

Conditions d'utilisation des services en ligne

1. Objet du contrat

Les services en ligne sont des services internet de la Baloise Assurance SA ou de la Baloise Vie SA ou, le cas échéant, d'autres sociétés du groupe Baloise (ci-après Baloise) auxquels les cocontractants autorisés respectifs et/ou les utilisateurs autorisés par Baloise (ci-après «utilisateur») ont un droit d'accès personnel.

L'accès, l'utilisation et les fonctionnalités mises à la disposition de l'utilisateur sont décrits dans la convention relative aux services en ligne correspondants ou sur le site internet de Baloise. Les présentes conditions d'utilisation font partie intégrante de la convention respective.

2. Étendue des droits d'utilisation

Baloise met à la disposition de l'utilisateur les services en ligne indiqués dans la convention respective, en vue d'une utilisation conforme aux dispositions de la convention et aux présentes conditions d'utilisation.

L'utilisation des services en ligne est réservée exclusivement à l'utilisateur. Cette information est communiquée par écrit ou à travers un canal rendu accessible par Baloise à cet effet.

Le droit d'accès accordé par Baloise est personnel pour chaque utilisateur. Les informations d'accès correspondantes ne doivent être transmises en aucun cas à une autre personne. Toute utilisation par un tiers non autorisé est interdite.

3. Accès à Internet / identification

Toute personne ayant correctement entré les données d'identification suivantes a accès aux services en ligne de Baloise, sauf accord contraire dans la convention relative aux services en ligne concernée:

- Nom d'utilisateur (1^{er} niveau de sécurité),
- Mot de passe personnel (2^e niveau de sécurité)
- Mot de passe supplémentaire valable une seule fois (3^e niveau de sécurité). Par exemple selon une liste à biffer remise par Baloise, token SMS, ou similaire.

En accédant aux services en ligne, l'utilisateur accepte les dispositions des conditions d'utilisation dans leur version en vigueur.

Baloise considère comme un utilisateur légitime toute personne ayant correctement entré son nom d'utilisateur, son mot de passe et un mot de passe supplémentaire valable une seule fois ou les données d'identification définies dans la convention relative aux services en ligne correspondants (ci-après «données d'identification»).

Baloise peut donc laisser, sans contrôle d'accès supplémentaire, ladite personne consulter les services souhaités, ayant trait notamment à son activité commerciale, et enregistrer ses ordres et ses communications légales.

4. Obligation de diligence de l'utilisateur

L'utilisateur des services en ligne est tenu de garder strictement confidentielles ses données d'identification et de se protéger contre toute utilisation frauduleuse par des personnes non autorisées. L'utilisateur est responsable de toutes les conséquences qui découlent d'une utilisation – y compris frauduleuse – de ses données d'identification.

S'il a des raisons de suspecter qu'un tiers non autorisé a eu connaissance du mot de passe et/ou du mot de passe supplémentaire, celui-ci doit être changé sans délai. L'utilisateur doit demander, le cas échéant, une nouvelle liste à biffer à Baloise et/ou faire bloquer son accès.

5. Sécurité et absence de défaillance

Dans le cadre de tout dialogue via les pages Web Baloise contenant des données personnelles, un cryptage de bout en bout est automatiquement mis en place.

Le réseau interne de Baloise est protégé d'Internet par un système pare-feu remplissant les critères techniques actuels. Les applications internes de Baloise sont uniquement accessibles aux collaborateurs autorisés, à l'issue d'une procédure d'identification requérant le code utilisateur et le mot de passe. Au sein des applications, les droits de l'utilisateur sont limités en fonction de son activité professionnelle et des principes de protection des données via des systèmes de légitimation.

En dépit de ces dispositions correspondant à l'état actuel de la technique, l'absence de défaillance et la transmission confidentielle des données ne peuvent être garanties sans réserve en raison des caractéristiques

Conditions d'utilisation des services en ligne

Édition avril 2023

inhérentes à Internet (cf. chiffre 8, let. b). Il est donc recommandé à l'utilisateur de prendre lui-même des mesures appropriées supplémentaires visant à augmenter la sécurité des données et l'absence de défaillance (p.ex. en cryptant le Wi-Fi et en installant un antivirus et un pare-feu).

6. Blocage de l'accès

Si la situation le justifie (p.ex. pour des raisons de maintenance, en cas de risques de sécurité ou dans le cas du non-respect des dispositions relatives à la confidentialité et/ou à la protection des données). Baloise se réserve le droit de limiter ou, le cas échéant, de bloquer l'accès à ses services en ligne. Baloise peut dans ces cas exiger que l'utilisateur s'identifie sous une autre forme (p.ex. par une signature).

De son côté, l'utilisateur peut demander en tout temps à Baloise le blocage de son accès.

