



Conditions générales

Valable dès 2017

**Portail en ligne destiné à la
clientèle MyVisana**

Sommaire

Page	
3	1. Domaine de validité
3	2. Données d'accès à MyVisana
3	3. Devoirs de diligence de l'utilisateur
4	4. Sécurité de MyVisana
4	5. Responsabilité
5	6. Protection des données
5	7. Accès pour les familles
5	8. Correspondance
6	9. Marketing et comportement de navigation
6	10. Suppression de l'accès à MyVisana
6	11. Dispositions finales

Remarque

Les désignations de personnes s'appliquent dans le présent document de façon générale aux deux sexes. Il est fait usage du terme générique pour des raisons de lisibilité.

Conditions générales MyVisana

1 Domaine de validité

- 1.1. Le groupe Visana propose à ses assurés (ci-après désignés par «utilisateurs») le portail en ligne destiné à la clientèle MyVisana, qui offre diverses prestations de service relatives à des produits d'assurance conclus entre le groupe Visana (ci-après désigné par «Visana») et l'utilisateur.
- 1.2. La base est le rapport d'assurance entre l'utilisateur et Visana.
- 1.3. Par son inscription et l'utilisation de MyVisana, l'utilisateur accepte sans réserve les présentes Conditions générales.
- 1.4. Il n'existe aucun droit légal d'accès à MyVisana.

2 Données d'accès à MyVisana

- 2.1. Peuvent accéder à MyVisana tous les utilisateurs de Visana âgés de 18 ans révolus et dont la capacité d'agir n'a pas été retirée ou restreinte en raison d'une mesure prise par une autorité. Les moyens d'identification suivants sont toujours nécessaires pour accéder à MyVisana:
 - numéro d'assuré (User ID),
 - mot de passe personnel, librement choisi/ ou PIN et
 - code de sécurité.
- 2.2. Les moyens d'identification indiqués ci-dessus peuvent à tout moment être complétés, modifiés ou remplacés par Visana.
- 2.3. L'utilisateur reçoit, de la part de Visana, deux lettres contenant les données d'accès pour la première connexion: l'une avec le mot de passe initial, la seconde avec un code de sécurité supplémentaire. L'utilisateur saisit ensuite, pour chaque connexion, son numéro d'assuré (User ID), le mot de passe personnel et le code de sécurité. Ensuite, selon le système d'exploitation, un moyen de légitimation est employé.
- 2.4. Il est fortement recommandé de changer régulièrement le mot de passe personnel qui a été choisi librement.
- 2.5. Toute personne s'identifiant conformément au chiffre 2.1 est considérée par Visana comme étant autorisée à utiliser MyVisana et peut entreprendre toutes les actions au nom de l'utilisateur. Visana a toutefois le droit de refuser les actions sélectionnées en tout temps et sans en indiquer les motifs, et d'insister pour que l'utilisateur s'identifie d'une autre manière.
- 2.6. L'utilisateur accepte sans réserve toutes les actions qui ont été effectuées via MyVisana, en relation avec ses moyens d'identification. De même, toutes les actions qui atteignent Visana par ce biais sont considérées comme entreprises et autorisées par l'utilisateur.

