

## Conditions d'utilisation de l'application active365

### A. Généralités

1. Les présentes conditions d'utilisation régissent l'utilisation de l'application gratuite active365 ainsi que la relation entre eTherapists GmbH, Oranienstrasse 185, 10999 Berlin, Allemagne (ci-après «eTherapists GmbH», «eTherapists» ou «exploitant») en tant qu'exploitant de l'application gratuite active365 et l'utilisateur de l'application (ci-après «utilisateur»). Il y a lieu de préciser que, en téléchargeant, en installant, en accédant à, ou en utilisant l'application, l'utilisateur n'établit à aucun moment une relation contractuelle avec une société du Groupe CSS (le Groupe CSS comprend la CSS Holding SA et ses sociétés affiliées). Afin de faciliter la lecture des conditions d'utilisation, certaines désignations de personnes sont indiquées au masculin; bien entendu, ces termes s'appliquent également aux personnes de sexe féminin.
2. L'utilisation de l'application nécessite le consentement préalable de l'utilisateur aux conditions d'utilisation. L'utilisation de l'application sans acceptation des conditions d'utilisation est interdite. En téléchargeant, en installant, en accédant à, ou en utilisant l'application, l'utilisateur déclare avoir pris connaissance des conditions d'utilisation et les accepter de manière contraignante et sans réserve. En donnant son consentement aux conditions d'utilisation, l'utilisateur déclare avoir lu, compris et accepté entièrement et sans réserve les conditions d'utilisation.
3. L'application peut être téléchargée gratuitement depuis l'App Store d'Apple ou le Google Play Store (ci-après «app store»). Les conditions générales de l'app store concerné s'appliquent au téléchargement de l'application.
4. L'application est actuellement disponible dans les langues suivantes: allemand, français, italien et anglais.
5. L'application permet de collecter des points («activePoints») grâce à un comportement soucieux de la santé, au moyen des activités proposées par l'application, ou d'objectifs que l'utilisateur se fixe lui-même dans le cadre des activités autorisées par l'application («activités» pratiquées seul ou en groupe). Les activités sont décrites dans l'application. L'utilisateur peut y associer les applications de santé ou les capteurs d'activité autorisés par l'application.

Les utilisateurs qui, en vertu de la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA), ont une relation contractuelle (ci-après «rapport d'assurance») avec la CSS Assurance SA, et qui, sur cette base, ont fait l'objet d'une authentification après avoir indiqué volontairement leur numéro-client et leur date de naissance («utilisateur authentifié»), peuvent échanger les activePoints collectés contre de l'argent (virement bancaire), faire un don à des organisations caritatives précisées par l'application ou obtenir des bons d'achat pour la boutique en ligne [www.enjoy365.ch](http://www.enjoy365.ch) («versement» seul ou groupé). Un rapport d'assurance ayant été conclu par l'utilisateur pour moins d'une année (p. ex. conclusion d'une assurance voyages pour 17 ou 31 jours) n'autorise pas l'utilisateur à prétendre au versement d'activePoints collectés. En cas de nouvelle conclusion d'un rapport d'assurance par l'utilisateur, il peut s'écouler jusqu'à 48 heures avant que l'utilisateur ne puisse être vérifié comme utilisateur authentifié et, par conséquent, qu'un versement d'activePoints ne puisse avoir lieu. Il y a lieu de préciser que les conditions pour les utilisateurs mentionnées dans les présentes conditions d'utilisation s'appliquent aussi aux utilisateurs authentifiés.

6. Les versements d'activePoints à des utilisateurs authentifiés sont effectués par eTherapists GmbH. Les versements sont financés par la CSS Holding SA.
7. L'exploitant est chargé de l'assistance aux utilisateurs (Support). Il peut faire intervenir la CSS Assurance-maladie SA. Même si l'exploitant fait intervenir la CSS Assurance-maladie SA, cela n'établit aucune relation contractuelle entre la CSS Assurance-maladie SA et l'utilisateur. La seule relation est avec l'exploitant.
8. L'application comprend un espace général et un espace spécial, dédié exclusivement aux utilisateurs authentifiés:

#### Espace général, accessible à tous les utilisateurs

- 1) Activités liées à la santé

- a. Le volet consacré à la pleine conscience propose (principalement) des exercices audios consacrés à la pleine conscience, comme des séances de méditation.
- b. Le volet consacré au sport propose des exercices d'activité physique. Il est possible d'y ajouter et d'y visualiser des données générées par des traceurs d'activité physique (p. ex. le nombre de pas).
- c. Le volet consacré aux aspects pédagogiques fournit des informations sur des sujets ayant trait à la santé au moyen de vidéos, de textes et d'exercices audio dans les domaines suivants:
  - i. Pleine conscience
  - ii. Activité physique
  - iii. Alimentation

2) De plus, il est possible de profiter d'autres activités ou de solliciter des offres qui sont proposées par des tiers et qui peuvent être payantes. Les activités et offres proposées par des tiers sont soumises aux conditions générales / dispositions d'utilisation ainsi qu'aux déclarations de protection des données de ces tiers, que l'utilisatrice ou l'utilisateur doit accepter au préalable. En font notamment partie des activités d'accueil uniques, des défis, l'offre payante de vidéo de coaching 1:1 et d'autres activités ou offres. Il n'existe aucun droit à pouvoir utiliser ou profiter de telles activités / offres supplémentaires. Des informations plus précises, avec des descriptions de chaque activité, sont disponibles dans l'application.

