

Contrat en ligne Conditions générales d'utilisation (CGU) pour myCONCORDIA

CONCORDIA Assurance suisse de maladie et accidents SA, CONCORDIA Assurances SA

1. Préambule
2. Licence et utilisation de myCONCORDIA
3. Droit d'accès et procuration
4. Accès technique et identification
5. Consultation, protection et sécurité des données
6. Correspondance
7. Blocage de l'accès
8. Coûts
9. Devoirs de diligence de l'utilisateur ou utilisatrice
10. Informations concernant la sécurité
11. Responsabilité
12. Marketing
13. Analyse du comportement de navigation
14. Modifications des CGU
15. Résiliation du contrat en ligne
16. Réserve relative aux dispositions légales
17. For juridique et droit applicable

1. Préambule

CONCORDIA Assurance suisse de maladie et accidents SA et CONCORDIA Assurances SA (ci-après CONCORDIA) mettent à la disposition de leurs assuré·es qui s'y inscrivent une plateforme numérique, baptisée myCONCORDIA, qui comprend un portail clientèle et une application mobile (ci-après l'application). myCONCORDIA propose différents services, comme la consultation de la police d'assurance, la transmission électronique de justificatifs de remboursement, l'aperçu des prestations reçues et les factures de primes. myCONCORDIA ou ses composantes peuvent être gérées par des entreprises externes.

Les présentes conditions générales d'utilisation (CGU) règlent le rapport contractuel entre l'utilisateur ou utilisatrice de myCONCORDIA (ci-après l'utilisateur ou utilisatrice) et CONCORDIA dans le cadre de l'utilisation de myCONCORDIA.

Certaines des dispositions et conditions exposées dans les présentes CGU découlent des prescriptions émises par les exploitants des boutiques d'applications dans lesquelles l'application est proposée.

Ces CGU entrent en vigueur dès leur approbation expresse par l'utilisateur ou utilisatrice.

2. Licence et utilisation de myCONCORDIA

Le portail clientèle et l'application appartiennent tous deux à CONCORDIA. Celle-ci octroie à l'utilisateur ou utilisatrice le droit d'installer et d'utiliser le portail clientèle et l'application, ce uniquement sur ses appareils personnels (smartphones, tablettes, etc. lui appartenant ou se trouvant sous son contrôle de quelque manière que ce soit) et exclusivement à des fins privées et non commerciales. Ce droit personnel, incessible et révocable à tout moment n'est pas exclusif. Les conditions d'utilisation et directives des exploitants des boutiques d'applications à respecter en sus demeurent réservées.

Cette licence n'autorise pas l'utilisateur ou utilisatrice à installer ou à utiliser le portail clientèle ou l'application sur un appareil qui ne lui appartient pas ou qui n'est pas sous son contrôle. Il est interdit d'utiliser le portail clientèle ou l'application d'une façon non prévue par les présentes CGU et de les transmettre ou de les prêter à des tiers sans l'accord écrit préalable de CONCORDIA. L'utilisateur ou utilisatrice n'est pas autorisé·e à présenter le portail clientèle ou l'application (que ce soit intégralement ou en partie) dans le cadre d'une démonstration publique, même à titre gracieux. Par ailleurs, sans autorisation, l'utilisateur ou utilisatrice n'a pas le droit de vendre, louer, affermer, copier, modifier, adapter, distribuer, présenter publiquement, transmettre, transférer, changer, décompiler, rétroconcevoir et désassembler le portail clientèle et l'application, de tenter d'en découvrir le code source ou d'en concéder une

sous-licence, de les confier à des tiers dans le but de les utiliser ou d'effectuer l'une des actions citées précédemment, ou de transmettre ou céder ses droits à des tiers.

3. Droit d'accès et procuration

L'accès à myCONCORDIA est ouvert aux personnes suivantes:

- les personnes assurées à partir de l'âge de 18 ans;
- les personnes physiques qui représentent une personne assurée chez CONCORDIA au sein de la même famille.

Plusieurs membres d'une famille peuvent avoir accès à myCONCORDIA. Par famille, on entend toutes les personnes indiquées sur une même facture de primes.

L'utilisateur ou utilisatrice a accès aux données et documents de l'ensemble des membres de sa famille et peut effectuer des modifications les concernant. Pour ce faire, toutes les personnes majeures doivent donner procuration à l'utilisateur ou utilisatrice. Cette procuration est également valable pour le cas où de nouvelles personnes membres de la famille s'inscrivent par la suite à myCONCORDIA. Si de nouvelles personnes majeures s'ajoutent par la suite à la famille, elles doivent aussi donner procuration. L'ensemble des utilisateurs et utilisatrices au sein d'une famille ont accès à toutes les données et tous les documents de la famille dans myCONCORDIA, y compris les données personnelles particulièrement sensibles (voir art. 5 Consultation, protection et sécurité des données). Si un·e membre de la famille ne donne pas de procuration ou la révoque ultérieurement, une séparation de la police est nécessaire; cette personne recevra alors ses propres factures de primes.

