

Édition juin 2017

Conditions d'utilisation myHelsana

Table des matières

- 1 Champ d'application
 - 2 Droit d'accès
 - 3 Accès technique
 - 4 Inscription et légitimation
 - 5 Coûts
 - 6 Devoirs de diligence du client
 - 7 Correspondance
 - 8 Familles
 - 9 Information en matière de sécurité
 - 10 Responsabilité
 - 11 Protection et sécurité des données
 - 12 Marketing et informations
 - 13 Blocage d'accès
 - 14 Analyse du comportement de navigation
 - 15 Fonctionnalités de myHelsana
 - 16 Modifications des conditions d'utilisation et adaptations de myHelsana
 - 17 Résiliation du contrat d'utilisation
 - 18 Droit applicable et for
 - 19 Dispositions complémentaires
-

1 Champ d'application

Helsana propose différentes prestations à ses assurés sur le portail clients en ligne myHelsana. Ces conditions d'utilisation règlent les conditions contractuelles entre le client et Helsana concernant l'utilisation de myHelsana. En s'inscrivant sur myHelsana, le client accepte ces conditions d'utilisation.

2 Droit d'accès

L'accès à myHelsana est en principe ouvert à tous les assurés (particuliers) d'Helsana ayant atteint l'âge de 18 ans. Il appartient toutefois à Helsana de statuer sur la conclusion d'un contrat d'utilisation. L'accès à myHelsana ne constitue pas un droit.

3 Accès technique

L'accès technique s'effectue sur Internet par le biais d'un fournisseur d'accès choisi par le client. Un navigateur Internet standard et à jour doit être installé afin d'utiliser myHelsana. Si le client utilise une autre version non supportée d'un navigateur Internet, l'accès à myHelsana peut être impossible ou seulement partiel. Helsana ne peut offrir la moindre assistance en cas de problème technique quel qu'il soit, par exemple s'il concerne le terminal du client ou la connexion Internet.

4 Inscription et légitimation

Une fois qu'il s'est inscrit conformément à l'instruction en ligne, le client reçoit un code d'activation par courrier. Ce code permet d'activer le portail myHelsana pour la première fois.

L'utilisateur ouvre ensuite sa session avec son identifiant, son mot de passe et le mTAN (code de sécurité par SMS), afin d'accéder à ses données.

Celui qui se légitime sur le portail avec ses données de connexion, conformément au processus précité, est considéré par Helsana comme autorisé à utiliser myHelsana et peut solliciter l'ensemble des prestations proposées. Il est notamment autorisé à effectuer des mutations, à déposer des propositions et à consulter les documents mis à disposition sur le portail.

5 Coûts

L'utilisation de myHelsana est gratuite.

6 Devoirs de diligence du client

Il est de la responsabilité du client de garder secrètes ses données de connexion et de les protéger contre une utilisation abusive par des tiers non autorisés. Le client supporte l'ensemble des conséquences qui résultent d'une utilisation non autorisée des critères de légitimation.

En cas de doute quant à la possibilité pour des tiers d'avoir eu connaissance des données de connexion, le mot de passe doit être immédiatement changé et le blocage de l'accès à myHelsana doit, le cas échéant, être demandé à Helsana.

Le client est tenu de consulter régulièrement son Inbox sur myHelsana. Il est de sa responsabilité de payer en temps utile les factures reçues via myHelsana au moyen d'un système de paiement électronique de La Poste ou de la banque ou par Debit Direct / recouvrement direct.

Le client doit aussitôt saisir sur myHelsana les modifications de l'adresse de résidence ou électronique, du compte bancaire ainsi que d'autres données personnelles. La correspondance d'Helsana est dûment envoyée à l'adresse de résidence ou électronique enregistrée dans le système.

Le client qui télécharge des documents de myHelsana sur son propre terminal doit lui-même veiller à la sécurité des données requise. Helsana décline toute responsabilité dès lors qu'un document quitte les systèmes d'Helsana.

7 Correspondance

En concluant ce contrat d'utilisation ou en activant l'accès à myHelsana, le client consent à recevoir désormais toute la correspondance d'Helsana par voie électronique, à savoir également les factures ou la police. En sont exclus les documents pour lesquels un envoi postal est requis pour des raisons juridiques ou techniques.

8 Familles

L'accès à myHelsana se base sur la personne enregistrée chez Helsana comme «chef de famille». Si plusieurs membres de la famille sont assurés dans le cadre de ce contrat, le client enregistré comme chef de famille a accès aux données de toutes ces personnes, y compris aux données personnelles requérant une protection particulière.

9 Information en matière de sécurité

On accède à myHelsana via Internet. Aucune sécurité absolue ne peut être garantie même si les mesures de sécurité sur le terminal sont conformes au dernier état de la technique et de la science. Helsana attire notamment l'attention du client sur les risques suivants lors de l'utilisation de myHelsana:

Des mesures de sécurité insuffisantes sur le terminal du client peuvent faciliter l'accès illicite à ses données. Il n'est pas exclu qu'un tiers accède sans être repéré au terminal du client pendant l'utilisation de myHelsana. Aussi, Helsana recommande-t-elle de toute urgence à ses clients de doter leurs terminaux de programmes de protection à jour et de les protéger à l'aide d'un mot de passe lors de l'utilisation d'un WLAN. Il est par ailleurs déconseillé d'utiliser myHelsana par le biais d'un WLAN public.

