Édition Décembre 2024

Conditions d'utilisation de myHelsana

Table des matières

1 Champ d'application

2 Droit d'accès

3 Accès technique

4 Inscription et légitimation

5 Frais

6 Devoirs de diligence de l'utilisateur

7 Correspondance

8 Clients assurés dans un même contrat d'assurance

9 Information en matière de sécurité

10 Responsabilité

11 Protection et sécurité des données

12 Marketing et informations

13 Blocage de l'accès

14 Analyse du comportement des utilisateurs

15 Fonctionnalités de myHelsana

16 Fonctionnalités

16.1 Carte d'assurance numérique

16.2 Espace de données sous responsabilité propre / Partage de données

17 Modifications des conditions d'utilisation et de myHelsana

18 Résiliation du contrat d'utilisation

19 Droit applicable et for

20 Dispositions complémentaires

1 Champ d'application

Le Groupe Helsana propose différentes prestations à ses assurés et ses utilisateurs de passage (ci-après « utilisateurs ») sur myHelsana (le portail clients et l'app). Les présentes conditions d'utilisation règlent les conditions contractuelles entre l'utilisateur et Helsana concernant l'utilisation de myHelsana. En s'inscrivant sur myHelsana, l'utilisateur accepte les présentes conditions d'utilisation.

2 Droit d'accès

L'accès à myHelsana est en principe ouvert à tous les assurés (particuliers) du Groupe Helsana ayant de 18 ans révolus. Toutes les personnes majeures ont le droit d'utiliser myHelsana avec des fonctionnalités limitées, qu'elles soient assurées auprès d'Helsana ou non. Il appartient toutefois à Helsana de statuer sur la conclusion d'un contrat d'utilisation. Il n'existe pas de droit légal à l'accès à myHelsana.

3 Accès technique

L'accès technique s'effectue via Internet, par l'intermédiaire d'un fournisseur Internet choisi par l'utilisateur.

Pour pouvoir utiliser myHelsana, un navigateur Internet standard actuel doit être installé pour accéder au portail client et un système d'exploitation Android / iOS pour l'application. À défaut, l'accès à myHelsana peut s'avérer impossible ou seulement partiel. Helsana ne peut offrir aucune assistance en cas de problème technique quel qu'il soit, par exemple concernant le terminal de l'utilisateur ou la connexion Internet.

4 Inscription et légitimation

a) Inscription à toutes les fonctionnalités
Une fois qu'il s'est inscrit, le client reçoit un code d'activation par courrier. Ce code permet d'activer le portail myHelsana pour la première fois.
Si le client a déjà reçu son code par courrier, par e-mail ou par téléphone, il peut le saisir lors de son inscription en suivant les instructions.
L'utilisateur se connecte ensuite une première fois avec son identifiant, son mot de passe et le mTAN (code de sécurité par SMS) pour accéder à ses données. Il peut ensuite enregistrer sa clé d'identification dans l'app mobile afin de pouvoir se connecter à l'app mobile avec le FaceId ou le TouchId. S'il n'enregistre pas sa clé d'identification, il pourra continuer à se connecter avec son identifiant, son mot de passe et le mTAN.
La personne qui s'identifie sur le portail avec ses données de connexion, conformément au processus précité, est considérée par Helsana comme autorisée à utiliser myHelsana et peut solliciter l'ensemble des prestations proposées. L'utilisateur est en particulier autorisé à apporter des modifications, déposer des demandes, consulter les documents mis à disposition sur le portail, éditer et faire parvenir à Helsana des factures et des documents à l'aide de la fonction scan.
En cas de doutes fondés quant à l'identité d'un utilisateur enregistré, Helsana peut refuser les demandes de modification, l'accès aux documents, les demandes, etc. qui auraient une portée juridique pour l'utilisateur, ou contrôler à nouveau l'identité. S'il s'avère que l'identité de la personne qui fait la demande ne correspond pas à celle de l'utilisateur, Helsana ne peut pas traiter la requête sans procuration en bonne et due forme.

b) Inscription pour une utilisation limitée

Pour s'inscrire pour une utilisation limitée de myHelsana, l'utilisateur a uniquement besoin de communiquer une adresse e-mail et un mot de passe qu'il aura choisi. Les assurés Helsana ont à tout moment la possibilité de passer du compte à utilisation réduite à la version complète offrant toutes les fonctionnalités.

