



KPT, Case postale, CH-3001 Berne
kpt.ch

Conditions générales (CG) pour l'accès online

Les Conditions générales (CG) pour l'accès online réglementent l'utilisation du portail clients KPTnet via le site web et l'app KPT par les assurés ainsi que par les personnes (membres de la famille) représentées par ceux-ci.

1 Prestations de services

L'ensemble des prestations de service proposées sur l'app KPT ou le portail clients KPTnet sont définies dans les descriptifs de produits sur le site web kpt.ch. Les clients qui utilisent KPTnet reçoivent l'ensemble des documents que nous leur envoyons sous forme électronique par le biais du portail clients. KPTnet leur permet notamment de transmettre des factures, de modifier leurs coordonnées et d'échanger avec leur conseillère ou conseiller clients.

2 Accès aux prestations de services

- a) L'accès technique a lieu via Internet, par le biais d'un fournisseur d'accès à Internet (FAI) choisi par la cliente ou le client. Le site web est optimisé pour les versions actuelles des navigateurs usuels. Il peut y avoir des restrictions lors de l'utilisation de versions plus anciennes ou de navigateurs moins courants. L'app KPT fonctionne sur les smartphones modernes dotés des systèmes d'exploitation iOS ou Android actuels. Il peut y avoir des restrictions lors de l'utilisation d'appareils plus anciens ou de versions antérieures des systèmes d'exploitation.
- b) Afin d'activer l'accès online, les clients reçoivent par courrier postal un mot de passe initial envoyé par la KPT. Ils bénéficient de l'accès à KPTnet après avoir saisi le mot de passe initial ainsi que leur numéro d'identification personnel (mTAN), vérifié leur adresse de courriel et choisi un mot de passe personnel.
- c) L'accès au portail clients via le site web ou l'app KPT est accordé aux personnes s'étant identifiées vis-à-vis de la KPT au moyen de la saisie cumulative du numéro de contrat online ou de l'adresse de courriel, du mot de passe et du numéro d'identification personnel (mTAN). Ce dernier leur est envoyé à chaque connexion (login) par SMS. Les clients ayant activé la «validation via app» sur un ou plusieurs appareils peuvent également confirmer la connexion au site web via un appareil enregistré à la place du mTAN.
- d) Sur l'app KPT, les clients peuvent activer sous leur propre responsabilité une connexion biométrique, et ainsi s'identifier par le biais du dispositif d'authentification biométrique de leur appareil (empreinte digitale ou reconnaissance faciale, par exemple).
- e) Les personnes s'étant identifiées selon le chiffre 2 b) sont considérées par la KPT comme autorisées à utiliser KPTnet. Dans le cadre de la prestation de service et conformément à l'étendue de celle-ci, la KPT peut, sans autre vérification, les laisser consulter les informations enregistrées sous les numéros de police mentionnés sur le contrat online et réceptionner des ordres, communications, etc. de leur part.
- f) Les clients reconnaissent sans réserve toutes les transactions exécutées via KPTnet au moyen de leurs identifiants. De même, toute instruction, tout ordre et toute communication, etc. parvenant à la KPT par ce canal sont considérés comme rédigés et autorisés par la cliente ou le client.

3 Traitement

La KPT définit les délais de traitement des ordres. Elle contrôle les données relatives aux ordres reçus et se réserve le droit de rejeter tout ou partie de ceux-ci.