### Espace authentifié

Toutes les activités de l'espace général génèrent, dès lors qu'elles ont été accomplies avec succès, des activePoints qui peuvent donner lieu à un versement à des utilisateurs authentifiés dans l'espace authentifié. Pour ce faire, la condition est que l'utilisateur se soit préalablement identifié comme utilisateur authentifié (cf. point 5 plus haut, et les paragraphes D et F plus bas).

Le versement peut se faire de plusieurs manières:

- Virement bancaire avec mention du numéro IBAN (commençant par CH) d'un compte d'une banque suisse, accompagné du prénom et du nom du détenteur du compte
- Bon d'achat pour la boutique en ligne [www.enjoy365.ch](http://www.enjoy365.ch)
- Dons versés à une des associations caritatives mentionnées dans l'application De plus amples informations sont disponibles dans l'application.

## **B. Conditions de participation**

9. L'utilisation de l'application requiert un smartphone compatible avec l'application, équipé d'un système d'exploitation également compatible et d'une connexion à Internet. L'application n'est pas compatible avec les systèmes d'exploitation de tous les smartphones. De ce fait, son utilisation est impossible avec un système d'exploitation incompatible. Une utilisation hors-ligne est exclue. Les tarifs du fournisseur de téléphonie mobile ou de l'opérateur de réseau ainsi que tous les autres frais, coûts et taxes liés à l'utilisation de l'application sont à la charge de l'utilisateur. Certaines fonctions de l'application peuvent éventuellement entraîner la transmission de gros volumes de données, si bien que des coûts de transmission élevés peuvent être générés pour le transfert de ces contenus par le biais d'une connexion de données, en particulier depuis l'étranger. L'utilisation de l'application via les réseaux de téléphonie mobile nationaux et étrangers ou les connexions Internet se fait aux risques de l'utilisateur et peut, d'une manière générale, engendrer des coûts élevés.
10. D'une manière générale, l'application est mise à la disposition des personnes physiques âgées d'au moins 18 ans, capables de discernement et domiciliées en Suisse au moment de l'utilisation. Les mineurs qui ont atteint l'âge de 16 ans et qui ont présenté une déclaration de consentement signée par leurs représentants légaux peuvent également participer.
11. Les utilisateurs authentifiés peuvent échanger les activePoints collectés dans l'application contre des valeurs pécuniaires, des dons ou des bons d'achats à utiliser dans la boutique en ligne [www.enjoy365.ch](http://www.enjoy365.ch) (cf. points D et F ci-dessous).
12. Dans la mesure où l'application est utilisée dans un pays étranger, la loi du pays dans lequel l'utilisateur réside ou a résidé peut s'appliquer. L'exploitant ne peut exercer aucune influence en la matière. Nous ne

pouvons garantir que les informations et les fonctions contenues dans l'application soient utilisables en dehors de la Suisse, ni que leur consultation soit conforme à la loi. De même, nous ne pouvons garantir que l'application en tant que telle et/ou son utilisation à l'étranger soit légalement autorisée. L'utilisation de l'application à l'étranger se fait également aux risques de l'utilisateur.

13. Le droit d'utilisation de l'application n'est pas exigible. Si l'exploitant accorde à l'utilisateur le droit d'utiliser l'application, celui-ci dispose du simple droit, illimité dans le temps et dans l'espace d'utiliser l'application à des fins privées et non commerciales dans le cadre des présentes conditions d'utilisation (licence). La licence peut être résiliée à tout moment au moyen d'une résiliation informelle de la part de l'utilisateur ou de l'exploitant si, par exemple, l'utilisateur supprime son compte utilisateur ou si l'exploitant bloque ou suspend l'accès à l'application sans avoir à en justifier la raison, ou s'il supprime le compte de l'utilisateur sans devoir se justifier. La suppression du compte utilisateur ne fait pas l'objet d'une notification. Si l'utilisateur ne respecte pas les conditions d'utilisation, les droits dont il bénéficie dans le cadre de la licence prennent fin automatiquement et immédiatement, sans préavis de l'exploitant. Après la résiliation ou la cessation automatique de la licence, l'utilisateur est tenu de renoncer à toute utilisation de l'application et d'en détruire / supprimer toutes les copies sur son appareil. La suppression d'un compte utilisateur, par l'exploitant ou par l'utilisateur, est irrévocable, et l'utilisateur authentifié ne peut plus prétendre à aucun versement d'activePoints déjà collectés.

### **C. Inscription / connexion et déconnexion**

14. Les utilisateurs s'inscrivent avec leur propre adresse e-mail et créent leur propre mot de passe. L'utilisateur crée un compte utilisateur au moyen de son adresse e-mail et d'un mot de passe et se voit attribuer un ID utilisateur pseudonymisé (cf. point 16 ci-dessous). Il est recommandé de changer régulièrement son mot de passe. Il est également possible d'utiliser le service «Google Sign in» de Google ou le service «Sign in with Apple» d'Apple. Le recours à ces services est régi par les conditions de Google ou d'Apple.
15. Une fois l'inscription réussie, l'utilisateur sera automatiquement connecté dès qu'il ouvrira l'application. L'utilisateur a la possibilité de se déconnecter de l'application. Dans un tel cas, il devra à nouveau entrer ses identifiants (adresse e-mail et mot de passe) à la prochaine ouverture de l'application.
16. Au moment où l'utilisateur s'inscrit à l'application, l'exploitant lui attribue un ID utilisateur pseudonymisé. Pour tout recours au service d'assistance, l'utilisateur devra communiquer son ID utilisateur afin que sa demande puisse être traitée. Dans le cas où il est fait appel à la CSS Assurance-maladie SA pour des demandes d'assistance, l'ID utilisateur est également partagé avec celle-ci, ce qui permet à la CSS Assurance-maladie SA de traiter la demande d'assistance.

