

nostrum care

Conditions générales d'utilisation de l'application « NOSTRUM CARE »

L'application NOSTRUM CARE est proposée par NOSTRUM CARE, société par actions simplifiée inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Marseille sous le numéro 878 918 366, et à l'ORIAS sous le numéro 19 00 86 72.

« NOSTRUM CARE » est une application mobile dont l'objet est d'agréger des garanties d'assurance, sous forme de cagnottes faisant apparaître le montant annuel auquel a droit l'Adhénaute pour chaque garantie, exprimées en euros, et des services qui couvrent les risques attachés à la personne humaine, dans ses activités de la vie quotidienne.

L'application « NOSTRUM CARE » propose différents abonnements mensuels qui donnent accès à l'utilisation de services et de garanties d'assurance (cagnottes) couvrant les niveaux de risques de l'abonnement choisi.

Tinder LLC (« Tinder »), société à responsabilité limitée de droit de l'État du Delaware, ayant son siège social situé au 8750 N. Central Expressway, Suite 1400, Dallas, Texas 75231, agit uniquement en tant que partenaire promotionnel et n'est pas impliqué dans la fourniture d'assurance. Le programme de bien-être est proposé et géré exclusivement par Nostrum Care, qui est seul responsable du produit, de ses conditions et du service client. Le programme est soumis aux conditions générales et à la politique de confidentialité de Nostrum Care. Tinder ne fournit, ne distribue ni ne gère le programme, et ne collecte, ne traite ni ne reçoit aucune donnée personnelle en rapport avec celui-ci.

DEFINITIONS

« **Adhénaute** » : est la personne physique :

- qui a téléchargé l'application « NOSTRUM CARE » sur son téléphone mobile, sa tablette ou

son ordinateur,

- qui est âgée d'au moins 18 ans au moment de son inscription,
- qui s'est correctement identifiée sur l'application « NOSTRUM CARE »,
- qui a choisi un niveau d'abonnement correspondant à son besoin de protection,
- et qui a réglé son abonnement mensuel, grâce aux moyens de paiement proposés par l'application « NOSTRUM CARE ».

« **Authentification** » : désigne les procédures définies par NOSTRUM CARE afin de vérifier l'identité de l'Utilisateur. Ces procédures comprennent l'utilisation des Données de sécurité personnalisées et de Données d'identification.

« **Bénéficiaire** » : désigne toute personne physique enregistrée par l'Utilisateur pour utiliser les Services et les cagnottes proposés par l'application NOSTRUM CARE. Chaque Bénéficiaire bénéficie de ses propres données d'identification et de son propre Compte utilisateur. La suppression d'un Bénéficiaire est du seul ressort de l'Utilisateur.

« **Conditions générales d'utilisation** » : désignent le présent document conclu entre les Utilisateurs de l'application et NOSTRUM CARE, régissant notamment l'accès à l'application NOSTRUM CARE.

« **Compte utilisateur** » ou « **Espace personnel** » : désigne l'environnement dédié de l'Utilisateur, accessible sur l'application NOSTRUM CARE, lui permettant d'utiliser les Services et cagnottes.

« **Données d'identification** » : désignent l'identifiant unique et le mot de passe de l'Utilisateur, lui permettant d'accéder à son Espace personnel.

« **Données personnelles** » : désignent toutes informations se rapportant à l'Utilisateur personne physique, au sens du Règlement européen 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique,

aux fichiers et aux libertés.

« **Données de sécurité personnelles** » : désignent les données personnalisées fournies par NOSTRUM CARE à l'Utilisateur à des fins d'Authentification. Elles comprennent les Données d'identification, ainsi qu'éventuellement toute autre donnée liée à la procédure d'Authentification.

« **Formulaire de souscription** » : désigne le formulaire à remplir par toute personne physique souhaitant souscrire aux Services et cagnottes proposés par l'application NOSTRUM CARE, accessible sur l'application lors de l'inscription ou mis à disposition par NOSTRUM CARE.

