

### Généralités

Les « Conditions Générales des services evita » (les « CG ») régissent les rapports contractuels entre l'utilisateur (titulaire d'un dossier de santé evita) et Swisscom Health SA (le « prestataire ») relatifs à l'utilisation du dossier de santé électronique evita (ci-après « evita »).

L'utilisateur peut à tout moment, y compris après la conclusion du contrat, consulter, imprimer, télécharger et/ou sauvegarder les CG en vigueur en ouvrant le lien « CG » depuis son dossier de santé evita.

Adresse postale du prestataire :

Swisscom Health SA  
Neugasse 18  
8021 Zurich  
Suisse

Des coordonnées complémentaires figurent dans la rubrique « Mentions légales » du site [www.evita.ch](http://www.evita.ch).

### 1. Objet du contrat

Le dossier de santé électronique evita est une offre du prestataire destinée à des personnes physiques âgées de 18 ans révolus (utilisateurs). L'exploitation d'evita à des fins commerciales est interdite, à l'exception des professionnels de la santé qui fournissent des prestations aux utilisateurs d'evita et peuvent, pour ce faire, accéder à leurs données.

Le prestataire met à la disposition de l'utilisateur des applications et prestations de service gratuites lui permettant de traiter et de stocker ses données personnelles de santé et d'autres données privées (p. ex. informations, documents) sous forme électronique (offre de base). Outre l'offre de base gratuite, l'utilisateur a la possibilité d'acheter des applications, produits et services payants.

L'utilisateur est seul responsable de la nature des données qu'il enregistre dans son dossier de santé personnel, ainsi que de l'obtention des autorisations et droits nécessaires à l'examen de données de tiers. Il peut à tout moment modifier, compléter ou effacer ces données. L'utilisateur peut aussi accorder le droit de consulter ou de modifier ses données à d'autres utilisateurs ou fournisseurs de prestations médicales et peut à tout moment leur retirer ce droit.

Les prestations et offres de tiers, y compris celles sous-traitées par evita ou par le prestataire, ne sont pas l'objet du présent contrat. Pour celles-ci, le partenaire contractuel exclusif de l'utilisateur est le fournisseur, dont les conditions contractuelles font foi. Les prestations et offres de fournisseurs tiers sont signalées ou identifiables comme telles. Ne sont pas non plus l'objet de ce contrat les prestations et offres concernant le Portail patients evita pour fournisseurs de prestations et organismes payeurs (assureurs), ni toute autre prestation ou offre convenue lors d'une transaction séparée entre l'utilisateur et le prestataire.

### 2. Prestations de service d'evita

L'utilisateur de la prestation de service evita peut, dans le cadre des conditions contractuelles, accéder à tout moment à son dossier de santé électronique et consulter, modifier, enregistrer et effacer ses données de santé qu'il y a déposées. Il doit pour cela disposer d'un accès Internet et d'un navigateur web approprié ou se servir d'une application evita pour terminaux mobiles (p. ex. pour iPhone, smartphone ou tablette). Les options de traitement des données de santé peuvent varier selon le mode d'accès (ordinateur ou terminal mobile).

Le prestataire offre à l'utilisateur des services de support et d'intervention via le site web d'evita et par e-mail exclusivement. L'étendue de ces services et les émoluments éventuels sont stipulés dans les descriptifs d'abonnement.

Le prestataire offre à l'utilisateur la possibilité d'accorder à d'autres utilisateurs (tiers), notamment à ses proches et aux fournisseurs de prestations médicales, l'accès à ses données stockées sur evita, comme suit :

- a) en totalité ou en partie,
- b) sur une durée limitée ou jusqu'à révocation,
- c) avec différents droits d'accès et de modification.

Chacun de ces tiers doit être enregistré personnellement en tant qu'utilisateur, même s'il ne dépose pas de données de santé pour lui-même.

Les accès au dossier de santé evita de l'utilisateur sont consignés dans ledit dossier. Le journal des accès est visible à tout moment pour l'utilisateur dans son dossier de santé evita.