5 Frais

myHelsana peut être utilisée gratuitement.

6 Devoirs de diligence de l'utilisateur

Il incombe à l'utilisateur de garder secrètes ses données de connexion et de les protéger contre toute utilisation abusive par des tiers.

L'utilisateur supporte l'ensemble des conséquences résultant d'une utilisation non autorisée des données d'identification.

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

L'utilisateur est tenu de consulter régulièrement sa boîte de réception sur myHelsana. Il lui incombe de payer dans les délais impartis les factures reçues via myHelsana au moyen d'un système de paiement électronique de La Poste ou de sa banque ou par prélèvement CH-DD sur son compte postal ou par recouvrement direct (LSV+) sur son compte bancaire.

L'utilisateur doit aussitôt saisir sur myHelsana les modifications de son adresse postale ou électronique, de son compte bancaire ainsi que d'autres données personnelles. La correspondance d'Helsana est envoyée à l'adresse postale ou électronique renseignée dans le système et a valeur légale.

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

En utilisant la fonction scan, l'utilisateur s'engage à ne pas contrevenir aux bonnes pratiques (p. ex. chargement de photos), enfreindre les droits de propriété intellectuelle ou d'autres droits de propriété, transmettre des contenus comportant des virus (chevaux de Troie ou autres programmes qui pourraient endommager le logiciel) ni manipuler les fonctions et les contenus de la fonction scan ou les données enregistrées.

Helsana se réserve le droit de réclamer des dédommagements pour tous les préjudices subis par Helsana et, le cas échéant, d'engager une action en justice contre l'assuré.

Helsana est en droit, en cas de violation de ces conditions d'utilisation ou d'abus, de bloquer le compte de l'assuré à tout moment et sans justification. Il est laissé à la seule appréciation d'Helsana de déterminer s'il existe un cas d'abus.

7 Correspondance

En concluant le présent contrat d'utilisation ou en activant l'accès à la version complète de myHelsana, le client accepte de recevoir à l'avenir toute correspondance d'Helsana, y compris les factures ou la police par voie électronique. Cette règle ne s'applique pas aux documents pour lesquels un envoi postal est requis pour des raisons juridiques ou techniques. Par ailleurs, le client peut demander sur myHelsana que les décomptes de prestations, factures de primes, polices et relevés fiscaux lui soient également envoyés par courrier.

8 Clients assurés dans un même contrat d'assurance

De manière générale, toute personne majeure peut s'inscrire sur myHelsana.

Lors de son inscription à la version complète de myHelsana, la personne responsable de la famille (qui peut être désignée dans la proposition d'assurance ou ultérieurement) consent, en souscrivant le contrat d'utilisation, à recevoir à l'avenir par voie électronique toute correspondance d'Helsana concernant toutes les personnes incluses dans le contrat d'assurance, y compris les factures ou la police. Cette règle ne s'applique pas aux documents pour lesquels un envoi postal est requis pour des raisons juridiques ou techniques. La personne responsable de la famille a accès aux données des personnes qui lui sont rattachées dans le contrat d'assurance, y compris aux données personnelles particulièrement sensibles.

Indépendamment du fait que la personne responsable de la famille soit enregistrée ou non, toute personne majeure du contrat d'assurance commun peut également s'inscrire à la version complète de myHelsana avec ses propres identifiants. Cela ne modifie en rien le canal de communication convenu entre Helsana et la personne responsable de la famille. Le client a ainsi accès à ses propres données et peut les modifier. De plus, le client a accès aux données notoires de toutes les personnes assurées dans le même contrat d'assurance (p. ex. nom, adresse, no de tél., produits d'assurance, carte d'assurance), qu'elles soient ou non inscrites sur myHelsana. Les données personnelles particulièrement sensibles ne sont toutefois pas concernées.