KPT, Case postale, CH-3001 Berne
kpt.ch

4 Obligations de diligence des clients

- a) Le numéro de contrat online et le mot de passe doivent être tenus secrets et protégés contre toute utilisation abusive par des personnes non autorisées. Les clients assument l'ensemble des conséquences résultant de l'utilisation de leurs identifiants par des personnes non autorisées.
- b) Ils se doivent par ailleurs de tenir à jour la liste des appareils activés pour la «validation via app» ou la connexion biométrique. En cas de vol, de perte ou de transmission d'un appareil enregistré, les clients sont tenus de le supprimer immédiatement de la liste des appareils sur le portail clients ou de signaler sa perte à l'assistance web de la KPT. Lorsqu'il y a lieu de supposer que des tiers non autorisés ont eu connaissance du mot de passe, les clients doivent immédiatement le modifier et, le cas échéant, demander à la KPT de bloquer l'accès à KPTnet.
- c) En cas de changement, les clients sont tenus de modifier eux-mêmes et dans les plus brefs délais sur KPTnet leurs données personnelles telles que l'adresse de domicile, l'adresse de courriel ou le numéro de téléphone mobile.
- d) La correspondance de la KPT est envoyée valablement à l'adresse de domicile ou à l'adresse de courriel enregistrée dans le système.
- e) Les clients sont tenus de prendre les mesures de sécurité nécessaires pour protéger les appareils utilisés pour accéder aux services de la KPT susmentionnés contre tout accès non autorisé par des tiers ainsi que contre des logiciels malveillants. La KPT décline toute responsabilité en cas de dommages résultant d'une modification du système d'exploitation (par exemple un «jailbreak» ou un «rootage») ainsi que du contournement, de la désactivation ou du non-respect de fonctions de sécurité. Dès lors que les clients téléchargent des documents sur leur terminal depuis KPTnet, ils assument la responsabilité de la sécurité ainsi que de la sauvegarde des données concernées. La KPT exclut toute responsabilité dans ce cadre.

5 Responsabilités

- a) La KPT décline toute responsabilité quant à l'exactitude ou à l'exhaustivité des données mises à disposition et transmises par ses soins. S'ils constatent que des données sont erronées ou n'ont pas été attribuées à la bonne personne, les clients sont tenus d'informer immédiatement la KPT afin qu'elle puisse les corriger. La KPT est par ailleurs autorisée à supprimer ou à corriger de telles données sans en avoir préalablement informé les clients.
- b) L'accès technique aux prestations de service proposées par KPTnet relève de la responsabilité des clients. La KPT décline toute responsabilité en lien avec les opérateurs réseau (FAI) ou avec le matériel et les logiciels nécessaires pour accéder à KPTnet.
- c) Toute responsabilité de la KPT vis-à-vis de dommages subis par les clients à la suite de problèmes de transmission, de défauts techniques, de dysfonctionnements, d'une surcharge du réseau, d'interruptions ou d'autres problèmes est exclue.
- d) Dans la mesure où elle a fait preuve de la diligence requise, la KPT n'assume aucune responsabilité quant aux conséquences de dysfonctionnements et d'interruptions ou à des dommages résultant du non-respect d'obligations contractuelles.
- e) La KPT se réserve le droit d'interrompre le fonctionnement du portail clients KPTnet si elle constate des risques en matière de sécurité. Elle n'assume aucune responsabilité pour d'éventuels dommages en résultant.

6 Correspondance

Clients utilisant exclusivement le portail clients KPTnet

En souscrivant le contrat online, la personne titulaire du contrat et les éventuels membres de sa famille qu'elle représente renoncent à l'envoi postal de polices d'assurance, de conditions d'assurance, de décomptes de prestations, de communications et de tout autre document par la KPT. Les clients sont tenus de consulter les documents personnels déposés sur KPTnet et de respecter les éventuels délais en cours, la date de dépôt sur KPTnet étant considérée comme jour de l'envoi. La personne titulaire du contrat peut



KPT, Case postale, CH-3001 Berne
kpt.ch

demander à être informée par courriel ou par SMS dès que de nouveaux documents ont été déposés et peuvent être consultés. L'adresse de courriel et/ou le numéro de téléphone mobile enregistrés dans le profil d'utilisateur de la personne titulaire du contrat au moment de l'envoi de la communication sont considérés comme valides. Lorsque la loi ou le contrat impose la forme écrite (avec signature manuscrite), les données correspondantes ne peuvent pas être communiquées par la personne titulaire du contrat via KPTnet.

