

# Conditions d'utilisation de myAquilana

Les assurés d'Aquilana Assurances (entité juridique responsable de l'assurance de base et de l'assurance facultative d'indemnités journalières selon LAMal ainsi que des assurances complémentaires selon LCA [assurance-maladie PLUS, TOP, soins hospitaliers, soins dentaires, assurance vacances et voyage], ci-après «Aquilana») ont la possibilité d'utiliser l'appli myAquilana ainsi que le portail clients (ci-après «myAquilana»).

## Table des matières

### 1 Généralités

- 1.1 Convention électronique et mentions légales
- 1.2 Modification des conditions d'utilisation

### 2 Enregistrement et accès à myAquilana

- 2.1 Enregistrement
- 2.2 Droit d'accès
- 2.3 Face & Touch ID

### 3 Responsabilité et devoir de diligence de l'utilisateur

### 4 Ordres, communications et transmission de documents

- 4.1 Ordres et communications
- 4.2 Transmission électronique de documents

### 5 Consignes de sécurité et blocage

- 5.1 Consignes de sécurité
- 5.2 Blocage

### 6 Protection des données et utilisation des données

- 6.1 Protection des données et sécurité des données
- 6.2 Utilisation des données
- 6.3 Législations étrangères/restrictions en matière d'importation et d'exportation

### 7 Cookies

### 8 Résiliation du contrat

### 9 Propriété intellectuelle

### 10 Exclusion de garantie et de responsabilité

### 11 Tarification

### 12 Droit applicable et for juridique

### 13 Dispositions finales

## 1 Généralités

Aquilana Assurances (ci-après «Aquilana») propose à ses assurés et aux ayant droit (ci-après, ensemble, les «utilisateurs») plusieurs applications numériques et prestations en ligne (ci-après «myAquilana»). Aquilana peut à tout moment étendre ou restreindre l'étendue de myAquilana ou en bloquer entièrement l'accès. Les conditions d'utilisation ci-après pour les prestations en ligne de myAquilana («conditions d'utilisation») régissent la relation entre Aquilana et l'utilisateur pour l'utilisation de myAquilana. Les conditions d'utilisation font partie intégrante des dispositions relatives à l'assurance de base et aux assurances complémentaires d'Aquilana, lorsque l'offre de myAquilana est sollicitée par l'utilisateur. Avec l'utilisation de myAquilana, l'utilisateur accepte les conditions d'utilisation en vigueur au moment de l'enregistrement (voir chiffre 2.1). L'utilisation de myAquilana et de ses contenus implique l'acceptation préalable des présentes conditions d'utilisation.

### 1.1 Convention électronique et mentions légales

Les conditions d'utilisation peuvent être consultées par l'utilisateur lors de l'enregistrement. En confirmant l'acceptation des présentes conditions d'utilisation ou en validant l'enregistrement à myAquilana, l'utilisateur reconnaît les présentes conditions d'utilisation et conclut un contrat avec Aquilana. L'utilisation de myAquilana est autorisée par Aquilana dès que l'utilisateur l'a sollicitée avec succès et l'a acceptée électroniquement.

### 1.2 Modification des conditions d'utilisation

Aquilana se réserve expressément le droit de modifier à tout moment les conditions d'utilisation. Dans le cas d'une telle modification, l'utilisateur est invité, lors de sa prochaine connexion (login) à myAquilana, à approuver les nouvelles conditions d'utilisation; la modification est considérée comme acceptée avec la confirmation de sa prise de connaissance par l'utilisateur. En cas de refus des nouvelles conditions d'utilisation, l'accès à myAquilana n'est plus possible.