CONCORDIA est libre d'accepter ou de refuser la conclusion d'un contrat en ligne. L'utilisateur ou utilisatrice a la possibilité de demander l'accès à myCONCORDIA, mais il ne s'agit pas d'un droit.

L'application peut en principe être utilisée par des utilisateurs et utilisatrices résidant en Suisse ou dans le Principauté du Liechtenstein.

4. Accès technique et identification

L'accès technique à myCONCORDIA s'effectue sur Internet (depuis un navigateur Internet ou l'application) par le biais d'un fournisseur d'accès choisi par l'utilisateur ou utilisatrice.

L'inscription à myCONCORDIA se fait depuis le site Internet de CONCORDIA. Après vérification de l'inscription, CONCORDIA envoie à l'utilisateur ou utilisatrice un mot de passe initial par courrier. Ce dernier permet d'accéder à myCONCORDIA la première fois. Par la suite, l'utilisateur ou utilisatrice ouvre toujours sa session à l'aide de son numéro d'assurance, de son mot de passe et d'un appareil mobile pour confirmer sa connexion, afin de pouvoir accéder à ses données et documents.

Si le terminal utilisé le permet, la connexion à l'application peut se faire au moyen de données biométriques (empreinte digitale, reconnaissance faciale, etc.). Le terminal (ordinateur, smartphone, etc.) et le réseau de l'utilisateur ou utilisatrice font partie du système. Étant donné qu'ils se situent en dehors de la sphère de contrôle de CONCORDIA, ils peuvent représenter des failles de sécurité dans le système. L'utilisateur ou utilisatrice accepte les risques qui en découlent.

Toute personne qui s'identifie avec ses données de connexion conformément au processus susmentionné est considérée par CONCORDIA comme étant autorisée à utiliser myCONCORDIA et à solliciter l'ensemble des services proposés. Cette personne est notamment autorisée à effectuer des modifications et à consulter les données et documents mis à disposition.

CONCORDIA est en droit de modifier à tout moment les moyens et la procédure d'identification.

5. Consultation, protection et sécurité des données

CONCORDIA prend toutes les mesures techniques et organisationnelles adéquates afin de protéger de manière fiable les données et documents de la clientèle contre les accès non autorisés ou contre tout autre traitement illégal. L'utilisateur ou utilisatrice accepte que myCONCORDIA puisse être gérée par une entreprise externe à laquelle les données de la clientèle soient transmises dans la mesure nécessaire à la collaboration.

Les données de la clientèle sont continuellement mises à disposition à compter de la première connexion à myCONCORDIA. Les données afférentes aux 36 derniers mois sont consultables. Pour certains changements de situation familiale (p.ex. séparation de la police), la mise à disposition rétroactive des documents n'est pas garantie.

Les photographies de factures originales envoyées par le biais de l'application sont enregistrées localement sur le terminal pendant une année au maximum ou, si l'utilisateur ou utilisatrice ne se connecte plus à l'application pendant plus d'un an, jusqu'à la première connexion après ce délai. En cas de réinstallation de l'application, les photographies sont automatiquement supprimées. En cas de changement de terminal, les données demeurent sur l'ancien terminal et ne peuvent plus être consultées depuis le nouveau terminal. L'utilisateur ou utilisatrice a à tout moment la possibilité de supprimer les photographies dans l'application, ce également avant l'expiration du délai d'un an.

Les données et documents que l'utilisateur ou utilisatrice consulte sur myCONCORDIA proviennent de différents systèmes de CONCORDIA.

L'ensemble des membres de la famille qui disposent d'une autorisation d'accès personnelle peuvent consulter tous les documents et données de la famille sur myCONCORDIA, y compris les données personnelles particulièrement sensibles.

L'utilisateur ou utilisatrice du portail a le droit de demander des renseignements écrits sur les données personnelles que CONCORDIA traite à son sujet. Sauf obligations légales ou contractuelles contraires, il ou elle est en droit de demander la suppression, la rectification ou la restriction de ces données. Il ou elle dispose aussi d'un droit de portabilité des données et d'opposition. Toute demande concernant la protection des données peut être adressée à: CONCORDIA, Délégué à la protection des données, Bundesplatz 15, 6002 Lucerne. En cas de violation de la loi sur la protection des données (LPD), l'utilisateur ou utilisatrice a également la possibilité de déposer une réclamation auprès de l'autorité de protection des données compétente.