Clients utilisant le portail clients KPTnet et recevant en outre l'ensemble des documents par voie postale

- a) Bien qu'ils aient explicitement demandé à bénéficier d'un accès online (option «Papier Plus»), les clients et les éventuels membres de leur famille qu'ils représentent continuent de recevoir également par voie postale l'ensemble des documents (polices, conditions d'assurance, décomptes de prestations, communications et éventuels autres documents). Les clients ayant choisi l'option «Papier Plus» n'ont pas droit à d'éventuelles réductions accordées en cas d'utilisation exclusive de KPTnet (rabais sur les primes, par exemple).
- b) Les réponses aux demandes formulées par voie électronique via KPTnet ne sont pas envoyées par voie postale. Elles sont exclusivement formulées par le biais de KPTnet ou par téléphone. Les clients sont tenus de consulter les réponses personnelles à ces demandes envoyées via KPTnet et de respecter les éventuels délais en cours, la date de réponse de la KPT sur KPTnet étant considérée comme jour de l'envoi.

7 Familles

- a) Dans le cas de familles, le payeur de primes («chef de famille») obtient un accès pour tous les membres de sa famille qui sont assurés auprès de la KPT et qui lui sont rattachés. Les informations relatives au payeur de primes («chef de famille») doivent être saisies pour que l'on puisse lui octroyer un accès. Cette personne est considérée comme étant la titulaire ou le titulaire du contrat online. La titulaire ou le titulaire et les autres membres de sa famille ont ainsi accès aux données – y compris les données personnelles sensibles (données de santé) – de l'ensemble des membres de la famille.
- b) La personne titulaire du contrat agit en son propre nom ainsi qu'en celui des membres de sa famille. Lors de la conclusion du contrat online, les membres de la famille majeurs/capables de discernement acceptent d'être représentés par la personne titulaire du contrat.
- c) Si un membre de la famille souhaite bénéficier d'un accès séparé à KPTnet, on procède à une séparation familiale; la personne en question doit alors conclure un contrat online en son propre nom pour accéder à KPTnet.
- d) L'intégration d'autres membres de la famille à un contrat online existant est possible à tout moment.

8 Blocage

- a) Les clients peuvent demander à ce que leur accès à KPTnet soit bloqué. Cette action n'a aucune répercussion sur les ordres précédemment octroyés, qui sont exécutés comme prévu. La KPT définit les modalités du blocage.
- b) Elle est à tout moment autorisée à bloquer l'accès de clients à KPTnet, et ce, sans avoir à les en informer au préalable ni à se justifier.

9 Sécurité

- a) L'accès à KPTnet s'effectue via Internet, qui est un réseau ouvert et accessible à tout un chacun. Même si la transmission de données entre la KPT et les clients fait l'objet d'un cryptage et que des mesures de sécurité systématiquement conformes à l'état actuel de la technique sont prises, une sécurité absolue ne peut être garantie ni pour les clients ni pour la KPT. Cette dernière attire notamment l'attention de sa clientèle sur les risques détaillés ci-après.



KPT, Case postale, CH-3001 Berne
kpt.ch

- b) Une connaissance insuffisante des systèmes ainsi que l'absence de prise de mesures de sécurité sur les terminaux des clients peuvent permettre à des personnes non autorisées d'accéder aux données clients. On ne peut pas exclure l'éventualité qu'un tiers se procure en toute discrétion un accès au terminal d'une cliente ou d'un client pendant l'utilisation de KPTnet ou en dispose déjà. La KPT recommande par conséquent à sa clientèle de protéger systématiquement ses terminaux avec la dernière version des logiciels ad hoc et de définir le niveau de sécurité maximal pour tous les programmes et systèmes. Il est déconseillé d'utiliser KPTnet via un réseau WLAN public ou inconnu.
- c) La transmission de données entre la KPT et les clients est cryptée, mais pas l'expéditeur ni le destinataire. Il est donc possible qu'un tiers ou un FAI conclue à l'existence d'une relation client avec la KPT.
- d) Des données peuvent être transmises à l'étranger même si l'expéditeur et le destinataire se trouvent en Suisse, et ce, sans que l'on ne puisse contrôler ce processus.
- e) La KPT ne peut pas influencer sur la façon dont les fournisseurs d'accès à Internet choisis par ses clients analysent ou non le trafic de données; les FAI ont donc la possibilité de savoir avec qui la cliente ou le client a été en contact.
- f) Le recours à des captures d'écran (photos, vidéos, etc.) peut permettre un enregistrement d'informations ailleurs que sur KPTnet; ces données ne seront alors pas protégées contre des accès par des tiers. La KPT décline toute responsabilité pour d'éventuels dommages en résultant.

