<sup>er</sup> janvier 2024**.

#### Nouvelle offre Energie 1234

À la suite de la création de l'offre Energie 1234, celle-ci est inscrite au règlement mutualiste.

L'article 6 « Répartition des bénéficiaires » à l'alinéa 6.3 est modifié comme suit :

**6-3.** Membres participants ne bénéficiant pas du régime statutaire des Industries Electriques et Gazières ou bénéficiant du régime conventionné de la Caisse Centrale d'Activités Sociales des Industries Electriques et Gazières (CCAS) pour lesquels Energie mutuelle intervient comme premier régime complémentaire au régime de Sécurité sociale :

- CONFORT AM (réservé aux conjoints d'agent actif ou retraité des IEG) ;
- eCONFORT AM (réservé aux conjoints d'agent actif ou retraité des IEG) ;
- ENERGIE 1.2.3.4 ;
- EQUILIBRE AM (réservé aux conjoints d'agent actif ou retraité des IEG) ;
- eEQUILIBRE AM (réservé aux conjoints d'agent actif ou retraité des IEG) ;
- ESSENTIEL Option 1 et 2 ;
- OXYGENE Option 1 et 2 ;
- PREFERENCE ;
- Contrat de Sortie de la Complémentaire Santé Solidaire (Contrat de Sortie CSS).

#### Répartition des bénéficiaires

À la suite de l'évolution du montage assurantiel de la Couverture Supplémentaire Maladie des IEG (CSM), l'adhésion aux renforts Sodeli ou Cort est possible désormais sous réserve d'être bénéficiaire de la CSM et non plus sous réserve d'en être Membre Participant.

L'alinéa 6.5 est amendé comme suit :

**6-5.** Les personnes physiques et leurs ayants droit **bénéficiant du régime statutaire des Industries Electriques et Gazières** et de la garantie collective obligatoire de branche dite CSM (Couverture Supplémentaire Maladie) ainsi que ceux bénéficiant du régime conventionné de la Caisse Centrale d'Activités

Sociales des Industries Electriques et Gazières (CCAS) ou de leur équivalent mis en place pour les retraités ou adhérents à la garantie Préférence ou Sérénité ou garantis par un premier régime complémentaire au régime Sécurité sociale hors complémentaire Energie mutuelle :

- Option 1 SODELI ;
- Option 1 bis eSODELI ;
- Option 2 CORT ;
- Option 2 bis eCORT.

Les conditions d'accès et la grille des prestations de chaque garantie sont précisées dans un document joint au bulletin d'adhésion.

#### Résiliation en trois clics

L'article 17 de la loi n°2022-1158 du 16 août 2022, prévoit la possibilité de résilier l'adhésion au règlement par voie électronique à compter du 1er juin 2023.

À cet effet, les dispositions de l'article 11-1 « Dénonciation par le membre participant » sont complétées comme suit :

« – soit effectuée directement sur via un formulaire sur le site internet du Groupe Malakoff Humanis : <https://www.malakoffhumanis.com/resiliation/> »

Nous vous rappelons que si votre contrat frais de santé a été souscrit depuis au moins un an, vous disposez du droit de le résilier à tout moment.

#### Définition des prestations

L'article 16 « Définition des prestations » relatif aux garanties est complété par diverses mesures :

##### • TÉLÉSURVEILLANCE MÉDICALE

Le périmètre du contrat responsable a été modifié par les lois de financement de la sécurité sociale pour 2022 et 2023. À compter du 1<sup>er</sup> juillet 2023, le contrat responsable doit prévoir également la prise en charge intégrale du ticket modérateur pour les **activités et dispositifs numériques de télésurveillance médicale ou à visée thérapeutique**.

##### • ENCADREMENT DE LA PARODONTOLOGIE

Les dispositions relatives aux garanties sont complétées comme suit : « Concernant la parodontologie non remboursée par la Sécurité sociale, seuls les actes inscrits et codés selon la nomenclature de la Sécurité sociale en vigueur à date, font l'objet d'un remboursement. **Les actes «codés» NPC (non pris en charge) ou NR (non remboursé) et les actes HN (hors nomenclature) sont exclus car non-inscrits à la nomenclature de la Sécurité sociale** ».