## 2 Enregistrement et accès à myAquilana

### 2.1 Enregistrement

- a) Peut s'enregistrer pour l'utilisation de myAquilana toute personne
- au bénéfice d'une assurance-maladie Aquilana (ci-après «client») et ayant le rôle de payeur de primes/comité, destinataire de la correspondance et/ou bénéficiaire de prestations (ci-après, pour chacun, «rôle») et/ou
  - représentant un client (membre de la famille agissant pour le client) et ayant ainsi un ou plusieurs des rôles susdits,
  - avant son domicile légal en Suisse et
  - ayant téléchargé l'appli myAquilana en Suisse (téléchargement possible uniquement en Suisse). La personne s'enregistrant ou enregistrée est appelée ci-après «utilisateur».
- b) L'utilisateur s'enregistre par Internet. Pour cela, une lettre d'activation avec instructions est envoyée à chaque personne autorisée selon point 2.1 Enregistrement, alinéa a).
- c) L'enregistrement est terminé par l'introduction d'un code d'activation. Le code d'activation est envoyé à l'utilisateur par SMS (authentification en deux étapes).
- d) A la fin de l'enregistrement, un contrat est conclu entre l'utilisateur et Aquilana. La personne qui s'est enregistrée selon les dispositions auprès de myAquilana est considérée comme utilisateur par Aquilana et est par conséquent autorisée à utiliser les prestations en ligne correspondantes. L'utilisateur peut par conséquent faire usage des prestations proposées dans l'appli et le portail myAquilana.

### 2.2 Droit d'accès

- a) L'accès technique aux prestations se fait par Internet (navigateur Internet / application), par le biais d'un fournisseur d'accès choisi par l'utilisateur.
- b) L'accès aux prestations de myAquilana n'est accordé qu'aux personnes s'étant identifiées par tous les moyens d'identification requis: par l'introduction de l'adresse de courriel qu'elles ont-elles-mêmes choisie et introduite, par le mot de passe/NIP personnel ainsi que par un token électronique (code SMS).
- c) Les conditions ci-après s'appliquent, en plus, pour certaines prestations en ligne dans myAquilana:
- numéro d'assurance actif (contrat d'assurance actif) ou maximum nonante (90) jours à compter de la fin de la relation client avec Aquilana,
  - assurance de base et/ou complémentaire active chez Aquilana.

- d) Le client a la possibilité de faire bloquer l'accès à myAquilana (voir chiffre 5.2)
- e) Toute personne qui s'identifie selon chiffre 2.1b et remplit les conditions selon chiffre 2.1c est considérée comme autorisée à utiliser myAquilana, indépendamment d'éventuelles procurations contraires. Aquilana est par conséquent en droit d'autoriser l'utilisateur à effectuer des requêtes et d'accepter des ordres, des communications et des documents de sa part, dans le cadre et dans l'envergure des prestations, sans autre vérification de son droit d'accès à myAquilana.
- f) Si l'utilisateur n'a qu'un rôle précis concernant un autre client, la fonctionnalité de myAquilana concernant ce client peut être restreinte, en fonction du rôle attribué.

### **2.3 Face & Touch ID**

La connexion et l'identification dans l'appli myAquilana peuvent se faire par Face ID ou Touch ID. Le client doit approuver cette forme de connexion. La configuration peut être modifiée à tout moment dans l'appli, afin de rétablir la procédure de connexion initiale.

## **3 Responsabilité et devoirs de diligence de l'utilisateur**

Aquilana attire notamment l'attention de l'utilisateur sur les devoirs de diligence suivants lors de l'utilisation de myAquilana:

- L'utilisateur doit veiller à ce que toutes les données d'accès soient tenues secrètes et à les protéger contre toute utilisation abusive par des tiers non autorisés. Les mots de passe/NIP ne doivent notamment pas être notés, transmis ou être enregistrés sans protection sur l'appareil terminal. Par ailleurs, l'utilisateur est tenu de changer régulièrement son mot de passe personnel. Pour des raisons de sécurité, les mots de passe/NIP doivent être choisis de manière à ne présenter aucun lien avec le client ou l'utilisateur (pas de numéros de téléphone, dates de naissance, plaques minéralogiques, suite de chiffres, etc.). L'utilisateur supporte toutes les conséquences résultant de l'utilisation des données d'identification.
- L'utilisateur est responsable des opérations (notamment requêtes, ordres, communications et documents transmis à Aquilana) réalisées sur myAquilana pour lui-même ou pour un (autre) client. S'il effectue des opérations pour d'autres clients, il est tenu de s'assurer qu'il dispose des autorisations nécessaires. L'utilisateur confirme à Aquilana qu'il est en droit d'effectuer les opérations sur myAquilana, en vertu des rôles qu'il détient, le cas échéant pour d'autres clients. Si un client devait faire valoir des prétention envers Aquilana parce que l'utilisateur a effectué des opérations sans y être autorisé, il est tenu de dédommager Aquilana de tous frais.
- Les prestations en ligne d'Aquilana ne peuvent être utilisées que conformément au contrat et dans les buts prévus.
- Aucun droit de protection, droit d'auteur ou autres droits de propriété commerciaux ne peuvent être violés.
- En cas de suspicion, de la part de l'utilisateur, que des tiers non autorisés ont connaissance d'un ou de plusieurs éléments d'identification de l'utilisateur, ce dernier est tenu de changer sans délai les éléments d'identification correspondants. Si cela n'est pas possible, l'utilisateur est tenu de faire bloquer immédiatement l'accès à myAquilana (voir chiffre 5.2).

