

## Conditions générales de vente (CGV) pour EVITA

### Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent le rapport contractuel entre l'Utilisateur (titulaire d'un dossier de santé EVITA) et le prestataire, concernant l'utilisation du dossier de santé électronique EVITA (ci-après: EVITA). EVITA MED n'est pas inclus dans les présentes CGV.

L'Utilisateur peut consulter, imprimer, télécharger et/ou sauvegarder les CGV en vigueur n'importe quand, y compris après la conclusion du contrat, sous le lien "CGV" consultable depuis son dossier de santé EVITA.

Adresse postale du prestataire:

Swisscom Health SA  
Neugasse 18  
8021 Zurich  
Suisse

Vous trouverez d'autres coordonnées de contact à 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 gratuite de prestataire destinée aux personnes physiques (Utilisateur) domiciliés en Suisse par ailleurs âgés de 18 ans révolus. Les personnes morales ou physiques domiciliées en dehors du territoire suisse ne sont pas admises. L'exploitation d'EVITA à titre commercial est interdite, à l'exception des individus exerçant une activité professionnelle dans le système de santé, lesquels fournissent des prestations aux utilisateurs d'EVITA et peuvent avoir accès pour ce faire à leurs données.

Le prestataire met à disposition de l'Utilisateur des applications et prestations de service gratuites lui permettant de traiter et de stocker électroniquement ses données personnelles de santé ainsi que des éléments privés complémentaires (ex. informations, documents) (offre de base). Outre l'offre de base gratuite, l'Utilisateur a la possibilité d'acheter des applications ainsi que des produits et prestations de service payantes.

L'Utilisateur est seul responsable du type de données personnelles qu'il enregistre dans son dossier de santé personnel comme il est répons du fait qu'il dispose des autorisations et droits nécessaires concernant des données de tiers. Il peut à tout moment modifier, compléter ou effacer ces données. Il peut aussi accorder à d'autres utilisateurs ou prestataires médicaux le droit de visualiser ou de gérer ses données, de même qu'il peut retirer à tout moment ce droit à ces autres utilisateurs et prestataires médicaux.

Les prestations de service et offres fournies par des tiers ne sont pas l'objet du présent contrat, même elles sont négociées par EVITA ou par le prestataire. Dans de tels cas, le partenaire contractuel de l'Utilisateur est exclusivement le fournisseur concerné qui opère sur la base de ses propres conditions contractuelles. Les prestations de service et offres de fournisseurs tiers sont signalées ou identifiables comme telles. De même, les prestations de service et offres concernant EVITA Portail patients pour fournisseurs de prestations, répondants de coûts ainsi que d'autres prestations et offres convenues séparément par l'Utilisateur et le prestataire ne sont pas l'objet de ce contrat.

### 2. Prestations de service d'EVITA

En recourant à la prestation de service EVITA, l'Utilisateur peut avoir accès n'importe quand à son dossier de santé électronique dans le cadre des conditions contractuelles, de même qu'il peut visualiser, gérer, archiver et effacer ses données de santé enregistrées par ses soins. L'accès à Internet et la disponibilité d'un navigateur web approprié ou l'utilisation d'une application EVITA pour des terminaux mobiles (p. ex. iPhone, smartphones, tablettes) sont des préalables à l'accès à ces prestations. Selon le type d'accès (ordinateur ou terminaux mobiles) les possibilités de traitement des données de santé peuvent varier.

Le prestataire propose à l'Utilisateur des services d'intervention et de support exclusivement via le site Web d'EVITA et par e-mail. Le volume et un éventuel paiement des services susmentionnés sont stipulés dans les descriptifs d'abonnements concernés.

Grâce au prestataire, l'Utilisateur peut permettre à d'autres utilisateurs (tiers) - notamment aux membres de sa famille et fournisseurs de services médicaux - d'accéder aux informations stockées par ses soins sur EVITA, comme suit:

- a) en tout ou en partie,
- b) avec une durée limitée ou jusqu'à nouvel ordre,
- c) avec diverses habilitations et droits de traitement.

Chacun de ces tiers doit être également enregistré personnellement en tant qu'Utilisateur, même s'il ne dépose aucune donnée de santé pour lui-même.

La date, l'heure, le mode d'accès et l'adresse IP de tous les accès au dossier sont consignés dans le dossier de santé EVITA de l'Utilisateur. Le protocole d'accès est visible à tout moment par l'Utilisateur dans son dossier de santé EVITA.

