

RÈGLEMENT MUTUALISTE MUTUELLE VOLONTES SERVICES

Ma Dernière Confiance PREMIUM

Article 1er - Dénomination de la Mutuelle

Il est constitué une mutuelle dénommée MUTUELLE VOLONTES SERVICES, qui est une personne morale de droit privé à but non lucratif, soumise aux dispositions du Livre III du Code de la mutualité, immatriculée au répertoire SIRENE sous le n  498 698 950.

Article 2 - Siège de La Mutuelle

Le si ge de la mutuelle est situé au 771 avenue Alfred Sauvy, 34470 PÉROLS.

Article 3 – Nature du règlement

[Ma Dernière Confiance](#) PREMIUM est un service payant proposé par MUTUELLE VOLONTES SERVICES, dans le cadre d'un règlement mutualiste. En application de l'article L 114-1 du Code de la mutualité, des règlements mutualistes définissent le contenu et la durée des engagements existant entre chaque membre participant ou honoraire de la mutuelle en ce qui concerne les prestations et les cotisations. Toute personne physique adhérant à ce contrat par la signature d'un bulletin d'adhésion devient membre participant de MUTUELLE VOLONTES SERVICES.

Le règlement mutualiste correspond aux conditions générales du contrat.

A/ DOMAINE D'APPLICATION

Article 4 – Objet

Le règlement mutualiste de l'offre [www.maderniereconfiance.com](#), adopté par le Conseil d'administration de MUTUELLE VOLONTES SERVICES, a pour objet d'apporter aux adhérents de MUTUELLE VOLONTES SERVICES, le recueil et la conservation des volontés de l'adhérent concernant l'organisation de ses obsèques et de veiller à leur respect, au besoin, par toute action en justice.

En souscrivant l'offre PREMIUM [Ma Dernière Confiance](#), la personne bénéficiaire devient adhérente et membre participant de MUTUELLES VOLONTES SERVICES.

Article 5 – Adhésion

L'adhérent doit être fiscalement domicilié en France. Pour bénéficier de la prestation, l'adhérent doit être  g  d'au moins 18 ans et sans limite d'âge ni de conditions de santé au-delà. L'âge minimum d'accès de l'adhérent se calcule par différence de millésime entre le millésime de l'année d'adhésion et le millésime de l'année de naissance.

L'adhésion se fait au moyen d'une demande d'adhésion remplie et signée électroniquement par l'adhérent. La demande d'adhésion, le règlement du premier versement, la copie de la pièce d'identité en cours de validité de l'adhérent ainsi que, le cas échéant, le mandat de prélèvement rempli, daté et signé accompagné du relevé d'identité bancaire en cas de paiement par prélèvements automatiques, devront être joints au dossier d'adhésion et transmis à MUTUELLE VOLONTES SERVICES. Le paiement régulier peut être fait par carte bancaire annuellement.

A défaut des informations et pièces justificatives requises, l'adhésion ne pourra pas être validée.

Dès son inscription en créant un compte sur [Ma Dernière Confiance](#), l'adhérent bénéficie de la possibilité d'enregistrer ses volontés en matière de prestations funéraires. Par ailleurs, en souscrivant à l'option PREMIUM et dès confirmation de l'adhésion, il bénéficie de l'assistance juridique « Obsèques » et de la garantie du respect de ses volontés en cas de litige au moment du décès. Dans ce cadre, il consent à MUTUELLE VOLONTES SERVICES un mandat des volontés funéraires, qui prendra effet dès la signature du contrat et de son acceptation par MUTUELLE VOLONTES SERVICES. A ce titre, MUTUELLE VOLONTES SERVICES est désignée comme tiers de confiance.

Article 6 – Election de domicile et territorialité

L'adhésion est réservée aux personnes ayant leur résidence fiscale en France.