Le client supporte tous les risques résultant de la violation du devoir de diligence susdit.

## **4 Ordres, communications et transmission de documents**

### **4.1 Ordres et communications**

Aquilana est en droit d'exécuter les ordres qui lui sont transmis par l'utilisateur au moyen de myAquilana et de donner suite aux communications, pour autant qu'ils aient été correctement enregistrés selon chiffre 2.1.

### **4.2 Transmission électronique de documents**

Avec l'utilisation de myAquilana, l'utilisateur dispose de certains documents sous forme exclusivement électronique dans myAquilana. Aquilana assume la responsabilité pour l'authenticité des documents transmis électroniquement par myAquilana. Avec leur mise à disposition dans myAquilana, ces documents sont considérés comme transmis.

## 5 Consignes de sécurité et blocage

### 5.1 Consignes de sécurité

L'accès à myAquilana se fait par Internet. Malgré toutes les mesures de sécurité répondant aux dernières avancées de la technique, il n'est pas possible de garantir une sécurité absolue, ni du côté d'Aquilana, ni du côté de l'utilisateur. L'appareil terminal de l'utilisateur fait partie du système, mais se trouve hors de contrôle d'Aquilana et peut devenir un point faible du système. Aquilana attire notamment l'attention de l'utilisateur sur les risques suivants liés à l'utilisation de prestations en ligne de myAquilana:

- Des connaissances insuffisantes du système et des mesures de sécurité insuffisantes au niveau de l'appareil terminal peuvent faciliter un accès non autorisé. L'utilisateur est tenu de s'informer précisément des mesures de sécurité requises et de mettre en place les mesures de sécurité nécessaires.
- L'établissement d'un profil de routage de l'utilisateur par l'exploitant du réseau utilisé par celui-ci (p.ex. fournisseur d'accès Internet, WLAN ou SMS) ne peut pas être exclu; autrement dit, le fournisseur d'accès peut établir à quel moment l'utilisateur a contacté qui.
- Il y a un risque qu'un tiers accède à l'ordinateur sans se faire remarquer pendant l'utilisation de myAquilana.
- Il y a un risque que des virus informatiques ou similaires se propagent dans l'appareil terminal lors de l'utilisation d'un réseau (p.ex. Internet, SMS, WLAN), dès que celui-ci entre en contact avec le réseau. Des logiciels antivirus disponibles sur le marché peuvent aider l'utilisateur à mettre en place des mesures de sécurité.
- Des informations et des données sont transmises entre Aquilana et l'utilisateur par un réseau ouvert et accessible à tout un chacun (p.ex. Internet, WLAN). Les données peuvent être transmises de manière incontrôlée au-delà de nos frontières. Cela est également le cas lorsque l'expéditeur et le destinataire des données se trouvent en Suisse. Même si les paquets de données sont transmis de manière cryptée, l'expéditeur et le destinataire restent toutefois non cryptés. Il est par conséquent possible de déduire une relation entre le client et Aquilana.

Aquilana décline toute responsabilité en cas de non-respect des consignes de sécurité (notamment en cas de neutralisation volontaire de mesures de sécurité que l'on peut raisonnablement attendre, p.ex. à travers un routage).

