

CONDITIONS D'UTILISATION SWICA GUIDE

DISPOSITIONS SPÉCIALES SWICA GUIDE.

PARCE QUE LA SANTÉ
PASSE AVANT TOUT

SWICA

TABLE DES MATIÈRES.

1. Informations générales concernant les services en ligne SWICA	3
2. Informations générales concernant le portail des thérapeutes SWICA	3
3. Définitions	3
4. Toutes les prestations sont-elles fournies par SWICA?	4
5. Quelles sont les prestations offertes par SWICA?	4
6. Comment puis-je accéder à SWICA Guide?	4
7. Est-ce que je reçois un mot de passe?	4
8. Traitement des données	5
9. Protection des données	5
9.1 Quelles sont les données traitées?	5
9.2 Finalité et durée du traitement des données.....	5
9.3 À qui les données sont-elles transmises?	6
10. Comment SWICA Guide est-il disponible?	6
11. À qui incombe la responsabilité en cas de dommage?	7
12. Pour combien de temps mon contrat est-il conclu?	7
13. Quand votre profil peut-il être bloqué ou supprimé par SWICA?	7
14. Interdiction de contenus pornographiques et criminels	7
15. Interdiction d'ingérence dogmatique, sectaire ou religieuse	7
16. Comment les droits de propriété intellectuelle sont-ils réglementés?	7
17. Offres payantes	8
18. Dispositions spéciales pour les utilisatrices et utilisateurs	8
Annulations et reports de rendez-vous de traitement	8
19. Dispositions spéciales pour les thérapeutes	8
20. Système de remboursement	9
20.1 Conditions de prestations selon le TP	9
20.2 Remboursement des prestations dans le système de TP.....	9
20.3 Facturation	9
20.4 Devoir général d'information	9
21. Indemnisation de SWICA	10
22. Droit applicable et for	10

DISPOSITIONS SPÉCIALES SWICA GUIDE.

I. INFORMATIONS GÉNÉRALES CONCERNANT LES SERVICES EN LIGNE SWICA

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, appelé ci-après «SWICA») offre à ses personnes assurées ainsi qu'aux personnes et entreprises, institutions publiques, fédérations et associations entretenant des liens de nature juridique avec SWICA (toutes appelées ci-après «l'utilisatrice ou l'utilisateur») une palette de services en ligne (appelés ci-après «les services en ligne») via diverses applications numériques. Le répertoire des thérapeutes avec prise de rendez-vous en ligne (dénommé ci-après «SWICA Guide» ou plateforme) proposé par SWICA correspond à un service en ligne de ce type.

L'utilisation de SWICA Guide requiert l'acceptation préalable des Dispositions spéciales pour SWICA Guide. Conformément au chiffre 1.2 des CG, les Dispositions spéciales SWICA Guide peuvent être complétées, modifiées ou remplacées. Les informations relatives à une modification sont fournies dans SWICA Guide et nécessitent une nouvelle acceptation des Conditions SWICA Guide. Pour l'utilisation des pages Internet de SWICA, les dispositions concernant l'utilisation des pages Internet de SWICA ainsi que la Déclaration sur la protection des données pour l'utilisation des sites Web de SWICA s'appliquent. Elles peuvent être consultées ici.

2. INFORMATIONS GÉNÉRALES CONCERNANT LE PORTAIL DES THÉRAPEUTES SWICA

SWICA exploite un portail sous le domaine www.swica-guide.ch et éventuellement à l'avenir sous d'autres noms de domaine et dans d'autres applications SWICA comme BENECURA (SWICA Guide, voir chiffre 1); des spécialistes et thérapeutes qualifiés peuvent y présenter leurs offres de thérapies et de services à la clien-

tèle de SWICA ou aux utilisatrices et utilisateurs enregistrés et proposer ces prestations directement aux utilisatrices et utilisateurs pour la réservation d'un rendez-vous. Avec ce portail, SWICA crée un répertoire central en ligne des thérapeutes et des spécialistes qualifiés reconnus par SWICA et offre la possibilité de réserver directement des rendez-vous via le portail.

Pour l'instant, SWICA Guide n'est disponible que pour les utilisatrices et utilisateurs assurés auprès de SWICA.