7. Confidentialité et protection des données

Les entités responsables du traitement des données décrit ci-après sont les suivantes:

- Baloise Assurance SA, Aeschengraben 21, 4002 Basel ainsi que
- Baloise Vie SA, Aeschengraben 21, 4002 Basel

En cas de questions, l'utilisateur joint le préposé à la protection des données de Baloise à l'adresse protectiondesdonnees@baloise.com

Les données à caractère personnel que l'utilisateur transmet durant sa présence dans ce système sont traitées par Baloise selon la législation applicable en matière de protection des données.

Les données d'utilisateur à caractère personnel suivantes sont demandées et enregistrées dans le système: données de connexion (nom d'utilisateur et mot de passe), heure et date de la dernière connexion ainsi que coordonnées (nom, prénom, e-mail). Ces données servent à mettre à disposition de l'utilisateur les services en ligne de Baloise en vue d'une utilisation conforme aux dispositions. En outre, nous traitons les données transmises par l'utilisateur dans le messenger afin de pouvoir répondre aux demandes correspondantes.

L'utilisateur autorise Baloise à enregistrer, sauvegarder et, si besoin, traiter l'ensemble de ses données de connexion, accès, transactions et mutations.

Pour mettre à disposition le présent service en ligne, Baloise collabore avec des entreprises juridiquement autonomes en Suisse et à l'étranger qui fournissent certaines prestations de service pour son compte. Celles-ci ont été contractuellement tenues de se conformer elles aussi aux objectifs définis en matière de traitement de données. À cette fin, Baloise a conclu avec ces prestataires un contrat qui répond aux exigences du droit de la protection des données applicable.

Les informations confidentielles, notamment les données personnelles sensibles, ne doivent en aucun cas être communiquées par e-mail mais seulement au moyen des formulaires disponibles en ligne, via le Secure Messaging System, ou envoyées par courrier postal à Baloise sous leur forme originale.

Les données d'utilisateur sont enregistrées aussi longtemps que les services en ligne sont utilisés activement. Au terme des relations d'affaires avec Baloise, les données d'utilisateur seront supprimées. Si le compte reste inactif pendant une période de deux ans, Baloise peut supprimer les données d'utilisateur après en avoir informé l'utilisateur au préalable.

L'utilisateur a le droit de demander des renseignements sur ses données, de les faire rectifier ou supprimer. Les requêtes peuvent être adressées à protectiondesdonnees@baloise.com

8. Responsabilité

Dans le cadre des dispositions légales, Baloise décline toute responsabilité en cas de dommages découlant de l'utilisation des services en ligne ou en rapport avec cette utilisation. Baloise décline notamment toute responsabilité concernant:

- a. L'exactitude et l'exhaustivité des données affichées, transmises électroniquement ou imprimées;
- b. La réalisation des risques inhérents à Internet, tels que les difficultés techniques ou organisationnelles de réception ou d'envoi des données, les erreurs de transmission, les défauts techniques, les dérangements ou les pannes du réseau téléphonique ou de l'accès à Internet, quelle qu'en soit la cause, ainsi que les interventions illégales sur l'installation des réseaux, la propagation de virus ou la copie et la falsification de données et de contenus, la saturation des réseaux et le blocage accidentel ou intentionnel causé par un tiers à des accès électroniques;
- c. La restriction ou le blocage de l'accès;

Conditions d'utilisation des services en ligne

Édition avril 2023

- d. La non-reconnaissance de falsifications, de problèmes d'identification et le non-respect des directives d'identification;
- e. L'utilisation des services en ligne depuis l'étranger ou
- f. Le manque de sécurité et/ou de fonctionnalité du logiciel et/ou matériel utilisé par l'utilisateur.

9. Résiliation

Les deux parties contractantes peuvent résilier la convention à la fin d'un mois civil en observant un préavis d'un mois. La résiliation prend effet immédiatement dans le cas d'infractions graves à la convention, notamment d'une utilisation des services en ligne ne respectant pas le contrat, d'une qualité de service ne répondant pas aux exigences de la convention ou d'une infraction aux dispositions en matière de sécurité, de confidentialité ou de protection des données.

L'accès aux services en ligne prend fin dans tous les cas lors de la résiliation de l'ensemble des contrats d'assurance ou contrats de collaboration cités dans la convention respective.

10. Conditions complémentaires prévoyance professionnelle

Les services en ligne sont mis à la disposition de l'utilisateur pour la prévoyance professionnelle si son institution de prévoyance est gérée par Baloise.

En choisissant les services en ligne pour la prévoyance professionnelle, l'utilisateur autorise Baloise à remplir sous cette forme les obligations d'informations de l'institution de prévoyance à son égard.

Pour la confidentialité et la protection des données, l'utilisateur doit respecter les dispositions de la loi fédérale sur la prévoyance professionnelle vieillesse, survivants et invalidité (LPP), notamment l'obligation générale de garder le secret selon l'art. 86 LPP.