### 5.2 Blocage

- a) Si des risques pour la sécurité sont constatés, Aquilana se réserve le droit de bloquer l'accès à myAquilana jusqu'à nouvel avis, dans l'intérêt du client et pour la protection d'Aquilana.
- b) En cas de suspicion d'utilisation abusive de myAquilana, (p.ex. introduction répétée d'un mot de passe erroné), Aquilana se réserve à tout moment le droit de bloquer temporairement l'accès à myAquilana. L'accès à myAquilana peut également être bloqué par Aquilana sur demande exprès du client. Dans tous les cas, l'utilisation des prestations en ligne est automatiquement bloquée dès que le client n'a plus de relations d'assurance avec Aquilana.
- c) Les prestations en ligne peuvent être temporairement perturbées par des travaux de maintenance. Cela ne donne droit à aucun dédommagement ou autres prétentions de la part du client.
- d) L'utilisateur peut demander à Aquilana par téléphone (au +41 56 203 44 44) ou par écrit (par courriel à [info@aquilana.ch](mailto:info@aquilana.ch)) de bloquer son accès à myAquilana. Les opérations effectuées jusqu'au moment du blocage ne peuvent pas être annulées.

## 6 Protection des données et utilisation des données

### 6.1 Protection des données et sécurité des données

Dans le cadre du traitement des données personnelles, Aquilana applique la loi suisse sur la protection des données. En particulier, Aquilana ne transmet pas à des tiers non autorisés les données personnelles des utilisateurs qui lui sont confiées et protège ces données comme prévu par la loi, au moyen de mesures techniques et organisationnelles appropriées contre le traitement par des tiers non autorisés. Les organismes, employés et mandants d'Aquilana sont légalement tenu de garder le secret sur les données personnelles ainsi que les documents commerciaux des clients. Le client est conscient du fait que myAquilana est proposé par le biais d'Internet et qu'il s'agit d'un réseau mondial d'ordinateurs et de systèmes autonomes. Malgré l'utilisation des technologies de sécurité les plus modernes, il n'est pas possible de garantir une sécurité absolue, ni du côté d'Aquilana, ni du côté du client, ni dans le cadre de la transmission de données. Des informations complémentaires sur la protection des données et la sécurité des données sont proposées sur le site Internet d'Aquilana.

## 6.2 Utilisation des données

Les données introduites dans myAquilana sont utilisées pour le traitement des affaires au sein d'Aquilana. Ces données sont également conservées et traitées à des fins d'assurance qualité ainsi que pour des analyses statistiques. De plus, Aquilana se réserve le droit d'exploiter ces données pour l'amélioration de ses prestations et le développement d'offres répondant aux besoins. Par ailleurs, les données peuvent être utilisées par Aquilana à des fins de marketing ainsi que pour contacter les clients. L'accord du client relatif à l'utilisation des données à des fins publicitaires peut être retiré à tout moment.

## 6.3 Législations étrangères / restrictions en matière d'importation et d'exportation

L'utilisation de prestations en ligne à l'étranger peut, dans certains cas, violer les règles de la législation du pays. Il appartient à l'utilisateur de s'en informer. Aquilana décline toute responsabilité dans ce sens. Par ailleurs, l'utilisateur est informé du fait que les algorithmes de cryptage peuvent faire l'objet de restrictions en matière d'importation et d'exportation, qu'il est susceptible de violer en utilisant les prestations en ligne à l'étranger.

## 7 Cookies

Aquilana analyse l'utilisation de myAquilana et établit des évaluations anonymes. Celles-ci aident Aquilana à optimiser régulièrement myAquilana et à le rendre plus convivial. Les cookies (petits fichiers texte comprenant un numéro d'identification) permettent à Aquilana d'améliorer le service client et de reconnaître d'anciens utilisateurs. Si l'utilisateur ne souhaite pas de cookies, il peut configurer son navigateur de manière à n'enregistrer des cookies qu'après confirmation ou de bloquer tout cookie. Afin d'améliorer le confort de navigation, Aquilana recommande d'accepter les cookies et de ne pas les effacer. En cas de blocage des cookies, certaines prestations en ligne de myAquilana peuvent éventuellement ne pas être pleinement utilisables.