Les détails des prestations des applications payantes ainsi que l'achat de produits et services via le prestataire ou des tiers sont stipulés dans le dossier de santé EVITA de l'Utilisateur ainsi que sur le site Web correspondant du prestataire ([www.evita.ch](http://www.evita.ch)). Les règlements qui s'y trouvent sont considérés comme convenus entre l'Utilisateur et le prestataire si et dès qu'un Utilisateur s'est abonné à des applications EVITA du prestataire ou a commandé ces produits ou prestations et que le prestataire a confirmé l'abonnement, respectivement la commande.

Pour les offres de tiers, la prestation du prestataire se limite exclusivement à celle mise à disposition sur la plate-forme EVITA, sous réserve que celle-ci convienne à l'apport des services de ces tiers. Si l'Utilisateur déclenche une commande d'un tiers, c'est ce dernier, et non le prestataire, qui devient ainsi le partenaire contractuel de l'Utilisateur.

### 3. Obligations de l'Utilisateur

L'Utilisateur assure qu'il enregistre pour lui un seul dossier de santé personnel EVITA. **L'ouverture d'un dossier de santé personnel EVITA pour tiers est interdite.** L'ouverture d'un dossier dans le cadre du droit de représentation légale reste sous réserve.

L'Utilisateur ne doit employer EVITA que conformément au contrat et pour les objectifs prévus. L'Utilisateur s'engage entre autres formellement à ne pas utiliser EVITA à des fins détournées de l'objectif premier, à se comporter de manière non abusive et/ou à ne pas stocker, diffuser ni rendre accessibles des informations délictueuses ou illicites de quelque nature

relatives aux services d'EVITA. Ce qui précède s'applique notamment aux contenus de nature 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 stockées 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 inexacts ou non exhaustives (ex. en cas d'accès par des fournisseurs de prestations médicales). Ceci est également valable si des raisons techniques ne permettent pas de saisir certaines données.

**Si l'Utilisateur enregistre des données d'autres personnes (ex. membres de la famille) ou s'il traite de telles données, que ce soit dans son propre dossier de santé ou dans des dossiers de santé de tiers, il doit avoir préalablement obtenu pour ce faire le consentement formel de toutes les personnes concernées, sous réserve que la loi ne lui interdise pas de telles actions. Si un Utilisateur gère et entretient les dossiers EVITA d'autrui et si une telle personne exige la suppression, voire la transmission, de son dossier de santé EVITA, l'Utilisateur est tenu d'obtempérer de suite. Il dédommagera le prestataire si ces tiers font valoir des droits à l'égard du prestataire au motif des données enregistrées ou autrement traitées dans EVITA par l'intermédiaire du prestataire.**

L'Utilisateur traite les données d'accès à son dossier EVITA de manière confidentielle et s'abstient de les transmettre à des tiers, de même qu'il s'engage à modifier le mot de passe à intervalles réguliers. Si on est en présence de signes suivant lesquels des tiers ont pris connaissance de ses données d'accès, il doit modifier sur-le-champ le mot de passe conduisant à son dossier, voire ordonner le blocage de son compte. Le prestataire décline toute responsabilité pour les conséquences découlant de la prise de connaissance des données d'accès. L'Utilisateur reconnaît les actions opérées avec ses données d'accès avant un blocage comme ses propres actions et/ou des actions autorisées par ses soins, et il en est responsable.

L'Utilisateur est personnellement responsable des autres utilisateurs précis auxquels il permet précisément d'accéder à son dossier de santé EVITA. Il est conscient, et il assume le risque connexe, qu'une possibilité d'accès de cet ordre peut faire l'objet d'abus par ces tiers et que ceux-ci peuvent aussi obtenir l'accès non autorisé au dossier de santé EVITA, pour le cas où ces derniers ci parviendraient aux données d'accès de tiers qu'il a lui-même autorisés. Il incombe à l'Utilisateur seulement d'obliger ces tiers, directement si nécessaire, à se comporter en conséquence, de leur délivrer des instructions, de les surveiller, voire de les priver d'accès. Le prestataire n'est pas tenu d'engager une action pour l'Utilisateur contre d'autres usagers, au motif d'une violation potentielle des présentes CGV.

En cas de violation d'une des clauses mentionnées au point 3 et au point 5, le prestataire a le droit de bloquer et de supprimer le dossier de santé électronique de l'Utilisateur, et elle peut faire valoir le cas échéant des droits à réparation.