10 Protection des données

- a) Le traitement des données des clients de la KPT dans l'espace de connexion protégé (KPTnet) s'appuie sur un contrat existant d'assurance de base selon la LAMal et/ou d'assurance complémentaire selon la LCA et est soumis aux dispositions de la loi fédérale sur la protection des données (LPD), de la loi fédérale sur la partie générale du droit des assurances sociales (LPGA), de la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal) et de la loi sur le contrat d'assurance (LCA). De plus amples informations sur la protection des données peuvent être consultées à l'adresse kpt.ch/protection-donnees.
- b) La KPT prend toutes les mesures organisationnelles et techniques appropriées pour protéger les données des clients contre des accès non autorisés.
- c) Le site web utilise des technologies telles que JavaScript et les cookies afin d'améliorer la convivialité et la sécurité. Des restrictions des fonctions sont possibles si la cliente ou le client désactive ces technologies.
- d) Les clients autorisent la KPT à recueillir, traiter et analyser des données de suivi anonymisées (ne permettant pas d'identifier des personnes précises) afin d'optimiser la plateforme et à des fins statistiques dans le cadre de l'utilisation de KPTnet et de l'app KPT. Pour ce faire, la KPT utilise l'outil «Google Analytics» sur le portail clients KPTnet, et les services Google Firebase «Crashlytics», «Cloud Messaging» et «Analytics» (Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, États-Unis) sur l'app KPT. Vous trouverez de plus amples informations sur les dispositions de protection des données relatives à ces services ainsi que sur les dispositions des fournisseurs sous les liens suivants:
 - Google Analytics: <https://policies.google.com/privacy?hl=fr>
 - Firebase: <https://firebase.google.com/support/privacy>

La KPT recueille des informations sur le comportement d'utilisation des clients ainsi que sur leur interaction avec elle et enregistre des données concernant leur ordinateur ou appareil mobile. Parmi celles-ci figurent le nom et l'URL de la page consultée, la date et l'heure d'accès, l'adresse IP anonymisée, le type d'appareil, le système d'exploitation ainsi que le type de navigateur et sa version. Ces données indiquent à la KPT, sous forme de statistiques générales anonymisées, les fonctions et contenus les plus importants pour ses clients. La KPT optimise la plateforme KPTnet et l'app KPT sur cette base. Les données sont également utiles pour rechercher, analyser et corriger des erreurs, entre autres. Crashlytics fournit à la KPT des informations en temps réel sur les erreurs et les pannes que peut subir l'app KPT. Il ne peut pas



KPT, Case postale, CH-3001 Berne
kpt.ch

être exclu que des données supplémentaires soient transmises par ce biais, notamment les informations saisies et les fonctions utilisées dans l'app, y compris les données générées ainsi que les éventuelles informations de connexion de l'utilisatrice ou de l'utilisateur. Les dispositions du prestataire mises en lien ci-dessus s'appliquent en la matière. Afin de proposer systématiquement aux clients des informations adaptées, tant sur le portail clients KPTnet que sur l'app KPT, la KPT a recours aux caractéristiques démographiques, avec notamment une catégorie d'âge approximative et le sexe des personnes. La KPT obtient ces données à partir de leur comportement en ligne en dehors de ses plateformes. Si les clients utilisent un compte Google personnel, il est possible que Google inclue ces données démographiques dans le but de fournir des données plus précises. Dans leur profil Google, les utilisateurs peuvent gérer leurs données personnelles et définir leur visibilité dans les services Google.