Les détails des prestations des applications payantes et des modalités d'achat de produits et services au prestataire ou à des tiers sont réglés dans le dossier de santé evita de l'utilisateur et dans les pages correspondantes du site web du prestataire ([www.evita.ch](http://www.evita.ch)). Les règlements qui y figurent sont réputés convenus entre l'utilisateur et le prestataire dès lors que l'utilisateur s'est abonné à des applications evita ou a commandé de tels produits ou services au prestataire et que ce dernier a confirmé l'abonnement ou la commande.

Pour les offres de tiers, le service du prestataire se limite exclusivement à leur mise à disposition sur la plate-forme evita, sous réserve que celle-ci convienne à la fourniture des services de ces tiers. Une commande de l'utilisateur auprès d'un tiers fait de ce dernier, et non du prestataire, le partenaire contractuel de l'utilisateur.

### 3. Obligations de l'utilisateur

L'utilisateur assure qu'il enregistre un seul dossier de santé personnel evita. L'ouverture d'un dossier de santé evita pour des tiers est illicite sous réserve de l'exercice du droit de représentation légale.

L'utilisateur ne peut se servir d'evita que dans le respect des dispositions contractuelles et aux fins prévues par le contrat. En particulier, l'utilisateur s'engage expressément à ne pas utiliser evita à des fins détournées de son objectif, à s'abstenir de tout comportement abusif et/ou à ne pas recourir aux services d'evita pour stocker, diffuser ou rendre accessibles des informations délictueuses ou illicites de quelque nature que ce soit. Cela s'applique notamment aux contenus à caractère pornographique et faisant l'apologie de la violence.

L'utilisateur s'engage dans son propre intérêt à veiller à l'exactitude et à l'exhaustivité des données saisies et enregistrées par ses soins dans son propre dossier de santé evita (ou dans les dossiers d'autrui dont il assure la gestion). Il assume la responsabilité des conséquences d'informations incomplètes ou inexactes (p. ex. en cas d'accès par des fournisseurs de prestations médicales), y compris lorsque des raisons techniques ne permettent pas de saisir certaines données.

L'utilisateur qui veut enregistrer ou traiter des données d'autres personnes (p. ex. de membres de sa famille) dans son propre dossier de santé ou dans ceux de tiers ne peut le faire, à moins d'y être légalement autorisé, qu'après avoir obtenu le consentement formel préalable de toutes les personnes concernées. L'utilisateur qui gère et entretient le dossier evita d'une tierce

personne est tenu de supprimer ou de lui transmettre sans délai son dossier de santé evita si cette personne l'exige. Il dédommagera le prestataire si cette tierce personne fait valoir des prétentions à l'égard du prestataire en raison des données enregistrées ou autrement traitées dans evita.

L'utilisateur traitera les données d'accès à son dossier evita de manière confidentielle et s'abstiendra de les transmettre à des tiers, de même qu'il s'engage à modifier le mot de passe à intervalles réguliers. L'utilisateur qui aurait des raisons de soupçonner que des tiers non autorisés ont eu connaissance de ses données d'accès doit modifier sans délai le mot de passe d'ouverture de son dossier ou faire bloquer l'accès à son compte. Le prestataire décline toute responsabilité pour les conséquences d'une divulgation des données d'accès. L'utilisateur reconnaît les actions effectuées grâce à ses données d'accès avant un blocage comme les siennes propres et/ou des actions autorisées par lui et en assume la responsabilité.

L'utilisateur est personnellement responsable des droits qu'il a accordés à d'autres utilisateurs d'accéder à son dossier de santé evita. Il connaît et assume le risque que cette possibilité d'accès fasse l'objet d'abus non seulement par ces tiers, mais aussi par des personnes non autorisées dans l'éventualité où elles parviendraient aux données d'accès de tiers autorisés au dossier de santé evita. Il incombe à l'utilisateur seul d'obtenir directement de ces tiers leur engagement à se comporter adéquatement, de les instruire, de les surveiller et de leur retirer l'accès si nécessaire. Le prestataire n'est pas tenu d'intenter une action au nom de l'utilisateur contre d'autres usagers pour violation potentielle des présentes CG.

En cas d'infraction à l'une des dispositions stipulées aux points 3 et 5, le prestataire est en droit de bloquer et/ou de supprimer le dossier de santé électronique de l'utilisateur et, le cas échéant, d'exiger des dommages et intérêts.