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

Une fois la procédure d'enregistrement du dossier de santé EVITA achevée, l'Utilisateur accepte les présentes CGV et soumet simultanément au prestataire une offre de conclusion du contrat concernant EVITA. Par la connexion de l'Utilisateur, le prestataire accepte cette offre et conclut un contrat entre l'Utilisateur et le prestataire en y incluant les présentes CGV. L'Utilisateur peut alors, voire le cas échéant à une date ultérieure, opter pour des prestations de service payantes (assorties éventuellement de CGV 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 résilié à tout moment par l'Utilisateur sans invocation de motifs ni d'observation de préavis. L'Utilisateur peut soit réaliser cette opération dans les paramètres de son compte ou résilier par voie écrite. Par cette opération et/ou l'arrivée de la résiliation, le présent contrat et ses données consignées dans EVITA font l'objet d'une suppression irrévocable.

Les prestations payantes du prestataire courent sur la durée respectivement convenue. Si le package de services concerné n'est pas résilié par l'Utilisateur ou le prestataire, il est prolongé de la même durée. L'Utilisateur et le prestataire peuvent résilier le package de services connexe sous trois (3) mois au terme de la durée convenue, voire au terme d'une période de prolongation. L'Utilisateur peut effectuer la résiliation aussi dans les paramètres de son compte ("Mon compte"). La résiliation d'éventuel(le)s prestations/services payant(e)s ne met pas fin au contrat; il se poursuit alors avec l'offre de base.

En cas de dénonciation d'une prestation de service payante, ladite prestation est maintenue pour l'Utilisateur, sous réserve de la non dénonciation de l'offre de base, jusqu'à la fin de la durée de l'abonnement payant ou jusqu'à expiration de la durée de prolongation. Après quoi il ne dispose plus de certaines fonctionnalités.

Si l'Utilisateur résilie son offre de base EVITA malgré un abonnement restant pour des prestations de service payantes, voire s'il résilie ces dernières en même temps que l'offre de base, le contrat expirera ainsi et son dossier de santé EVITA complet sera effacé dans son intégralité. L'Utilisateur renonce en l'occurrence à toute durée d'exploitation restante potentielle prépayée concernant des prestations payantes. Tout remboursement des paiements déjà versés est exclu. Les paiements exigibles avant la cessation du contrat restent néanmoins dus par l'Utilisateur.

Le prestataire peut résilier le rapport contractuel pour raison importante si la poursuite dudit rapport jusqu'au terme du préavis légal n'est pas acceptable pour le prestataire. Sont considérées notamment comme raisons importantes:

- l'inobservation de directives légales de la part de l'Utilisateur
- le manquement de l'Utilisateur à des obligations contractuelles (ex.: données d'identité fausses, usage abusif, arriérés de paiement, etc.)
- important préjudice porté par l'Utilisateur à un ou plusieurs autres utilisateurs.

En présence d'une raison importante, le prestataire peut librement formuler aussi un avertissement sur une possible résiliation, voire bloquer ou limiter l'accès de l'Utilisateur aux services du prestataire. En cas de résiliation pour raison importante de la part du prestataire, l'Utilisateur ne peut aucunement prétendre au remboursement des paiements versés d'avance.

Si un Utilisateur possède uniquement une offre de base EVITA et si trois (3) années se sont écoulées depuis le dernier accès de l'Utilisateur consigné par le protocole, voire depuis l'accès d'un tiers mandaté par l'Utilisateur, le dossier de santé EVITA de l'Utilisateur est supprimé et le présent contrat cesse automatiquement, sous réserve que l'Utilisateur ou un tiers autorisé par ses soins pour ce faire n'accède pas au dossier EVITA de l'Utilisateur sous six (6) semaines à partir de l'avis de suppression. L'Utilisateur en est avisé par e-mail et/ou par SMS au terme des 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 exhaustives. Il convient d'user notamment du nom officiel, et non d'un sobriquet ou nom courant. En cas d'éventuels changements des données personnelles (ex. nom, adresse, numéros de téléphone fixe et mobile, adresse e-mail ou coordonnées de paiement) de l'Utilisateur, il doit en plus saisir immédiatement ces changements dans la rubrique connexe "Mon compte" du dossier de santé EVITA. Le prestataire décline toute responsabilité pour les conséquences de changements non affichés ou affichés tardivement.

Lors de l'enregistrement, l'Utilisateur définit son mot de passe pour accéder à son dossier de santé EVITA. L'Utilisateur doit fixer en l'occurrence un mot de passe sûr qui ne doit pas se référer entre autres à ses informations personnelles, ni être facile à deviner.

