

# Conditions générales (CG) pour les services en ligne de SWICA

## I Généralités

SWICA Assurance-maladie SA (agissant au nom et pour le compte de toutes les sociétés du groupe SWICA Organisation de santé, en particulier SWICA Assurances SA, SWICA Management AG, PROVITA Gesundheitsversicherung AG, appelée ci-après «SWICA») offre à ses assurés ainsi qu'aux personnes et entreprises, institutions publiques, fédérations et associations entretenant des liens de nature juridique avec SWICA (tous appelés «l'utilisateur/les utilisateurs») une palette de services en ligne (appelés ci-après «les services en ligne») via diverses applications numériques. SWICA peut modifier en tout temps son offre de services en ligne (à savoir la réduire ou l'élargir) ou en bloquer totalement l'accès. Les présentes Conditions générales pour les services en ligne de SWICA (ci-après «CG») définissent les relations entre SWICA et l'utilisateur lorsque ce dernier fait usage des services en ligne.

### 1.1 Aspects juridiques

Certains services en ligne mis à disposition par SWICA nécessitent une convention supplémentaire («Conditions spéciales») à laquelle il convient d'adhérer séparément. En utilisant les services en ligne ou procédant à l'enregistrement requis, l'utilisateur reconnaît accepter les présentes CG. Si des Conditions spéciales sont prévues, les services en ligne de SWICA sont mis à disposition dès que l'utilisateur les a acceptées par voie électronique.

### 1.2 Modification des CG

SWICA se réserve expressément le droit de modifier en tout temps les présentes CG ainsi que les éventuelles Conditions spéciales prévues. Toute modification communiquée à l'utilisateur par voie électronique ou autre moyen adéquat est réputée acceptée par celui-ci sauf opposition expresse de sa part dans un délai d'un mois à compter de la communication. Cette acceptation est acquise en tout état de cause dès l'instant où il fait à nouveau usage des services en ligne. En cas de refus des CG ou des Conditions spéciales, l'accès aux services concernés devient impossible.

## II Accès aux services en ligne

### 2.1 Droit d'accès

Sauf autres dispositions expresse, les services en ligne sont en principe accessibles à tous les utilisateurs autorisés, selon le chiffre I, pour autant qu'ils remplissent les conditions suivantes:

- Existence d'un rapport contractuel en vigueur ou d'une relation d'assurance active avec SWICA
- Disposer d'une adresse e-mail propre

Demeurent réservées les exigences supplémentaires imposées pour certains services en ligne en vertu des Conditions spéciales.

### 2.2 Enregistrement et légitimation

Pour accéder aux services en ligne et aux prestations qui y sont proposées, l'utilisateur doit s'enregistrer par tous les moyens de légitimation personnels requis pour le service en ligne concerné (p.ex. nom d'utilisateur, PIN/mot de passe, code de sécurité, etc.). Le mode d'enregistrement est défini par SWICA qui confirme le succès de l'opération. Pour certains services en ligne, une demande écrite est exigée. Quiconque s'est enregistré à un service en ligne conformément aux directives émises est réputé être, aux yeux de SWICA, un utilisateur et sera habilité à faire usage des prestations concernées.

## III Devoirs de diligence de l'utilisateur

SWICA attire plus particulièrement l'attention de l'utilisateur sur les devoirs de diligence ci-après qui lui incombent lorsqu'il utilise des services en ligne:

- L'utilisateur doit garantir que l'ensemble de ses données d'accès sont gardées secrètes et maintenues à l'abri de toute utilisation abusive par des personnes non autorisées. En particulier, les PIN/mots de passe doivent être changés sitôt après leur réception et ne doivent être ni recopiés, ni transmis, ni enregistrés sans protection sur le terminal. Les PIN/mots de passe ne doivent pas être facilement déchiffrables.
- Sauf autre disposition expresse, il n'est pas permis d'utiliser les services en ligne pour le compte de tiers. Toutefois, l'utilisation de services en ligne dans le cadre d'un droit de représentation légal ou d'une procuration valable demeure réservée.
- Les services en ligne doivent être utilisés uniquement dans les limites du contrat et pour les objectifs prévus.
- Toute violation de droits de propriété industrielle et de droits d'auteur ou autres droits de propriété intellectuelle est interdite.

L'utilisateur supporte la totalité des risques engendrés par la violation des devoirs de diligence susmentionnés.

## IV Mandats et communications

SWICA est autorisé à exécuter les mandats qui lui sont confiés via les services en ligne ou à donner suite à des communications transmises par ce canal pour autant que l'enregistrement ait été effectué conformément au chiffre 2.2.

## V Consignes de sécurité/verrouillage et fin du contrat

### 5.1 Consignes de sécurité

L'accès aux services en ligne a lieu via Internet. Malgré toutes les mesures de protection conformes au dernier état de la technique, aucune sécurité absolue ne peut être garantie tant du côté de SWICA que de celui de l'utilisateur. Le terminal de l'utilisateur est considéré comme faisant partie de l'Internet et se trouve hors du contrôle de SWICA.