6. Correspondance

En concluant ce contrat en ligne et en activant l'accès à myCONCORDIA, l'utilisateur ou utilisatrice consent à recevoir désormais les documents de CONCORDIA (p.ex. les polices d'assurance et les factures de primes) par voie électronique dans myCONCORDIA.

Cela ne concerne pas les documents pour lesquels un envoi postal est requis pour des raisons d'ordre juridique ou technique.

L'adresse e-mail indiquée lors de l'inscription est utilisée au sein du groupe CONCORDIA exclusivement pour garantir la qualité des services et dans le cadre de l'entretien des relations avec la clientèle. Elle n'est pas utilisée pour l'envoi de newsletters.

En cas de résiliation du contrat en ligne, la correspondance est en principe à nouveau transmise sous forme papier.

L'ensemble des modifications et demandes de l'utilisateur ou utilisatrice effectuées dans myCONCORDIA ont valeur juridique sans apposition de sa signature manuscrite (notamment en dérogation au règlement Assurance obligatoire des soins).

7. Blocage de l'accès

L'utilisateur ou utilisatrice peut demander à CONCORDIA de bloquer temporairement son accès à myCONCORDIA. Les actions entreprises jusqu'au blocage ne peuvent être annulées.

Si elle constate en particulier des risques pour la sécurité ou un éventuel abus de la part de tiers (p.ex. attaque de pirates informatiques), CONCORDIA se réserve le droit de bloquer

temporairement, sans préavis, l'accès à myCONCORDIA afin de protéger les données.

Si l'utilisateur ou utilisatrice entre plusieurs fois de suite des données de connexion erronées, l'accès est bloqué par sécurité.

Dans les limites légales, CONCORDIA décline toute responsabilité pour les éventuels dommages causés par un blocage.

CONCORDIA peut à tout moment mettre fin au blocage de l'accès.

8. Coûts

CONCORDIA met myCONCORDIA gratuitement à la disposition de l'utilisateur ou utilisatrice.

Il est toutefois possible que l'utilisation de l'application engendre des frais, selon les tarifs pratiqués par les opérateurs de réseau mobile nationaux ou internationaux choisis par l'utilisateur ou utilisatrice. En effet, certaines fonctions de l'application peuvent nécessiter le transfert de données volumineuses: si ce transfert se fait par le biais d'une connexion de données, il peut en résulter des coûts potentiellement élevés.

9. Devoirs de diligence de l'utilisateur ou utilisatrice

Données de connexion

Il est de la responsabilité de l'utilisateur ou utilisatrice de garder secrètes ses données de connexion et de les protéger contre une utilisation abusive par des tiers non autorisés. Les mots de passe ne doivent être inscrits nulle part ni être enregistrés sur un terminal non protégé (ordinateur, smartphone, etc.). Ils doivent par ailleurs être modifiés régulièrement. Pour des raisons de sécurité, les mots de passe doivent être choisis de manière à ce qu'il soit impossible de faire le lien avec l'utilisateur ou utilisatrice.

CONCORDIA attire expressément l'attention de l'utilisateur ou utilisatrice sur le fait que, s'il ou elle choisit de se connecter à l'application au moyen de données biométriques, toutes les personnes qui ont enregistré leurs données biométriques (p.ex. leur empreinte digitale) dans le terminal utilisé auront accès au contenu de myCONCORDIA pour l'ensemble des membres de la famille.

L'utilisateur ou utilisatrice assume toutes les conséquences découlant d'une utilisation, même abusive et non autorisée, de ses données d'identification. S'il ou elle soupçonne que ses données d'identification sont tombées entre les mains d'un tiers non autorisé, l'utilisateur ou utilisatrice doit immédiatement changer son mot de passe et, le cas échéant, exiger que CONCORDIA bloque l'accès à myCONCORDIA.

Obligations de l'utilisateur ou utilisatrice

L'utilisateur ou utilisatrice est tenu-e de consulter régulièrement les documents enregistrés dans myCONCORDIA et de respecter les éventuels délais impartis. Une fois mis à disposition dans myCONCORDIA, les documents sont réputés remis. Il incombe à l'utilisateur ou utilisatrice de payer dans les délais fixés les factures reçues dans myCONCORDIA.