3. DÉFINITIONS

SWICA Guide: il s'agit d'une plateforme exploitée par SWICA. SWICA Guide fait toujours référence à SWICA en tant qu'entité juridique.

SWICA: on entend par là le responsable de la mise sur le marché du portail. Le groupe SWICA est formé par SWICA Assurance-maladie SA, SWICA Assurances SA et SWICA Management AG. SWICA Assurance-maladie SA est ici toujours entendue comme l'entité juridique exploitante.

Utilisatrices et utilisateurs: il s'agit de tous les clients et clientes de SWICA (personnes assurées), qui créent un profil sur la plateforme avec l'intention d'utiliser les prestations de service de thérapeutes.

Visiteuses et visiteurs: les visiteuses et visiteurs sont toutes les personnes qui visitent les pages Internet de SWICA mais qui ne créent pas de profil sur la plateforme.

Thérapeutes: on entend par là toutes les personnes et entreprises, qui se sont inscrites sur la plateforme et peuvent utiliser les fonctionnalités de la plateforme pour offrir leurs prestations de service en tant que spécialistes et thérapeutes qualifiés.

Partenaires: il s'agit ici de tiers qui proposent leurs offres via le portail ou dont les services sont liés au portail (p. ex. les plateformes de réservation liées telles que Sanasearch).

Tiers: sociétés fournissant des services pour l'exploitation de SWICA Guide sur mandat de SWICA.

4. TOUTES LES PRESTATIONS SONT-ELLES FOURNIES PAR SWICA?

SWICA fait uniquement office de plateforme d'information, de communication et de médiation entre les utilisatrices et utilisateurs et les thérapeutes; SWICA ne fournit pas elle-même d'autres prestations de service, en particulier aucune prestation de thérapie. SWICA n'a aucune influence sur les actes, les décisions ou la qualité des prestations de service réservées. Avant la mise en ligne d'une ou d'un thérapeute, SWICA vérifie exclusivement sa reconnaissance par SWICA ainsi que les méthodes thérapeutiques reconnues par SWICA sur la base des exigences d'homologation professionnelles des associations reconnues, mais décline toute responsabilité pour les actes accomplis par les thérapeutes. Le contenu des profils des thérapeutes est créé par les thérapeutes eux-mêmes et SWICA ne contrôle pas ces contenus.

5. QUELLES SONT LES PRESTATIONS OFFERTES PAR SWICA?

En particulier, SWICA met à la disposition de l'utilisatrice et de l'utilisateur les prestations suivantes pour l'utilisation conforme aux dispositions:

- Création de profils d'utilisatrice et d'utilisateur
- Création de profils de thérapeutes
- Consultation des répertoires de thérapeutes reconnus par SWICA
- Réservation en ligne des prestations de service d'une ou d'un thérapeute (si activé par la ou le thérapeute)
- Saisie des préférences de décompte (entre autres consentir à ce que la ou le thérapeute puisse envoyer la facture directement à SWICA pour les prestations fournies)
- Domaine administratif pour les thérapeutes (gestion de la clientèle et des calendriers) ainsi que la connexion à des partenaires de logiciels privilégiés (entre autres Healthadvisor, Coachfrog, Softplus)
- Services d'assistance concernant l'utilisation de SWICA Guide
- Facturation automatique des séances de thérapie entre la ou le thérapeute et SWICA via les prestataires de logiciels privilégiés

La réservation de prestations thérapeutiques ne fait pas l'objet de frais supplémentaires. Cependant, les prestations thérapeutiques fournies par les thérapeutes sont payantes, l'utilisatrice ou l'utilisateur peut choisir le mode de facturation lors de son inscription ou dans les paramètres de son profil. Les informations et les services proposés sur le portail sont exclusivement destinés à des fins d'information et ne peuvent en aucun cas remplacer un conseil professionnel ou, le cas échéant, un traitement par une ou un médecin.

6. COMMENT PUIS-JE ACCÉDER À SWICA GUIDE?

Afin de pouvoir utiliser SWICA Guide de manière exhaustive, les utilisatrices et utilisateurs et les thérapeutes doivent s'enregistrer et créer un profil correspondant.