SWICA attire en particulier l'attention de l'utilisateur sur les risques suivants attachés à l'utilisation de services en ligne:

- Une connaissance insuffisante des systèmes ainsi que des mesures de sécurité défaillantes au niveau du terminal peuvent faciliter un accès non autorisé. Dès lors, SWICA recommande instamment aux utilisateurs d'équiper leurs terminaux de programme de protection à jour ainsi que de protéger l'utilisation de leur connexion à Internet via un mot de passe.
- S'il y a lieu de craindre que des tiers non autorisés se sont emparés de données d'accès, celles-ci devront être modifiées sans délai. Au besoin, il y aura lieu de demander à SWICA de bloquer l'accès.
- SWICA n'a aucune influence sur le point de savoir si et comment le fournisseur d'accès à Internet choisi par l'utilisateur analyse le trafic de données. Si aucune activité n'a lieu sur les services en ligne pendant une certaine durée, la session en cours est fermée automatiquement pour des raisons de sécurité, et une nouvelle procédure de login doit être effectuée. Un risque latent existe qu'un tiers accède subrepticement au terminal de l'utilisateur au cours d'une utilisation des services en ligne.
- Le risque existe qu'à l'occasion de l'utilisation d'un réseau (p.ex. Internet, SMS, WLAN) un logiciel malveillant ou un autre dispositif analogue se propage dans le terminal si celui-ci est connecté au réseau. Pour l'aménagement de sa protection, l'utilisateur pourra s'appuyer sur des logiciels de sécurité idoines disponibles sur le marché.
- Malgré le recours aux technologies modernes en matière de sécurité, aucune protection absolue ne peut être garantie lors de la transmission de données.
- Les données sont susceptibles d'être transmises par-delà les frontières hors de tout contrôle. Cela vaut aussi pour une transmission des données même si l'expéditeur et le destinataire se trouvent en Suisse. Si les paquets de données isolés sont certes transmis sous une forme cryptée, tel n'est pas le cas des mentions de l'expéditeur et du destinataire. Il en résulte le risque que l'on puisse tirer des conclusions quant à l'existence de relations d'affaires entre l'utilisateur et SWICA.

SWICA décline toute responsabilité pour les conséquences d'un non-respect des consignes de sécurité.

### 5.2 Verrouillage

En cas de constatation de risques pour la sécurité, SWICA se réserve le droit de verrouiller jusqu'à nouvel avis l'accès aux services en ligne, cela dans l'intérêt de l'utilisateur et pour la protection de SWICA.

En cas de présomption d'une utilisation abusive des services en ligne (p.ex. de saisie répétée d'un mot de passe erroné), SWICA se réserve de verrouiller passagèrement l'accès aux services en ligne.

### 5.3 Fin du contrat

Sauf autre disposition figurant dans les Conditions spéciales, les services en ligne sont automatiquement suspendus dès que l'utilisateur n'entretient plus aucun lien contractuel avec SWICA. L'utilisateur est seul responsable de l'enregistrement sur un autre support que les services en ligne de toutes les données et documents qu'il entend conserver au-delà de la fin du contrat. Toutefois, l'utilisation de services en ligne dans le cadre d'un droit de représentation légal ou d'une procuration valable demeure réservée.

Lorsque les services en ligne prennent fin, toutes les données de l'utilisateur se trouvant en main de SWICA sont supprimées pour autant que cette manœuvre soit réalisable techniquement parlant, ne représente pas une tâche excessive et soit juridiquement licite. Les données enregistrées dans le cadre de backups ne sont pas supprimées ultérieurement.

## VI Protection et utilisation des données

### 6.1 Protection des données

Lors du traitement de données personnelles, SWICA se conforme aux dispositions de la loi fédérale sur la protection des données. En particulier, SWICA s'abstient de toute communication à des tiers de données personnelles se rapportant aux utilisateurs. De plus, elle protège conformément à la loi les données personnelles qui lui sont confiées contre tout traitement non autorisé, cela en prenant les mesures techniques et organisationnelles adéquates. Les organes, employés et mandataires de SWICA sont tenus au respect du devoir légal de garder le silence sur les données personnelles et les documents d'affaires des utilisateurs.

### 6.2 Utilisation de données

Les données fournies lors de l'enregistrement (p.ex. n° d'assuré, date de naissance, NPA) sont utilisées exclusivement à des fins d'authentification. Par ailleurs, recommandation est faite à l'utilisateur des services en ligne de prendre garde aux dispositions relatives à la protection des données figurant dans les Conditions spéciales applicables et aux buts visés par le traitement des données et de leur utilisation.