# Les évolutions du règlement mutualiste pour 2024

## Annexe réglementaire

### • PRÉCISION AU TITRE LA MÉDECINE DOUCE

Les dispositions relatives aux garanties sont précisées comme suit : **Nombre global de séances pour tous les actes relatifs aux consultations d'ostéopathe, de chiropracteur, d'étiopathe, de médecins acupuncteurs, de kinésithérapeutes méthode Mézières, et de psychologue non remboursé.**

Cette information rappelle que le nombre de séances mentionné par année civile et par bénéficiaire maximum s'applique à l'ensemble des disciplines médicales et non pas à chaque discipline. Le nombre de séances est global pour toutes les disciplines citées dans la garantie.

### • PRÉCISION AU TITRE DES GARANTIES AUTRES PRESTATIONS – PACK PRÉVENTION

Pour bénéficier de la garantie au titre des frais de santé engagés auprès d'un psychothérapeute, celui-ci doit être un **psychothérapeute non psychologue**. Les actes effectués par un psychologue pouvant être pris en charge au titre d'une autre prestation selon la garantie souscrite.

### • PRÉCISION AU TITRE DES GARANTIES ALLOCATION MATERNITÉ / ADOPTION

L'article 21 « Versement des prestations » à l'alinéa 21-9 est complété ainsi :

L'allocation maternité ou d'adoption plénière par enfant est limitée à la dépense engagée dans un délai de 2 mois après la naissance ou l'adoption pour un parent.

**Il peut être demandé par la mutuelle, les pièces suivantes nécessaires au paiement de l'allocation :**

- **en cas de maternité : photocopie du livret de famille ou de l'acte de naissance ;**
- **en cas d'adoption : acte de naissance ou copie du livret de famille et copie du jugement d'adoption plénière.**

En cas de naissances multiples, l'allocation est versée en conséquence.

## Réclamation médiation

Les dispositions de l'article 27 « Réclamations – Médiation » de votre règlement sont modifiées comme suit :

« En cas de difficultés dans l'application du contrat, **le souscripteur, l'assuré et/ou les bénéficiaires** peuvent contacter leur conseiller ou contact habituel.

En cas de mécontentement, la réclamation peut également être adressée :

- Par courriel, dans le formulaire « Nous contacter » puis « Poser une question », accessible depuis l'espace Adhérent.
- Ou par courrier à : Energie Mutuelle Service Réclamation 4 rue Fulton 49000 ANGERS
- Ou par courriel à l'adresse suivante : **reclamation@energiemutuelle.com**

Une réclamation se définit comme l'expression d'un mécontentement envers un professionnel quel que soit l'interlocuteur ou le service auprès duquel elle est formulée.

Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Les conseillers de la Mutuelle accuseront réception de la demande dans les 10 jours ouvrables suivant la date d'envoi de sa réclamation écrite, sauf si la réponse elle-même est apportée durant ce délai et, en tout état de cause, une réponse à la réclamation sera apportée dans un délai de deux mois suivant sa date d'envoi.

Lorsqu'aucune solution à un litige n'a pu être trouvée ou si l'organisme assureur n'a pas répondu dans le délai de 2 mois, **l'assuré, et/ ou les bénéficiaires** peuvent s'adresser au Médiateur de la FNMF, à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur de la Mutualité Française, Fédération Nationale de la Mutualité Française (FNMF), 255 rue de Vaugirard, 75719 PARIS Cedex 15, ou par voie électronique :

<https://www.mediateur-mutualite.fr/saisir-le-mediateur/>

dans un délai maximal d'un an à compter de l'envoi de sa réclamation écrite à l'organisme assureur et sans préjudice du droit d'agir en justice.

À défaut de règlement amiable, toute difficulté entre les parties liée à l'exécution ou à l'interprétation du contrat sera portée devant le tribunal compétent.»