« **Services et cagnottes** » : l'ouverture d'un Compte utilisateur sur l'application NOSTRUM CARE donne accès à l'Utilisateur à des services et des cagnottes grâce à un système d'agrégation de garanties d'assurance, dont le contenu proposé est fonction de l'abonnement payant choisi par l'Utilisateur. Les modalités de fonctionnement ainsi que la description précise des garanties de chaque service ou cagnotte figurent au sein des conditions générales de vente fournies conjointement.

« **Support durable** » : désigne tout instrument permettant à l'Utilisateur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées. Il se présente en général sous la forme d'un fichier PDF.

« **Utilisateur** » : désigne toute personne physique agissant pour son propre compte et au nom de laquelle est ouvert un Compte utilisateur pour utiliser les Services et les cagnottes proposés par l'application NOSTRUM CARE.

MODALITES DE SOUSCRIPTION

La souscription d'un abonnement à l'application NOSTRUM CARE emporte l'adhésion aux Conditions générales d'utilisation des garanties et services proposés par l'application NOSTRUM CARE. Cette adhésion est réalisée à distance directement via l'application NOSTRUM CARE, selon les modalités prévues par cette dernière.

L'adhésion se matérialise par une signature électronique. La date de conclusion de l'adhésion correspond à la date à laquelle l'Utilisateur finalise le processus de signature électronique qui lui est indiqué sur l'application NOSTRUM CARE et par le paiement de la première mensualité de l'abonnement choisi.

Il est précisé que l'Utilisateur a la possibilité de demander son adhésion par voie manuscrite. A cet effet, un Formulaire de souscription à imprimer et signer de façon manuscrite sera mis à la disposition de l'Utilisateur par l'application NOSTRUM CARE. Ce Formulaire de souscription devra être retourné par voie électronique ou postale au Service client de NOSTRUM CARE à l'adresse NOSTRUM CARE SAS, 15 Avenue Robert Schuman, 13002 Marseille.

La date de conclusion de l'adhésion est réputée être la date indiquée sur le Formulaire de souscription. En l'absence de date indiquée sur ce dernier, la date de conclusion de l'adhésion sera réputée être la date de réception du Formulaire de souscription par NOSTRUM CARE.

OUVERTURE D'UN COMPTE UTILISATEUR SUR L'APPLICATION NOSTRUM CARE

En fonction de l'abonnement choisi lors de la souscription, l'Utilisateur aura accès à un Compte utilisateur sur l'application NOSTRUM CARE à partir duquel il pourra accéder aux Services et cagnottes correspondant à son abonnement.

Conditions nécessaires et préalables à l'ouverture d'un Compte utilisateur

Toute personne physique âgée d'au moins dix-huit (18) ans juridiquement capable, résidente en France métropolitaine, en Corse ou dans les DOM, peut demander l'ouverture d'un Compte utilisateur sous réserve qu'elle soit identifiée sur l'application NOSTRUM CARE et qu'elle ait manifesté expressément son

consentement à la souscription d'un abonnement ouvrant droit à l'utilisation de Services et cagnottes proposés selon les différents niveaux d'abonnements.

L'Utilisateur déclare qu'au moment de son adhésion et pendant toute la durée de l'adhésion :

- qu'il est âgé d'au moins dix-huit (18) ans et juridiquement capable,
- qu'il agit pour son propre compte,
- que toutes les informations fournies lors de la souscription sont sincères, exactes et à jour.

Procédure d'inscription et d'ouverture d'un Compte utilisateur

Afin de pouvoir ouvrir un Compte utilisateur, l'Utilisateur devra renseigner les informations demandées par NOSTRUM CARE au moyen du Formulaire de souscription.

Les mêmes informations seront demandées en cas d'enregistrement d'un ou plusieurs Bénéficiaire(s) par l'Utilisateur.

