

Conditions générales (CG)

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales (ci-après «CG») réglementent le rapport de droit entre les personnes demandant conseil et Insel Gruppe AG, Inselspital, Service universitaire de dermatologie (ci-après «Inselspital»), dans le cadre du recours aux prestations de services mises à disposition par le biais du service «Dermatologie en ligne» (ci-après dénommées «services»).

2. Exécution et conclusion du contrat

Si vous souhaitez utiliser les services, vous devez saisir votre adresse e-mail et un mot de passe et confirmer votre mot de passe dans la rubrique «Inscription». Si vous avez déjà créé un compte utilisateur, vous pouvez vous connecter directement. Une fois l'inscription effective, vous recevez une confirmation automatique à l'adresse e-mail que vous aurez préalablement saisie. Cette confirmation comporte un lien. Après avoir cliqué sur ce lien, vous pouvez introduire davantage de renseignements personnels, poser votre question et choisir votre moyen de paiement. Vous serez alors invité à approuver les présentes CG. En envoyant votre question, vous déclarez accepter les conditions des présentes CG et le paiement du service demandé.

3. Étendue du traitement et de la prestation

«Dermatologie en ligne» est un service de conseil basé sur Internet (télédermatologie) proposé par l'Inselspital. Ce portail facilite l'accès au service dermatologique et à ses spécialités, et permet ainsi de recueillir un premier ou un second avis dans le domaine de la dermatologie. Votre demande est en principe traitée dans les 24 heures (un jour ouvrable). Après une évaluation réalisée par le médecin compétent, vous recevez un e-mail avec votre résultat.

L'envoi de votre demande via le portail en ligne ne donne lieu à aucune relation thérapeutique personnelle avec le médecin. Aussi aucun diagnostic précis n'est-il posé. Sur la base des photos et des informations complémentaires, l'objectif est de procéder à une première évaluation et d'émettre ensuite une recommandation concernant la marche à suivre (aucun traitement nécessaire, traitement recommandé auprès d'un médecin traitant ou d'un dermatologue, etc.). Si vous avez d'autres questions sur votre état de santé, nous vous invitons à consulter votre médecin traitant. Ne commencez pas, ne modifiez pas ou n'interrompez pas un traitement dermatologique en cours de votre propre initiative ou sans en avoir discuté avec votre médecin.

Le conseil en ligne n'est pas un système d'urgence. Il n'est pas conçu pour les patients nécessitant un suivi médical immédiat ou des mesures médicales devant être mises en place dans les plus brefs délais.

4. Responsabilité et exclusion de responsabilité

Dans le cadre de la fourniture des services définis aux termes des présentes CG, l'Inselspital ne peut être tenu responsable qu'en cas de faute intentionnelle et de négligence grave. Sa responsabilité est également exclue dans les limites permises par la loi. L'Inselspital ne peut notamment pas être tenu responsable des dommages survenant en raison d'informations erronées ou de problèmes techniques.

Par ailleurs, l'interprétation des photos dépend de leur qualité et peut également se trouver limitée si les informations fournies se révèlent insuffisantes (rapport médical manquant, informations cliniques non transmises, etc.). Par conséquent, l'évaluation se fonde uniquement sur les informations mises à disposition par vos soins. L'Inselspital ne peut être tenu responsable d'évaluations médicales complémentaires. Le service fourni n'a donc pas vocation à remplacer la consultation personnalisée chez le médecin traitant ou un dermatologue.

5. Droits et devoirs de la personne demandant conseil

5.1 Vos droits

À tout moment, vous avez le droit d'exiger des informations sur les données personnelles que nous traitons par votre intermédiaire.

Toute mesure médicale nécessite votre accord. En vous connectant au portail en ligne et en envoyant une documentation photographique, vous déclarez accepter que l'Inselspital établisse un diagnostic et traite vos données à cette fin.