### **D. Authentification dans le but de vérifier le rapport d'assurance**

17. Pour qu'un utilisateur puisse profiter du versement correspondant aux activePoints collectés, il doit disposer d'un rapport d'assurance (cf. point 5 plus haut). Il appartient à l'exploitant de vérifier si un tel rapport d'assurance existe et s'il est valide, sans qu'il ait à se justifier. L'utilisateur saisit volontairement son numéro-client et sa date de naissance dans l'application. Ces indications permettent de vérifier si l'utilisateur dispose d'un rapport d'assurance valable. Au moyen du numéro-client et de la date de naissance saisis par l'utilisateur, la CSS Assurance-maladie SA transmet des valeurs de hachage pseudonymisées à l'exploitant, afin de vérifier par recoupement que l'utilisateur est bien lié à un rapport d'assurance auprès de la CSS Assurance-maladie SA. Seuls les utilisateurs authentifiés ont la possibilité d'obtenir le versement correspondant aux activePoints collectés.

### **E. Modification des conditions d'utilisation**

18. L'exploitant est en droit de modifier à tout moment, sans le moindre préavis ni la moindre justification, les présentes conditions d'utilisation, en particulier les modalités ou les conditions applicables au versement des activePoints dus. Pour pouvoir continuer à utiliser l'application, l'utilisateur doit accepter les termes de la version actuelle des conditions d'utilisation.

## **F. activePoints**

19. L'utilisateur peut collecter des activePoints grâce aux activités proposées et/ou autorisées par l'application, ou à des activités autorisées, choisies par lui-même. Les conditions à respecter et les justificatifs à fournir sont précisés dans les descriptifs de chaque activité dans l'application et dépendent de l'activité choisie. Le choix des activités, le nombre d'activePoints, les conditions à respecter ainsi que le choix des justificatifs relèvent de la seule appréciation de l'exploitant et peuvent à tout moment être modifiés par lui sans qu'il ait à en justifier la raison. Une fois sélectionné, le mode choisi pour le versement ne peut plus être changé ultérieurement.

Les éventuels concours associés à des activités peuvent être soumis en plus à des dispositions spécifiques. Le cas échéant, celles-ci sont précisées dans la description de l'activité ou de l'action concernée.

20. Le nombre d'activePoints ainsi que leur montant converti en francs suisses à verser aux utilisateurs authentifiés est déterminé par l'exploitant et reste à sa seule discrétion pour chaque activité. Les activePoints, ainsi que leur montant converti en francs suisses, peuvent à tout moment être réduits ou supprimés par l'exploitant.
21. En réalisant avec succès les activités permises par l'application ou sélectionnées par l'utilisateur lui-même, en ayant respecté les conditions applicables aux activités et en ayant fourni les justificatifs (cf. point 27 ci-dessous), l'utilisateur authentifié se voit attribuer un certain nombre d'activePoints par l'exploitant, qui les crédite sur son compte utilisateur. Le nombre d'activePoints cumulables ainsi que leur valeur monétaire convertible en francs suisses sont limités par année civile.
22. L'utilisateur authentifié a la possibilité de percevoir les activePoints qu'il a collectés soit en argent (virement bancaire), soit en bon d'achat à dépenser dans la boutique en ligne [www.enjoy365.ch](http://www.enjoy365.ch). Les versements en espèces sont exclus. L'utilisateur peut aussi faire don des activePoints collectés à une des associations caritatives indiquées dans l'application. Le versement des activePoints ne peut se faire que sur un compte bancaire suisse dont les références sont communiquées par l'utilisateur. Il n'existe aucune obligation de verser les activePoints aux utilisateurs authentifiés. L'exploitant peut à tout moment, à sa seule appréciation et sans avoir à en indiquer les motifs, refuser le versement partiel ou total à des utilisateurs authentifiés.
23. L'exploitant est à tout moment en droit d'apporter des corrections sur les activePoints (les réduire ou les supprimer) en cas d'erreurs et si un utilisateur s'est vu attribuer des activePoints non justifiés. C'est par exemple le cas si un contrôle ultérieur venait à révéler qu'un utilisateur a communiqué de fausses données. Le droit d'apporter des corrections à tout moment dépend de la seule appréciation de l'exploitant sans qu'il ait besoin d'en indiquer les motifs.
24. A partir du moment où les activePoints ont été attribués au compte utilisateur, ils restent valables jusqu'à la fin de l'année civile suivante, c'est-à-dire au minimum 12 mois et au maximum environ 24 mois. Passé ce délai, ils expirent automatiquement et irrévocablement, sans contrepartie. En cas de résiliation de la licence ou de suppression du compte utilisateur (cf. point 13 ci-dessus), que ce soit à l'initiative de l'utilisateur ou de l'exploitant, les activePoints collectés jusque-là expireront également irrévocablement et sans contrepartie. Les activePoints ne sont ni transférables, ni cessibles par héritage.
25. Un utilisateur authentifié a la possibilité d'utiliser les activePoints convertis en bons d'achat en faisant des achats en ligne sur [www.enjoy365.ch](http://www.enjoy365.ch). La durée de validité des bons d'achat est limitée dans le temps et peut à tout moment être réduite par l'exploitant sans qu'il ait à en justifier les raisons. Cette utilisation est soumise aux conditions de la boutique en ligne [www.enjoy365.ch](http://www.enjoy365.ch), consultables sur le site en question. Les bons qui ne sont pas encaissés intégralement sur [enjoy365.ch](http://enjoy365.ch), ne donnent pas droit au paiement de la différence, et la différence est perdue sans compensation.