Il est possible de se rétracter à tout moment en le signifiant par écrit au service Clientèle. Toute rétractation entraîne une séparation de contrat qui devient un contrat individuel.

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 aux dernières avancées technologiques et scientifiques. Dans le cadre de l'utilisation de myHelsana, Helsana attire en particulier l'attention de l'utilisateur sur les risques suivants :

Des mesures de sécurité insuffisantes sur le terminal de l'utilisateur peuvent faciliter l'accès illicite à ses données. Durant l'utilisation de myHelsana, il est possible qu'un tiers accède subrepticement au terminal du client. De ce fait, le Groupe Helsana recommande vivement à ses utilisateurs d'équiper leurs terminaux d'un logiciel de protection comportant les dernières mises à jour et de définir un mot de passe sur leur connexion WLAN. Il est également déconseillé d'utiliser myHelsana via un WLAN public.

Les informations et données sont ici en effet transférées entre Helsana et l'utilisateur via un réseau ouvert et accessible à tous. Bien que la transmission des données entre Helsana et l'utilisateur soit cryptée, certaines données de transport comme l'adresse de l'expéditeur et du destinataire, sont transmises sans être cryptées. Il est donc possible d'identifier une relation entre l'utilisateur et Helsana.

Helsana n'a aucun contrôle sur l'analyse éventuelle du trafic de données par le fournisseur d'accès Internet choisi par l'utilisateur. Il est donc tout à fait possible de déterminer quand et avec qui l'utilisateur d'Internet est entré en contact.

En l'absence d'activité sur myHelsana pendant un certain temps, la session en cours est automatiquement fermée pour des raisons de sécurité et une nouvelle connexion est requise.

10 Responsabilité

Les contenus de myHelsana sont établis avec le plus grand soin. Helsana ne peut toutefois fournir aucune garantie quant à l'exactitude et l'exhaustivité des données mises à disposition et transmises. Helsana ne peut en aucun cas garantir que l'accès à myHelsana se déroulera sans erreurs, que les défaillances seront résolues, et qu'aucun virus ou autre composant nuisible ne sera transmis durant l'utilisation du site Internet. Helsana décline toute responsabilité dans les limites de la loi. Helsana ne répond notamment pas des dommages directs ou consécutifs, p. ex. des manques à gagner, des dommages résultant de téléchargements ou d'atteintes à la réputation.

11 Protection et sécurité des données

Helsana prend toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour doter les données des utilisateurs d'une protection fiable contre les accès non autorisés ou d'autres opérations illicites de traitement de données. Les données et documents que l'utilisateur consulte sur myHelsana proviennent des domaines et systèmes correspondants d'Helsana et restent visibles tant que l'utilisateur est en ligne.

Le propriétaire des données transmises à Helsana par l'utilisateur via la fonction scan et le responsable du traitement des données est l'assureur du Groupe Helsana offrant la couverture d'assurance correspondante. Le traitement des documents numérisés est effectué dans les systèmes centraux d'Helsana.

Si vous utilisez le portail clients myHelsana ou d'autres rubriques de notre site Web, celui-ci peut sauvegarder temporairement vos données afin de ne pas les perdre en cours de session, par exemple si vous rechargez la page. Aucun cookie n'est utilisé au cours de ce processus. Si vous fermez votre navigateur, le contenu sauvegardé temporairement est supprimé.

Vous trouverez de plus amples informations sur la protection des données sur la page helsana.ch/protection-des-donnees.