Pour cela, ils doivent disposer d'une adresse e-mail et d'un numéro de téléphone portable valides. Les utilisatrices et utilisateurs et les thérapeutes doivent également fournir des informations sur eux-mêmes ainsi que sur leur lieu de résidence/siège social. L'utilisatrice ou l'utilisateur et le thérapeute sont chacun propriétaire des données de leur profil et s'engagent à fournir des informations véridiques – en particulier sur leur personne. Après l'enregistrement, l'utilisatrice ou l'utilisateur doit valider son e-mail. Ce n'est qu'après une validation réussie que SWICA Guide peut être utilisé dans toute son étendue.

L'utilisatrice ou l'utilisateur est responsable de la mise à jour permanente de ses coordonnées.

En cas de suspicion de fausses déclarations dans le profil par une utilisatrice ou un utilisateur ou une ou un thérapeute, SWICA se réserve le droit de bloquer ou de supprimer ce profil. En cas de suspicion d'informations fournies dans un but frauduleux, SWICA se réserve le droit d'en informer les autorités pénales.

Le chiffre 8 s'applique en ce qui concerne le traitement des données personnelles.

7. EST-CE QUE JE REÇOIS UN MOT DE PASSE?

SWICA met à la disposition des utilisatrices et utilisateurs et des thérapeutes un compte avec un mot de passe individuel leur permettant d'accéder à leur profil personnel et aux fonctions associées. Les données du compte et le mot de passe doivent être traités confidentiellement, conservés en toute sécurité et ne doivent pas être transmis à d'autres personnes (voir également à ce propos le chiffre 8). Les utilisatrices et utilisateurs et les thérapeutes peuvent changer eux-mêmes leur mot de passe à tout moment et en portent la responsabilité. Toute violation éventuelle de la sécurité doit être signalée à SWICA. S'il y a des raisons de croire que des personnes non autorisées ont connaissance du mot de passe, celui-ci doit être modifié immédiatement. Il est de la responsabilité de l'utilisatrice ou de l'utilisateur et des thérapeutes de changer le mot de passe à intervalles réguliers.

8. TRAITEMENT DES DONNÉES

Après avoir accepté une demande de réservation, la ou le thérapeute reçoit les données personnelles nécessaires de l'utilisatrice ou de l'utilisateur. Les données ne peuvent être utilisées que dans le but d'organiser, de fournir et d'administrer les prestations thérapeutiques.

9. PROTECTION DES DONNÉES

SWICA s'engage à respecter les prescriptions relatives à la protection des données personnelles et à la sécurité des données (en particulier la Loi suisse sur la protection des données) et à prendre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires avant le traitement non autorisé. En acceptant les conditions d'utilisation, vous consentez au traitement des données par SWICA.

9.1 QUELLES SONT LES DONNÉES TRAITÉES?

9.1.1 Traitements des données en visitant le portail Web des thérapeutes

Lors de la visite de SWICA Guide, diverses données secondaires non personnelles sont traitées et enregistrées automatiquement. Nous vous renvoyons à la Directive sur les cookies de SWICA pour ce qui a trait au paramétrage en rapport avec l'utilisation de cookies par SWICA et d'éventuels tiers, que vous trouverez [ici](#). Chaque accès à SWICA Guide est enregistré par le serveur Web de SWICA et consigné de manière anonyme pour SWICA. Les données collectées sont décrites au chiffre 3.1 de la Déclaration sur la protection des données.

9.1.2 Traitements des données lors de l'utilisation de SWICA Guide

Un profil d'utilisatrice ou d'utilisateur est créé dans le cadre de l'utilisation de SWICA Guide. Il est créé soit par la personne assurée, soit par la ou le thérapeute. Ce profil – indépendamment de la personne qui l'a créé – contient, entre autres, les données suivantes: adresse e-mail, données personnelles (nom, prénom, date de naissance), coordonnées telles que l'adresse ou le numéro de téléphone/téléphone portable et informations pertinentes pour la réservation de rendez-vous telles que des informations sur la ou le thérapeute (p. ex. photo portrait), ses méthodes thérapeutiques et éventuellement toutes autres données personnelles ou données personnelles particulièrement sensibles.