## Protection des données

Les dispositions de l'article 35 « Protection des Données » fait l'objet d'une adaptation réglementaire conformément aux recommandations de la CNIL. Il vient préciser la collecte du NIR (pour « numéro d'inscription au répertoire ») au texte de l'article 35 en détaillant précisément les données collectées de manière exhaustive. Le numéro NIR est l'identifiant unique des personnes inscrites au répertoire national d'identification des personnes physiques géré par l'Insee. Une personne est automatiquement inscrite sur le répertoire lors de l'établissement de son acte de naissance par les officiers de l'état civil. Le NIR (pour « numéro d'inscription au répertoire ») correspond en fait au numéro de sécurité sociale.

Conformément à la réglementation européenne et française en matière de données à caractère personnel, en ce compris le Règlement Général sur la Protection des Données n° 2016/679 du 27 avril 2016 (dit « RGPD ») et loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, l'adhérent(e) reconnaît avoir été informé(e) par la Mutuelle en sa qualité de responsable de traitement des données à caractère personnel collectées, que : Energie mutuelle a désigné un délégué à la protection des données à caractère personnel qui peut être contacté par :

- Courriel à **correspondant.dpo@energiemutuelle.fr** ou
- Par courrier : Energie mutuelle Correspondant Délégué à la Protection des Données 4 rue Fulton 49000 ANGERS

# Les évolutions du règlement mutualiste pour 2024

## Annexe réglementaire

1. Les données à caractère personnel de l'adhérent et éventuellement de ses ayants droits peuvent être collectées et traitées au titre de :

- La souscription, la gestion, et l'exécution du contrat d'assurance ainsi que la gestion ou l'exécution de tout autre contrat souscrit auprès d'autres organismes du groupe Malakoff Humanis (modification à apporter au PDF du RM stp) auquel la Mutuelle appartient ;
- La gestion des avis de l'adhérent sur les produits, services ou contenus proposés par la Mutuelle ou ses partenaires ;
- L'exercice des recours à la gestion des réclamations et des contentieux ;
- L'élaboration de statistiques y compris commerciales, d'études actuarielles ou autres analyses de recherche et développement une fois les données anonymisées ;
- L'exercice du devoir de conseil compte tenu des besoins de l'adhérent ;
- La proposition à l'adhérent de produits, de services et/ou d'outils permettant de réduire le reste à charge ou d'offrir un contrat ou une prestation complémentaire par l'assureur ou ses partenaires ;
- L'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur ; y compris celles relatives à la lutte contre la fraude, pouvant conduire à son inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude ; et à la lutte contre le blanchiment des capitaux et au financement du terrorisme.

L'organisme s'engage à ne pas exploiter les données personnelles de l'adhérent pour d'autres finalités que celles précitées conformément au principe de minimisation de la collecte des données.

L'adhérent reconnaît que la collecte et le traitement de ses données à caractère personnel sont nécessaires à la gestion et à l'exécution du contrat, en ce compris :

- Données d'identification : nom, prénom, identifiant, matricule ;
- Caractéristiques personnelles : date de naissance, nationalité ;
- Données de contact : adresse postale, email, numéro de téléphone ;
- Vie personnelle : statut marital, nombre d'enfants à charge, identité des ayants droit ;
- Données de santé : prise en charge de soins, facture de soins, prescriptions médicale, numéro de Sécurité sociale (NIR) ;
- Données de connexion, d'usage des services et d'interaction : logs de connexion, et d'usage, cookies ;
- Données bancaires.

Le traitement, pour une ou plusieurs finalités spécifiquement déterminées, des données concernant la santé de l'adhérent, données sensibles au sens de l'article 8 de la loi Informatique et Libertés et de l'article 9 du RGPD, est soumis à son consentement écrit et préalable pour une ou plusieurs des finalités spécifiquement listées ci-dessus. En pratique la signature du Bulletin individuel d'affiliation vaut recueil du consentement.

Le consentement du titulaire de l'autorité parentale sera demandé pour l'utilisation des données personnelles des mineurs de moins de 15 ans dans le cadre de la gestion de données de la Mutuelle, sauf exception pour les données concernant le dossier médical personnel du mineur. Les destinataires des données à caractère personnel de l'adhérent sont, dans la limite de leurs attributions respectives et suivant les finalités de la Mutuelle dont le personnel est en charge des traitements relatifs à ces données, ainsi que, le cas échéant les sous-traitants, les délégataires de gestion, les réassureurs, les organismes professionnels habilités et les partenaires.