3 Devoirs de diligence de l'utilisateur

- 3.1. L'utilisateur doit s'assurer que tous les moyens d'identification (voir chiffre 2.1 ci-avant) restent secrets et protégés contre une utilisation abusive par des tiers non autorisés. Sont considérés comme tiers les personnes non autorisées ainsi que toutes les personnes à l'exception de l'utilisateur ou des collaborateurs compétents de Visana. Visana et les collaborateurs compétents de Visana ne demandent en aucun cas à l'utilisateur de communiquer ses moyens d'identification, ni via MyVisana, ni via d'autres moyens de communication. Après avoir été modifiés (voir chiffre 2.3 ci-avant), les mots de passe ne doivent notamment pas être consignés par écrit, enregistrés ou mémorisés sur l'ordinateur sans protection. L'utilisateur endosse tous les risques résultant de la divulgation de ses moyens d'identification.
- 3.2. Lorsqu'il y a lieu de croire qu'un tiers est en possession du mot de passe ou du code de sécurité obtenu, il faut immédiatement en informer Visana, changer aussitôt le mot de passe choisi librement et, le cas échéant, demander auprès de Visana le blocage du compte MyVisana concerné.
- 3.3. L'utilisateur est tenu de prendre les mesures de sécurité nécessaires pour ses propres appareils et de protéger notamment les moyens informatiques contre l'accès non autorisé par des tiers et contre les maliciels.
- 3.4. L'utilisateur assume l'ensemble des risques liés à l'utilisation (y compris abusive) de ses moyens d'identification.
- 3.5. L'utilisateur est tenu d'informer immédiatement Visana, par le biais de MyVisana, quant aux modifications de l'adresse de domicile ou de l'adresse e-mail, du compte bancaire ou postal ainsi que d'autres données personnelles.

- 3.6. L'utilisateur doit vérifier l'exhaustivité et l'exactitude de toutes les données qu'il saisit. La responsabilité concernant les données transmises par l'utilisateur reste celle de l'utilisateur jusqu'à la réception, le traitement et la confirmation par Visana, selon le rapport d'assurance fondamental.
- 3.7. L'utilisateur est tenu de conserver les documents originaux et de les transmettre à Visana à tout moment sur demande. Visana se réserve expressément le droit de refuser le remboursement de prestations ou de demander des prestations en restitution, lorsque les justificatifs originaux ne peuvent pas être présentés sur demande.
- 3.8. L'utilisateur est tenu de consulter régulièrement MyVisana. Il est de sa responsabilité de payer dans les délais les factures reçues via MyVisana.

4 Sécurité de MyVisana

- 4.1. L'accès à MyVisana se fait par le biais d'un réseau (p. ex. Internet). Malgré toutes les dispositions sécuritaires conformes au dernier état de la technique, il n'est pas possible de garantir une sécurité absolue, ni du côté de Visana ni de celui de l'utilisateur.
- 4.2. Les appareils de l'utilisateur et le réseau permettant l'accès à MyVisana ne font pas partie du portail destiné à la clientèle MyVisana. Ces composantes se situent en dehors du contrôle effectif et technique de Visana et peuvent devenir un point faible. Malgré toutes les mesures de sécurité, Visana ne peut pas se porter garante de ces composantes, car ceci est techniquement impossible (voir chiffre 4.3 ci-après pour les risques).
- 4.3. L'utilisateur prend notamment connaissance des risques suivants:
 - une connaissance du système insuffisante et des dispositions sécuritaires lacunaires au niveau des appareils de l'utilisateur, en particulier du terminal, peuvent faciliter un accès non autorisé par des tiers (p. ex. logiciel non actualisé, enregistrement pas assez protégé de données sur des supports de mémoire, transfert de données non sécurisé, reflet d'écran, etc.). Il incombe à l'utilisateur de s'informer avec précision sur les consignes sécuritaires minimales exigées concernant ses appareils.
 - Les données sont transportées entre autres via un réseau public, accessible à tout un chacun (p. ex. Internet). Les données peuvent être transmises de façon incontrôlée et traverser les frontières. Cela vaut aussi pour un transfert de données pour lequel l'émetteur et le destinataire se trouvent tous deux en Suisse. Les différents paquets de données sont cryptés avant d'être transmis. Cependant, l'identité de l'émetteur et du destinataire n'est pas codée. Il est donc possible qu'un tiers puisse déduire l'existence d'une relation entre l'utilisateur et Visana.
 - Personne ne peut exclure la mise en place d'un contrôle du trafic par l'exploitant du réseau (p. ex. le fournisseur d'accès à Internet), ce qui signifie que ce dernier a la possibilité de retracer les différents contacts de l'utilisateur.
 - Il est important que l'utilisateur ne travaille qu'avec des logiciels émanant de sources dignes de confiance.
- 4.4. Dans MyVisana, il est possible d'envoyer à Visana des communications électroniques sécurisées. La transmission de ces messages se fait via la même liaison sécurisée par laquelle sont affichées les autres données de MyVisana.