Les personnes assurées sont également libres de saisir d'autres informations dans le champ de texte libre. Toutefois, SWICA attire explicitement votre attention sur le fait qu'aucune donnée particulièrement sensible, telle que par exemple des données relatives à la santé ou à la vie privée ne doivent être enregistrées dans le champ de texte libre. Les informations que vous saisissez dans le champ de texte libre sont enregistrées chez SWICA, transmises à la ou au thérapeute et éventuellement enregistrées chez les partenaires contractuels conformément au chiffre 10.3.

Les profils d'utilisatrice ou d'utilisateur de thérapeutes peuvent également inclure des données supplémentaires relatives aux prestations de service offertes et aux qualifications de la ou du thérapeute (méthodes de traitement, qualifications professionnelles, indications personnelles, compétences linguistiques, photos de la ou du thérapeute et disponibilités).

9.2 FINALITÉ ET DURÉE DU TRAITEMENT DES DONNÉES

9.2.1 Finalité du traitement des données

Les données secondaires qui sont collectées du fait de l'accès à SWICA Guide servent en premier lieu à permettre l'utilisation de nos contenus (établissement des connexions). En outre, les données sont traitées à des fins internes liées au système, telles que la gestion technique et les impératifs de sécurité. Les données peuvent également être utilisées à des fins statistiques, pour améliorer le site Web et SWICA Guide. Les données ainsi collectées et traitées sont totalement anonymes et ne permettent pas de tirer des conclusions sur les personnes concernées. Les données personnelles du profil d'utilisatrice ou d'utilisateur sont traitées dans le cadre de l'exploitation de SWICA Guide. SWICA Guide permet de prendre ou de coordonner des rendez-vous pour des traitements. En conséquence, les données saisies par l'utilisatrice ou l'utilisateur seront utilisées pour permettre à la ou au thérapeute et à l'utilisatrice ou à l'utilisateur de convenir de l'arrangement et de la prise d'un rendez-vous. Les utilisatrices et utilisateurs qui sont également clients de SWICA peuvent en plus saisir des besoins individuels, tels que le mode de décompte de leur choix.

9.2.2 Durée du traitement des données

Les données seront conservées aussi longtemps que la finalité le justifie ou que les dispositions légales le prévoient. Les dispositions du Code des obligations suisse s'appliquent en tant que délai de conservation standard.

9.3 À QUI LES DONNÉES SONT-ELLES TRANSMISES?

9.3.1 Au sein de SWICA

Vos données personnelles peuvent être transmises au sein du groupe SWICA aux personnes concernées du service impliqué afin de traiter le cas en question.

9.3.2 À l'extérieur de SWICA

SWICA a conclu divers contrats avec des partenaires qui offrent un service similaire ou identique à celui de SWICA Guide afin de traiter la prestation de service (prise de rendez-vous/réservation/facturation). Si un rendez-vous/une réservation/un décompte est conclu avec une ou un thérapeute qui n'est pas directement lié à SWICA Guide mais avec une ou un partenaire, le rendez-vous/la réservation/le décompte est conclu via la plateforme de la ou du partenaire. La transmission des données à la ou au partenaire n'a toutefois lieu qu'après accord préalable. La liste complète de tous les partenaires se trouve dans le répertoire des partenaires.

La responsabilité principale concernant le respect de vos droits selon le chiffre 8 de la Déclaration sur la protection des données incombe à SWICA. Il en va de même si le respect des droits concerne la ou le partenaire de SWICA.

9.3.3 Mandat de traitement des données

SWICA peut faire appel à des tiers pour le traitement des données, à condition que ces tiers n'effectuent que le traitement des données pour lequel SWICA les a mandatés. En cas de traitement des données de mandats, des accords contractuels, qui assurent la protection des données, sont conclus entre la ou le mandataire et SWICA. Le traitement de vos données a en principe lieu en Suisse ou au sein de l'Union européenne uniquement. Tous les pays de l'Union européenne appliquent la même protection légale des données liées aux personnes qu'en Suisse.

