

Conditions d'utilisation de la plateforme d'assurance numérique «myEGK » d'EGK-Caisse de Santé

1 Généralités

1.1 Introduction

EGK-Caisse de Santé (ci-après «EGK» ou «nous») regroupe la Fondation EGK-Caisse de Santé et ses sociétés anonymes lui étant affiliées: EGK Assurances de Base SA (assureur de l'assurance obligatoire des soins selon la LAMal), EGK Assurances Privées SA (assureur des assurances complémentaires selon la LCA) et EGK Services SA.

Pour des raisons de lisibilité, nous avons renoncé à utiliser simultanément les formes masculines et féminines. Toutes les désignations de personnes s'appliquent tant aux hommes qu'aux femmes.

EGK propose à ses assurés différentes applications numériques et différents services en ligne dans le cadre de la plateforme d'assurance numérique (ci-après myEGK ou services myEGK). La portée des services myEGK peut à tout moment être élargie, restreinte ou suspendue par EGK.

Les conditions d'utilisation ci-après de myEGK réglementent la relation entre EGK et le client dans le cadre de l'utilisation des services en ligne. Le terme client utilisé ci-après peut désigner les assurés ou leurs représentants légaux (parents, personnes autorisées, curateurs, autorités).

EGK attache une grande importance à la protection de la vie privée de ses clients et tient compte des dispositions déterminantes en matière de droit de la protection des données. Une attention particulière est donc requise en ce qui concerne la myEGK. Des précautions particulières s'imposent notamment dans les configurations familiales impliquant plusieurs adultes. Dans de telles situations, EGK prend des mesures appropriées pour satisfaire aux exigences de la protection des données.

1.2 Accord, consentement

En approuvant ces conditions d'utilisation ou en s'enregistrant pour bénéficier d'un service de myEGK, le client reconnaît les conditions d'utilisation actuelles, qui sont mises à sa disposition ou lui sont transmises par voie électronique. Tous les documents pour lesquels une transmission par voie postale est nécessaire pour des raisons juridiques ou techniques font figure d'exception.

1.3 Documents en ligne

Les décomptes de primes et de prestations, les polices ainsi que le récapitulatif des coûts pour les impôts sont exclusivement mis à disposition en ligne (au format PDF) à partir de la date d'enregistrement et dans un délai d'un mois. Le client peut en tout temps annuler l'enregistrement et demander que les documents lui soient à nouveau envoyés par voie postale.

1.4 Résiliation des services myEGK

Le client peut à tout moment renoncer à l'utilisation de myEGK ou d'un service de myEGK spécifique et sa résiliation peut intervenir en ligne ou par écrit. EGK bloquera la prestation souhaitée dans le délai d'un mois au plus tard et reviendra à l'envoi des documents par voie postale.

1.5 Téléchargement de documents

La fonction de téléchargement permet au client de transmettre des documents à EGK sous une forme cryptée en vue de leur traitement. EGK se réserve le droit de rejeter des documents parce qu'ils sont de mauvaise qualité, incomplets, que le format du fichier n'est pas modifiable ou pour toute autre raison. Tous les documents sont sauvegardés de manière centralisée dans les archives EGK du client où ils sont conservés de manière sécurisée pendant les délais légaux.

1.6 Modification des conditions d'utilisation

EGK se réserve expressément le droit de modifier à tout moment les présentes conditions d'utilisation. Les modifications sont communiquées aux clients enregistrés par voie électronique ou de toute autre manière appropriée. L'accès à myEGK est bloqué par EGK en cas de refus des conditions d'utilisation.

2 Accès à myEGK

2.1 Droit d'accès

L'accès à myEGK est en principe ouvert à tous les clients ayant un domicile en Suisse ainsi qu'une propre adresse e-mail utilisée activement.

2.2 Restrictions

Les conditions suivantes s'appliquent en outre à certains services de myEGK.

- Contrat d'assurance de base et/ou complémentaire actif, non résilié, avec EGK
- Les services de myEGK prennent automatiquement fin six mois après la fin du contrat
- À compter de cette date, les affaires devant éventuellement encore être réglées le sont par voie postale.

2.3 Enregistrement et légitimation

Quiconque s'est enregistré à un service de myEGK conformément aux prescriptions est réputé autorisé par EGK à utiliser l'application correspondante et peut solliciter les prestations de services proposées sur la plateforme.