#### **4. Début, durée, modification et résiliation du contrat**

En complétant la procédure d'enregistrement du compte evita, l'utilisateur accepte les présentes CG et soumet au prestataire une offre de contrat de services evita. En connectant l'utilisateur, le prestataire accepte cette offre et conclut entre l'utilisateur et le prestataire un contrat qui inclut les présentes CG. L'utilisateur peut alors, ou le cas échéant à une date ultérieure, opter pour des services payants (éventuellement assortis de CG complémentaires) en plus de l'utilisation gratuite (offre de base). L'utilisateur est avisé par un e-mail de confirmation de l'acceptation du contrat par le prestataire.

L'offre de base evita peut être résiliée à tout moment par l'utilisateur sans indication de motifs ni autre préavis. L'utilisateur peut procéder à la résiliation dans les paramètres de son compte ou par écrit. Le contrat se termine avec la réception de la résiliation.

Les prestations payantes du prestataire continuent d'être fournies sur la période convenue. Sauf résiliation par l'utilisateur ou le prestataire, le paquet de services en question est reconduit pour une même durée. L'utilisateur et le prestataire peuvent résilier le paquet de services sur préavis de trois (3) mois pour la fin de la période convenue ou de la période de prolongation. L'utilisateur peut effectuer la résiliation dans les paramètres de son compte (« Mon compte »). La résiliation de services payants ne met pas fin au contrat; il se poursuit alors avec l'offre de base.

Après résiliation d'un service payant, l'utilisateur continue à en bénéficier jusqu'à expiration de l'abonnement payant ou de la prolongation pour autant que l'offre de base n'ait pas été résiliée. Passée cette période, il ne dispose plus de certaines fonctionnalités.

Le contrat prend fin si l'utilisateur résilie son offre de base evita tout en restant abonné à des services payants ou s'il résilie ces derniers avec l'offre de base. L'utilisateur renonce dans ce cas au bénéfice de ces prestations pour la durée d'utilisation prépayée. Tout remboursement d'émoluments déjà versés est exclu. Les paiements exigibles avant la cessation du contrat restent dus par l'utilisateur.

Le prestataire peut résilier les rapports contractuels pour juste motif si l'on ne peut raisonnablement exiger du prestataire que ces rapports soient poursuivis jusqu'au terme du préavis légal. Sont notamment considérés comme justes motifs :

- l'inobservation de prescriptions légales par l'utilisateur,
- le manquement de l'utilisateur à des obligations contractuelles (p. ex. fausses données d'identité, usage abusif, arriérés de paiement, etc.),
- un important préjudice occasionné par l'utilisateur à un ou plusieurs autres utilisateurs.

En cas de juste motif, le prestataire peut aussi délivrer un avertissement, voire bloquer ou limiter l'accès de l'utilisateur aux services du prestataire, tout en se réservant la possibilité d'une résiliation. En cas de résiliation pour juste motif de la part du prestataire, l'utilisateur n'a aucun droit au remboursement des émoluments payés d'avance.

Si trois (3) ans se sont écoulés depuis le dernier accès consigné d'un utilisateur possédant uniquement une offre de base evita ou d'un tiers autorisé par l'utilisateur, son dossier de santé evita sera automatiquement supprimé et son contrat terminé si l'utilisateur ou un tiers autorisé n'accède pas au dossier evita de l'utilisateur dans les six (6) semaines à partir de l'avis de suppression. L'utilisateur en est avisé par e-mail et/ou par SMS au terme de ces trois (3) ans.

#### **5. Enregistrement et authentification**

L'utilisateur assure que toutes les données saisies lors de l'enregistrement et/ou de l'inscription sont exactes et complètes. Il doit en particulier utiliser son nom officiel (pas de nom usuel ni de surnom). Il doit en outre saisir immédiatement tout changement de ses données personnelles (p. ex. nom de famille, adresse, numéro de téléphone fixe et de mobile, adresse e-mail ou coordonnées de paiement) dans la rubrique « Mon compte » de son dossier de santé evita. Le prestataire décline toute responsabilité pour les conséquences d'une omission de signaler de tels changements en temps utile.