Les éventuelles demandes, prétentions ou demandes de renseignements en lien avec la protection des données qui concernent Helsana peuvent être adressées avec la copie d'une pièce d'identité officielle au conseiller à la protection des données d'Helsana, à l'adresse suivante :

Helsana Assurances SA
Conseiller à la protection des données
Case postale
8081 Zurich
privacy@helsana.ch

Si Helsana relève du champ d'application du RGPD, Active Assets A2 GmbH est à la fois son conseiller à la protection des données au sens de l'art. 37 du RGPD et son représentant selon l'art. 27 du RGPD. Voici ses coordonnées :

Active Assets A2 GmbH
Gottlieb-Daimler-Str. 5
78467 Constance
Allemagne
privacy@helsana.ch

12 Marketing et informations

De manière générale, Helsana est en droit de faire la promotion de ses produits ou de produits de partenaires et de placer des liens sur les sites Internet de partenaires sur myHelsana.

13 Blocage de l'accès

Si elle constate des risques quelconques pour la sécurité, Helsana se réserve le droit de bloquer temporairement l'accès à myHelsana dans l'intérêt de l'utilisateur et afin de protéger ses données.

14 Analyse du comportement des utilisateurs

Helsana collecte, traite et analyse des données de suivi à des fins statistiques et d'optimisation en lien avec l'utilisation de myHelsana. Les données de suivi ne permettent pas d'identifier l'utilisateur mais donnent uniquement des informations sur le comportement des utilisateurs. Il s'agit en l'espèce d'évaluations anonymes visant à améliorer myHelsana. Ces évaluations permettent à Helsana d'optimiser en permanence son site Internet et de rendre la navigation plus conviviale. Les cookies (de petits fichiers de texte dans lesquels un numéro d'identification est intégré) permettent à Helsana d'améliorer le service à la clientèle et de reconnaître les visiteurs qui ont déjà consulté son site précédemment.

Dans la mesure où Helsana relève ici du champ d'application du RGPD, elle fait valoir ses intérêts légitimes comme l'exploitation et le développement de myHelsana.

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 l'utilisateur ne souhaite pas recevoir de cookies, il peut configurer son navigateur de manière à ce que les cookies entrants ne soient enregistrés qu'après confirmation de sa part ou refusés de façon globale. Pour améliorer le confort de navigation de l'utilisateur, 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 opérationnelles.

Un suivi est effectué dans myHelsana uniquement après que l'utilisatrice ou l'utilisateur a donné son consentement. Dans l'application web myHelsana, ce consentement est donné via les cookies susmentionnés sur la bannière de cookie. Dans les applications mobiles (iOS et Android), ce consentement doit être recueilli pour chaque appareil et chaque installation d'app. Aucun profilage ni suivi personnalisé n'est effectué dans myHelsana. Une fois le consentement donné, des événements sont déclenchés et affichés sous forme de flux d'utilisation anonyme dans Adobe Analytics. Cela permet d'obtenir des informations sur les interruptions de processus par les utilisatrices et utilisateurs, c'est-à-dire sur les pages et les sauts à améliorer. Adobe Analytics est un produit de la société Adobe Systems Software Ireland Limited, 6 Riverwalk, Naas Road, Dublin 24, Irlande, www.adobe.com.

Les utilisatrices et utilisateurs peuvent s'opposer à tout moment au suivi dans l'application web myHelsana en refusant les cookies.

Dans les applications mobiles (iOS et Android), il est également possible de s'opposer à tout moment au suivi dans les paramètres du système d'exploitation (iOS) ou de l'app (Android).

15 Fonctionnalités de myHelsana

Les fonctionnalités de myHelsana varient selon le rôle de l'utilisateur et les contrats d'assurance conclus 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 de modifier, d'étendre ou de suspendre à tout moment les fonctionnalités de myHelsana.

16 Fonctionnalités

16.1 Carte d'assurance numérique

Les utilisateurs et utilisatrices myHelsana disposant de toutes les fonctions ont la possibilité d'accéder à leur propre carte d'assurance numérique grâce à la fonctionnalité « Afficher la carte d'assurance ». Cette fonctionnalité est disponible dans l'application avec ou sans identification et est activée par défaut. L'identification, et donc la sécurisation de la carte en mode hors ligne, est assurée par l'appareil et non par Helsana. Dans les paramètres de l'application, l'utilisateur ou l'utilisatrice peut à tout moment désactiver l'affichage sans identification. La désactivation entraîne la suppression de la version de la carte d'assurance enregistrée localement sur l'appareil. Votre carte d'assurance peut également être ajoutée à l'Apple Wallet ou à Google Wallet. Dans Wallet, les conditions d'utilisation du prestataire externe s'appliquent.