## VII Cookies et services d'analyse de sites Internet

SWICA analyse l'utilisation faite des services en ligne et procède à des évaluations anonymes. Ces dernières aident SWICA à optimiser en permanence ses services en ligne. Les cookies (petits fichiers texte dans lesquels est intégré un numéro d'identification) permettent à SWICA d'améliorer le service utilisateur et de reconnaître d'anciens visiteurs de son site.

Au cas où l'utilisateur ne souhaite pas l'insertion de cookies, le navigateur peut être aménagé de manière à ce que les cookies entrants ne soient enregistrés qu'après confirmation de l'accord de l'utilisateur ou, éventuellement, soient rejetés systématiquement. Afin d'augmenter le niveau de confort de la navigation pour l'utilisateur, SWICA recommande d'accepter les cookies et de ne pas les effacer. Si ces derniers sont bloqués, il se peut que certains services en ligne ne soient pas utilisables dans toute leur ampleur.

## VIII Hyperliens/contenus de tiers

Les services en ligne peuvent contenir des hyperliens donnant accès à des pages Internet ou services en ligne de tiers (ci-après les «prestations de tiers») qui ne font pas l'objet d'une maintenance par SWICA et n'ont aucun lien avec cette dernière. SWICA n'ayant aucun contrôle sur les prestations de tiers, elle n'assume aucune responsabilité ni ne donne de garantie concernant celles-ci.

## IX Ordres juridiques étrangers/limitations à l'importation et l'exportation de données

L'utilisation de services en ligne à l'étranger peut, selon les circonstances, enfreindre des règles du droit d'autres pays. Il appartient à l'utilisateur de s'en informer. SWICA décline toute responsabilité à cet égard.

L'utilisateur prend en outre dûment connaissance de l'existence possible de limitations à l'importation et à l'exportation d'algorithmes de cryptage susceptibles d'être enfreintes lorsqu'il utilise les services en ligne à l'étranger.

## X Propriété intellectuelle

Tous les droits de propriété intellectuelle sur les contenus des services en ligne appartiennent durablement aux titulaires des droits en question. Toute forme de transmission, de reproduction, de modification ou de diffusion de contenus des services en ligne est interdite sans l'accord préalable de SWICA.

## XI Garanties et responsabilité

SWICA prend toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer l'exploitation à satisfaction des services en ligne. Cependant, elle ne peut pas en garantir la disponibilité permanente, ni le fonctionnement sans heurt. En particulier, des interruptions passagères des services en ligne peuvent se produire en raison de travaux de maintenance. Si des dommages en résultent pour l'utilisateur, la responsabilité de SWICA n'est pas engagée.

SWICA rejette, pour autant que la loi l'y autorise, toute responsabilité pour les éventuels dommages directs ou indirects subis par l'utilisateur dans le contexte de l'utilisation des services en ligne. Sont inclus dans ces dommages en particulier ceux liés à l'utilisation d'informations ainsi que ceux imputables à des erreurs de transmission, des défauts techniques, des interruptions, des pannes ou des manipulations illicites de tiers.

SWICA n'assume aucune responsabilité non plus lorsque les services en ligne sont interrompus momentanément, limités totalement ou partiellement dans leur étendue ou inaccessibles pour cause de force majeure ou en raison de la faute de tiers. Sont réputés relever de la force majeure notamment les pannes de courant, l'irruption de logiciels malveillants (p.ex. les attaques de virus) ainsi que les événements naturels d'intensité particulièrement forte (tremblements de terre, avalanches, inondations, glissements de terrain, etc.), conflits armés, troubles, restrictions décrétées par les autorités, etc.

## XII Tarification

L'accès aux services en ligne est offert en principe gratuitement à l'utilisateur. SWICA se réserve le droit d'introduire en tout temps la perception de taxes pour ses services en ligne ou de modifier celles existant déjà. En pareil cas, de nouvelles CG sont soumises pour acceptation à l'utilisateur conformément au chiffre 1.2.

Lors de l'utilisation des services en ligne, des taxes imposées par des exploitants de réseaux tels que taxes de transmission, de données et de roaming peuvent être perçues, cela à la charge exclusive de l'utilisateur. Il y a lieu d'en tenir compte en particulier lorsque de gros volumes de données sont téléchargés dans le contexte de l'utilisation des services en ligne.

## XIII Droit applicable et for

Les rapports de droit de l'utilisateur sont soumis dans leur ensemble à législation suisse, tout conflit de loi de même que l'application des dispositions de la Convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM) étant exclus. Le for de toute procédure est exclusivement au siège de SWICA à Winterthour, sauf dispositions contraires impératives prévues par le droit suisse et sous réserve des conditions d'assurance applicables aux contrats d'assurance.

## XIV Dispositions finales

Si certaines dispositions des présentes CG sont entachées de nullité ou viennent à être déclarées telles, la validité des autres dispositions n'en sera pas affectée.

Tous les accords complémentaires ou autres conventions passés entre l'utilisateur et SWICA nécessitent la forme écrite. Le lieu d'exécution est au siège principal de SWICA.