## **G. Messages in-app et notifications push**

26. Grâce à un système de messages in-app et de notifications, l'utilisateur reçoit un feed-back sur les activités pratiquées au moyen de l'application. L'application précise les délais associés à certaines

activités et communique d'autres éléments ayant trait à la santé. L'utilisateur peut à tout moment désactiver ou réactiver les messages in-app et les notifications push sur son appareil.

## H. Justificatif des activités / types de justificatifs / durée de conservation

27. En fonction de l'activité choisie, l'utilisateur dispose des moyens de preuve suivants:

- Téléchargement de photos
- Connexion à un capteur d'activité
- Téléchargement de documents

D'autres types de justificatifs peuvent être envisagés, et l'utilisateur en sera informé le cas échéant par l'application.

Dans la mesure du possible, l'examen des photos de justificatifs envoyées par téléchargement se fait de manière automatisée via les services Google dédiés au contrôle d'images. Google exploite ces photos aux Etats-Unis dans le seul but de contrôler qu'elles répondent effectivement aux critères d'attribution des activePoints. Google enregistre ces photos temporairement pendant une courte durée avant de les supprimer. Si le contrôle automatisé des photos de Google échoue, l'examen des photos sera assuré de façon manuelle par des collaborateurs autorisés chez eTherapists (pour plus d'informations, se reporter à «[Google Cloud Platform Licence Agreement](https://cloud.google.com/terms)»: <https://cloud.google.com/terms> et «[Data Processing and Security Terms](https://cloud.google.com/terms/data-processing-terms)»: <https://cloud.google.com/terms/data-processing-terms>).

Il relève de la seule appréciation de l'exploitant de décider pour chaque cas si l'utilisateur a bien fourni la preuve de l'accomplissement d'une activité. L'exploitant n'a pas besoin de justifier sa décision.

28. L'utilisateur doit transmettre ses justificatifs avant que l'activité n'ait expiré. Le justificatif doit être transmis en respectant les formats et les indications précisés dans l'application. Le transfert de photos et de documents par d'autres moyens n'est pas autorisé.
29. L'exploitant a le droit de conserver pendant trois ans l'ensemble des justificatifs de l'utilisateur (p. ex. photos téléchargées) à l'origine du crédit d'activePoints dans le compte utilisateur, ainsi que du versement des montants accordés à des utilisateurs authentifiés.

L'utilisateur prend connaissance du fait que l'exploitant sauvegarde pendant trois ans les bons d'achat échangés par l'utilisateur et les supprime de façon irrévocable à l'expiration de ce délai. Il relève donc de la responsabilité de l'utilisateur de faire usage, dans le délai imparti, des bons d'achat qu'il a reçus en les échangeant dans la boutique en ligne [www.enjoy365.ch](http://www.enjoy365.ch). Toutefois, la validité des bons d'achat peut à tout moment être réduite par l'exploitant avant expiration du délai, et ce sans qu'il ait besoin d'en justifier les raisons.

L'utilisateur peut à tout moment et gratuitement se déconnecter de l'application ou supprimer son compte utilisateur. Pour ce qui est de la suppression des justificatifs, le paragraphe 1 prévaut sur le présent paragraphe.

Les informations et les données associées aux versements d'activePoints sont conservées par eTherapists ainsi que par la CSS Holding SA pendant les dix années qui suivent le versement ou la facturation, à moins que des obligations d'archivage légales n'imposent des délais plus courts ou plus longs, si cela est nécessaire à des fins de preuve, s'il existe une exception applicable selon un droit quelconque, ou si une suppression anticipée s'impose (notamment parce que les données et les informations n'ont plus d'utilité ou parce qu'eTherapists ou la CSS Holding SA sont contraints à leur suppression).

## I. Obligations de l'utilisateur

30. Au cours de son utilisation de l'application, l'utilisateur n'a pas le droit (liste non exhaustive):

- de créer plusieurs comptes pour la même personne;
- d'adopter un comportement contraire à la loi et aux bonnes mœurs (p. ex. dans le téléchargement de photos);
- d'enfreindre les droits de protection industrielle et intellectuelle;
- de propager des contenus renfermant des virus, des chevaux de Troie ou tout autre programme susceptible d'endommager le logiciel;
- de saisir, d'enregistrer ou d'envoyer des liens hypertextes ou des contenus non autorisés, en particulier si ces liens ou ces contenus sont en infraction avec les obligations de confidentialité ou sont contraires à la loi;
- de distribuer des e-mails promotionnels ou indésirables (appelés «spam») ou de diffuser de fausses alertes sur des virus, des dysfonctionnements ou autres, d'inviter à participer à des concours, à un système «boule de neige», à une chaîne d'e-mails, à un jeu de type «pyramide» ou à toute autre activité similaire;
- d'utiliser l'application à des fins commerciales;
- de manipuler les fonctions et les contenus de l'application (p. ex. en faussant le nombre de pas ou le nombre d'activePoints collectés, etc.);
- de contourner, de désactiver ou de décrypter les mesures techniques qui ont été implémentées pour protéger l'application et son contenu, et toute autre initiative permettant d'entreprendre des modifications interdites de toutes sortes sur le terminal de l'utilisateur, comme désactiver les contrôles du matériel ou du logiciel («jailbraking»).

