Gemeinsame Einrichtung KVG
Institution commune LAMal
Istituzione comune LAMal

Conditions générales pour l'accès et l'utilisation du portail clients / application de l'Institution commune LAMal

Olten, 19 juillet 2024

Les conditions générales (CG) régissent l'accès et l'utilisation du portail clientèle en ligne et une application mobile (Ci-dessous : Application) de l'Institution commune LAMal (ci-après dénommée "IC LAMal") par ses clients (assurés ou membres de leur famille en tant que représentants) sur la plateforme de services Internet portal.kvg.org. En s'inscrivant et en entrant pour la première fois dans le système, le client confirme qu'il a reçu et lu les conditions générales et déclare son accord avec leur contenu.

1. Licence/utilisation du portail client

Le droit de propriété du portail client et de l'application appartient à l'IC LAMal. L'IC LAMal accorde aux utilisateurs une licence non exclusive, personnelle et non transférable, qui peut être révoquée à tout moment. Cette licence autorise l'installation et l'utilisation du portail client et de l'application exclusivement à des fins privées et non commerciales et uniquement sur des appareils dont les utilisateurs sont propriétaires ou qu'ils contrôlent d'une quelconque manière. Cette autorisation d'utilisation est soumise aux conditions d'utilisation complémentaires et aux directives de l'opérateur de l'App Store concerné.

Les utilisateurs ne sont pas autorisés à installer ou à utiliser le portail client ou l'application sur des appareils qui ne sont pas en leur possession ou sous leur contrôle. Toute utilisation du portail client ou de l'application dépassant les conditions définies dans les présentes CGV nécessite l'autorisation écrite préalable de l'IC LAMal. Sans une telle autorisation, les actions suivantes sont notamment interdites : transférer, prêter, exécuter ou exposer publiquement, vendre, louer, donner en leasing, copier, modifier, adapter, redistribuer, représenter publiquement, transmettre, diffuser, modifier, décompiler, démonter, obtenir le code source, accorder une sous-licence ou permettre à des tiers d'utiliser ou d'effectuer l'une des actions mentionnées.

2. Prestations de services

En s'enregistrant sur le portail client ou dans l'application, les clients ont accès à l'ensemble de leurs documents personnels. Par le biais du compte personnel, les clients ont notamment accès à :

- leurs coordonnées (adresses, numéros de téléphone, modalités de paiement, etc.)
- leur couverture d'assurance/leurs données d'assurance ;
- les relevés de prestations et les factures ;
- le partage des coûts et les franchises ;
- correspondance en rapport avec l'entraide en prestations en Suisse.

En utilisant le portail en ligne de l'IC LAMal, les clients peuvent télécharger / envoyer leurs factures par voie électronique et signaler leurs préoccupations et leurs demandes de modification.

3. Accès aux prestations de services

L'accès technique au portail client s'effectue par le biais d'Internet, via un navigateur web choisi par le client ou l'application mobile mise à disposition dans Google Playstore ou Apple Appstore.

L'accès aux prestations de services est accordé à toute personne qui, après avoir ouvert une fois un compte d'utilisateur personnel, s'identifie auprès de l'IC LAMal en saisissant cumulativement son adresse électronique, son numéro de téléphone portable, son mot de passe et son code de confirmation personnel. Ce dernier sera envoyé au client par SMS pour chaque enregistrement.

L'accès au portail n'est accordé qu'à une seule personne assurée ou à la personne responsable de famille pour tous les membres de la famille.

Toute personne qui s'identifie auprès de l'IC LAMal est autorisée à utiliser le portail client en ligne. Le client peut désormais faire des requêtes autorisées dans le cadre de son portail client en ligne et passer des commandes, envoyer des messages, etc.

4. Correspondance électronique

Le client reçoit les documents par voie électronique. Les documents sont considérés avoir été dûment reçus lorsqu'ils sont mis à disposition sur le portail client en ligne. Le client est informé par courrier électronique de la réception de nouveaux documents dans le portail client en ligne. Toute personne ayant un accès autorisé au portail client en ligne accepte la correspondance électronique en acceptant les présentes CG. Les documents qui doivent être remis par envoi postal sont exclus de la correspondance électronique. L'IC LAMal se réserve également le droit de continuer à livrer tous les documents par courrier.

Le client reconnaît sans réserve toutes les transactions effectuées via le portail client en ligne à l'aide de ses éléments d'identification. De même, toutes les instructions, ordres, messages etc. reçus par IC LAMal de cette manière sont considérés avoir été rédigés et autorisés par le client.

L'adresse électronique utilisée dans le cadre de l'enregistrement pour le portail clients ou pour l'application sera exclusivement utilisée par l'IC LAMal pour la correspondance avec le client. L'adresse électronique ne sera pas utilisée pour l'envoi de newsletters.

Les clients qui ne peuvent pas utiliser le portail clientèle en ligne (par exemple, en raison d'un manque de matériel, d'un non-accès à Internet ou de restrictions dans l'utilisation d'équipements techniques) peuvent continuer à utiliser le service postal.

5. Devoirs de diligence du client

L'adresse électronique, le mot de passe et le code de confirmation doivent être tenus secrets et protégés contre tout abus par des personnes non autorisées. Le client doit supporter toutes les conséquences résultant de l'utilisation de ses éléments d'identification par des personnes non autorisées.