16.2 Espace de données sous responsabilité propre / Partage de données

La clientèle myHelsana qui est inscrite pour toutes les fonctions à la possibilité de partager certaines données myHelsana avec des tiers pour utiliser leurs services.

a) Partage de données unique avec des personnes – par sms, e-mail, sur les réseaux sociaux et d'autres apps

Les données affichées dans myHelsana peuvent toujours être partagées si myHelsana offre cette fonction de manière visible. Il s'agit des documents PDF mis à votre disposition dans myHelsana ou générés sous forme de listes.

Exemple : un client consulte des données de médicaments dans l'app, affichées sous forme de liste. Un fichier PDF de la liste affichée sera généré en cliquant sur le symbole Partager. Le client peut, grâce au système IOS ou Android, partager ce fichier par e-mail, via WhatsApp ou un programme similaire.

b) Installation facultative de l'espace de données sous responsabilité propre aux fins de partage de données avec un service partenaire

Certains fournisseurs tiers proposent des services numériques intéressants et la connexion à ces services apporte une grande valeur ajoutée à la clientèle de myHelsana. Ces services sont conditionnés à la mise à disposition facultative par les clients et clientes d'une partie de leurs données personnelles.

Aux fins de l'utilisation de services numériques de ces tiers, myHelsana met à disposition de la clientèle l'espace de données sous responsabilité propre. Si les clients et clientes le souhaitent, il leur est possible de demander à consulter leurs propres données dans cet espace de données et de choisir eux-mêmes les tiers avec lesquels leurs données peuvent être partagées jusqu'à révocation. Helsana ne peut pas voir les données enregistrées dans l'espace de données sous responsabilité propre. Helsana gère uniquement l'interface avec les services des tiers. Si le client ou la cliente souhaite utiliser les services en question, il ou elle doit activer la transmission des données au partenaire de service. En l'absence de cette activation par le preneur ou la preneuse d'assurance, aucune donnée ne sera transmise aux services partenaires.

Une fois l'espace de données sous responsabilité propre installé par les clients et clientes myHelsana, le transfert de données peut être arrêté à tout moment par les clients et clientes myHelsana dans les paramètres myHelsana.

Si le client ou la cliente a besoin d'assistance, les collaborateurs et collaboratrices d'Helsana demanderont une autorisation explicite, afin de pouvoir accéder temporairement aux données dans « myData » et à la seule fin de la résolution du problème technique.

17 Modifications des conditions d'utilisation et de myHelsana

Helsana est en droit de modifier à tout moment les présentes conditions d'utilisation. Toute modification est communiquée par avance et sous une forme appropriée. La version actuellement en vigueur s'applique. L'utilisateur doit l'accepter pour pouvoir continuer à utiliser myHelsana.

18 Résiliation du contrat d'utilisation

Les deux parties ont le droit de résilier à tout moment le contrat d'utilisation, sans préavis et sans indiquer de motif. En cas de résiliation du contrat d'utilisation, l'accès à myHelsana est immédiatement bloqué.

Dans tous les cas, le contrat d'utilisation de la version complète de myHelsana est résilié automatiquement douze mois après la fin du contrat d'assurance conclu avec Helsana. Pendant cette période, tous les documents sont également envoyés au client par courrier postal.

19 Droit applicable et for

Les présentes dispositions, c'est-à-dire la relation contractuelle entre Helsana et les utilisatrices et utilisateurs de myHelsana, sont soumises au droit suisse. Le for juridique est celui du siège d'Helsana Assurances SA.

20 Dispositions complémentaires

Pour l'utilisation de myHelsana, la déclaration sur la protection des données et les remarques juridiques mentionnées sur le site Internet d'Helsana s'appliquent en complément des présentes conditions d'utilisation.