MUTUELLE VOLONTES SERVICES devra être informée de tout changement de résidence par lettre recommandée avec accusé de réception ou par recommandé électronique accompagné(e) d'une copie de la pièce d'identité de l'adhérent. A défaut, les courriers adressés par MUTUELLE VOLONTES SERVICES à l'adresse du dernier domicile connu produiront tous leurs effets.

CONCERNANT LA REALISATION DE LA PRESTATION, LE RESPECT DES VOLONTES EST EXCLUSIVEMENT LIMITE AU TERRITOIRE METROPOLITAIN FRANÇAIS.

Article 7 – Droit d'adhésion – Cotisations

Outre les éventuels droits d'adhésion déterminés par les statuts, et dont le montant est fixé chaque année par l'assemblée générale de MUTUELLE VOLONTES SERVICES, l'adhérent souscrivant l'option PREMIUM acquittera une cotisation unique ou annuelle. Le paiement de la cotisation périodique peut être fractionné mensuellement et réglé dans ce cas par carte bancaire ou par prélèvement automatique. La cotisation unique est réglée par carte bancaire.

Le montant de la cotisation ou de l'échéance de cotisation est communiqué lors de l'adhésion.

Article 8 – Prise d'effet, durée de l'adhésion et des prestations

L'adhésion prend effet après accord exprès et confirmation de MUTUELLE VOLONTES SERVICES, à la date indiquée par celle-ci sur la confirmation d'adhésion comportant les conditions particulières, sous réserve de l'encaissement effectif, par MUTUELLE VOLONTES SERVICES, de l'intégralité de la cotisation ou du premier versement en cas de règlement périodique.

Toutefois, en cas d'incident de paiement sur le premier versement, la demande d'adhésion est rejetée. L'adhésion comporte une durée viagère mais peut être interrompue dans les cas prévus aux articles 18 et 19 du présent règlement mutualiste dont les incidents de paiement.

Article 9 - Droit de renonciation dans le cadre de la vente à distance

Dans le cadre de la souscription l'option PREMIUM de l'offre Ma Dernière Confiance par le biais de la vente à distance, l'adhérent dispose d'un délai de 14 jours pour renoncer à son adhésion.

Il a la faculté de renoncer à son adhésion par lettre recommandée avec avis de réception adressée à MUTUELLE VOLONTES SERVICES pendant un délai maximal de 14 jours à compter de la réception de la confirmation d'adhésion envoyée par courrier électronique. La lettre de renonciation, pourra être rédigée en ces termes :

« Monsieur le Directeur, Je soussigné(e), (nom, prénom), demeurant à (adresse complète), déclare renoncer à mon adhésion à (nom du produit), n°—, effectuée le —, et demande le remboursement total des sommes versées. Date et signature .»

La renonciation entraîne la restitution par MUTUELLE VOLONTÉS SERVICES de l'intégralité des sommes versées dans un délai maximal de 30 jours suivant la réception de la lettre recommandée. L'exercice de la faculté de renonciation met fin au contrat, dès réception par MUTUELLE VOLONTÉS SERVICES de la lettre recommandée avec avis de réception.

B/ DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Article 10 – Bénéficiaires

Bénéficie des prestations le membre participant (l'adhérent), ayant adhéré à MUTUELLE VOLONTES SERVICES et au présent règlement, pour les prestations d'enregistrement des volontés, d'assistance juridique et de respect des volontés (mandat funéraire).

Article 11 – Recensement et conservation des volontés principales de l'adhérent en matière funéraire

Cette prestation permet au membre participant, de son vivant, de définir ses volontés principales en matière funéraire, qui seront enregistrées par MUTUELLE VOLONTES SERVICES. La conservation de ces informations et leur communication aux héritiers et ayants droit du membre participant, perdurent jusqu'à la perte, par celui-ci, de la qualité de membre de MUTUELLE VOLONTES SERVICES.