## 6. Prix et prestations

Des détails sur les prix d'utilisation des prestations payantes peuvent être visualisés sur le site Web EVITA ([www.evita.ch](http://www.evita.ch)) et dans le dossier de santé EVITA, rubrique "Mon compte". Par la clôture du package de services concerné, le règlement de prestations payantes devient exigible immédiatement pour toute la durée de l'abonnement choisi. D'éventuels ajustements tarifaires annoncés par la suite, pendant la durée de l'abonnement choisi, se répercutent uniquement sur la période d'abonnement suivante (y compris lors d'une prolongation automatique du package de services).

Le prix peut être réglé au moyen du mode de paiement proposé (par ex. par cartes de crédit acceptées ou chargement préalablement d'un crédit). Si un prix ne peut être réglé intégralement ou en dû temps, l'Utilisateur supporte tous les coûts qui en découlent.

Le prestataire peut transmettre à l'Utilisateur par e-mail des factures et rappels de paiement. Le prestataire les tiendra en plus à disposition à la rubrique "Mon compte" pendant une (1) année à compter de la date d'émission de la facture. Tous les prix incluent la taxe légale 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. En outre, ce dernier assume seul la responsabilité de la publication et/ou de la transmission de ces contenus à des tiers.

Le prestataire fait preuve du soin habituel dans la branche en cas de recherche et de diffusion d'informations. Le prestataire exclut toutefois - pour autant que la législation le permette - la responsabilité pour des informations consultables via son site Internet et ses services électroniques, notamment via EVITA. Le prestataire ne donne notamment aucune garantie quant au fait que ces contenus sont corrects, actuels et exhaustifs, voire qu'ils sont adaptés à une finalité spécifique. En sont exclues les informations présentant un caractère contraignant (ex. offres de prix), ou d'ordre contractuel (ex. modifications de CGV publiées).

## 8. Marketing et information du consommateur / Publicité

Le prestataire doit aussi afficher sur le dossier de santé EVITA de l'Utilisateur des informations et offres pour ses propres prestations, ainsi que des informations et offres de fournisseurs tiers.

Le prestataire doit par ailleurs informer l'Utilisateur à intervalles réguliers ou en des occasions spécifiques, par des messages électroniques à son adresse e-mail, au sujet de services et prestations en rapport avec la santé, et au sujet d'offres et

activités du prestataire ou de fournisseurs tiers et qu'il accède pour ce faire à ses informations personnelles. L'Utilisateur peut stopper à tout moment, sous la rubrique "Mon compte" la réception de telles informations ou d'e-mails concernant des réglages correspondants et a la possibilité avec chaque e-mail de ce type, de refuser des notifications complémentaires.

## 9. Protection et sécurité des données

Concernant le traitement de données sur les personnes, les parties s'engagent à respecter la Loi suisse sur la protection des données. Le prestataire s'abstient en particulier de communiquer les données de l'Utilisateur, liées à des personnes, à des tiers non autorisés et il protège les données sur les personnes qui lui sont confiées, ainsi que le prévoit la législation, au moyen de mesures techniques et organisationnelles appropriées face à tout traitement non autorisé. Les membres du personnel du prestataire ne prennent pas connaissance des données de santé des différents utilisateurs.

En concluant ce contrat, l'Utilisateur déclare son accord sur le fait que le prestataire traite toutes les informations nécessaires à l'exécution du contrat (notamment ses données privées et les indications saisies dans le dossier de santé) pour les finalités décrites dans les présentes CGV, spécifiées, voire pour les finalités évidentes au regard des circonstances. L'Utilisateur répond du fait que les tiers potentiels, dont il a saisi les données sur EVITA pour lui-même ou pour un autre Utilisateur, sont également d'accord avec ce qui précède.

Il est d'accord pour que tous les individus qui disposent de données d'accès valides pour le dossier de santé d'un Utilisateur, se voient accorder l'accès aux données concernées.

La prestataire peut aussi exploiter les données des dossiers de santé, et autres données saisies, pour des objectifs de la prestataire et de tiers en matière de recherche, de statistiques et d'autres finalités sans rapport avec des personnes. Une telle exploitation peut se faire sous réserve que les membres du personnel de la prestataire et des tiers se voient octroyer l'accès uniquement à des données et résultats rendus anonymes.