La Mutuelle s'engage à ce que les données à caractère personnel de l'adhérent ne soient en aucun cas transmises à des tiers non autorisés. Les données à caractère personnel relatives à la santé de l'adhérent sont traitées dans des conditions garantissant leur sécurité notamment par la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles renforcées adaptées au risque élevé pesant sur de telles données.

Les durées de conservation des données à caractère personnel traitées dans le cadre de la gestion des contrats d'assurance et de la relation clients avec l'adhérent varient en fonction des finalités susvisées et sont conformes aux recommandations de la CNIL (autorité de contrôle des données personnelles). En tout état de cause, le calcul de ces durées est réalisé en fonction des finalités pour lesquelles les données sont collectées, de la durée de la relation contractuelle, des obligations légales de la Mutuelle et des prescriptions légales applicables.

La Mutuelle et ses partenaires s'engagent (1) à prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir un niveau de sécurité et de confidentialité adapté au risque présenté par le traitement des données de l'adhérent(e) et (2) à notifier à la CNIL et informer l'adhérent en cas de violation de ses données dans les limites et conditions des articles 33 et 34 du RGPD.

Les données utilisées à des fins statistiques font l'objet d'une anonymisation préalable par des procédés techniques excluant tout risque de réidentification des personnes. Les dispositions de la réglementation de protection des données ne s'appliquent pas à de telles données.

# Les évolutions du règlement mutualiste pour 2024

## Annexe réglementaire

2. L'adhérent dispose d'un droit de demander l'accès à ses données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, et de décider du sort de ces données, post-mortem. L'adhérent dispose également d'un droit de s'opposer au traitement pour motifs légitimes, de limiter le traitement dont il fait l'objet et d'un droit à la portabilité des données à caractère personnel dans les limites fixées par la loi. Il dispose enfin de la possibilité de s'opposer, à tout moment et sans frais, à la prospection commerciale, y compris lorsque celle-ci est réalisée de manière ciblée.

Ces droits peuvent être exercés, en justifiant de son identité :

- Par courriel à **correspondant.dpo@energiemutuelle.fr**  
ou
- Par courrier : Energie mutuelle Correspondant Délégué  
à la Protection des Données 4 rue Fulton – 49000  
ANGERS

L'adhérent dispose également du droit de contacter la CNIL directement sur le site internet <https://www.cnil.fr/fr/agir> ou par courrier à l'adresse suivante : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés 3 Place de Fontenoy TSA 80715 75334 PARIS CEDEX 07

# Les évolutions de l'assistance Energie Mutuelle Services

Service d'assistance assuré par AUXIA – Groupe Malakoff Humanis

## MODIFICATIONS DES CONDITIONS GÉNÉRALES AUXIA ASSISTANCE VALANT ADDITIF À LA NOTICE D'INFORMATION AU 1<sup>er</sup> JANVIER 2024

### Clauses spécifiques CG Auxia assistance

Si votre contrat comporte des garanties d'assistance Auxia Assistance :

- sauf dispositions spécifiques, vous bénéficiez de la convention d'assistance Auxia Assistance 753734, dont vous pouvez consulter la notice d'assistance via le lien <https://www.malakoffhumanis.com/infos/mon-assistance-evolue/>
- certaines dispositions des conditions générales sont modifiées comme suit à effet du 1<sup>er</sup> janvier 2024 :

### Réclamation / médiation

En cas de difficultés dans l'application du contrat, le souscripteur, l'assuré et les bénéficiaires peuvent contacter leur conseiller ou contact habituel.

La réclamation peut également être adressée :

- par mail à : [info@auxia.com](mailto:info@auxia.com) ;
- par courrier à l'adresse du service :

AUXIA ASSISTANCE – Direction du service client  
TSA 10001 - 78075 SAINT QUENTIN YVELINES CEDEX

Le service réclamation accusera réception de la réclamation dans les 10 jours ouvrables suivant la date d'envoi de la réclamation écrite (sauf si la réponse à la réclamation est apportée dans ce délai) et, en tout état de cause, apportera une réponse à la réclamation dans un délai de deux mois à compter de l'envoi de la première réclamation écrite.