Garantie d'anonymisation

La KPT a conçu le portail clients KPTnet et l'app KPT de façon à ne pas pouvoir identifier une personne à partir des URL, des fonctions utilisées ou des noms de documents. En outre, la KPT active systématiquement l'anonymisation des adresses IP dans Google Analytics. Cela signifie que Google tronque les adresses IP et empêche ainsi toute identification des clients résidant dans l'UE et dans d'autres États parties à l'accord sur l'Espace économique européen. Dans de rares cas, l'adresse IP ne peut être tronquée qu'après avoir été transmise en intégralité à un serveur de Google aux États-Unis. L'adresse IP transmise par le navigateur de l'utilisatrice ou de l'utilisateur n'est pas fusionnée avec d'autres données de Google. Les clients peuvent paramétrer leur navigateur de façon à bloquer l'acceptation des cookies. La KPT recommande également d'installer un plug-in de navigateur pour empêcher Google de traiter les données générées par les cookies durant l'activité en ligne. Les plug-in de navigateur disponibles peuvent être téléchargés et installés ici: <http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=fr>.

11 Utilisation de la carte d'assuré virtuelle dans le cadre des fonctions de l'app KPT

La carte d'assuré virtuelle constitue un complément facultatif qui ne peut se substituer à la carte d'assuré physique. Elle n'inclut pas de puce permettant d'enregistrer des données supplémentaires et ne peut pas être utilisée à l'étranger (comme carte d'assuré internationale).

Affichage de la carte

L'affichage de la carte d'assuré virtuelle sur l'app KPT entraîne la transmission cryptée du numéro de carte à SASIS AG, qui envoie alors – également de façon cryptée – à l'app les données relatives à la carte (numéro de carte, prénom, nom, numéro AVS, sexe, date de naissance, numéro OFSP et date d'expiration de la carte). Le numéro de carte s'affiche également sous forme de code-barres.

Enregistrement

Lorsque la carte d'assuré virtuelle est utilisée auprès d'un fournisseur de prestations en vue d'un «enregistrement» (scan d'un code QR ou d'un tag NFC), le numéro de carte, le prénom, le nom ainsi que les données relatives au fournisseur de prestations associées au code QR ou au tag NFC scanné sont transmis sous forme cryptée à SASIS AG.

L'identification et le décodage des codes QR se font au moyen du service «Firebase ML Kit». Les dispositions suivantes du fournisseur s'appliquent dans ce cadre: <https://firebase.google.com/terms>.



KPT, Case postale, CH-3001 Berne
kpt.ch

12 Modification des dispositions

La KPT se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CG. Les changements sont alors communiqués par écrit, sur l'écran ou sous une autre forme adéquate. En l'absence d'opposition, ils s'appliquent dans un délai d'un mois après leur communication; ils sont dans tous les cas considérés comme approuvés lors de l'utilisation suivante du portail clients KPTnet. Une opposition de la cliente ou du client est considérée comme une résiliation de l'accord online relatif au portail clients KPTnet. En cas d'opposition, la personne concernée n'a plus le droit d'utiliser KPTnet.

13 Résiliation

- a) Tant les clients que la KPT sont en tout temps autorisés à résilier les prestations de service proposées par KPTnet – et donc l'accord online relatif à KPTnet – sans devoir respecter un délai de préavis.
- b) La KPT peut à tout moment résilier ou bloquer l'accès d'une cliente ou d'un client à KPTnet si ce dernier n'a pas été utilisé depuis plus de deux ans.
- c) Les éventuelles réductions (rabais sur les primes, par exemple) en lien avec l'utilisation de KPTnet garanties aux clients utilisant exclusivement ce dernier ne sont plus accordées en cas de résiliation de l'accord online.
- d) Les clients peuvent continuer à accéder à KPTnet pendant 180 jours après l'expiration de toutes les couvertures d'assurance, afin de pouvoir si nécessaire consulter les documents disponibles en ligne et les enregistrer à des fins personnelles.

14 Autres conditions

Les dispositions d'exécution complémentaires à la LAMal, les Conditions générales d'assurance (CGA) ainsi que les Conditions spéciales (CS) et les Conditions complémentaires d'assurance (CC) propres à chaque produit d'assurance de la KPT (et de ses partenaires) s'appliquent par ailleurs.

Édition 04.2024