Informations demandées par NOSTRUM CARE :

- nom et prénom de l'Utilisateur et de chaque Bénéficiaire,
- adresse mail de l'Utilisateur et de chaque Bénéficiaire,
- date de naissance de l'Utilisateur et de chaque Bénéficiaire,
- adresse de résidence de l'Utilisateur et de chaque Bénéficiaire,
- coordonnées téléphoniques de l'Utilisateur et de chaque Bénéficiaire,
- relevé d'identité bancaire (RIB) de l'Utilisateur et de chaque Bénéficiaire (pour le paiement des prestations).

NOSTRUM CARE se réserve le droit de demander toute information complémentaire concernant l'Utilisateur ou un ou plusieurs Bénéficiaire(s), avant toute inscription et à tout moment pendant la durée de l'adhésion et se réserve le droit, sans motivation, ni droit à indemnité en faveur de l'Utilisateur, de refuser sa demande d'ouverture d'un Compte utilisateur. Ce refus sera notifié à l'Utilisateur par NOSTRUM CARE par tout moyen.

ACCES AU COMPTE UTILISATEUR

Le Compte utilisateur est accessible via l'application NOSTRUM CARE, au moyen de Données d'identification et conformément à la procédure d'Authentification demandée.

Confidentialité des données de

sécurité personnalisées

Chaque Utilisateur a ses propres Données d'identification, tout comme chaque Bénéficiaire. Chaque Bénéficiaire accepte de ne pas utiliser le nom ou les Données d'identification d'une autre personne.

L'Utilisateur est seul responsable de toute utilisation de son identifiant. Il doit prendre toutes les mesures raisonnables pour préserver la confidentialité et la sécurité de ses Données de sécurité personnalisées. De même, chaque Bénéficiaire est entièrement responsable du maintien de la confidentialité de ses Données d'identification, ainsi que de ses Données de sécurité personnalisées. L'Utilisateur s'engage à sensibiliser les Bénéficiaires quant à la confidentialité et la sécurité de leurs propres Données de sécurité personnalisées.

L'Utilisateur et chaque Bénéficiaire s'engagent à ne pas communiquer ses Données de sécurité personnalisées à des tiers.

DEMANDE D'OPPOSITION

L'Utilisateur doit informer NOSTRUM CARE de la perte ou du vol de ses Données de sécurité personnalisées, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de son Espace personnel ou de ses données qui y sont liées dès qu'il en a connaissance afin d'en demander le blocage.

Cette demande doit être réalisée :

- soit par appel téléphonique au Service client de NOSTRUM CARE au 0800942921 (appel gratuit de 9h à 12h et de 14h à 17h du lundi au vendredi inclus),
- soit par l'envoi d'un message électronique à l'adresse hello@nostrumcare.fr par l'intermédiaire du formulaire de contact accessible depuis l'application NOSTRUM CARE.

NOSTRUM CARE prend en charge le dossier sur le plan administratif et conserve toutes les traces pendant dix-huit (18) mois. Sur demande écrite de l'Utilisateur et avant l'expiration de ce délai, NOSTRUM CARE communiquera une copie de cette opposition. Toute demande d'opposition doit être confirmée sans délai par l'Utilisateur concerné, soit par mail, soit par lettre signée de ce dernier, remise ou expédiée sous pli recommandé, envoyé au Service client de NOSTRUM CARE.

NOSTRUM CARE ne saurait être tenu pour responsable des

conséquences d'une opposition qui n'émanerait pas de l'Utilisateur. Une demande d'opposition est réputée faite à la date et à l'heure de réception effective de la demande.

En cas de vol des Données de sécurité personnalisées ou d'utilisation frauduleuse de l'Espace personnel, NOSTRUM CARE est habilité à demander un récépissé ou une copie du dépôt de plainte à l'Utilisateur qui s'engage à y répondre dans les plus brefs délais.

BLOCAGE – REFUS D'ACCES AU COMPTE UTILISATEUR

NOSTRUM CARE se réserve le droit de bloquer le Compte utilisateur, pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité du Compte utilisateur, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse du Compte utilisateur ou lorsque l'Utilisateur est dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de payer son abonnement à l'application NOSTRUM CARE.