Lorsqu'aucune solution à un litige n'a pu être trouvée ou lorsque l'organisme assureur ou gestionnaire n'a pas répondu dans le délai de 2 mois à compter de l'envoi de la première réclamation écrite, le souscripteur, l'assuré, et/ou les bénéficiaires peuvent s'adresser au Médiateur de l'Assurance, à l'adresse suivante :

M. le Médiateur de L'Assurance  
La Médiation de l'Assurance  
TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09

Ou par voie électronique : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) dans un délai maximal d'un an à compter de l'envoi de sa réclamation écrite à l'organisme assureur et sans préjudice du droit d'agir en justice.

À défaut de règlement amiable, toute difficulté entre les parties liée au contrat sera portée devant le tribunal compétent.

### Protection des données à caractère personnel

Conformément à la réglementation européenne et française en matière de données à caractère personnel, en particulier le Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 du 27 avril 2016 (dit « RGPD ») et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée (dite « loi Informatique et Libertés »), les Personnes concernées sont informées par AUXIA ASSISTANCE, ci-après désigné Malakoff Humanis, responsable du traitement des données à caractère personnel collectées, que :

AUXIA ASSISTANCE a désigné un délégué à la protection des données à caractère personnel qui peut être contacté par email à [dpo@malakoffhumanis.com](mailto:dpo@malakoffhumanis.com) ou par courrier à : Malakoff Humanis, Pôle Informatique et Libertés, 21 rue Laffitte 75317 Paris Cedex 9.

1. Les données à caractère personnel des Personnes concernées peuvent être collectées et traitées pour les finalités suivantes :

- la souscription, la gestion et l'exécution du contrat d'assurance ainsi que la gestion ou l'exécution de tout autre contrat souscrit auprès de AUXIA ASSISTANCE ou d'autres sociétés du groupe Malakoff Humanis ;
- la gestion des avis des Personnes concernées sur les produits, services ou contenus proposés par Malakoff Humanis ou ses partenaires ;
- l'exercice des recours à la gestion des réclamations et des contentieux ;
- l'exercice du devoir de conseil compte tenu des besoins exprimés par les Personnes concernées ;
- l'élaboration de statistiques y compris commerciales, d'études actuarielles ou autres analyses de recherche et développement, une fois les données anonymisées par des procédés techniques permettant de s'assurer de la non ré-identification des Personnes concernées ;
- l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur ; y compris celles relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux et au financement du terrorisme et à la lutte contre la fraude ;

AUXIA ASSISTANCE s'engage à ne pas exploiter les données personnelles des Personnes concernées pour d'autres finalités que celles précitées.

Sont notamment nécessaires à la passation, la gestion et à l'exécution du contrat d'assurance, les données à caractère personnel suivantes : des données d'identification, des données relatives à leur situation familiale, économique, patrimoniale et financière, professionnelle, à leur vie personnelle, à leur santé, à l'appréciation du risque, à la gestion du contrat, etc.

En dehors des traitements nécessaires aux fins de l'exécution des obligations en matière de protection sociale, le consentement explicite et spécifique des Personnes concernées est recueilli pour permettre le traitement de données personnelles de santé, conformément à la loi Informatique et Libertés et à l'article 9 du RGPD.

# Les évolutions de l'assistance Energie Mutuelle Services

## Service d'assistance assuré par AUXIA – Groupe Malakoff Humanis

Les destinataires des données à caractère personnel des Personnes concernées sont, dans la limite de leurs attributions respectives et suivant les finalités réalisées : les services de AUXIA ASSISTANCE dont le personnel est en charge des traitements portant sur ces données, ainsi que les sous-traitants éventuels, les délégataires de gestion, les intermédiaires d'assurance, les réassureurs et coassureurs, les organismes professionnels habilités, les partenaires et les sociétés extérieures s'il y a lieu.