Il existe actuellement des relations contractuelles avec les sociétés suivantes:

NOM ET ADRESSE	BUT DU TRAITEMENT DES DONNÉES
SELISE – Secure Link Services AG UID CHE-104.375.184 Haldenstrasse 23 8306 Wangen-Brüttisellen	Support technique et mise à disposition de l'infrastructure technique
Amazon Cloud Services Frankfurt P.O. Box 81226 Seattle, WA 98108-1226	Hébergement des données

Dans le cas contraire, vos données seront traitées exclusivement par SWICA (y compris l'exploitation de l'infrastructure et l'hébergement des données). En revanche, elles ne sont ni divulguées ni vendues à des tiers en dehors du groupe SWICA, ni non plus échangées avec de tels tiers à des fins de marketing.

9.3.4 Quels sont vos droits relativement au traitement des données?

Dans le cadre du traitement de vos données, vous avez la possibilité d'exercer certains droits concernant le traitement des données vous concernant. Ces droits sont décrits dans la Déclaration sur la protection des données, au chiffre 8.

9.3.5 Responsable du traitement des données

Le conseiller à la protection des données de SWICA se tient à disposition en permanence [swica.ch/protection-des-donnees](https://www.swica.ch/protection-des-donnees) pour répondre aux questions générales concernant la protection des données.

10. COMMENT SWICA GUIDE EST-IL DISPONIBLE?

SWICA a externalisé l'exploitation à un centre de données (relation de traitement des données sur mandat). La disponibilité maximale possible a été convenue avec le fournisseur du centre de données. SWICA ne peut toutefois pas garantir l'utilisation de la plateforme à tout moment et sans interruption. En particulier, des interruptions de la plateforme peuvent survenir pour des raisons de force majeure ou pour des raisons indépendantes de la volonté de SWICA (p. ex. interruption des télécommunications ou dysfonctionnement dans le centre de données). Toute responsabilité à cet égard et dans la mesure du possible est exclue.

11. À QUI INCOMBE LA RESPONSABILITÉ EN CAS DE DOMMAGE?

SWICA décline, dans les limites autorisées par la loi, toute responsabilité pour tout dommage découlant de l'utilisation de la plateforme ou en relation avec l'utilisation de celle-ci ainsi que toute garantie. À moins que déjà stipulé dans les Conditions générales au chiffre 11, SWICA décline toute responsabilité, en ce qui concerne:

- a) l'exactitude et l'exhaustivité des données affichées, transmises électroniquement ou imprimées;
- b) les prestations et les actes des utilisatrices et utilisateurs, qui communiquent via le portail;
- c) la réalisation des risques inhérents à Internet, tels que les difficultés techniques ou organisationnelles de réception ou de transmission des données, les erreurs de transmission, les défauts techniques, les pannes ou interruptions du réseau téléphonique ou d'accès à Internet, quelle qu'en soit la cause, les interventions illégales sur les équipements des réseaux, l'introduction en fraude de virus, la copie et la falsification des données et contenus, la surcharge des réseaux, le blocage malveillant ou accidentel des accès électroniques causé par des personnes extérieures;
- d) les liens vers d'autres sites Web;
- e) le comportement erroné des utilisatrices et utilisateurs;
- f) les prestations de service fournies par et pour les thérapeutes, en particulier l'absence de responsabilité pour les pertes de revenus et de profits, la perte de clientèle ou autres pertes immatérielles ou pour les pertes ou dommages indirects ou les pertes et dommages consécutifs;
- g) les dommages causés par une restriction ou un blocage d'accès;
- h) la non-détection des contrefaçons, les défauts de légitimation et le non-respect des règles de légitimation;
- i) ainsi que l'utilisation du matériel et/ou des logiciels de l'utilisatrice ou de l'utilisateur, qui présentent un manque de sécurité et/ou de fonctionnalité.

12. POUR COMBIEN DE TEMPS MON CONTRAT EST-IL CONCLU?

L'utilisation de SWICA Guide peut être résiliée à tout moment. La résiliation a lieu avec la désactivation du profil d'utilisatrice ou d'utilisateur. La suppression de ce profil ou du profil de thérapeute est confirmée à l'utilisatrice ou à l'utilisateur ou à la ou au thérapeute. Certaines données de profil doivent être conservées en raison des exigences légales et des obligations d'archivage et ne peuvent pas être supprimées immédiatement (voir également à ce propos la Déclaration sur la protection des données). Les données enregistrées dans le cadre de sauvegardes ne sont pas supprimées ultérieurement.