Les documents mis à disposition sur myCONCORDIA par l'utilisateur ou utilisatrice (p.ex. les photographies de factures envoyées par le biais de l'application) doivent être gérés par l'utilisateur ou utilisatrice, ce jusqu'au moment où les documents sont supprimés automatiquement (voir art. 5 Consultation, protection et sécurité des données).

Mise à jour des données dans myCONCORDIA

L'utilisateur ou utilisatrice doit sans tarder saisir dans myCONCORDIA ou communiquer à CONCORDIA tout changement concernant son domicile, son adresse e-mail, ses coordonnées bancaires ou toute autre donnée personnelle.

Sécurité des documents en dehors de myCONCORDIA

L'utilisateur ou utilisatrice qui télécharge des documents depuis myCONCORDIA sur son propre terminal doit prendre les mesures de sécurité qui s'imposent. CONCORDIA décline toute responsabilité dès lors qu'un document quitte myCONCORDIA (enregistrement sur un terminal, dans le cloud, etc.).

10. Informations concernant la sécurité

L'accès à myCONCORDIA se fait par le biais d'un navigateur Internet ou de l'application. Une sécurité absolue ne peut être garantie même si le terminal est protégé par les mesures de sécurité les plus actuelles. Pour naviguer sur myCONCORDIA depuis un navigateur Internet, il est recommandé d'utiliser un autre terminal que celui utilisé pour la confirmation de la connexion.

CONCORDIA attire notamment l'attention de l'utilisateur ou utilisatrice sur les risques suivants lors de l'utilisation de myCONCORDIA:

- Des lacunes dans la connaissance du système et dans les mesures de sécurité sur le terminal de l'utilisateur ou utilisatrice peuvent faciliter l'accès illicite à ses données. Il ne peut être exclu que, pendant l'utilisation de myCONCORDIA, un tiers non autorisé accède au terminal de l'utilisateur ou utilisatrice sans qu'il ou elle le remarque. Il ou elle est donc tenu-e de mettre à jour les logiciels et les paramètres de sécurité de son terminal et de protéger ce dernier au moyen de programmes prévus à cet effet. Il est par ailleurs déconseillé de se connecter à myCONCORDIA par le biais d'un réseau local sans fil dans un lieu public.
- Les données transmises entre CONCORDIA et l'utilisateur ou utilisatrice sont transportées sur un réseau ouvert et accessible à tout le monde.

- Il se peut que les données soient également transmises hors des frontières en échappant à tout contrôle, ce même si l'émetteur ou l'émettrice et le récepteur ou la réceptrice se trouvent en Suisse. Bien que la transmission des données entre CONCORDIA, l'entreprise externe mandatée et l'utilisateur ou utilisatrice soit cryptée, les informations sur l'émetteur ou l'émettrice et le récepteur ou la réceptrice ne le sont pas. Il est donc possible de conclure à l'existence d'une relation commerciale entre CONCORDIA et l'utilisateur ou utilisatrice.
- Il ne peut être exclu que le fournisseur d'accès choisi par l'utilisateur ou utilisatrice analyse le trafic des données.
- Dans le cadre de l'application, CONCORDIA utilise le logiciel Firebase Crashlytics de Google pour analyser les erreurs rencontrées par le programme. En cas de panne de l'application, différentes informations d'ordre technique, comme la version du système d'exploitation, le type d'appareil et d'autres données matériel, sont collectées et transmises pour être analysées. L'utilisateur ou utilisatrice peut bloquer la transmission et le traitement des informations obtenues par Firebase Crashlytics en désactivant le transfert de ces données dans les paramètres de l'application.

11. Responsabilité

CONCORDIA s'applique à maintenir en tout temps l'accessibilité à myCONCORDIA. Cependant, elle ne garantit pas que la plateforme soit disponible en permanence. En cas d'indisponibilité temporaire, l'utilisateur ou utilisatrice ne peut prétendre à l'envoi de ses documents sous forme papier.

La responsabilité de CONCORDIA pour les éventuels dommages découlant de myCONCORDIA ou survenant dans le cadre de myCONCORDIA et ceux résultant de l'utilisation de myCONCORDIA (p. ex. erreurs de transmission, défauts techniques, pannes ou interruptions de fonctionnement de myCONCORDIA, surcharge du réseau) se limite aux cas de négligence grave et aux actes intentionnels. Une responsabilité dépassant ce cadre est expressément exclue. CONCORDIA décline toute responsabilité pour ses auxiliaires.

myCONCORDIA peut contenir des hyperliens vers des sites Internet externes qui ne sont pas exploités par CONCORDIA et qui n'ont aucun rapport avec elle. L'utilisateur ou utilisatrice active ces hyperliens à ses propres risques. Ceux-ci sont mis à sa disposition à titre de service. CONCORDIA n'est pas responsable du contrôle et de l'évaluation du contenu de ces sites Internet externes, qui ne reflète pas nécessairement son opinion. CONCORDIA décline toute responsabilité pour le contenu de ces sites Internet externes, notamment pour ce qui est de l'exactitude et de l'exhaustivité.