5.2 Vos devoirs

Le portail en ligne vous permet de décrire votre problème médical et les douleurs éventuelles associées, et de charger des photographies à des fins de documentation. Afin que nous puissions procéder à une évaluation la plus précise possible, vous vous engagez à présenter votre situation et votre question le plus précisément possible et à vous assurer de la bonne qualité de vos photographies. Vous êtes invité à consulter à cette fin les instructions pour la réalisation d'une photo appropriée fournies sur le site web.

Par ailleurs, vous vous engagez à donner des informations véridiques et déclarez être âgé de 18 ans au minimum. Il vous est interdit d'utiliser le portail en ligne pour un quelconque autre usage que la finalité prévue, en particulier pour enregistrer ou traiter un contenu punissable ou illicite de quelque nature que ce soit ou y donner accès. Vous ne pouvez télécharger de données concernant une autre personne que si vous avez préalablement obtenu le consentement exprès de la personne concernée à cette fin.

En outre, vous vous engagez contractuellement à payer le service utilisé (voir chiffre 7 Paiement).

6. Sécurité et protection des données

Toutes les données personnelles communiquées à l'Inselspital sont traitées en vertu des dispositions légales du droit suisse sur la protection des données. Elles sont de ce fait protégées contre tout traitement non autorisé par des mesures techniques et organisationnelles de haut niveau.

La plateforme en ligne est mise à disposition par Swisscom. Vos données sont enregistrées sous forme codée dans un centre de traitement de Swisscom situé en Suisse. Tous les transferts de données depuis votre ordinateur vers le serveur de Swisscom sont codés afin de garantir qu'aucune personne non autorisée ne puisse consulter vos données.

Néanmoins, vous devez être conscient que la transmission d'informations sur Internet et *via* d'autres outils électroniques comporte certains risques de sécurité et que la sécurité des informations transmises par ce biais ne peut être totalement garantie. Malgré l'utilisation des technologies de sécurité les plus modernes, il est donc impossible pour nous, pour Swisscom ou pour vous en tant qu'utilisateur de garantir une sécurité absolue. Nous vous recommandons d'appliquer les mesures de sécurité requises sur votre ordinateur (p. ex. antivirus à jour et pare-feu) et, en particulier, de ne pas enregistrer vos données de santé au niveau local sur un appareil (p. ex. ordinateur ou terminal mobile) auquel un tiers pourrait accéder. Vous assumez tout risque pouvant résulter d'une manipulation de votre ordinateur ou d'une utilisation abusive de vos données d'accès.

Swisscom met uniquement à disposition la plateforme en ligne et ne peut consulter vos données de santé.

Nos médecins et leurs collaborateurs qui ont accès à vos données de santé sont tenus de traiter tous les éléments en rapport avec votre demande de manière strictement confidentielle. Ainsi, seules les personnes qualifiées pour l'exécution du service régi par les présentes CG sont autorisées à accéder à vos données.

Les données et informations communiquées à l'Inselspital par Internet sont utilisées exclusivement dans l'optique de la réalisation du service. Sans votre accord, vos données ne sont pas transmises à d'autres prestataires médicaux (médecin traitant, spécialiste, hôpital).

En sollicitant le service, vous déclarez que vous acceptez expressément le traitement des données décrit.

7. Paiement

Les personnes demandant conseil via le portail en ligne paient le prix mentionné dans le cadre de l'exécution du contrat au titre du recours aux services. Les modes de paiement disponibles sont indiqués dans le portail en ligne. Il convient de noter que le paiement par carte de crédit peut entraîner des frais supplémentaires tels que pratiqués de manière usuelle. Nous vous invitons à vous mettre au préalable en relation avec votre caisse-maladie pour une prise en charge éventuelle des coûts.

8. Modification des CG

L'Inselspital se réserve le droit de modifier les CG à tout moment. La version la plus récente est publiée dans la rubrique «Dermatologie en ligne». La version des CG qui s'applique est celle en vigueur à la conclusion du contrat.

9. Droit applicable et for

Le droit suisse est exclusivement applicable. Le for est à Berne (Suisse). Les dispositions légales contraignantes contraires demeurent réservées.

Insel Gruppe AG, Inselspital, juin 2018