13. QUAND VOTRE PROFIL PEUT-IL ÊTRE BLOQUÉ OU SUPPRIMÉ PAR SWICA?

SWICA peut bloquer ou supprimer une utilisatrice ou un utilisateur ou une ou un thérapeute à tout moment et sans indication de motifs.

Le téléchargement de documents falsifiés ou l'indication d'informations erronées entraîne l'exclusion immédiate du portail des thérapeutes, sous réserve expresse en outre d'une plainte pénale.

L'accès peut également être bloqué ou restreint en raison de travaux de maintenance ou en cas de failles de sécurité.

La décision à cet égard est laissée à la discrétion de SWICA. En outre, SWICA peut prendre à tout moment d'autres mesures pour lutter contre les abus (poursuites pénales, demandes d'indemnisation, etc.).

14. INTERDICTION DE CONTENUS PORNOGRAPHIQUES ET CRIMINELS

Il est strictement interdit à l'utilisatrice ou à l'utilisateur de SWICA d'échanger du matériel pornographique, raciste ou criminel via le portail ou de le télécharger sur le portail. Toute utilisation abusive sera sanctionnée par le droit pénal et, le cas échéant, par d'autres moyens légaux.

15. INTERDICTION D'INGÉRENCE DOGMATIQUE, SECTAIRE OU RELIGIEUSE

Toute forme d'influence dogmatique, sectaire ou religieuse sur l'utilisatrice ou l'utilisateur ou en relation avec le travail thérapeutique, les promesses de guérison, la guérison à distance, la divination, tout traitement à caractère sexuel ou offres similaires est/sont interdite/s. Le non-respect de cette interdiction constitue un manquement grave au contrat qui permet à SWICA de résilier immédiatement le contrat. SWICA se réserve le droit de supprimer immédiatement et sans préavis et sans autre justification les profils de thérapeutes avec un contenu de ce type ou similaire.

16. COMMENT LES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE SONT-ILS RÉGLEMENTÉS?

Il est interdit à l'utilisatrice ou à l'utilisateur et à la ou au thérapeute d'utiliser des contenus protégés par la loi (p. ex. droit d'auteur, droit des marques ou droit des brevets) sans y être autorisé. Si une utilisatrice ou un utilisateur ou une ou un thérapeute enfreint cette règle et qu'il en résulte des dommages pour SWICA, la personne est responsable pour les dommages causés à SWICA.

Tous les droits relatifs à SWICA Guide et ses contenus sont la propriété permanente de SWICA.

Par la présente, la ou le thérapeute accorde à SWICA un droit non exclusif, gratuit et mondial ainsi qu'une licence correspondante (ou sous-licence) d'utilisation, de reproduction, de distribution, de sous-licence, de transmission et de mise à disposition des contenus de profil et de toute autre information mise à la disposition de SWICA.

17. OFFRES PAYANTES

Les utilisatrices et utilisateurs et les thérapeutes peuvent utiliser gratuitement le portail des thérapeutes. Seule l'utilisation de SWICA Guide, c'est-à-dire la consultation de profils et la réservation de rendez-vous est gratuite. Les services des thérapeutes sont facturés séparément.

Les coûts supplémentaires que les partenaires facturent directement à la ou au thérapeute pour une réservation ne sont pas pris en compte ici. Ces coûts font partie de la relation contractuelle entre la ou le partenaire et la ou le thérapeute.

18. DISPOSITIONS SPÉCIALES POUR LES UTILISATRICES ET UTILISATEURS

L'utilisatrice ou l'utilisateur est tenu de répondre conformément à la vérité à toutes les questions et informations. Des informations incorrectes peuvent entraîner le blocage et la suppression immédiate du compte utilisatrice ou utilisateur. Si des droits à des dommages-intérêts sont revendiqués sur cette base, l'utilisatrice ou l'utilisateur doit en répondre.

