



## Conditions d'utilisation du prestataire de soins de sante

### pour l'utilisation de la plateforme SaaS ENAB.LE de

### Yarowa AG, Zoug

#### Table des matieres

|    |                                                                      |    |
|----|----------------------------------------------------------------------|----|
| 1  | Definitions .....                                                    | 2  |
| 2  | Introduction .....                                                   | 3  |
| 3  | Objet des PRESENTES CONDITIONS D'UTILISATION.....                    | 3  |
| 4  | Objet du contrat .....                                               | 4  |
| 5  | Droits d'utilisation .....                                           | 4  |
| 6  | Inscription et acces au portail .....                                | 5  |
| 7  | Devoir de diligence du PREsTATAiRE DE soiNs DE sANTe .....           | 5  |
| 8  | Consignes de securite, derangements techniqueset interruptions ..... | 5  |
| 9  | Protection des donnees / traitement des donnees .....                | 6  |
| 10 | Responsabilite et exclusion de responsabilite .....                  | 9  |
| 11 | Couts.....                                                           | 9  |
| 12 | Resiliation et blocage de l'accès .....                              | 9  |
| 13 | Modification des Conditions d'utilisation .....                      | 10 |
| 14 | Droit applicable et juridiction competente .....                     | 10 |

## 1 Définitions

1.1 Les termes cités et définis dans cette section 1.1 auront le sens suivant lorsqu'ils sont utilisés en lettres capitales. Les termes ainsi définis le sont indépendamment de leur utilisation au singulier ou au pluriel.

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| « ENAB.LE »                       | est la plateforme SaaS mise en ligne à l'adresse <a href="http://www.yarowa.com">http://www.yarowa.com</a> par Yarowa pour l'attribution des contrats de service et la numérisation du processus dans le cadre des prestations de services entre les ENTREPRISES, les PRESTATAIRES DE SERVICES TIERS et les PRESTATAIRES DE SOINS DE SANTE.                                                                 |
| « YAROWA »                        | est Yarowa AG, Zählerweg 5, CH-6300 Zoug.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTE     | il s'agit de personnes physiques ou morales qui fournissent des prestations dans le domaine de la santé (par ex. Spitex, maisons de retraite, établissements de soins et maisons de retraite, etc.).                                                                                                                                                                                                        |
| « UTILISATEUR »                   | est toute personne physique ou morale (ENTREPRISE, PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS et/ou PRESTATAIRE DE SOINS de santé) ayant ACCES à la plateforme ENAB.LE.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| « CONDITIONS D'UTILISATION »      | signifient les présentes conditions.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| « PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS » | est une personne physique ou morale résidant ou ayant son siège social en Suisse qui propose et exécute des services via la plateforme ENAB.LE.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| « ENTREPRISE »                    | est une assurance, caisse d'assurance maladie ou autre personne physique ou morale, domiciliée ou ayant son siège en Suisse et qui en son propre nom ou par l'intermédiaire de PRESTATAIRES DE SERVICES TIERS mandats recueillent ou échangent avec ses PRESTATAIRES DE SOINS DE SANTE des documents ou informations aux fins du traitement administratif des services de soins sur la plateforme ENAB.LE . |
| « ACCES » ou « ACCEDER »          | signifie l'accès à la plateforme ENAB.LE par l'UTILISATEUR aux fins d'utiliser les services d'ENAB.LE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## 2 Introduction

YAROWA a pour objectif de simplifier et de numériser l'exécution administrative de certaines prestations de soins de santé via ENAB.LE.

Les ENTREPRISES travaillant avec ENAB.LE peuvent inviter les PRESTATAIRES DE SOINS DE SANTE à s'INSCRIRE SUR ENAB.LE afin de faciliter le processus administratif dans le cadre de l'exécution de leurs prestations. Dans ce cas, un portail protégé par mot de passe est mis à la disposition des PRESTATAIRES DE SOINS DE SANTE via ENAB.LE, qui permet d'échanger et de communiquer des documents de manière sécurisée et structurée.

Les ENTREPRISES ont également la possibilité de mandater des PRESTATAIRES DE SERVICES TIERS via ENAB.LE pour les soutenir dans l'exécution administrative des prestations dans le secteur de la santé (par ex. les contrôleurs) en leur confiant certaines tâches de gestion administrative des prestations.