Dans tous les cas, l'Utilisateur sera informé dans son Espace personnel du blocage ou du refus d'accès, et des raisons de ce blocage ou de ce refus.

Cette information lui sera communiquée, si possible, avant que le Compte utilisateur ne soit bloqué ou que l'accès ne soit refusé et au plus tard immédiatement après le blocage ou le refus, à moins que le fait de donner cette information ne soit pas communicable pour des raisons de sécurité objectivement motivées ou soit interdite en vertu d'une autre disposition du droit applicable.

NOSTRUM CARE débloque le Compte utilisateur ou rétablit l'accès à celui-ci dès lors que les raisons justifiant le blocage ou le refus d'accès n'existent plus. L'Utilisateur pourra demander à tout moment le déblocage du Compte utilisateur en s'adressant au Service client de NOSTRUM CARE. Il pourra être demandé à l'Utilisateur de définir de nouvelles Données d'identification.

CONTESTATION D'UNE OPERATION

Pour toute réclamation relative aux opérations exécutées par NOSTRUM CARE, l'Utilisateur est invité à s'adresser au Service client de NOSTRUM CARE.

Toutes les données reprises de façon

inaltérable, fiable, et sécurisée dans la base de données informatiques de NOSTRUM CARE relatives aux opérations réalisées et aux notifications envoyées, feront foi entre les parties jusqu'à preuve du contraire.

CONSULTATION DES PRESTATIONS VERSEES, DES SERVICES ET CAGNOTTES DE L'ABONNEMENT

Dans son Espace personnel, l'Utilisateur a accès à un état de l'ensemble des prestations d'assurance versées sur son compte bancaire en fonction des Services et cagnottes inclus dans son abonnement. L'Utilisateur est invité à en prendre connaissance avec attention.

CONDITIONS FINANCIERES

Conformément aux Conditions tarifaires, les Services et cagnottes proposés sur l'application NOSTRUM CARE sont facturés par NOSTRUM CARE selon l'abonnement choisi par l'Utilisateur. Toutes les commissions dues par l'Utilisateur sont automatiquement prélevées dans le cadre de son abonnement.

L'abonnement à l'application NOSTRUM CARE sera suspendu 24h00 après la constatation du défaut de paiement de l'abonnement. La suspension de l'abonnement entraînera également la suspension de l'accès aux Services et cagnottes proposés par l'application NOSTRUM CARE, ainsi que l'arrêt immédiat des prestations.

DUREE – RESILIATION

L'adhésion est conclue pour une durée d'un (1) an. Elle entre en vigueur à compter de son acceptation par l'Utilisateur et après paiement de la première mensualité de l'abonnement choisi.

Les conditions et modalités relatives à la résiliation sont indiquées dans les conditions générales de vente, transmises conjointement à ce document et accessibles à tout moment sur l'application.

SECURITE

NOSTRUM CARE s'engage à assurer ses prestations dans le respect des lois et règlements applicables et des règles de l'art.

Notamment, NOSTRUM CARE mettra tout en œuvre pour assurer la

sécurité et la confidentialité des données des Utilisateurs, conformément à la réglementation en vigueur.

NOSTRUM CARE se réserve le droit de suspendre temporairement l'accès au Compte utilisateur en ligne pour des raisons techniques, de sécurité ou de maintenance sans que ces opérations n'ouvrent droit à une quelconque indemnité. Il s'engage à limiter ce type d'interruptions au strict nécessaire.

NOSTRUM CARE ne saurait toutefois être tenu responsable à l'égard de l'Utilisateur des éventuelles erreurs, omissions, interruptions ou retards des opérations réalisées via l'application NOSTRUM CARE résultant d'un accès non autorisé à ce dernier.

NOSTRUM CARE ne saurait davantage être tenu responsable des vols, destructions ou communications non autorisées de données résultant d'un accès non autorisé à l'application NOSTRUM CARE.