## 10. Garantie et responsabilité

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

Le prestataire décline toute responsabilité, dans la mesure où la loi le permet, pour les éventuels dommages directs ou indirects qui sont occasionnés à l'Utilisateur en rapport avec l'utilisation du dossier de santé EVITA. Ceci implique notamment les dommages causés par l'utilisation d'informations, les dommages suite à des erreurs de transmission, à des 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 suite à un cas de force majeure et/ou du fait du hasard, voire de faute de tiers. Sont considérés notamment aussi comme cas de force majeure une panne de courant et la survenance de logiciels nocifs (ex. virus), de même que des événements naturels d'intensité particulière (avalanches, inondations, glissements de terrain, etc.), faits de guerre, émeutes, restrictions officielles imprévisibles, etc.

Le dossier de santé EVITA présente des liens ou références (liens hypertextes) vers des sites Internet de tiers. L'exactitude et exhaustivité des informations figurant sur ces sites Web reliés ne peuvent être vérifiées. Le prestataire décline ainsi explicitement toute responsabilité pour leur contenu. Il incombe à l'Utilisateur de s'informer sur les conditions d'utilisation sur le site Web respectif.

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. S'il est porté préjudice à l'Utilisateur dans de tels cas, le prestataire n'en est pas responsable.

#### 11. Recommandation sur la sécurité

L'Utilisateur est conscient du fait que les prestations de service EVITA sont proposées par le biais d'Internet et qu'il s'agit en l'occurrence d'un réseau ouvert accessible à quiconque. Malgré la mise en œuvre de techniques 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, sur son ordinateur, les mesures de sécurité nécessaires (comme p. ex. d'installer un logiciel anti-virus actualisé, un pare-feu/firewall) et, en surtout, de ne pas stocker localement, sur des appareils (p. ex. sur des ordinateurs et sur des terminaux mobiles) ses données de santé auxquelles des tiers pourraient obtenir l'accès. Il doit également supporter les risques qui résultent de manipulations sur son ordinateur, en raison de l'usage abusif de ses instruments de légitimation et/ou données d'accès ou qui apparaissent dans le cadre du transfert de données.

Le prestataire décline en plus toute responsabilité pour des dommages causés à l'équipement de l'Utilisateur ou aux données stockées sur cet équipement par suite d'insuffisances techniques, de manipulations interdites sur les installations du réseau, de surcharges ou autres dysfonctionnements du réseau, et de toutes interruptions et insuffisances complémentaires, voire d'interventions illicites sur les installations de télécommunication et systèmes d'ordinateurs.

#### 12. Droits de propriété, d'auteur et d'exploitation

Il faut partir du principe que les contenus rendus accessibles par le prestataire (ex. sur le site Web ou dans les e-mails marketing) ou consultables sur EVITA, à l'exception des contenus des dossiers de santé EVITA en tant que tels, sont protégés par des droits d'auteur et que leur exploitation, sous réserve que ce

contrat ne les couvre pas, n'est permise qu'avec le consentement écrit de l'auteur concerné et moyennant paiement.

#### 13. Dispositions finales

Le prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment et sans indication des motifs ses prestations de service, prix ainsi que les présentes CGV, à moins que ceci ne soit pas acceptable pour l'Utilisateur. Les changements sont annoncés à l'Utilisateur comme il se doit. Les communications du prestataire à l'intention des Utilisateurs peuvent être adressées valablement à l'adresse e-mail enregistrée dans le système par l'Utilisateur et elles sont considérées par leur envoi comme effectuées et notifiées. L'Utilisateur a le droit de résilier prématurément le contrat, comme décrit précédemment, sans conséquences financières à la date d'entrée en vigueur de la modification contractuelle et/ou des hausses de prix. En l'absence de résiliation sous trente (30) jours à compter de la communication effective, les changements et/ou hausses de prix sont considéré(e)s comme étant accepté(e)s par l'Utilisateur (le point 6 ci-dessus demeurant sous réserve).

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

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

Tout(e) accord annexe ou convention entre l'Utilisateur et EVITA exige(nt) la forme écrite.

Le lieu d'exécution est le siège du prestataire.

#### 14. Droit applicable et for

Tous les liens de droit de l'Utilisateur sont soumis au droit suisse. Le for exclusif pour toutes les procédures est le siège du prestataire, sauf autre disposition du droit suisse obligatoire.

Le prestataire a également le droit d'engager une instance contre l'Utilisateur auprès du tribunal compétent de son lieu de domicile ou auprès de tout autre tribunal compétent.