Afin de permettre de vérifier que les volontés de l'adhérent sont effectivement respectées, le devis ou le bon de commande de la prestation funéraire lors du décès du membre participant, devra être adressé à MUTUELLE VOLONTES SERVICES qui le validera et le renverra à l'opérateur funéraire désigné. Si les obsèques étaient organisées sans cette validation, MUTUELLE VOLONTES SERVICES ne saurait être responsable du non-respect des volontés de l'adhérent. Il incombe à la personne qui organise les obsèques sans l'accord de MUTUELLE VOLONTES SERVICES, de mettre la prestation en conformité avec les volontés principales du défunt.

MUTUELLE VOLONTES SERVICES peut déléguer, sous sa responsabilité et son contrôle, la gestion de l'enregistrement et de la vérification des volontés de l'adhérent objet du présent article, à tout prestataire de son choix.

Article 12 – Assistance juridique

Les prestations d'assistance prennent effet dans les conditions prévues à l'article 8 du présent règlement mutualiste. Elles sont dues

sans délai d'attente pour toute demande d'assistance survenue au plus tard dans l'année qui suit le décès de l'adhérent, calculée de date à date.

12.1 Assistance téléphonique

L'adhérent bénéficie d'une assistance juridique pour obtenir par téléphone des renseignements relatifs à l'organisation des obsèques en droit français ainsi qu'aux démarches à accomplir avant et après le décès. Cette prestation est délivrée par notre Partenaire, CFDP. Sur un simple appel à notre partenaire, des juristes qualifiés répondront aux interrogations de l'adhérent, à sa demande d'informations sur ses droits et pourront lui proposer des solutions concrètes.

12.2 Assistance juridique préventive « obsèques » avant et après décès

L'assistance juridique permet également de bénéficier d'une aide à la compréhension de documents juridiques relatifs à l'organisation des obsèques avant et après décès.

Après le décès, les juristes de CFDP vérifieront l'adéquation du devis adressé par l'organisme de pompes funèbres avec les dernières volontés exprimées et enregistrées par l'adhérent sur Ma Dernière Confiance.

Article 13– Mandat des volontés funéraires

Le membre participant désigne MUTUELLE VOLONTES SERVICES comme le mandataire des volontés funéraires qui sera chargé de l'exécution de ses obsèques selon ses volontés exprimées initialement.

SI, L'ADHERENT DESIGNAIT UN AUTRE INTERLOCUTEUR QUE MUTUELLE VOLONTES SERVICES COMME MANDATAIRE DES VOLONTES, L'ENGAGEMENT A FAIRE RESPECTER SES VOLONTES ET A EXECUTER SES OBSEQUES PRENDRAIT FIN IMMEDIATEMENT. Les volontés de l'adhérent seraient toutefois communiquées à la ou aux personnes en charge de l'organisation des obsèques, sous réserve que MUTUELLE VOLONTES SERVICES dispose d'une information exacte et actualisée.

Le mandat cesse immédiatement et dans tous ses effets, dès la survenance de l'un des événements suivants :

- changement de la désignation de MUTUELLE VOLONTES SERVICES comme mandataire des volontés,
- lorsque MUTUELLE VOLONTES SERVICES n'a pas eu connaissance du décès
- en cas d'incident ou de cessation de paiement dans le cas du choix de cotisation périodique

Article 14 – Exécution des obsèques

14.1 Annonce du décès et validation du devis de prestations funéraires

Au décès du membre participant, l'interlocuteur privilégié ou la famille informe MUTUELLE VOLONTES SERVICES du décès et du nom de l'opérateur funéraire en charge de l'organisation des obsèques. Lors de l'appel téléphonique, la personne devra indiquer, si elle dispose de ces informations :

- le numéro d'adhérent MUTUELLE VOLONTES SERVICES et le cas échéant, son numéro d'adhérent MUTAC,
- les nom, prénom, adresse de l'adhérent,
- sa date de naissance,
- l'adresse exacte où se trouve l'adhérent décédé,
- l'adresse exacte et le numéro de téléphone de la ou des autre(s) personne(s) à contacter.