NOSTRUM CARE ne saurait être tenu responsable des fautes, manquements ou négligence des Utilisateurs l'un envers l'autre, ou de NOSTRUM CARE et de l'Utilisateur l'un envers l'autre. Si l'identifiant unique ou toute autre information nécessaire à l'exécution d'une opération fourni par l'Utilisateur est inexact, NOSTRUM CARE n'est pas responsable de la mauvaise exécution dudit service.

ENGAGEMENTS DE L'UTILISATEUR

L'Utilisateur garantit qu'aucun élément de son Espace personnel ne porte atteinte aux droits de tiers ni n'est contraire à la loi, à l'ordre public, aux bonnes mœurs.

Il s'engage à ne pas :

- exécuter le contrat-cadre d'une manière illégale ou dans des conditions susceptibles d'endommager, de désactiver, de surcharger ou d'altérer l'application ;
- usurper l'identité d'une autre personne ou entité, falsifier ou dissimuler son identité, son âge ou créer une fausse identité ;
- diffuser des données ou informations personnelles relatives à un tiers, telles que des adresses postales, numéros de téléphone, adresses électroniques, numéros de cartes bancaires etc...

En cas de manquement à ses

obligations, NOSTRUM CARE pourra prendre toute mesure appropriée afin de faire cesser les agissements concernés. Il sera également en droit de suspendre, supprimer et/ou bloquer l'accès de l'Utilisateur à son Compte utilisateur.

Sans préjudice des actions judiciaires engagées par des tiers, NOSTRUM CARE est en droit d'exercer à titre personnel toute action en justice visant à réparer les préjudices qu'il aurait personnellement subis du fait des manquements de l'Utilisateur à ses obligations au titre du contrat-cadre.

DECES DE L'UTILISATEUR ET COMPTE UTILISATEUR INACTIF

En cas de décès de l'Utilisateur, NOSTRUM CARE procédera à la résiliation de l'adhésion clôture du Compte utilisateur dès que ce décès lui aura été porté à sa connaissance et sous réserve de la production d'un acte de décès.

Tout Compte utilisateur inactif pourra faire l'objet d'une notification d'inactivité par mail de la part de NOSTRUM CARE suivie d'une relance un mois plus tard.

Le Compte utilisateur est considéré comme inactif lorsqu'à l'issue d'une période de douze (12) mois, aucun service n'a été exécuté ou aucun paiement pour une prestation d'assurance dans le cadre d'une cagnotte souscrite n'a été sollicité de la part de l'Utilisateur, et qu'il ne s'est pas manifesté auprès de NOSTRUM CARE sous quelque forme que ce soit. En l'absence de réponse ou d'utilisation du Compte utilisateur dans ce délai, NOSTRUM CARE pourra clôturer le Compte utilisateur et le maintenir à la seule fin de procéder au versement des prestations dues sur le compte bancaire indiqué par l'Utilisateur.

LANGUE – DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Le français est la langue choisie et utilisée par les parties dans leurs relations précontractuelles et contractuelles. Les présentes conditions générales d'utilisation sont soumises à la loi française. Tout litige entre les parties au titre de ce dernier sera soumis à la juridiction des tribunaux français compétents.

Si l'une quelconque des stipulations des présentes est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations. Si une ou plusieurs stipulations des présentes

devenaient caduques ou étaient déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive rendue par une juridiction compétente, les autres stipulations conserveraient leur force obligatoire et leur portée. Les stipulations déclarées nulles et non valides seraient alors remplacées par les stipulations qui se rapprocheront le plus quant à leur sens et à leur portée des stipulations initialement convenues.

RECLAMATION

Une réclamation est une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

La réclamation doit être adressée à votre intermédiaire d'assurance dans un délai de deux ans à compter du paiement ou de la notification du refus de paiement ou toute autre action entraînant la contestation.

> Par courrier à l'adresse suivante :

NOSTRUM CARE
Service Réclamations
15 Avenue Robert Schuman, 13002
Marseille

> Par courriel à l'adresse suivante :

hello@nostrumcare.fr

Votre intermédiaire d'assurance dispose de dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception à l'adhérent, sauf si la réponse elle-même est apportée à l'adhérent dans ce délai.