ANNULATIONS ET REPORTS DE RENDEZ-VOUS DE TRAITEMENT

Les réservations faites par l'intermédiaire de SWICA Guide sont généralement contraignantes et peuvent entraîner des frais directement facturés par la ou le thérapeute à défaut de se présenter à l'heure sans avertissement préalable (au moins 72 heures avant le rendez-vous prévu). Si une utilisatrice ou un utilisateur désire modifier la date et/ou l'heure d'une réservation, elle ou il doit contacter la ou le thérapeute à cet effet au moins 72 heures avant le rendez-vous. La ou le thérapeute s'efforcera de proposer à l'utilisatrice ou à l'utilisateur une autre date et/ou heure de réservation appropriée. Si cela n'est pas possible, le rendez-vous peut être annulé par l'utilisatrice ou l'utilisateur.

Des absences répétées aux rendez-vous réservés peuvent entraîner le blocage, voire l'exclusion de SWICA Guide. Si l'utilisatrice ou l'utilisateur souhaite un décompte direct entre la ou le thérapeute et SWICA, elle ou il peut l'indiquer lors de son inscription ou dans son profil. La facturation directe ne peut avoir lieu que si l'utilisatrice ou l'utilisateur a donné son accord.

19. DISPOSITIONS SPÉCIALES POUR LES THÉRAPEUTES

La ou le thérapeute n'a pas automatiquement le droit de créer un profil sur le portail. La condition préalable est la reconnaissance par SWICA. SWICA procède à un examen préalable à l'inscription et se réserve le droit de refuser une ou un thérapeute sans indication de motifs.

La ou le thérapeute est tenu d'enregistrer son profil de façon véridique. Une violation de cette règle peut entraîner une exclusion immédiate.

SWICA se réserve le droit de déconnecter un profil ou de le supprimer sans indication de motifs. En cas de doute, SWICA peut exiger des preuves appropriées.

Des indications erronées peuvent entraîner le blocage et la suppression immédiate du compte. Si des demandes de dommages-intérêts sont présentées en raison de fausses informations, la ou le thérapeute doit en répondre. La ou le thérapeute doit toujours fournir les prestations de service du profil à un prix approprié, correspondant au meilleur prix disponible offert sur le propre site Internet et/ou le cas échéant sur son profil. Si une utilisatrice ou un utilisateur prouve qu'un meilleur prix est proposé sur le site Internet de la ou du thérapeute pour des prestations réservées via SWICA Guide, SWICA se réserve le droit de rembourser la différence à l'utilisatrice ou à l'utilisateur et de facturer la différence à la ou au thérapeute.

Les thérapeutes doivent accepter toutes les réservations effectuées par l'intermédiaire de SWICA Guide en cas de disponibilité et ne peuvent les refuser que dans des cas exceptionnels et justifiés, faute de quoi il sera considéré que la ou le thérapeute a commis une violation substantielle du présent contrat, ce qui peut entraîner le blocage ou la suppression du profil.

20. SYSTÈME DE REMBOURSEMENT

Ce chapitre règle les principes du remboursement en rapport avec les prestations ambulatoires de médecine complémentaire. Les thérapeutes peuvent convenir avec SWICA que les factures du fournisseur de prestations soient directement envoyées à SWICA pour remboursement (système du tiers payant, ci-après TP). L'assureur facture ensuite à l'utilisatrice ou à l'utilisateur sa participation aux coûts. Le système du tiers garant s'applique si aucun accord n'est conclu entre le fournisseur de prestations et SWICA. L'utilisatrice ou l'utilisateur doit rembourser à la ou au thérapeute le montant de la prestation. La facture est transmise par la suite à SWICA. SWICA vérifie la facture et rembourse le montant correspondant en fonction de la participation aux coûts et des prestations supplémentaires.

20.1 CONDITIONS DE PRESTATIONS SELON LE TP

Avec l'accord de la patiente ou du patient, SWICA propose à la ou au thérapeute de facturer directement à SWICA vos prestations selon le TP.