Le décès de l'adhérent est enregistré sur la plateforme et libère les volontés. Un courriel sécurisé est adressé automatiquement à l'interlocuteur privilégié, au service de gestion de MUTUELLE VOLONTES SERVICES et à l'organisme de protection juridique. L'opérateur funéraire est également informé de l'existence d'un mandat des volontés et est invité à communiquer à MUTUELLE VOLONTES SERVICES le devis/bon de commande avant toute mise en œuvre de la prestation en le déposant sur la Plateforme.

En effet, pour vérifier que les volontés de l'adhérent sont effectivement respectées, le bon de commande de la prestation funéraire, devra être adressé à MUTUELLE VOLONTES SERVICES qui, en sa qualité de tiers de confiance et par le biais de son partenaire CFDP, l'étudiera et le renverra à l'opérateur funéraire désigné, soit avec sa validation, soit avec un refus de validation en raison d'une non-conformité aux volontés exprimées par l'adhérent. Seule MUTUELLE VOLONTES SERVICES est habilitée à autoriser la réalisation des obsèques sur la base d'un devis conforme aux dernières volontés de son adhérent.

Si le devis est validé, l'opérateur funéraire en charge de la réalisation des obsèques procède à l'exécution des funérailles.

Si le devis n'est pas conforme ou si une autre difficulté empêche l'exécution des volontés, MUTUELLE VOLONTES SERVICES contactera l'opérateur funéraire et/ou la famille afin de rechercher et de trouver une solution amiable dans les plus brefs délais et dans un délai maximum de deux jours ouvrés. Si un accord est trouvé en conformité avec les volontés du défunt, l'opérateur funéraire en charge de la réalisation des obsèques procédera à l'exécution des funérailles.

14.2 Difficultés et absence de validation du devis

Lorsque toute tentative de résolution amiable du litige a échoué, MUTUELLE VOLONTES SERVICES déclenchera une procédure judiciaire conformément aux prérogatives conférées par son mandat. Les frais de procédure judiciaire et d'avocat sont pris en charge par MUTUELLE VOLONTES SERVICES.

Article 15 – LIMITATION DE RESPONSABILITE

- SI LES OBSEQUES SONT ORGANISEES SANS LA VALIDATION DU DEVIS OU DU BON DE COMMANDE PAR MUTUELLE VOLONTES SERVICES, CETTE DERNIERE NE SAURAIT ETRE RESPONSABLE DU NON-RESPECT DES VOLONTES DE L'ASSURE.
- LA BONNE EXECUTION DE LA PRESTATION DU RESPECT DES VOLONTES N'EST GARANTIE QUE DANS LA MESURE OU MUTUELLE VOLONTES SERVICES EST INFORMEE DU DECES DANS LES 24 HEURES QUI SUIVENT CE DERNIER. EN TOUTE HYPOTHESE, LA PRESTATION N'EST REALISABLE QU'A LA CONDITION D'UNE INFORMATION DE MUTUELLE VOLONTES SERVICES AVANT LA REALISATION DES FUNERAILLES DU MEMBRE PARTICIPANT.
- MUTUELLE VOLONTES SERVICES N'INTERVIENT JAMAIS POUR LES LITIGES :
 - o NE DECOULANT PAS DES OBSEQUES DE L'ADHERENT
 - o TROUVANT LEUR ORIGINE DANS UNE CIRCONSTANCE EXCEPTIONNELLE TELLE QUE VISEE A L'ARTICLE 16 CI-APRES
 - o LORSQUE LES DERNIERES VOLONTES PORTENT ATTEINTE A L'ORDRE PUBLIC OU LORSQU'ELLE SONT PRISES EN VIOLATION DE LA LEGISLATION

Article 16 - CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

MUTUELLE VOLONTES SERVICES NE PEUT ETRE TENUE POUR RESPONSABLE D'EMPECHEMENTS OU DE RETARDS DANS L'EXECUTION DES PRESTATIONS CI-DESSUS, VOIRE DE LEUR INEXECUTION, EN CAS DE :

