

Conditions d'utilisation de la plateforme d'assurance numérique «myEGK»

1 Généralités

1.1 Introduction

EGK-Caisse de Santé (ci-après «EGK» ou «nous») regroupe la Fondation EGK-Caisse de Santé et les sociétés anonymes qui lui sont affiliées: EGK Assurances de Base SA (l'assureur dans le cadre de l'assurance obligatoire des soins selon la LAMal), EGK Assurances Privées SA (l'assureur dans le cadre des assurances complémentaires selon la LCA) et EGK Services SA.

Le présent document veille à une formulation dite épïcène. Quand cela n'est pas possible, un seul genre est utilisé pour une meilleure lisibilité du texte, mais toutes les personnes n'en sont pas moins désignées.

Les conditions d'utilisation de la plateforme d'assurance numérique «myEGK» (ci-après myEGK) englobent le portail clients et l'application clients.

EGK peut à tout moment accroître, restreindre ou supprimer l'étendue de la plateforme d'assurance numérique myEGK.

Les conditions d'utilisation de myEGK régissent la relation entre EGK et la clientèle dans le cadre de l'utilisation de myEGK en tant qu'application ou en tant que portail. Le terme «client» désigne ci-après la personne assurée et/ou contractante.

EGK attache une grande importance à la protection de votre sphère privée lors du traitement de vos données personnelles et respecte les dispositions applicables en matière de protection des données.

1.2 Accord, consentement

En s'inscrivant sur myEGK via l'application ou le portail, le client reconnaît les conditions d'utilisation actuellement en vigueur.

1.3 Modification des conditions d'utilisation

EGK se réserve expressément le droit de modifier à tout moment les présentes conditions d'utilisation. Les modifications sont communiquées par écrit aux clients enregistrés, en ligne ou par tout autre moyen approprié. En cas de refus des conditions d'utilisation, l'accès à myEGK est automatiquement bloqué.

2 Champ d'application

L'accès à myEGK est en principe à la disposition de toutes les personnes assurées d'EGK ayant au moins 14 ans qui sont domiciliées en Suisse et qui disposent d'un contrat d'assurance de base et/ou complémentaire actif, non résilié et/ou de la personne contractante.

3 Conception du produit

En s'enregistrant sur myEGK, le client a la possibilité de consulter ou d'adapter des informations sur la couverture d'assurance choisie, de consulter le statut des factures en suspens, de transmettre les documents par voie électronique, de recevoir des documents en ligne, d'afficher sa carte d'assuré, d'adapter ses données personnelles et de modifier l'adresse de son domicile.

3.1 Critères d'enregistrement initial et de création de compte

Pour accéder à myEGK, le client doit d'abord s'enregistrer à l'aide des informations fournies par EGK (code d'enregistrement et numéro d'assuré) et créer le compte. Ces informations sont envoyées rapidement par voie postale rapidement une fois que l'assurance a pris effet. En outre, une adresse électronique personnelle active est requise pour l'enregistrement.

3.2 Archivage numérique des documents dès l'enregistrement

À partir de la date de l'enregistrement, les décomptes de primes et de prestations, les polices, la première sommation ainsi que l'attestation fiscale sont mis à disposition en ligne sur myEGK dans un délai d'un mois. Le client peut modifier à tout moment le mode d'envoi des documents dans ses paramètres personnels.

3.3 Remise de documents via myEGK

La fonction «Soumettre» permet au client de transmettre des documents à EGK pour traitement. EGK se réserve le droit de rejeter des documents parce qu'ils sont de mauvaise qualité, incomplets, que le format du fichier n'est pas modifiable ou pour toute autre raison. Tous les documents sont sauvegardés de manière centralisée dans le dossier du client et conservés conformément aux délais de conservation légaux.

3.4 Suppression du compte

Le client peut supprimer son compte en ligne à tout moment. Le mode d'envoi des documents passe ensuite automatiquement à l'envoi par voie postale.

En cas de résiliation de tous les contrats d'assurance avec EGK, le compte est automatiquement supprimé 90 jours après la fin du contrat.

4 Obligations de diligence du client

EGK attire notamment l'attention du client sur les obligations de diligence suivantes lors de l'utilisation de myEGK:

- Le client doit s'assurer que toutes les données d'accès restent secrètes et sont protégées contre une utilisation abusive par des personnes non autorisées. Les mots de passe ne doivent pas être facilement identifiables (pas de numéros de téléphone, dates de naissance, plaques d'immatriculation, suites de chiffres faciles à deviner, etc.).
- Le client est responsable des mesures de sécurité sur son terminal (p. ex. mises à jour) et de la mise à jour des paramètres de sécurité nécessaires.
- Il est interdit de se servir de myEGK pour le compte de tiers (l'utilisation de myEGK dans le cadre du droit de représentation légal demeure réservée).
- myEGK ne peut être utilisé que conformément au contrat et aux fins prévues.
- Aucun droit de propriété intellectuelle, aucun droit d'auteur ni aucun autre droit de propriété ne peut être enfreint.

Le client supporte l'intégralité des risques résultant de la violation des obligations susmentionnées ou d'autres obligations de diligence généralement applicables.