L'exploitant est en droit d'apprécier seul si l'utilisateur a enfreint l'une de ces obligations.

#### **J. Blocage du compte utilisateur en cas d'usage abusif**

31. En cas d'infraction aux présentes conditions d'utilisation ou d'usage abusif, l'exploitant est en droit à tout moment, de bloquer le compte d'un utilisateur sans dédommagement et sans avoir à en préciser les motifs. Il relève de la seule appréciation de l'exploitant d'évaluer si un usage abusif a été commis.

En cas d'infraction aux conditions d'utilisation, l'exploitant est en droit d'engager des poursuites judiciaires et de faire valoir des prétentions en dommages-intérêts pour l'ensemble des dommages que l'exploitant aurait subis.

#### **K. Droits d'utiliser les informations, le logiciel et la documentation**

32. L'utilisation des informations, du logiciel et de la documentation fournis au moyen de cette application est soumise aux présentes conditions. Les conditions de licence faisant l'objet d'une convention distincte, par exemple pour le téléchargement de logiciels, prévalent sur les présentes conditions.

L'exploitant accorde à l'utilisateur un droit non exclusif et non transposable d'utiliser les informations, le logiciel et la documentation disponibles dans l'application dans la mesure où cela a été convenu, ou, si rien n'a été convenu, en conformité avec le but poursuivi par l'exploitant au moment de la mise à disposition et la cession de ces données.

A aucun moment, l'utilisateur ne peut commercialiser, louer ou transmettre à des tiers, de quelque manière que ce soit, les informations, le logiciel ou la documentation. Les informations, le logiciel et la documentation sont protégés par les lois sur le droit d'auteur et par d'autres lois et conventions sur la propriété intellectuelle.

L'utilisateur est tenu de respecter ces droits.

#### **L. Propriété intellectuelle**

33. Les informations, les noms de marques, le design et tout autre contenu de l'application ne peuvent pas être modifiés, copiés, reproduits, vendus, loués, commercialisés, utilisés ni être complétés d'aucune manière sans autorisation préalable écrite de l'exploitant. Outre les droits d'utilisation ou autres droits

expressément accordés par les présentes conditions d'utilisation, aucun autre droit de quelque nature que ce soit n'est accordé à l'utilisateur, en particulier concernant le nom de société et les droits de la propriété industrielle, tels que brevets, modèles d'utilité ou marques, et l'exploitant n'a aucune obligation d'accorder de tels droits. Si l'utilisateur fait part d'idées et de suggestions sur l'application, l'exploitant est en droit de les exploiter gratuitement pour le développement, l'amélioration et la commercialisation des produits de son portefeuille.

#### **M. Liens hypertextes et sites tiers**

34. L'application peut renfermer des liens hypertextes vers des sites tiers. L'exploitant décline toute responsabilité quant au contenu de ces sites, car il n'est pas responsable des contenus et des informations qui s'y trouvent. Leur utilisation se fait aux seuls risques de l'utilisateur.

#### **N. Utilisation de l'application aux risques de l'utilisateur**

35. L'utilisation de l'application se fait exclusivement aux risques de l'utilisateur.

A titre d'information, l'utilisateur trouve dans l'application divers renseignements relatifs à la santé, au fitness et à d'autres thèmes similaires. L'application ne fournit pas de conseil médical, d'examen médical ni de traitement et ne remplace pas une consultation chez le médecin. Si l'utilisateur présente des problèmes ou des antécédents médicaux, il doit d'abord consulter un médecin avant de participer à une activité de l'application. Le même principe vaut pour les femmes enceintes. Dans le cas d'une urgence médicale, il est impératif de s'adresser à un médecin ou à du personnel médical qualifié; de même qu'en cas de questions spécifiques concernant un traitement, des soins ou des symptômes.

De même, l'exploitant décline toute responsabilité quant à d'éventuels problèmes de santé de l'utilisateur pouvant résulter des activités, des programmes d'entraînement ou d'autres événements.

#### **O. Exclusion de responsabilité et de garantie**

36. L'exploitant n'assume aucune responsabilité quant au fonctionnement permanent et sans dysfonctionnement de l'application.

L'exploitant est en droit, en particulier dans les cas de force majeure, de suspendre temporairement l'attribution des activePoints en cas de problèmes techniques ou de pannes système. Dans de tel cas, l'utilisateur ne pourra aucunement réclamer que les activePoints lui soient crédités ultérieurement.

En cas de dysfonctionnement de l'application, l'exploitant ne peut pas assurer une assistance dans tous les cas. De même, l'exploitant, dans la mesure où la loi le permet, ne pourra être tenu responsable des dommages de toute nature, tant matériels qu'immatériels, résultant d'une utilisation de l'application ou de dysfonctionnements techniques.

L'exploitant n'est pas non plus responsable des coûts pouvant être engendrés par l'utilisation de l'application par l'utilisateur.

Pour pouvoir attribuer des activePoints pour des activités sportives, l'exploitant s'appuie sur les données d'activité physique fournies par les applications (Apple Health, Google Fit, etc.) que l'utilisateur a lui-même connectées à l'application. En conséquence, l'exploitant ne peut assumer aucune responsabilité quant à l'exactitude et à la précision de ces données.