Les données de santé des Personnes concernées sont destinées au Service médical désigné par AUXIA ASSISTANCE et à toute personne placée sous la responsabilité du Service Médical, exclusivement aux fins de la passation, la gestion et à l'exécution du contrat d'assurance. Elles ne sont en aucun cas utilisées à des fins commerciales.

AUXIA ASSISTANCE s'engage à ce que les données à caractère personnel des Personnes concernées ne soient en aucun cas transmises à des tiers non autorisés.

Les données à caractère personnel relatives à la santé des Personnes concernées sont traitées dans des conditions garantissant leur sécurité notamment par la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles renforcées.

Si des données à caractère personnel des Personnes concernées venaient à être traitées chez un tiers situé dans un pays hors de l'Union européenne et ne présentant pas un niveau de protection des données personnelles reconnu adéquat par la Commission européenne, AUXIA ASSISTANCE s'assurera que le tiers s'est engagé par contrat, via les clauses contractuelles types de la Commission européenne, au respect de la réglementation européenne en matière de protection des données à caractère personnel.

Les durées de conservation des données à caractère personnel traitées dans le cadre de la gestion des contrats d'assurance et de la relation clients avec les Personnes concernées varient en fonction des finalités susvisées et sont conformes aux recommandations de la CNIL. En tout état de cause, le calcul de ces durées est réalisé en fonction des finalités pour lesquelles les données sont collectées, de la durée de la relation contractuelle, des obligations légales de AUXIA ASSISTANCE et des prescriptions légales applicables.

AUXIA ASSISTANCE et ses partenaires s'engagent (1) à prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir un niveau de sécurité et de confidentialité adapté au risque présenté par le traitement des données des Personnes concernées et (2) à notifier à la CNIL et informer ces dernières en cas de violation de leurs données dans les limites et conditions des articles 33 et 34 du RGPD.

**2.** Les personnes concernées disposent d'un droit de demander l'accès à leurs données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, et de décider du sort de leurs données, post-mortem. Les Personnes concernées disposent également d'un droit de s'opposer au traitement à tout moment pour des raisons tenant à leur situation particulière, de limiter le traitement dont ils font l'objet et d'un droit à la portabilité des données à caractère personnel dans les limites fixées par la loi. Elles disposent enfin de la possibilité de s'opposer, à tout moment et sans frais, à la prospection commerciale, y compris lorsque celle-ci est réalisée de manière ciblée.

Ces droits peuvent être exercés par email à

- [dpo@malakoffhumanis.com](mailto:dpo@malakoffhumanis.com) ou
- par courrier à Malakoff Humanis, Pôle Informatique et Libertés, 21 rue Laffitte 75317 Paris Cedex 9.

En cas de réclamation relative à la protection des données, les Personnes concernées disposent également du droit de contacter la CNIL directement sur son site internet <https://www.cnil.fr/fr/agir> ou par courrier à l'adresse suivante : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 Place de Fontenoy – TSA 80715, 75334 PARIS CEDEX 07.

Les Personnes concernées disposent également du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Pour plus d'informations : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

# Les évolutions de l'assistance Energie Mutuelle Services

Service d'assistance assuré par AUXIA – Groupe Malakoff Humanis

## Déchéance des garanties

Le non-respect par le Bénéficiaire de ses obligations contractuelles entraîne la déchéance de ses droits au titre de l'événement survenu, si AUXIA ASSISTANCE prouve que le Bénéficiaire a tardé à déclarer le sinistre et que ce retard :

- n'est pas dû à un cas fortuit ou à la force majeure,
- et cause un préjudice à AUXIA ASSISTANCE.

Lorsque le comportement du Bénéficiaire est susceptible de constituer un délit ou un crime (exemple discrimination, harcèlement ou atteintes aux personnes mandatées par l'assistanteur pour délivrer le service), AUXIA ASSISTANCE se réserve le droit de suspendre l'exécution des prestations jusqu'à ce qu'une autorité administrative prononce une décision définitive sur la qualification des faits. AUXIA ASSISTANCE réclamera s'il y a lieu le remboursement de tout ou partie des frais qui pourraient être considérés comme la conséquence directe de ce comportement.