L'utilisateur définit son mot de passe pour accéder à son dossier de santé evita au moment de son enregistrement. Il doit alors définir un mot de passe sûr qui ne doit pas faire référence à ses renseignements personnels ni être facile à deviner par d'autres moyens.

#### **6. Prix et prestations**

Les prix d'utilisation détaillés des services payants peuvent être consultés sur le site web d'evita ([www.evita.ch](http://www.evita.ch)) et dans la rubrique « Mon compte » du dossier de santé evita. Le règlement de services payants est exigible immédiatement avec la souscription du paquet de services pour toute la durée de l'abonnement choisi. D'éventuelles modifications tarifaires annoncées après la souscription d'un abonnement s'appliquent uniquement à partir de la période d'abonnement suivante, y compris lors d'une prolongation automatique.

Le règlement peut s'effectuer à l'aide de l'un des modes de paiement proposés (p. ex. par carte de crédit acceptée ou par chargement préalable d'un crédit). Tous les frais occasionnés par un règlement incomplet ou tardif sont à la charge de l'utilisateur.

Le prestataire peut envoyer des factures et rappels de paiement à l'utilisateur par e-mail. On outre le prestataire met ces décomptes à la disposition de l'utilisateur dans la rubrique « Mon compte » pendant une (1) année à compter de leur date d'émission. Tous les prix incluent la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) suisse en vigueur à la date de la conclusion du contrat.

### **7. Responsabilité pour les contenus**

Le prestataire décline toute responsabilité pour les contenus traités par l'utilisateur dans son dossier de santé. L'utilisateur est également seul responsable de la publication ou de la transmission de ces contenus à des tiers.

Le prestataire pratique la recherche et la diffusion d'informations avec tout le soin en usage dans la branche. Toutefois, et dans la mesure où la législation le permet, le prestataire exclut toute responsabilité pour des informations consultables sur son site web et via ses services électroniques, notamment evita. En particulier, le prestataire ne garantit aucunement que ces contenus sont corrects, actuels et complets ou adaptés à une finalité spécifique. Font exception les informations à caractère contraignant (p. ex. offres de prix) ou de nature contractuelle (p. ex. modifications publiées des CG).

### **8. Marketing et information du consommateur / publicité**

Le prestataire est en droit de mettre en ligne des informations et offres pour ses propres prestations, ainsi que des informations et offres de fournisseurs tiers, dans le dossier de santé evita de l'utilisateur.

Le prestataire peut également, à intervalles réguliers ou en des occasions spécifiques, informer l'utilisateur des services, offres et activités du prestataire ou de fournisseurs tiers en rapport avec la santé par courriers électroniques à son adresse e-mail, et accéder pour ce faire aux renseignements personnels de l'utilisateur. L'utilisateur peut à tout moment stopper la réception d'informations ou d'e-mails de ce type en utilisant les paramètres appropriés dans la rubrique « Mon compte », et se voit offrir dans chacun de ces e-mails la possibilité de refuser de futurs envois. Les prestations, offres et activités de fournisseurs tiers relèvent de leur propre responsabilité.

### **9. Protection des données**

La manière dont les données de l'utilisateur sont traitées et les options dont il dispose à cet égard sont définies dans le document consultable sous [https://www.evita.ch/fr/das\\_ist\\_evita/datenschutz\\_und\\_sicherheit](https://www.evita.ch/fr/das_ist_evita/datenschutz_und_sicherheit) intitulé « Sécurité et protection des données », qui prime sur les CG en cas de conflit d'interprétation.

### **10. Garantie et responsabilité du prestataire**

Le prestataire s'efforce d'assurer l'exploitation d'evita et des services électroniques conformément aux dispositions légales, mais ne garantit pas la disponibilité permanente et parfaite d'evita.

Le prestataire décline toute responsabilité, dans la mesure où la loi le permet, pour d'éventuels dommages directs ou indirects occasionnés à l'utilisateur en rapport avec l'utilisation du dossier de santé evita. Ceci comprend notamment les dommages causés par l'utilisation d'informations ou consécutifs à des erreurs de transmission, défauts techniques, interruptions, pannes ou actions illégales de tiers.