Les remboursements dans le TP sont ensuite apportés par SWICA à condition que:

- › la ou le thérapeute soit reconnue ou reconnu par SWICA pour au moins une méthode de médecine complémentaire;
- › la patiente ou le patient soignée ou soigné dispose d'une assurance complémentaire valable auprès de SWICA;
- › la ou le thérapeute ait activé le calendrier et les disponibilités sur SWICA Guide et donc permis les réservations en ligne sur SWICA Guide;
- › la ou le thérapeute utilise une solution logicielle professionnelle des partenaires recommandés par SWICA – Soft-plus, Physiosys, Sanasearch, Healthadvisor (d'autres suivront) – et que les données de prestations soient transmises par voie électronique selon le tiers payant;
- › la ou le thérapeute soit tenue ou tenu à une exactitude absolue et respecte toutes les lois et règles en lien avec la protection des données et les données sensibles de la clientèle et de la patientèle;
- › la ou le thérapeute établisse gratuitement une copie de la facture pour la patiente ou le patient.

SWICA a le droit d'arrêter le tiers payant sans en indiquer les raisons.

20.2 REMBOURSEMENT DES PRESTATIONS DANS LE SYSTÈME DE TP

La ou le thérapeute facture les prestations fournies au tarif 590. Les remèdes peuvent être également facturés au tarif 400 ou 402, les prestations de laboratoire selon la liste actuelle des analyses (LA).

Toutes les prestations dans ce sens sont généralement directement payées à la ou au thérapeute et la participation aux coûts (franchise et quote-part) ainsi que les prestations non assurées sont facturées à la clientèle.

SWICA rembourse à la ou au thérapeute le montant dans les 30 jours qui suivent la réception de la facture. Une réclamation justifiée interrompt le délai de paiement.

20.3 FACTURATION

La facture contient les prestations fournies au tarif 590, les remèdes au tarif 400 ou 402 et les prestations de laboratoire selon la liste actuelle des analyses (LA). Les autres prestations sont facturées à la patiente ou au patient selon le système du tiers garant.

Les prestations sont transmises sur la base des standards et directives élaborées dans le cadre du Forum échange de données. C'est la version valable et approuvée par le Forum échange de données des standards et directives qui s'applique; il doit toutefois s'agir du standard XML 4.4. ou d'une version plus avancée.

La facture est établie dans les 90 jours qui suivent le traitement.

20.4 DEVOIR GÉNÉRAL D'INFORMATION

La ou le thérapeute reconnaît que la loi lui impose un devoir d'information à l'égard de sa patientèle concernant les coûts induits par les prestations.

21. INDEMNISATION DE SWICA

La ou le thérapeute s'engage par la présente, à indemniser et à dégager de toute responsabilité SWICA et ses dirigeantes et dirigeants, ses administratrices et administrateurs et ses collaboratrices et collaborateurs à l'égard de toutes les revendications, prétentions, obligations, causes prétendues ou réelles de procédures et d'actions en justice ainsi qu'à l'égard de tous les dommages, obligations, amendes, jugements, coûts (y compris les coûts de règlement d'une action en justice), les dépenses liées (y compris le paiement de frais de justice, les honoraires d'avocat et dépenses encourues d'un montant raisonnable) et pertes (y compris, mais sans s'y limiter, les dommages directs ou indirects ou dommages consécutifs, les bénéfices perdus, les préjudices à la réputation et tous les intérêts, amendes et frais de justice [calculés sur la base des coûts complets]) ainsi que toutes les autres charges et dépenses pour des prestations de service d'un montant adéquat, découlant ou en rapport avec une violation des dispositions contractuelles par la professionnelle ou le professionnel ou découlant d'actions en justice de tiers en rapport avec les prestations de service mises à disposition (ou non mises à disposition), ou d'actes (ou d'omissions) de la ou du thérapeute ou d'une personne agissant au nom de la ou du thérapeute (autre que SWICA), y compris, mais sans s'y limiter, d'actions en justice en rapport avec les lois applicables sur la protection des données, avec des contenus sur le profil ou la visite d'une ou d'un thérapeute à une utilisatrice ou à un utilisateur sur le lieu d'exécution.

Ce paragraphe continue de s'appliquer même après la résiliation ou la fin du contrat.

22. DROIT APPLICABLE ET FOR

Toutes les relations juridiques entre SWICA et l'utilisatrice ou l'utilisateur/la ou le thérapeute sont soumises au droit suisse, à l'exclusion des normes de droit conflictuel et des conventions internationales.

Le for exclusif de toute procédure est le siège de SWICA à Winterthour, sauf prescription contraire des dispositions impératives du droit suisse.