## Fausse déclaration intentionnelle

Si le Bénéficiaire fait sciemment une fausse déclaration portant sur la nature ou les conséquences d'un sinistre, il peut être déchu de tout droit à la garantie pour le sinistre. Le cas échéant, les frais engagés à tort par AUXIA ASSISTANCE devront être remboursés.

La clause relative aux circonstances exceptionnelles du paragraphe « CONDITIONS RESTRICTIVES D'APPLICATION » est modifiée comme suit :

## Conditions restrictives d'application

Circonstances exceptionnelles

AUXIA Assistance ne peut non plus être tenu pour responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des garanties d'assistance de la présente convention en cas de force majeure.

## Nouvelle notice assistance

A noter, les clients bénéficiant des conventions citées ci-après bénéficieront de la convention Auxia Assistance 753734 : Mondial 230011 / Mondial 230012 / Mondial 611996 Malakoff Médéric Hospitalisation / Taitbout Prévoyance – IPA 0887900\*97 / Fil Assistance 0352 Garantie Assistance Humanis / Fil Assistance F17S0494 Offre santé.

Nous vous invitons à consulter la notice d'assistance via le lien <https://www.malakoffhumanis.com/infos/mon-assistance-evolue/>

## Service de téléconsultation

Votre téléconsultation évolue en 2024 pour vous offrir un service plus moderne et plus efficace.

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024, votre service de téléconsultation sera opéré par :

TBNO INVEST SASU au capital de 5 726 658,30 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Marseille sous le N° 529 134 942 – siège social sis Centre d'Affaires Alta Rocca Bato, 1120 Route de Gemenos, 13400 Aubagne.

- Le service de téléconsultation sera accessible en ligne à partir de votre espace personnel Malakoff Humanis ou en appelant le numéro de téléphone indiqué sur la notice d'information pour obtenir les éléments de connexion.
- Lors de votre première connexion au service de téléconsultation, il vous sera demandé de créer un compte personnel et d'accepter les conditions générales d'utilisation.
- Le service de téléconsultation pris en charge dans le cadre de vos garanties d'assistance sera activé de manière subsidiaire lorsqu'aucune solution de téléconsultation proposée par TBNO INVEST SASU et prise en charge par l'assurance maladie n'est disponible.

Nous vous invitons à consulter la notice d'information du service assistance téléconsultation via le lien ci-dessous :

<https://www.malakoffhumanis.com/infos/mon-assistance-evolue/>

# Contactez votre mutuelle

Vous souhaitez **communiquer** avec votre mutuelle ?

## Par téléphone

Du lundi au vendredi de 9h à 17h

0 969 32 46 46 Service gratuit  
+ prix appel

(adhérents CSM et CSM Evin)

0 969 32 37 37 Service gratuit  
+ prix appel

(adhérents Energie mutuelle)

## Par internet

24h/24 et 7j/7 via l'espace adhérent

[adh.energiemutuelle.fr](http://adh.energiemutuelle.fr)

ou via l'appli Energie mutuelle, disponible depuis Google Play ou App Store, en flashant le QR code :



Vous pouvez aussi prendre rendez-vous, en quelques clics, rubrique « Prendre un rendez-vous » puis réserver votre créneau.

## Bien pratique !

Vous souhaitez **adhérer** à l'une de nos garanties ?



## Par téléphone

Nos conseillers vous répondent du lundi au vendredi de 9h à 17h

0 969 32 15 75 Service gratuit  
+ prix appel



## Par internet

via l'espace adhérent

[adh.energiemutuelle.fr](http://adh.energiemutuelle.fr)

rubrique « Nous contacter »



## Par courrier

adressez votre adhésion à  
Energie mutuelle  
66 rue du Maine  
75014 PARIS

**Energie**  
mutuelle  
Groupe malakoff humanis

Energie mutuelle, 66 avenue du Maine 75014 PARIS - [energiemutuelle.fr](http://energiemutuelle.fr)

Mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la mutualité SIREN 419 049 499 - APE 6512Z

Mutuelle soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 PARIS Cedex 9