L'exploitant est en droit de modifier à tout moment les fonctions de l'application.

Les informations mises à disposition par l'exploitant au moyen de l'application sont soigneusement examinées selon l'état actuel des connaissances en la matière. Toutefois, l'exploitant ne peut garantir l'exactitude, l'exhaustivité, l'adéquation ni l'actualité de telles informations.

La transmission de données vers l'exploitant, en lien avec les fonctions disponibles dans l'application, se fait au moyen d'une connexion répondant aux exigences de sécurité modernes et actuelles. Malgré cela, l'exploitant ne peut pas assumer la responsabilité du bon fonctionnement ni de la sécurité absolue du transfert des données.

Dans la mesure où la loi l'y autorise, l'exploitant exclut toute responsabilité pour des défauts matériels ou des vices juridiques. En outre, toute responsabilité de l'exploitant et de tiers impliqués est exclue, en particulier en termes de séquelles, dans la mesure où aucune disposition légale n'impose de responsabilité pour malveillance, négligence grave, non-respect de la vie, du corps ou de la santé, prise en charge d'une garantie de qualité, dissimulation frauduleuse d'un défaut ou manquement à des obligations contractuelles essentielles.

Les dommages-intérêts pour violation de devoirs contractuels majeurs sont cependant limités aux dommages prévisibles se rapportant au contrat s'il n'y a pas malveillance ou négligence grave.

Bien que l'exploitant s'efforce de protéger l'application contre les virus, il ne peut garantir qu'elle en soit exempte. Avant tout téléchargement d'informations, du logiciel et de la documentation, l'utilisateur doit, pour sa propre sécurité, ainsi que pour empêcher tout virus sur l'application, prévoir des dispositifs de sécurité et un antivirus appropriés.

## **P. Protection des données**

37. La société eTherapists GmbH, Oranienstrasse 185, 10999 Berlin, Allemagne, est le propriétaire et l'exploitant de l'application.

Dans le cas où, pour des raisons quelconques (p. ex. en raison d'une demande d'assistance (Support) de la part d'un utilisateur), la CSS Assurance-maladie SA viendrait à prendre connaissance de l'identité et de données personnelles de l'utilisateur, la CSS Assurance-maladie SA garantit d'assurer la protection applicable à ce type de données. Dans ce cas, la CSS Assurance-maladie SA n'utilise les données de l'utilisateur que pour répondre à ses éventuelles questions dans le respect de la législation en matière de protection des données. L'utilisateur de l'application n'est à aucun moment contraint de communiquer des données personnelles à la CSS Assurance-maladie SA pour pouvoir utiliser l'application, ni pour adresser des demandes d'assistance à la CSS Assurance-maladie SA en tant que tiers impliqué. La collecte d'activePoints, ainsi que le versement auquel ils donnent lieu dans l'application sont parfaitement possibles sans avoir à communiquer de données personnelles à la CSS Assurance-maladie SA. Il en va de même pour les autres sociétés du Groupe CSS. On entend par «données personnelles» toutes les informations se rapportant à une personne identifiée ou identifiable.

38. eTherapists est propriétaire des données collectées dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les données portées à la connaissance de l'exploitant par l'utilisateur sont traitées en Allemagne.

L'utilisateur a le droit de demander à tout moment à eTherapists d'être renseigné sur les données enregistrées et exploitées et, au besoin, de les faire corriger, compléter, de bloquer leur utilisation, voire de réclamer leur suppression dans le respect du cadre légal.

Les demandes d'information, de rectification ou de suppression des données de l'utilisateur doivent être envoyées par écrit à l'adresse ci-dessous et être accompagnées d'une demande signée précisant l'adresse de l'utilisateur ainsi que d'une copie de son passeport ou de sa carte d'identité.

eTherapists GmbH  
Oranienstr. 185  
10999 Berlin

## **Inscription et vérification**

39. Pour permettre une inscription, l'exploitant a besoin de l'adresse e-mail de l'utilisateur et d'un mot de passe choisi par ce dernier.

En cas d'utilisation du service Google «Google Signin» pour créer un profil d'utilisateur, l'adresse e-mail du compte utilisateur Google utilisé est transmise à l'exploitant. Ces données ne sont utilisées qu'à des fins d'inscription et d'enregistrement. Grâce au service Google Sign-In, Google reconnaît les données relatives à la connexion à l'application. D'autres données, telles que l'utilisation du contenu, les services fournis et les données soumises, ne seront ni partagées ni partagées avec Google.

De plus amples informations sur l'utilisation des données par Google (Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA), sur les possibilités de réglage et d'opposition, peuvent être consultées dans la déclaration de protection des données de Google sur <https://policies.google.com/>.

Pour pouvoir vérifier s'il s'agit d'un utilisateur authentifié, l'exploitant a besoin du numéro-client et de la date de naissance de l'utilisateur. Ces données sont comparées à des valeurs pseudonymisées fournies par la CSS Assurance-maladie SA dans le but de vérifier que l'utilisateur dispose d'un rapport d'assurance en cours de validité auprès de la CSS Assurance-maladie SA (LCA).

## **Choix des activités donnant lieu à l'attribution d'activePoints**

En cliquant sur la fonctionnalité correspondante, l'utilisateur sélectionne les activités de l'application pour lesquelles il souhaite recevoir ou collecter des activePoints.