Le prestataire n'est pas responsable de l'interruption intermittente, de la restriction totale ou partielle, voire de l'impossibilité de mise à disposition de la prestation de service dans un cas de force majeure ou du fait du hasard, voire de faute de tiers. Sont considérés notamment comme cas de

## Conditions Générales des services evita

force majeure les pannes de courant et l'apparition de logiciels malveillants (p. ex. virus informatiques), de même que des événements naturels d'intensité particulière (avalanches, inondations, glissements de terrain, etc.), faits de guerre, émeutes, restrictions officielles imprévisibles, etc.

Le prestataire ne peut assumer aucune responsabilité quant à :

- des contenus que l'utilisateur fait transmettre ou modifier par le prestataire ou qu'il rend accessible à des tiers.
- l'exactitude, l'exhaustivité, l'actualité, la légalité, la pertinence, la disponibilité et la fourniture en temps utile d'informations créées par des tiers, consultables auprès de tiers ou mises à disposition via les services du prestataire.

Le prestataire se réserve le droit de limiter, modifier ou cesser à tout moment la fourniture de ses prestations et offres sans en indiquer les raisons. Le prestataire n'est pas responsable d'éventuels préjudices à l'utilisateur dans de tels cas.

### **11. Conseils de sécurité**

L'utilisateur est conscient du fait que les prestations de service evita sont proposées sur Internet, un réseau ouvert accessible à quiconque. Malgré le recours à des technologies de sécurité modernes, il est impossible de garantir une sécurité absolue tant de la part du prestataire que de celle de l'utilisateur ou dans le cadre du transfert des données.

Le prestataire recommande à l'utilisateur de prendre les mesures de sécurité nécessaires sur son ordinateur (p. ex. logiciel anti-virus et pare-feu à jour) et, surtout, de ne pas stocker localement ses données de santé sur des appareils (ordinateurs, terminaux mobiles) auxquels des tiers pourraient avoir accès. Il supporte également les risques résultant de manipulations sur son ordinateur, d'un usage abusif de ses instruments de légitimation et/ou de ses données d'accès, ou encourus lors du transfert de données.

Le prestataire décline en plus toute responsabilité pour des dommages causés à l'équipement de l'utilisateur ou aux données qui y sont stockées par suite d'insuffisances techniques, de manipulations interdites sur les installations du réseau, de surcharges ou autres dysfonctionnements du réseau, de toute autre interruption ou défaillance et d'interventions illicites sur les installations de télécommunication et systèmes informatiques.

### **12. Propriété intellectuelle**

L'utilisateur reçoit le droit non transférable et non exclusif d'usage et d'exploitation des services et produits pour la durée du contrat. Le contenu et l'étendue de ce droit sont stipulés dans les documents contractuels. Tous les droits sur la propriété intellectuelle existante ou générée lors de l'exécution du contrat en relation avec les services et produits du prestataire appartiennent à ce dernier ou aux tiers autorisés. L'utilisateur doit indemniser le prestataire de toute violation des droits de propriété intellectuelle qu'il aurait commise au détriment de tiers et pour laquelle le prestataire serait appelé à rendre des comptes.

### **13. Dispositions finales**

Le prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment ses prestations de service, ses prix ainsi que les présentes CG sans en indiquer les motifs. Les changements sont dûment annoncés à l'utilisateur. Les communications du prestataire aux utilisateurs peuvent être valablement adressées à l'adresse e-mail enregistrée dans le système par l'utilisateur ; elles sont réputées avenues et notifiées par leur envoi. L'utilisateur est en droit de résilier le contrat par anticipation pour la date d'entrée en vigueur

de la modification. S'il omet de le faire, il est réputé accepter les modifications. Les hausses de prix de fournisseurs tiers ne sont pas considérées comme des modifications de nature à justifier une résiliation.

Les enregistrements des systèmes du prestataire font juridiquement foi jusqu'à preuve du contraire.

Si certaines clauses des présentes CG sont ou deviennent invalides, la validité des autres clauses n'en est pas affectée.

Toute clause annexe ou convention entre l'utilisateur et evita doit revêtir la forme écrite.

Le lieu d'exécution est le siège du prestataire.

#### **14. Droit applicable et for**

Le présent contrat est soumis au droit suisse. Le for est le siège du prestataire sous réserve de juridictions obligatoires.

Février 2020