5 Mandats et communications

EGK est tenue d'exécuter les mandats qui lui sont confiés via myEGK ou de se conformer aux communications, pour autant que l'enregistrement et la création de compte aient été effectués correctement.

6 Conditions d'exploitation

6.1 Disponibilité du service

Nous nous efforçons d'assurer un accès et un fonctionnement continu du service myEGK. Il est toutefois possible que l'exploitation du portail et de l'application soit temporairement restreinte ou interrompue en raison de travaux de maintenance, de mises à jour de logiciels ou pour d'autres motifs techniques. Ces restrictions sont annoncées à l'avance dans la mesure du possible et sont réalisées dans un cadre adapté pour en minimiser l'impact sur les utilisateurs.

6.2 Plateformes de l'application myEGK

L'application myEGK est mise à disposition sur les plateformes d'application. Pour l'installation et l'utilisation complète, il est nécessaire de disposer d'un compte valable sur la plateforme correspondante ainsi que d'un terminal adéquat. Pour la protection des données au sein de ces boutiques ou dans les domaines directement liés, nous vous renvoyons à leurs directives en matière de protection des données:

- Apple App Store: [Engagement de confidentialité d'Apple](#)
- Google Play Store: [Règles de confidentialité Google](#)

6.3 Google Firebase

Dans l'application myEGK, nous utilisons Google Firebase afin d'améliorer la stabilité du service et la convivialité de l'application pour nos utilisateurs. Il n'est pas possible d'identifier un utilisateur concret. De ce fait, il n'y a aucune personnalisation ni aucun rattachement à vos données d'utilisateur. Vous trouverez de plus amples informations sur la protection de vos données dans Firebase et sur les accords conclus avec Google concernant le traitement des données ici: [Confidentialité et sécurité dans Firebase](#).

Firestore: nous utilisons Firestore pour les données. Vous pouvez à tout moment (dés)activer cette fonction dans les paramètres de votre terminal.

Crashlytics: nous utilisons Crashlytics pour l'analyse et la correction anonymes des erreurs dans notre application (informations sur le moment de la panne, type d'appareil, système d'exploitation et autres données techniques).

Google Analytics pour Firebase: nous utilisons Google Analytics pour Firebase aux fins d'analyse anonyme des données d'utilisation, afin d'améliorer continuellement l'application.

7 Protection et utilisation des données

EGK respecte les dispositions applicables en matière de protection des données lors du traitement des données personnelles. Comme le prévoit la loi, EGK protège les données personnelles qui lui sont confiées contre l'accès et le traitement non autorisés par des mesures techniques et organisationnelles modernes et appropriées.

Vous trouverez des informations détaillées dans la déclaration de protection des données <https://www.egk.ch/egkch/fr/declaration-de-la-protection-des-donnees> d'EGK-Caisse de Santé.

8 Propriété intellectuelle

Tous les droits de propriété intellectuelle sur les contenus de myEGK restent la propriété des détenteurs des droits respectifs. Toute transmission, reproduction, modification ou publication de tout ou partie des contenus de myEGK sans le consentement écrit préalable d'EGK est interdite.

9 Garantie et responsabilité

9.1 Exploitation

EGK s'efforce de veiller au bon fonctionnement de myEGK, mais ne peut pas garantir une disponibilité constante et parfaite du service.

EGK se réserve le droit de limiter, modifier ou suspendre la mise à disposition des services en ligne, sans en indiquer les motifs. EGK ne répond nullement du dommage que le client subit de ce fait.

9.2 Exclusion de responsabilité

Dans la mesure où la loi le permet, EGK décline toute responsabilité pour d'éventuels dommages directs ou indirects subis par le client en relation avec l'utilisation de myEGK. Ceci englobe notamment les dommages résultant de l'utilisation d'informations, les erreurs de transmission, les défauts techniques, les interruptions, les dérangements ou les actes illicites de tiers.

EGK décline également toute responsabilité si les services de myEGK sont temporairement interrompus, totalement ou partiellement restreints ou impossibles dans un cas de force majeure ou par la faute d'un tiers. Sont notamment considérés comme des cas de force majeure les pannes de courant, les actions de logiciels malveillants (p. ex. attaque virale), événements naturels d'une intensité particulière (séismes, avalanches, inondations, glissements de terrain, etc.), les actes de guerre, les troubles civils, les restrictions administratives imprévisibles, etc.

10 Réglementation relative aux émoluments

L'accès à myEGK est en principe mis à disposition gratuitement. EGK se réserve toutefois le droit d'introduire des frais de service ou de modifier les frais existants. Dans de tels cas, de nouvelles conditions d'utilisation sont présentées au client selon ch. 1.3.

11 Clause de sauvegarde

Si certaines dispositions de ces conditions d'utilisation sont ou deviennent nulles, la validité des autres dispositions n'en est pas affectée.

12 Droit applicable et for

Les conditions d'utilisation entre le client et EGK sont soumises au droit suisse.

Le for exclusif pour toutes les procédures est le siège d'EGK à Laufon (BL), pour autant que le droit suisse impératif n'en dispose pas autrement.

Mars 2024, version 1.4