L'utilisateur est autorisé à renoncer à l'utilisation des services en ligne pour la prévoyance professionnelle.

Les accès directs de l'utilisateur au système de gestion sont exclus.

11. Conditions particulières pour les clients entreprises

a. Objet de la demande

Les services en ligne pour les clients entreprises sont une prestation proposée par la Baloise Assurance SA et la Baloise Vie SA (ci-après Baloise). Ils permettent au contractant/partenaire contractuel (ci-après «partenaire contractuel») ou à l'utilisateur faisant l'objet de la demande d'accéder via Internet aux contrats du partenaire contractuel gérés par Baloise, de transmettre des informations par voie électronique, d'imprimer des formulaires et d'utiliser d'autres fonctions. Les différentes fonctionnalités mises à disposition par les services en ligne sont décrites sur le site Internet de Baloise: [baloise.ch/mybaloisebusiness](https://www.baloise.ch/mybaloisebusiness).

b. Champ d'application

L'autorisation englobe l'accès à tous les contrats existants et éventuellement nouveaux du partenaire contractuel auprès de Baloise.

c. Obligations du partenaire contractuel

Le partenaire contractuel est tenu d'informer Baloise quand l'un des utilisateurs quitte l'entreprise ou n'est plus censé disposer d'une autorisation d'accès. En outre, le partenaire contractuel a l'obligation d'informer les utilisateurs de la présente convention d'utilisation ainsi que des obligations de diligence qui en découlent.

d. Responsabilité

Le partenaire contractuel est responsable de tout dommage que Baloise subirait en relation avec une utilisation frauduleuse ou non conforme au contrat des services en ligne.

Par ailleurs, le partenaire contractuel s'engage à indemniser intégralement Baloise, sur demande, pour tout dommage (y compris, sans que cela soit exhaustif, les frais d'avocat et frais judiciaires, etc.) que pourrait subir Baloise en relation avec une utilisation frauduleuse ou non conforme au contrat des services en ligne pour les clients entreprises. Si Baloise venait à être impliquée dans des procédures judiciaires, administratives ou autres en lien avec l'utilisation des services en ligne pour les clients entreprises, le partenaire contractuel aurait l'obligation d'aider Baloise à se défendre contre toute prétention éventuelle. En pareille hypothèse, le partenaire contractuel prendra en charge ses propres frais et, en cas d'insuccès de la procédure, les frais mis à sa charge par la décision judiciaire ou administrative.

e. Protection des données

Si des données personnelles sensibles au sens de la loi sur la protection des données ou des données utilisées en application de la loi fédérale sur la prévoyance professionnelle vieillesse, survivants et invalidité (LPP) ou de la loi sur le libre passage (LFLP) sont traitées ou consultées, le partenaire contractuel s'engage à prendre les mesures nécessaires pour garantir le respect des prescriptions légales en matière de protection des données et de la personnalité ainsi que des règles en matière d'obligation de garder le secret relevant du droit des assurances sociales. Les données médicales en particulier sont considérées comme des données sensibles.

f. Autres sociétés de la Baloise Holding SA

Baloise se réserve le droit d'autoriser aussi l'accès aux documents et services d'autres filiales de la Baloise Holding SA par le biais des services en ligne pour les clients entreprises à une date ultérieure. En pareil cas, il se pourrait que l'utilisateur bénéficiant d'un accès à myBaloise Business ait aussi automatiquement accès au nouveau service.

12. Conditions spéciales concernant l'envoi des factures pour les clients «Baloise-Direct» et les clients avec envoi électronique des documents

Les clients ayant souscrit des contrats «Baloise-Direct» en ligne ainsi que ceux ayant choisi l'envoi électronique des documents sur myBaloise reçoivent leurs factures respectives en pièce jointe à l'adresse e-mail qu'ils ont indiquée. Cela s'ajoute à la mise à disposition des documents sur myBaloise.

13. Modifications des conditions d'utilisation

Baloise se réserve le droit de modifier à tout moment ces conditions d'utilisation ainsi que l'étendue des services en ligne et/ou de les adapter à des évolutions techniques ou juridiques. Ces modifications sont communiquées sous une forme appropriée, généralement en ligne. Elles sont considérées comme acceptées par l'utilisateur si celui-ci n'y fait pas opposition par écrit au cours du mois suivant leur communication et dès lors qu'il a eu une fois recours à ces services en ligne. Toute opposition à la modification des conditions est considérée comme une résiliation de la convention et doit être traitée conformément aux dispositions du chiffre 10.

14. Droit applicable / for

La convention et les présentes conditions d'utilisation sont soumises au droit suisse, le for étant Bâle. Baloise a également le droit d'intenter une action en justice contre l'utilisateur devant le tribunal compétent au siège/domicile de celui-ci ou devant tout autre tribunal compétent.