5 Responsabilité

- 5.1. Les contenus de MyVisana sont établis avec le plus grand soin. Visana ne se porte pas garante de l'exhaustivité et de l'exactitude des données, informations et communications MyVisana dont elle a fourni l'accès à l'utilisateur et qui peuvent être consultées via le portail destiné à la clientèle. De même, les informations obtenues via MyVisana ne constituent ni une recommandation, ni une offre ou une invitation à acquérir des produits ou à conclure des polices d'assurance, à moins que le caractère contraignant soit expressément mentionné.
- 5.2. MyVisana peut contenir des indications ou des liens vers des offres Internet de tiers. Visana n'assume de responsabilité ni concernant l'existence ni concernant le contenu ni concernant l'exactitude de ces informations, étant donné que Visana n'est pas responsable des contenus et informations déjà présents sous ces liens. Leur utilisation relève de la propre responsabilité de l'utilisateur.

- 5.3. L'accès technique à MyVisana est de la seule responsabilité de l'utilisateur. Toute responsabilité de Visana pour les dommages causés à l'utilisateur à la suite d'erreurs de transmission, de défauts techniques, de saturation du réseau, d'interruptions (y compris les travaux de maintenance requis par le système), de pannes, d'interventions illicites ou de l'encombrement délibéré des équipements de télécommunication et des réseaux ou en raison d'autres défaillances de la part des exploitants de télécommunication ou de réseau est donc exclue.
- 5.4. Un utilisateur qui télécharge ou sauvegarde des documents ou des données de MyVisana vers ses appareils doit lui-même veiller à la sécurité de ces données. Visana n'assume plus aucune responsabilité dès lors que des documents ou des données quittent MyVisana.
- 5.5. Si elle constate des risques pour la sécurité, Visana se réserve le droit d'interrompre à tout moment les prestations de service de MyVisana dans l'intérêt de l'utilisateur et afin d'assurer sa protection jusqu'à ce que le risque ait été écarté. En cas d'interruption planifiée, Visana informe l'utilisateur au préalable par le biais d'une communication appropriée. Visana n'est pas responsable du préjudice éventuellement occasionné par cette interruption.
- 5.6. Visana et/ou les personnes auxiliaires mandatées par Visana ne sont en aucun cas responsables des dommages directs, indirects et consécutifs, en particulier la perte de gain, les dommages consécutifs au téléchargement ou les préjudices à la réputation, sauf en présence d'une faute lourde ou intentionnelle, et dans ces cas-là, uniquement pour les dommages directs pour lesquels le lien de causalité a été prouvé.
- 5.7. Visana n'est en aucun cas responsable des dommages directs et indirects liés à l'utilisation de MyVisana par des utilisateurs dont la capacité d'agir a été retirée ou restreinte par une mesure prise par une autorité, dont Visana n'a pas été avisée au préalable par écrit, preuve à l'appui.
- 5.8. Si les moyens d'identification de l'utilisateur sont utilisés de telle sorte que ce dernier manque au devoir de diligence qui lui incombe (voir chiffre 3 ci-avant), l'utilisateur est responsable de tous les dommages directs et indirects résultant d'un tel manquement, qui ont été causés à Visana.
-