Pour accéder aux services de myEGK et aux prestations proposées, le client doit respectivement s'enregistrer avec tous les moyens de légitimation personnels exigés par EGK pour le service de myEGK déterminant (p. ex. nom d'utilisateur, PIN/mot de passe, code de sécurité, etc.). L'enregistrement est confirmé par EGK. Une inscription écrite peut être nécessaire pour certains services de myEGK.

3 Obligations de diligence du client

EGK attire notamment l'attention du client sur les obligations de diligence suivantes en rapport avec l'utilisation des services myEGK:

- Le client doit s'assurer que toutes les données d'accès restent secrètes et sont protégées contre une utilisation abusive par des tiers non autorisés. Les codes PIN et/ou les mots de passe doivent notamment être immédiatement modifiés après leur réception et ne doivent pas être enregistrés, transmis ou conservés sans protection sur le terminal. Les codes PIN et/ou les mots de passe ne doivent pas être faciles à deviner (pas de numéros de téléphone, dates de naissance, plaques d'immatriculation, séquences de chiffres faciles à deviner, etc.).
- Le client est responsable des mesures de sécurité sur son terminal (p. ex. mises à jour) et de la mise à jour des paramètres de sécurité nécessaires.
- L'utilisation des services myEGK d'EGK pour le compte de tiers est interdite (le recours aux services myEGK dans le cadre du droit de représentation légal est réservé).
- Les services myEGK ne doivent être utilisés qu'en conformité avec le contrat et aux fins prévues.

- Aucun droit de protection et d'auteur commercial ou tout autre droit de propriété ne doit être enfreint.

Le client supporte l'intégralité des risques résultant de la violation des obligations de diligence susmentionnées ou d'autres obligations de diligence à validité universelle.

4 Mandats et communications

EGK est autorisée à exécuter les mandats reçus par le biais des services myEGK ou de donner suite aux communications, pour autant qu'un enregistrement correct selon le ch. 2.3 ait été effectué.

5 Consignes de sécurité et blocage

5.1. Consignes de sécurité

L'accès aux services myEGK a lieu via Internet. EGK ne peut pas garantir une sécurité absolue, même si toutes les mesures de sécurité répondant aux dernières avancées techniques ont été prises. Le terminal du client fait partie du système, mais se trouve en dehors du contrôle d'EGK et peut devenir un point faible du système.

EGK attire notamment l'attention du client sur les risques suivants liés à l'utilisation des services myEGK :

- Les connaissances insuffisantes du système et le manque de précautions sur le terminal peuvent faciliter un accès illicite. Les mesures de sécurité (p. ex. mises à jour) et les paramètres actuels en matière de sécurité peuvent réduire ce risque.
- L'élaboration d'un profil d'utilisateur du client par l'exploitant du réseau (p. ex. fournisseur d'Internet, WLAN ou SMS) ne peut pas être exclue, ce qui signifie qu'il a la possibilité de déterminer quand le client est entré en contact avec qui.
- Il y a un risque pour qu'un tiers accède au terminal du client à l'insu de ce dernier pendant qu'il a recours aux services myEGK.
- En cas d'utilisation d'un réseau (p. ex. Internet, SMS, WLAN), il y a un risque pour que des virus et autres codes malveillants se propagent sur le terminal lorsqu'il entre en contact avec le réseau. Des logiciels de sécurité correspondants disponibles sur le marché peuvent aider le client à renforcer sa sécurité.
- Bien que les différents paquets de données soient transmis de manière cryptée, les informations sur l'expéditeur et le destinataire restent néanmoins non cryptées. Les données sont transmises sur un réseau ouvert accessible à tous (p. ex. Internet, WLAN). Il est donc possible d'en tirer des conclusions quant à une relation entre le client et EGK. Les données peuvent donc aussi être transmises à l'étranger.
- Lors de l'utilisation du login avec Face-ID et/ou Touch-ID, la responsabilité de la sécurité incombe au fabricant de l'appareil ou du système d'exploitation ainsi qu'au fabricant du produit (Face-ID, Touch-ID). Ces fonctions d'identification sont hors de la compétence de l'EGK EGK décline toute responsabilité si les données biométriques (par ex. empreintes digitales et/ou images) sont utilisées à d'autres fins que celles prévues.