## 8 Résiliation du contrat

- a)** Le présent contrat prend fin avec la perte du rôle d'utilisateur (cf. chiffre 2.1a) ou la résiliation de la présente convention d'utilisation de myAquilana par l'une des parties (cf. chiffres 8b à 8d) ou avec la fin du contrat d'assurance à la base de l'utilisation de myAquilana (cf. chiffre 5.2b).
- b)** Le présent contrat peut être résilié à tout moment, aussi bien par l'utilisateur que par Aquilana. Le contrat prend fin quatre (4) semaines après sa résiliation. La résiliation de la présente convention ne modifie en rien un éventuel contrat d'assurance existant entre Aquilana et l'utilisateur.
- c)** La résiliation par Aquilana est réalisée par écrit. Dans ce cas, le contrat résultant de cette convention d'utilisation prend fin dans un délai de quatre (4) semaines, à compter de la date imprimée sur la lettre de résiliation.
- d)** L'accès de l'utilisateur à myAquilana est encore assuré pendant nonante (90) jours avec une fonctionnalité restreinte, dès la fin du contrat résultant de cette convention d'utilisation. L'utilisateur est par conséquent invité à télécharger assez tôt de myAquilana les données dont il a besoin. Après la fin du contrat, tous les documents seront à nouveau remis exclusivement sous forme imprimée.

## 9 Propriété intellectuelle

Tous les droits de propriété intellectuelle sur les contenus de myAquilana restent auprès des propriétaires des droits respectifs. Toute transmission, reproduction, modification ou publication de l'ensemble ou de parties des contenus de myAquilana sans l'accord préalable d'Aquilana est interdite.

## 10 Exclusion de garantie et de responsabilité

Aquilana s'efforce de veiller au bon fonctionnement de myAquilana. Aquilana ne garantit toutefois pas une disponibilité permanente et sans interruption des prestations en ligne de myAquilana. Dans la mesure de ce qui est autorisé par la loi, Aquilana décline toute responsabilité pour d'éventuels dommages directs ou indirects au client liés à l'utilisation de myAquilana. Cela comprend notamment des dommages liés à l'utilisation d'informations, à des erreurs de transmission, à des défauts techniques, à des interruptions, à des perturbations ou à des actes illicites de tiers. Aquilana décline également toute responsabilité en cas d'interruption ou d'indisponibilité temporaire totale ou partielle des prestations en ligne de myAquilana en raison d'une force majeure, du hasard ou de la faute de tiers. Sont notamment considérés comme force majeure des pannes de courant et des

attaques de logiciels malveillants (p.ex. virus) ainsi que des événements naturels particulièrement violents (tremblement de terre, avalanche, inondation, glissement de terrain, etc.), des actes de guerre, des émeutes, des restrictions imprévisibles des autorités, etc. Aquilana se réserve le droit de restreindre, modifier ou suspendre à tout moment et sans indication de motifs la disponibilité de myAquilana. Dans un tel cas, Aquilana décline toute responsabilité en cas de dommage au client ou à l'utilisateur.

En outre, Aquilana décline toute responsabilité pour la non-exactitude des données et des résultats mis à disposition ainsi que pour les dommages consécutifs qui résulteraient de l'utilisation des applications de tiers Face ID ou Touch ID lors du processus de login (connexion de l'utilisateur). Aquilana décline également toute responsabilité pour des dommages résultant d'éventuelles défaillances du login ou des offres de prestations de tiers.

### **11 Tarification**

myAquilana est fondamentalement mis à disposition gratuitement. Aquilana se réserve le droit d'introduire à tout moment des taxes pour l'utilisation des prestations en ligne de myAquilana et de modifier des taxes existantes. Dans un tel cas, de nouvelles conditions d'utilisation selon chiffre 1.2 seront soumises au client, pour accord.

### **12 Droit applicable et for juridique**

Toutes les relations juridiques avec le client et l'utilisateur, les conditions d'utilisations ainsi que l'utilisation de myAquilana sont soumises au droit suisse, à l'exclusion de tout droit régissant les conflits de lois ainsi que de la Convention de Vienne sur les contrats de vente (CVIM). Le for juridique exclusif pour toutes les procédures est le siège d'Aquilana à Baden, à moins que le droit suisse impératif ou les conditions d'assurance pour les contrats d'assurance n'en disposent autrement.

### **13 Dispositions finales**

Dans le cas où certaines dispositions devaient être ou devenir sans effet, cela ne touche en rien la validité des dispositions restantes. Tout accord ou convention complémentaire entre le client et Aquilana requiert la forme écrite. Le lieu d'exécution est le siège principal d'Aquilana à Baden.