En outre, CONCORDIA n'assume aucune responsabilité pour l'exploitant du réseau.

CONCORDIA ne saurait en aucun cas être tenue responsable des dommages directs et indirects, notamment consécutifs à des téléchargements, tels qu'un manque à gagner ou une atteinte à la réputation.

12. Marketing

CONCORDIA se réserve le droit d'insérer de la publicité dans myCONCORDIA.

13. Analyse du comportement de navigation

L'utilisateur ou utilisatrice prend acte du fait que des codes HTML/CSS et JavaScript, ainsi que d'autres éléments actifs, sont utilisés pour le fonctionnement de myCONCORDIA. Durant l'utilisation de myCONCORDIA, des cookies sont enregistrés dans la mémoire du terminal de l'utilisateur ou utilisatrice, avec son autorisation. Dans le cas contraire, il se peut que les fonctionnalités de myCONCORDIA soient restreintes.

L'utilisateur ou utilisatrice accepte que CONCORDIA puisse, lors de l'utilisation de myCONCORDIA, se procurer, recueillir, traiter et exploiter des données de suivi anonymes ainsi que son adresse IP à des fins d'optimisation de myCONCORDIA et d'analyse statistique. Les données de suivi ne permettent pas d'identifier l'utilisateur ou utilisatrice et ont uniquement pour objectif de livrer des informations générales sur le comportement de navigation (p. ex. sur la fréquence d'utilisation de myCONCORDIA). Ces données constituent une base pour procéder à des évaluations statistiques anonymes et servent à améliorer myCONCORDIA.

L'utilisateur ou utilisatrice a la possibilité de désactiver la transmission à Adobe des données se rapportant à son utilisation de myCONCORDIA générées par les cookies, ainsi que le traitement de ces données par Adobe. Pour ce faire, il convient de désactiver le transfert de ces données dans les paramètres de myCONCORDIA. Il est en outre possible d'empêcher l'enregistrement des cookies en modifiant les paramètres du navigateur. Dans ce cas, il se peut que les fonctionnalités de myCONCORDIA soient restreintes.

14. Modifications des CGU

CONCORDIA se réserve le droit de modifier les présentes CGU à tout moment. Dans ce cas, les modifications sont communiquées de manière adéquate (p. ex. par voie électronique). Une fois annoncées, les nouvelles dispositions sont réputées tacitement acceptées dès la prochaine utilisation de myCONCORDIA.

15. Résiliation du contrat en ligne

Résiliation par l'utilisateur ou utilisatrice

L'utilisateur ou utilisatrice peut résilier son contrat en ligne à tout moment. La demande de résiliation peut être déposée sur myCONCORDIA ou être adressée par écrit. La résiliation entraîne la clôture de l'accès à myCONCORDIA – c'est-à-dire au portail clientèle et à l'application. L'accès à myCONCORDIA est toutefois garanti jusqu'à la fin du mois suivant la résiliation. La désinstallation de l'application à elle seule ne signifie pas la résiliation de myCONCORDIA.

Une fois l'accès fermé, tous les documents sont de nouveau transmis sous forme papier exclusivement. Par conséquent, il incombe à l'utilisateur ou utilisatrice de télécharger les données de myCONCORDIA dont il ou elle a besoin.

Si une personne ayant utilisé myCONCORDIA par le passé souhaite y avoir de nouveau accès, elle doit se réinscrire. Les données et documents ne seront alors disponibles qu'à partir de ce moment-là dans myCONCORDIA.

Résiliation par CONCORDIA

CONCORDIA est en droit de résilier en tout temps le contrat en ligne.

L'accès à myCONCORDIA prend notamment fin lorsque l'utilisateur ou utilisatrice ou les personnes qu'il ou elle représente n'entretiennent plus de relation d'assurance avec CONCORDIA.

16. Réserve relative aux dispositions légales

Les éventuelles dispositions légales contraignantes régissant le contenu, le fonctionnement ou l'utilisation de myCONCORDIA demeurent réservées.

17. For juridique et droit applicable

Le contrat en ligne est soumis au droit suisse. Le for juridique exclusif est Lucerne, sous réserve de fors impératifs prévus par la loi.



Bundesplatz 15
6002 Lucerne
Téléphone +41 41 228 01 11
www.concordia.ch
info@concordia.ch