EGK décline toute responsabilité en cas de non-respect des consignes de sécurité, notamment d'omission délibérée de mesures de sécurité acceptables.

5.1 Blocage

Si EGK constate des risques pour la sécurité, elle se réserve le droit de bloquer temporairement l'accès aux services myEGK dans l'intérêt du client et pour sa propre protection.

En cas d'utilisation frauduleuse présumée des services myEGK (p. ex. saisie répétée d'un mot de passe erroné), EGK se réserve le droit de bloquer temporairement l'accès. L'accès peut également être bloqué à la demande expresse du client. Dans tous les cas, les services myEGK sont automatiquement bloqués 6 mois après la fin du contrat, conformément au ch. 2.2.

Les travaux de maintenance peuvent entraîner un blocage ou des dérangements temporaires des services myEGK. Cela ne donne droit ni à un dédommagement, ni à toute autre prétention.

6 Protection des données et utilisation des données

EGK respecte la loi fédérale sur la protection des données lors de l'utilisation des données personnelles. Plus particulièrement, EGK ne transmet pas de données à caractère personnel à des tiers sans y être autorisée. Conformément à la loi, EGK protège les données personnelles qui lui sont confiées contre tout traitement illicite grâce à des mesures techniques et organisationnelles modernes et appropriées.

Des informations détaillées sur la protection des données dans les applications en ligne figurent dans la déclaration sur la protection des données <https://www.egk.ch/fr/declaration-de-confidentialite> pour les services en ligne d'EGK-Caisse de Santé.

7 Propriété intellectuelle

Tous les droits de propriété immatérielle sur les contenus des services myEGK restent la propriété des détenteurs des droits respectifs. Il est interdit de transmettre, reproduire, modifier ou publier des contenus des services myEGK, en totalité ou en partie, sans le consentement préalable d'EGK.

8 Garantie et responsabilité

8.1 Exploitation

EGK s'efforce d'assurer un fonctionnement en bonne et due forme des services myEGK, mais ne peut pas garantir une disponibilité parfaite et constante des prestations.

EGK se réserve le droit de limiter, modifier ou suspendre la mise à disposition des services en ligne, sans avoir à en préciser les raisons. EGK ne peut être tenue pour responsable des préjudices qui en résultent pour le client.

8.2 Exclusion de responsabilité

Pour autant que la loi le permette, EGK décline toute responsabilité pour les préjudices éventuels, directs ou indirects, occasionnés au client en relation avec l'utilisation des services myEGK. Ceci englobe notamment les préjudices résultant de l'utilisation d'informations, les erreurs de transmission, les défauts techniques, les interruptions, les dérangements ou les actes illicites de tiers.

EGK décline également toute responsabilité si les services myEGK sont temporairement interrompus, totalement ou partiellement restreints ou indisponibles à cause d'un cas de force majeure ou par la faute de tiers. Sont notamment considérés comme des cas de force majeure les pannes de courant, les actions de logiciels malveillants (p. ex. infection par un virus), les événements naturels d'une intensité particulière (tremblements de terre, avalanches, inondations, glissements de terrain, etc.), les actes de guerre, les troubles, les restrictions administratives imprévisibles, etc.

9 Réglementation relative aux émoluments

L'accès aux services myEGK est en principe mis à disposition gratuitement. EGK se réserve cependant le droit d'introduire des émoluments pour les services myEGK ou de modifier les émoluments existants. Dans de tels cas, de nouvelles conditions d'utilisation selon le ch. 1.4 sont présentées au client pour acceptation.

10 Droit applicable et for

Toutes les relations juridiques entre le client et EGK sont soumises au droit suisse.

Le for exclusif pour toutes les procédures est le siège d'EGK à Laufon (BL), pour autant que le droit suisse contraignant ou les conditions d'assurance convenues par contrat n'en disposent pas autrement.

11 Dispositions finales

Si certaines dispositions de ces conditions d'utilisation sont ou deviennent invalides, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée.

Toute entente ou toute convention accessoire entre le client et EGK requiert la forme écrite. Le siège principal d'EGK à Laufon (BL) est le lieu d'exécution.

Laufon, le 20 août 2019, version 1.1