## **Numéro IBAN, prénom et nom**

Pour qu'un utilisateur authentifié puisse percevoir le montant correspondant aux activePoints collectés, il doit communiquer un numéro IBAN d'une banque suisse ainsi que le prénom et le nom du détenteur du compte.

## **Synchronisation des données d'activité physique pour les activités sportives**

Si l'utilisateur relie son application de santé (Apple Health, Google Fit etc.) ou son capteur d'activité (Garmin, etc.) à l'application, il consent expressément à ce que l'application vérifie régulièrement si les données qu'elle a ainsi collectées grâce à la connexion de toutes les applications de santé ou de capteurs permettent l'attribution d'activePoints, et si l'utilisateur peut bel et bien prétendre à des activePoints pour une activité sportive (nombre de pas, fréquence cardiaque ou calories dans un temps donné). L'utilisateur peut à tout moment activer ou désactiver cette connexion dans l'application. Si l'utilisateur a recours au service d'un prestataire tiers permettant un suivi (tracking) (p. ex. Thryve Health, Google Fit et Apple Health Kit), des données personnelles devront alors être échangées concernant l'inscription et l'utilisation. A aucun moment l'exploitant ne remettra aux sociétés du Groupe CSS des données personnelles de l'utilisateur, comme le nombre de pas, la fréquence cardiaque ou les calories consommées en lien avec l'activité réalisée.

## **Marketing direct dans l'application**

L'exploitant est en droit d'utiliser l'application pour informer régulièrement l'utilisateur de produits et de services du Groupe CSS et de faire de la publicité dans ce sens.

## **Vidéo de coaching 1:1**

La vidéo de coaching 1:1 est une offre payante de la CSS Assurance-maladie SA.

La vidéo de coaching 1:1 est réalisée sur la base des contenus audio et vidéo pertinents des personnes participantes. Ces contenus ne sont ni enregistrés, ni archivés. Sont applicables les conditions d'utilisation relatives à l'offre de vidéo de coaching 1:1, que l'utilisateur/-trice doit au préalable approuver ([css.ch/coach-sante](https://css.ch/coach-sante)).

Si l'utilisateur/-trice saisit son adresse e-mail ou les données optionnelles mentionnées ci-dessus dans le cadre de la vidéo de coaching 1:1, la CSS Assurance-maladie SA est informée du fait que l'utilisateur/-

trice utilise l'application.

Lors de l'utilisation de la vidéo de coaching 1:1, seules des données pseudonymisées sont échangées entre le back-end Humanoo de eTherapists et la plateforme de coaching en vidéo ainsi qu'entre l'application active365 et le plugin du service de coaching en vidéo.

## Données d'utilisation

Dans le cadre de l'utilisation de l'application par l'utilisateur, et pour pouvoir attribuer un certain nombre d'activePoints à la fin d'une activité, eTherapists utilise les données suivantes:

- ID utilisateur pseudonymisé
- Date
- Achèvement de l'activité , sessions, programme ou autres
- Catégorie (activité physique, alimentation, pleine conscience)
- Sous-catégorie:
  - Pour l'activité physique: force, endurance, contrôle du poids, mobilité
  - Pour l'alimentation: contrôle du poids, alimentation saine
  - Pour la pleine conscience: relaxation, concentration, motivation, sommeil
- Habitudes d'utilisation

Par ailleurs, eTherapists, en tant qu'exploitant de l'application, enregistre et exploite les données suivantes:

- Type d'appareil sur lequel est utilisée l'application
- Système d'exploitation et version installée sur l'appareil
- Adresse IP dynamique
- Interactions au sein de l'application
- Données que l'utilisateur saisit dans l'application (p. ex. le numéro IBAN, le prénom, le nom, le sexe, la taille, les allergies, le poids et l'âge)

L'exploitant utilise les données qui lui ont été transmises dans l'application en association avec l'ID utilisateur pour envoyer des messages in-app, attribuer des activePoints à l'utilisateur et répondre aux éventuelles questions que l'utilisateur pourrait poser s'il venait à contacter directement l'exploitant. L'exploitant utilise par ailleurs l'ID utilisateur pour activer, bloquer ou supprimer un compte utilisateur dans l'application. L'exploitant fait usage des données de l'utilisateur pour garantir l'exploitation et les fonctions de l'application, et à des fins de statistiques pseudonymes portant sur l'ensemble des utilisateurs. eTherapists peut également utiliser les données d'un utilisateur pour répondre à d'éventuelles questions si ce dernier venait à contacter eTherapists directement.

L'exploitant utilise par ailleurs les données suivantes dans le but d'améliorer l'application:

- Données de session se rapportant aux utilisations de l'application (comprenant la durée et la fréquence des utilisations, les réglages de la langue et du pays, des informations concernant le navigateur et le système d'exploitation, les adresses du protocole Internet, les termes recherchés et les résultats des recherches, les évaluations reçues)

L'application utilise l'outil d'analyse Adobe Analytics, un produit de la société Adobe Systems Software Ireland Limited (4-6 Riverwalk Citywest Business Campus Dublin 24 Republic of Ireland). Quand l'utilisateur installe l'application, Adobe Analytics enregistre de façon pseudoynme, entre autres, des données techniques concernant l'installation, l'inscription et la première ouverture de l'application, les interactions dans le compte utilisateur, la catégorie d'utilisateur en fonction du groupe d'âge, du nombre, du type et de l'accomplissement des activités, les capteurs d'activité que l'utilisateur a reliés à l'application (le type de capteur qui a été connecté), les clics sur les bannières et sur les liens de l'application.