- GUERRE CIVILE OU ETRANGERE DECLAREE OU NON,
 - HOSTILITES, REPRESAILLES, CONFLITS, SAISIE-ARRET, CONTRAINTES, MOBILISATIONS OU DETENTIONS PAR UNE AUTORITE DE VOIE OU DE FAIT, REQUISITION DES HOMMES ET DU MATERIEL PAR LES AUTORITES,
 - ACTES DE SABOTAGE OU DE TERRORISME COMMIS DANS LE CADRE D'ACTIONS CONCERTEES,
 - CONFLITS SOCIAUX TELS QUE GREVES, EMEUTES, MOUVEMENTS POPULAIRES, LOCK-OUT,
 - CATACLYSMES ET CATASTROPHES NATURELLES,
 - EFFETS DIRECTS OU INDIRECTS D'EXPLOSION, DE DEGAGEMENT DE CHALEUR, D'IRRADIATION PROVENANT DE LA TRANSMUTATION DE NOYAU D'ATOME OU DE RADIOACTIVITE,
- ET POUR TOUS LES CAS DE FORCE MAJEURE RECONNUE PAR LA JURISPRUDENCE DES TRIBUNAUX FRANÇAIS, RENDANT IMPOSSIBLE L'EXECUTION DES PRESTATIONS DIRECTEMENT PAR MUTUELLE VOLONTES SERVICES OU INDIRECTEMENT DU FAIT DE L'EMPECHEMENT DE SES PRESTATAIRES OU DES SERVICES FUNERAIRES EMPECHES PAR UN EVENEMENT DE FORCE MAJEURE.

C/ DISPOSITIONS GENERALES ET REGLEMENTAIRES

Article 17 – Déclarations inexactes

Les informations qui sont demandées sur le site Internet Ma Dernière Confiance sont indispensables pour connaître la situation de l'adhérent afin que MUTUELLE VOLONTES SERVICES puisse s'assurer du respect des volontés de l'adhérent s'il choisit cette option. Le contrat est conclu sur la foi des informations enregistrées. Il est donc important que l'adhérent réponde très exactement aux questions posées. En cas d'omission ou fausse réponse, l'obligation contractuelle pourrait être réduite ou annulée, conformément aux dispositions du Code de la mutualité.

Article 18 – Déchéances de garantie et exclusion

Conformément aux dispositions statutaires, peuvent être exclus les membres qui auraient causé volontairement atteinte aux intérêts de la Mutuelle, ou qui auraient fait des déclarations inexactes. Le membre dont l'exclusion est proposée pour ce motif est convoqué devant le conseil d'administration pour être entendu sur les faits qui lui sont reprochés. S'il ne se présente pas au jour indiqué, une nouvelle convocation lui est adressée par lettre recommandée. S'il s'abstient encore d'y déférer, son exclusion peut être prononcée par le conseil d'administration. Le prononcé de l'exclusion met fin aux prestations.

Article 19 – Résiliation/ fin des droits à prestation

L'adhérent peut mettre fin à son adhésion à tout moment, par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, adressée à MUTUELLE VOLONTES SERVICES en respectant un préavis d'au moins un mois avant la date de prise d'effet de la résiliation.

La résiliation, l'exclusion et la radiation de l'adhésion du membre participant, selon les modalités prévues par les statuts, entraînent la fin des droits à prestations du membre participant.

Le décès de l'adhérent met fin à l'adhésion. Toutefois, les prestations d'assistance sont accessibles un an de date à date après le décès.

Article 20 - Prescription

Toutes actions dérivant de la présente adhésion sont prescrites par 5 ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Dans le cas où le bénéficiaire est mineur ou majeur placé sous régime de protection légale, ce délai ne commence à courir qu'à compter du jour où l'intéressé atteint sa majorité ou recouvre sa pleine capacité juridique.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription telles que définies par les articles 2240 et

suivants du Code civil, soit :

- Reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait,
- Citation en justice (même en référé),
- Commandement ou saisie signifié à celui que l'on veut empêcher de prescrire.