S'il y a lieu de craindre que des tiers non autorisés aient pris connaissance du mot de passe ou du code de confirmation, le mot de passe doit être changé immédiatement. Le cas échéant, le client doit demander à l'IC LAMal de bloquer le mot de passe.

Le client est tenu de signaler immédiatement à l'IC LAMal toute modification de ses données personnelles, telles que son adresse de domicile ou son adresse électronique. La correspondance avec l'IC LAMal est légalement valable via l'adresse ou l'adresse électronique enregistrée dans le système.

6. Sécurité des données

L'IC LAMal prend des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles de ses clients contre tout accès non autorisé et toute utilisation abusive. Même avec des systèmes modernes dotés de mesures de sécurité standard, une sécurité absolue ne peut être garantie ni par l'IC LAMal ni par le client.

Les risques suivants doivent être respectés par les clients :

- Lorsqu'ils utilisent l'internet, les clients sont exposés aux dangers des virus informatiques et des logiciels dits "espions" (spyware). Un logiciel anti-virus approprié soutient les mesures de sécurité.
- Il est important que les clients ne travaillent qu'avec des logiciels provenant de sources fiables.
- Les mots de passe moins complexes et plus courts peuvent être devinés par les ordinateurs en un temps relativement court, c'est pourquoi une longueur d'au moins 8 caractères est requise. L'IC LAMal déconseille également l'utilisation d'un mot de passe qui est également utilisé dans les courriers électroniques ou les plateformes de médias sociaux.

Pour la protection des clients, l'IC LAMal se réserve le droit d'interrompre les services du portail si des risques de sécurité sont identifiés, jusqu'à ce que la lacune de sécurité soit comblée.

7. Responsabilité

L'accès technique aux prestations de services de portail clientèle en ligne ou de l'application proposé par l'IC LAMal est à la charge du client. L'IC LAMal n'assume aucune responsabilité, ni pour les opérateurs de réseau (fournisseurs de services Internet) ni pour le matériel et les logiciels nécessaires au portail clientèle en ligne et à l'appication.

L'IC LAMal n'assume aucune responsabilité quant à l'exactitude et à l'exhaustivité des données figurant sur le portail clientèle et ne peut être tenue responsable des dommages subis par le client en raison d'erreurs de transmission, de défauts techniques, de surcharge, d'interruptions (y compris les travaux de maintenance liés au système) ou de défaillances des équipements de télécommunication.

L'IC LAMal n'est pas responsable des conséquences de dysfonctionnements et d'interruptions ni des dommages résultant de l'inexécution d'obligations contractuelles, pour autant que le soin habituel soit apporté.

8. Protection des données; blocage de l'accès et suppression des données dans le portail client

L'IC LAMal traite les données via le portail clients et de l'application exclusivement dans le but de remplir ses obligations légales et de fournir le présent service.

Le client peut faire bloquer son accès au service de portail client en ligne et de l'application. Les commandes déjà passées jusqu'à présent ne seront pas affectées et seront exécutées. Le blocage ne concerne que le portail client en ligne.

L'IC LAMal est en droit de bloquer l'accès du client au portail clientèle en ligne et de l'application à tout moment, sans indication de motifs et sans préavis.

Si le client n'a plus de relation avec l'IC LAMal, son accès au portail client en ligne et de l'application sera supprimé. La suppression de l'accès ne concerne que le portail client en ligne et l'application.

Les clients ont le droit d'obtenir par écrit des informations sur leurs données personnelles traitées par l'IC LAMal. Dans la mesure où les obligations légales ou contractuelles ne s'y opposent pas, ils ont le droit de demander l'effacement, la rectification, la restriction des données ainsi que le droit à la portabilité des données et à l'opposition.

De plus amples détails sur le traitement des données personnelles par l'IC LAMal ainsi que des données de contact pour les questions de protection des données se trouvent dans la déclaration de protection des données de l'IC LAMal sous : https://www.kvg.org/fr/declaration-de-confidentialite/.

9. L'accès aux données pour une famille

L'accès au portail n'est accordé qu'à une seule personne assurée ou à la personne responsable de famille pour tous les membres de la famille. Si un membre de la famille ne souhaite pas que ses données soient visibles par les autres membres de la famille, l'IC LAMal doit en être informée afin que le compte client correspondant puisse être bloqué. Dans ce cas, le traitement ultérieur de la relation client pour tous les membres de la famille se fera par courrier postal.

10. Modification des conditions générales

L'IC LAMal se réserve le droit de modifier les présentes CG à tout moment. Les modifications seront annoncées par écrit, par voie électronique ou par tout autre moyen approprié. Sans objection dans le mois suivant la notification, ils sont réputés approuvés, mais en tout cas lors de la prochaine utilisation du portail client en ligne.

11. Réserve juridique

Toutes les dispositions légales obligatoires régissant le contenu, le fonctionnement et/ou l'utilisation du portail client en ligne sont réservées.

12. Droit applicable/lieu de juridiction

Les conditions générales et l'utilisation du portail client en ligne sont soumises au droit suisse. Le lieu de juridiction exclusif est Olten, sous réserve des juridictions juridiquement contraignantes.

13. Entrée en vigueur et application

Les présentes conditions générales entrent en vigueur le 19 juillet 2024.

* Par souci de simplification et de lisibilité, les CGV utilisent exclusivement la forme masculine. Il convient toutefois de préciser que toutes les indications se réfèrent indifféremment à tous les genres (masculin, féminin, divers). La limitation à une forme de genre est faite sans aucune intention de discrimination ou de négligence d'autres identités de genre.