L'application utilise la plateforme de développement «Google Firebase» avec les fonctions et les services associés, proposés par Google LLC 1600 Amphitheatre Pkwy Mountain View, CA, 94043 USA.

Google Firebase est une plateforme dédiée aux développeurs d'applications pour appareils mobiles et pages web. Google Firebase propose un grand nombre de fonctions, représentées sur la page d'aperçu

suivante: <https://firebase.google.com/products/>. eTherapists utilise les services suivants de «Google Firebase»:

- «Cloud Messaging» pour envoyer des notifications push
- «Dynamic Links» pour une expérience utilisateur fluide
- «Crashlytics» pour avoir une vue d'ensemble des plantages et les performances des applications
- «Firebase Analytics» pour évaluer les interactions des utilisateurs. Firebase Analytics a pour but d'enregistrer la manière dont les utilisateurs interagissent avec une application. Sont aussi enregistrés certains événements (appelés «events»), comme la première ouverture de l'application, les mises à jour, les plantages et la fréquence d'utilisation de l'application.

Les informations traitées par Google Firebase sont le cas échéant utilisées en association avec d'autres services de Google, comme Google Analytics et les services de marketing de Google. Dans ce cas, seules des informations pseudonymisées sont collectées, comme l'identifiant publicitaire Android Advertising ID ou l'identifiant publicitaire pour iOS, dans le but d'identifier les appareils mobiles de l'utilisateur. Vous trouverez plus d'informations sur l'utilisation des données par Google à des fins de marketing sur la page suivante: <https://www.google.com/policies/technologies/ads>, et la charte de confidentialité de Google est consultable sur <https://www.google.com/policies/privacy>. Google adhère aux principes du bouclier de protection des données personnelles, et offre de ce fait la garantie de répondre aux exigences formulées par la législation européenne sur la protection des données. (<https://www.privacyshield.gov/participant?id=a2zt000000001L5AAI&status=Active>).

L'utilisateur prend acte du fait que l'exploitant installe dans certains cas des cookies dans la mémoire du terminal de l'utilisateur pour le fonctionnement de l'application, dans la mesure où celui-ci l'autorise. Si tel n'est pas le cas, les fonctions, voire l'utilisation de l'application peuvent être limitées.

#### **Droit de communiquer les données à des tiers**

40. eTherapists est en droit de transmettre ou de divulguer les données de l'utilisateur, si cela est jugé nécessaire pour respecter les lois et réglementations en vigueur, pour des audits internes et externes, comme pour un audit financier, en cas de procédure juridique, à la demande des autorités juridiques ou administratives, ou pour toute autre raison considérée comme indispensable pour protéger et défendre les droits ou la propriété.

#### **Mesures techniques et organisationnelles pour protéger les données**

41. eTherapists a pris les mesures de sécurité techniques et organisationnelles qui s'imposent pour protéger les données contre tout accès non autorisé et contre toute exploitation frauduleuse. Ces mesures sont régulièrement contrôlées et adaptées aux évolutions technologiques.

#### **Quelles informations sont transmises par eTherapists à la CSS Holding SA et à la CSS Assurance-maladie SA?**

42. Quand une activité est terminée, un certain nombre d'activePoints est attribué. Si un utilisateur authentifié réclame le versement des activePoints collectés au moyen de l'application, l'exploitant transmet à la CSS Holding SA les données suivantes, pour le décompte et la facturation du montant déjà versé à l'utilisateur authentifié par l'exploitant, ainsi qu'à des fins d'évaluation, en vue du développement de l'application:
- ID utilisateur pseudonymisé
  - Nombre d'activePoints collectés pour l'ID utilisateur pseudonymisé
  - Evaluation du comportement d'utilisation sous forme pseudonymisée par Adobe Analytics (voir point 39 ci-dessus)

En tant qu'exploitant de l'application, eTherapists GmbH ne communique aux sociétés du Groupe CSS aucune donnée personnelle relative aux activités que l'utilisateur a réalisées, ni même le nombre ou le type d'activités réalisées. De la même manière, il n'y a aucune transmission d'informations enregistrées volontairement par l'utilisateur dans les paramètres de l'application, comme le sexe, la taille, les allergies, le poids et l'âge.

## **Demandes d'assistance**

43. Pour des demandes d'assistance, l'utilisateur de l'application peut à tout moment poser d'éventuelles questions via la fonction de contact de l'application ou joindre la CSS Assurance-maladie SA au numéro de téléphone payant 0844 277 365. L'exploitant répond en principe aux demandes d'assistance des utilisateurs. La CSS Assurance-maladie SA peut consulter ces demandes d'assistance à des fins d'assurance de la qualité.

## **Q. Autres dispositions**

44. Si certaines dispositions des présentes conditions d'utilisation s'avèrent invalides, caduques ou inapplicables, la validité, l'efficacité et l'applicabilité des autres parties n'en sont pas affectées. Pour toute question ou litige liés à l'utilisation de l'application, seul le droit suisse est applicable, dans la mesure où la loi le permet, en excluant explicitement les dispositions régissant les conflits de lois. Sous réserve de dispositions impératives régissant les conflits de lois. Le for exclusif est le Tribunal de commerce de Zurich, sous réserve d'autres juridictions obligatoires. En cas de confusion et/ou de contradiction entre le texte allemand, français, italien ou anglais des présentes conditions d'utilisation, la version allemande fait foi.

Version 1.5; eTherapists GmbH, Berlin, juin 2023