6 Protection des données

- 6.1. Visana traite entre autres les données personnelles particulièrement sensibles (données relatives à la santé) de l'utilisateur dans le cadre des réglementations légales. Le portail destiné à la clientèle MyVisana se situe en Suisse sur le plan physique et géographique. La connexion à l'utilisateur n'est pas soumise au domaine d'influence de Visana (voir chiffre 4.3 ci-avant).
- 6.2. Afin de protéger l'utilisateur et les informations contenues sur MyVisana contre l'accès non autorisé, la connexion à MyVisana est automatiquement interrompue après un certain temps sans activité, et l'utilisateur doit alors se reconnecter.
-

7 Accès pour les familles

- 7.1. L'accès à MyVisana est en principe octroyé à une personne majeure qui est saisie chez Visana comme «membre principal de la famille» ou preneur d'assurance. Si plusieurs personnes sont assurées avec le membre principal de la famille, les utilisateurs reçoivent l'accès aux données de tous les membres de la famille, y compris aux données personnelles particulièrement sensibles (données relatives à la santé).
- 7.2. En atteignant leur majorité, les membres de la famille concernés doivent accepter les présentes Conditions générales.
-

8 Correspondance

- 8.1. Avec l'activation de MyVisana, l'utilisateur accepte de recevoir une partie de la correspondance de Visana par voie électronique, c'est-à-dire également les factures ou la police. Sont exceptés notamment les documents pour lesquels un envoi postal est requis pour des raisons légales ou techniques.
- 8.2. Les documents sélectionnés sont donc considérés comme reçus et l'utilisateur renonce expressément à un envoi postal/physique.

9 Marketing et comportement de navigation

- 9.1. Visana se réserve le droit de soumettre certaines offres ou celles de partenaires sur MyVisana.
- 9.2. Visana analyse l'utilisation de MyVisana et établit des évaluations anonymes, afin d'optimiser continuellement le portail destiné à la clientèle et d'améliorer sa facilité d'utilisation. Pour ce faire, des cookies (petits fichiers de texte qui intègrent un numéro d'identification unique) sont entre autres utilisés.
- 9.3. L'autorisation et la sauvegarde des cookies peuvent être désactivées dans la plupart des navigateurs Internet. Afin de garantir le meilleur confort possible pour l'utilisateur, Visana recommande d'accepter les cookies pour MyVisana. Dans le cas contraire, il est possible que toutes les fonctions interactives du portail MyVisana ne puissent pas être utilisées pleinement.

10 Suppression de l'accès à MyVisana

- 10.1. Les deux parties ont le droit de supprimer l'accès à MyVisana, en tout temps, sans en indiquer les motifs et sans devoir respecter un délai de résiliation. Dans ce cas, l'utilisateur reçoit par la suite toute la correspondance sous forme papier.
- 10.2. Visana se réserve le droit de bloquer l'accès à MyVisana sans préavis, en particulier lorsque des failles de sécurité ou des abus ont été constatés.
- 10.3. Dès qu'un utilisateur n'entretient plus de rapport d'assurance avec Visana, l'accès à MyVisana est automatiquement supprimé après 180 jours.

11 Dispositions finales

- 11.1. Les présentes dispositions sont rédigées dans plusieurs langues. En cas de divergences, la version allemande fait foi.
- 11.2. L'utilisation de MyVisana est gratuite pour l'utilisateur. Les éventuels frais d'accès au réseau requis pour utiliser MyVisana sont à la charge de l'utilisateur.
- 11.3. Visana a en tout temps le droit de modifier les présentes Conditions générales. Ces modifications sont communiquées au préalable de manière appropriée. En l'absence d'opposition écrite dans un délai de 30 jours suivant la communication, les Conditions générales de MyVisana sont considérées comme acceptées sans réserve.
- 11.4. Les présentes Conditions générales de MyVisana sont soumises au droit suisse. Le for juridique exclusif concernant les faits découlant de MyVisana est le siège principal de Visana Services SA, sous réserve de dispositions légales contraignantes.

Visana SA

Weltpoststrasse 19
3000 Berne 15

Pour de plus amples informations:

tél. 031 357 91 11
fax 031 357 96 22

www.visana.ch/myvisana