Les informations et les données sont transmises entre Helsana et le client par le biais d'un réseau public, accessible à tous. Bien que la transmission des données entre Helsana et le client soit cryptée, certaines données de connexion, p. ex. les adresses d'expéditeur et de destinataire, sont transmises sans être cryptées. Il est donc possible d'en conclure à une relation commerciale entre le client et Helsana.

Helsana n'a aucune influence sur le fait que, ou sur la manière dont le fournisseur d'accès à Internet choisi par le client analyse le trafic des données. Il est donc possible de déterminer quand et avec qui l'utilisateur d'Internet est entré en contact.

Après une certaine période d'inactivité sur myHelsana, la session actuelle est automatiquement fermée pour des raisons de sécurité et une nouvelle session doit être ouverte.

10 Responsabilité

Les contenus des pages sur myHelsana sont établis avec le plus grand soin. Cependant, Helsana ne peut pas garantir l'exactitude et l'exhaustivité des données transmises et mises à disposition.

Helsana exclut toute garantie pour le fait que l'accès à myHelsana se déroule sans interruption ou sans erreur, que des défauts soient réparés et qu'aucun virus ou autre composant dommageable ne soit transmis pendant l'utilisation du site Internet.

En aucun cas, Helsana ne saurait être tenue responsable des dommages directs et indirects, notamment du manque à gagner, des dommages consécutifs au téléchargement ou des atteintes à la réputation.

11 Protection et sécurité des données

Helsana prend toutes les mesures techniques et organisationnelles adéquates afin de protéger les données des clients contre les accès illicites ou tout autre traitement illégal. Les données et documents que le client consulte sur myHelsana proviennent des domaines et systèmes correspondants d'Helsana et restent visibles tant que le client est en ligne.

Le client ainsi que les membres de sa famille qu'il y autorise ont accès à toutes les données sur myHelsana, y compris les données personnelles sensibles (données relatives à la santé).

12 Marketing et informations

Helsana se réserve le droit de faire sur myHelsana de la publicité pour ses propres produits et ceux de tiers, ou de placer des liens vers des sites Internet de tiers.

13 Blocage d'accès

Si elle constate des risques quels qu'ils soient pour la sécurité, Helsana se réserve le droit de bloquer temporairement l'accès à myHelsana dans l'intérêt des clients et afin de protéger leurs données.

14 Analyse du comportement de navigation

Helsana analyse l'utilisation de myHelsana et établit des statistiques anonymes. Elles permettent à Helsana d'optimiser en permanence son site Internet et à rendre la navigation plus conviviale. Les cookies (petits fichiers de texte dans lesquels est intégré un numéro d'identification) donnent la possibilité à Helsana d'améliorer le service à la clientèle et de reconnaître les visiteurs qui ont déjà consulté son site précédemment.

La plupart des navigateurs Internet disposent de fonctions qui permettent de désactiver la réception automatique de cookies ou de supprimer des cookies déjà enregistrés. Si le client ne souhaite pas recevoir de cookies, il peut configurer le logiciel de navigation de manière à ce que les cookies entrants ne soient enregistrés qu'après confirmation de sa part ou soient refusés de façon globale. Pour améliorer le confort de navigation du client, Helsana recommande d'accepter les cookies et de ne pas les supprimer. Dans la mesure où les cookies sont bloqués, il se peut que certaines fonctions interactives de ce site ou d'un autre site Internet ne soient plus pleinement utilisables.

15 Fonctionnalités de myHelsana

Les fonctionnalités de myHelsana dépendent en partie du contrat d'assurance conclu avec Helsana. Il se peut dès lors que toutes les fonctions ne soient pas disponibles dans certains cas. Helsana se réserve en outre le droit d'adapter, d'enrichir ou de suspendre en tout temps les fonctionnalités de myHelsana.

16 Modifications des conditions d'utilisation et adaptations de myHelsana

Helsana a en tout temps le droit de modifier les présentes conditions d'utilisation. De telles modifications sont communiquées par avance et sous une forme appropriée.

17 Résiliation du contrat d'utilisation

Les deux parties ont le droit de résilier en tout temps le contrat d'utilisation, sans préavis et sans indication de motif. L'accès à myHelsana est immédiatement bloqué en cas de résiliation du contrat d'utilisation.

Dans tous les cas, le contrat d'utilisation cesse automatiquement dès que le client n'entretient plus de relation d'assurance avec Helsana.

18 Droit applicable et for

Ces dispositions sont soumises au droit suisse. Zurich est le for judiciaire exclusif pour tout litige.

19 Dispositions complémentaires

Pour l'utilisation de myHelsana, la Privacy Policy et les Informations juridiques sur le site Internet d'Helsana s'appliquent en complément des présentes conditions d'utilisation.