A défaut de pouvoir accuser réception dans le délai précité, votre intermédiaire d'assurance dispose de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation pour faire parvenir une réponse à l'Adhérent.

À compter de la réclamation écrite de l'assuré, la saisine du Médiateur peut se faire gratuitement.

Le Médiateur est une personne indépendante qui s'engage à formuler un avis motivé dans un délai de 90 jours à compter de la date de réception des pièces fondant la demande. Son avis n'engage pas les parties concernées qui restent libres de recourir aux juridictions compétentes.

L'adhérent a la possibilité de saisir le

Médiateur de l'intermédiaire NOSTRUM CARE :

> Par courrier à l'adresse suivante :
La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 PARIS Cedex 09

Par courriel à l'adresse suivante :

le.mediateur@mediation-assurance.org

La procédure de médiation se déroule conformément aux dispositions du Code de la Consommation.

Coordonnées des médiateurs selon votre mutuelle assureur :

> Si la Mutuelle Assureur indiquée au certificat d'adhésion est **MMC**, vous pouvez saisir le Médiateur CNPM pour toute question ou réclamation :

Par courrier : **CNPM - MÉDIATION - CONSOMMATION**

**27 avenue de la Libération
42400 Saint-Chamond**

Ou via le site internet : cnpm-mediation-consommation.eu

> Si la Mutuelle Assureur indiquée au certificat d'adhésion est **MUTEST**, vous pouvez saisir le Médiateur FNMF pour toute question ou réclamation :

Par courrier : **Monsieur le Médiateur de la consommation de la Mutualité Française - FNMF**

**255 rue de Vaugirard
75719 Paris Cedex 15**

Ou via le site internet : www.mediateur-mutualite.fr

PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

NOSTRUM CARE collecte et traite toute Donnée personnelle en conformité avec la réglementation en vigueur applicable à la protection de ces Données, et notamment avec la Loi « Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 et le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016.

Les Données personnelles requises lors de la souscription sont nécessaires dans le cadre des Services et cagnottes fournis conformément aux présentes. En cas d'absence de fourniture des Données personnelles obligatoires, l'Utilisateur pourra se voir refuser l'accès aux Services et cagnottes.

L'Utilisateur est informé que les Données personnelles sont

notamment collectées pour les finalités suivantes : la fourniture des Services et cagnottes fournis tels que décrits aux présentes ; la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ; le traitement des demandes d'information et réclamations ; la réalisation de statistiques.

Ces traitements sont notamment nécessaires à l'exécution du contrat d'adhésion ainsi qu'au respect d'obligations légales auxquelles NOSTRUM CARE est soumis. Ces Données personnelles sont utilisées par NOSTRUM CARE, les assureurs des cagnottes proposées et leurs réassureurs.

Lors de son inscription, l'Utilisateur devra indiquer son consentement à la transmission de propositions commerciales par NOSTRUM CARE ou l'un de ses partenaires.

Les Données personnelles ne seront transmises à aucun tiers sans le consentement exprès de l'Utilisateur.

Les Données personnelles traitées par NOSTRUM CARE dans le cadre des Services et cagnottes fournis conformément aux présentes sont conservées pendant la durée strictement nécessaire pour atteindre les finalités mentionnées ci-dessus.

L'Utilisateur et chaque Bénéficiaire dispose des droits suivants sur leurs Données : droit d'accès, droit de rectification, droit d'opposition, droit à l'effacement, droit à la limitation du traitement et droit à la portabilité. L'Utilisateur et chaque Bénéficiaire peuvent à tout moment exercer leurs droits en adressant leur demande par courrier ;

à l'adresse du siège social de Nostrum Care SAS, 15 Avenue Robert Schuman, 13002 Marseille,

ou par courriel à l'adresse suivante : dpo@nostrumcare.fr

Également, ils disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) pour toute demande en lien avec ses Données personnelles.