La prescription est également interrompue en cas de :

- Désignation d'expert à la suite d'un sinistre,
- Envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception (par MUTUELLE VOLONTES SERVICES à l'adhérent en ce qui concerne le paiement de la cotisation).

Article 21– Information - Réclamation

Pour toute demande d'information ou réclamation, l'adhérent et l'interlocuteur privilégié peuvent contacter MUTUELLE VOLONTES SERVICES par:

- Courriel : contact@maderniereconfiance.fr
- Courrier : MUTUELLE VOLONTES SERVICES -771 avenue Alfred Sauvy -34470 PEROLS CEDEX
- Téléphone : 04 67 06 09 09 du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30h et de 13h30 à 17h30 (16h le vendredi).

Article 22 – Protection des données

MUTUELLE VOLONTES SERVICES met en œuvre un traitement de données à caractère personnel dont elle est responsable, ayant pour finalité : l'enregistrement et la gestion de votre adhésion à un contrat ou règlement mutualiste, l'enregistrement et l'exécution d'opérations nécessaires à la mise en œuvre des prestations, la gestion des réclamations et du contentieux, l'organisation d'actions de prévention, l'élaboration d'enquête et de gestion de la satisfaction, le contrôle interne.

La base juridique de ce traitement est la passation, la gestion et l'exécution d'une adhésion ou d'un contrat et/ou une obligation réglementaire ou administrative. Les données collectées sont requises en vue de la conclusion d'un contrat et les réponses sont toutes obligatoires. La non-fourniture de ces données empêchera la conclusion d'un contrat.

Ces données peuvent également être traitées dans le cadre des activités de prospection et de gestion commerciales de MUTUELLE VOLONTES SERVICES et de ses partenaires habilités avec pour base juridique, l'intérêt légitime du responsable de traitement.

La durée de conservation des données collectées est déterminée par la durée de la relation contractuelle et selon les critères établis par les dispositions légales en vigueur en matière de prescription.

Les destinataires des données sont les services habilités de MUTUELLE VOLONTES SERVICES, ses prestataires et les autorités habilitées à les connaître. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, l'adhérent dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de leurs données, et d'opposition ou limitation du traitement, sous réserve que MUTUELLE VOLONTES SERVICES puisse continuer à gérer le fonctionnement de ses instances mutualistes, des cotisations et prestations. Le cas échéant, en cas de prospection commerciale, vous pouvez retirer votre consentement aux traitements des données, ce qui aura pour effet de les faire cesser.

L'ensemble de ces droits peut être exercé auprès du délégué à la protection des données par mail à contact@maderniereconfiance.fr ou par courrier à l'adresse suivante MUTUELLE VOLONTES SERVICES– 771 avenue Alfred Sauvy – CS 40069 – 34477 PEROLS CEDEX.

Il leur est également possible d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (www.cnil.fr) en cas de difficulté.

L'ensemble des précisions sur la protection des données figure également dans la rubrique Données personnelles sur notre site.

Article 23 – Opposition au démarchage

Conformément aux articles L.223-1 et L.223-2 du Code de la consommation, l'adhérent dispose de la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique via l'adresse Internet suivante : <http://www.bloctel.gouv.fr>. Il en est de même pour toute personne ne souhaitant pas être démarchée par un professionnel avec lequel elle n'a pas de relation contractuelle en cours.

Article 24 – Loi applicable

La loi applicable aux relations contractuelles du contrat est la loi française. Plus spécifiquement, le contrat est régi par les dispositions du Livre III du Code de la mutualité.

L'ADHERENT EST MEMBRE DE MUTUELLE VOLONTES SERVICES, DONT LES STATUTS LUI ONT ETE REMIS. À CE TITRE, IL PEUT SE PORTER CANDIDAT AUX ELECTIONS DES DELEGUES DE SECTIONS DE VOTE.