### **3 Objet des PRESENTES CONDITIONS D'UTILISATION**

- 3.1 YAROWA exploite la plateforme SaaS ENAB.LE.
- 3.2 Les présentes CONDITIONS D'UTILISATION visent à définir les droits et obligations en vertu desquels le PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTÉ peut ACCÉDER à la plateforme ENAB.LE. Les présentes CONDITIONS D'UTILISATION s'appliquent quelle que soit la technologie de l'information sur laquelle la plateforme ENAB.LE est mise à disposition.
- 3.3 Le PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTÉ garantit avoir lu attentivement et compris les présentes CONDITIONS D'UTILISATION. En ACCÉDANT à la plateforme ENAB.LE, le PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTÉ accepte les présentes dispositions. Si le PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTÉ n'accepte pas les présentes CONDITIONS D'UTILISATION, il n'aura pas le droit d'ACCÉDER à la plateforme ENAB.LE.
- 3.4 Pour les services que le PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTÉ acquiert en dehors de la plateforme ENAB.LE, les conditions générales et/ou des clauses contractuelles en matière de protection des données du prestataire tiers concerné (telles que le fournisseur de services Internet) s'appliquent.
- 3.5 YAROWA n'est pas et ne fera pas partie de la relation contractuelle entre l'ENTREPRISE et le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS et/ou L'ENTREPRISE ET LE PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTÉ et/ou entre le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS et le PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTÉ. Le PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTÉ ne pourra faire valoir de prétentions vis-à-vis de L'ENTREPRISE ou du PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS (ou vice versa) que directement à l'encontre de ces parties (ou vice versa).

### **4 Objet du contrat**

#### **4.1 Fonctionnalités**

ENAB.LE offre aux PRESTATAIRES DE SOINS DE SANTÉ, entre autres, un accès sécurisé aux fonctionnalités suivantes :

- Possibilité de télécharger des documents en toute sécurité ;
- Communication cryptée; et
- Notification par e-mail de nouveaux documents et/ou de nouveaux messages

Les fonctionnalités d'ENAB.LE sont continuellement étendues dans le but de continuer à faciliter l'interaction entre les parties impliquées.

#### **4.2 Parties impliquées dans l'utilisation du portail**

La plateforme ENAB.LE facilite et rationalise la communication et la coordination entre les parties impliquées (ENTREPRISES, PRESTATAIRES DE SERVICES TIERS et PRESTATAIRES DE SOINS DE SANTÉ).

Outre le PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTE et l'ENTREPRISE, le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS (par ex. le contrôleur) peut également avoir accès aux documents et informations téléchargés s'il a été mandaté par l'ENTREPRISE. La fonction messages avec les PRESTATAIRES DE SERVICES TIERS est exclue si les participants ont choisi explicitement sur le portail que la communication ne doit avoir lieu qu'entre les deux autres parties.

#### 4.3 Exploitants de la plateforme ENAB.LE

La plateforme ENAB.LE elle-même est exploitée par YAROWA AG, dont le siège se trouve à Zoug. Les données sont hébergées en Suisse. YAROWA AG a accès aux données personnelles du PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTE dans la mesure où cela est nécessaire à l'exploitation du portail (par exemple, adresse e-mail du PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTE utilisée comme nom d'utilisateur). YAROWA ne peut en revanche pas consulter les documents ou les messages échangés entre les participants qui sont tous enregistrés de manière cryptée.

## 5 Droits d'utilisation

- 5.1 Le PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTE ne peut utiliser le portail que conformément aux CONDITIONS D'UTILISATION ci-après et uniquement à usage personnel. Il n'existe aucun droit d'accès au portail.

## 6 Inscription et accès au portail

- 6.1 Lors de la première inscription, le PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTE revoie un e-mail à l'adresse électronique enregistrée auprès de l'ENTREPRISE. Cet e-mail contient un lien pour la première inscription sur la page de connexion et la définition du mot de passe personnel.
- 6.2 Toute personne qui s'est authentifiée au moyen de ses données d'accès personnelles est autorisée à utiliser le portail vis-à-vis de l'ENTREPRISE, du PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS et de YAROWA. Par conséquent, l'ENTREPRISE, YAROWA et le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS, le cas échéant, peuvent, sans autre vérification de l'autorisation de l'UTILISATEUR, fournir des données et des informations à l'UTILISATEUR via le portail et recevoir des notifications de l'UTILISATEUR.

### Devoir de diligence du PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTE

- 7.1 Les données d'accès doivent être conservées confidentielles par le PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTE, en lieu sûr et protégées contre toute utilisation abusive par des personnes non autorisées. Le PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTE supporte toutes les conséquences résultant d'une utilisation non autorisée de ses données d'accès.
- 7.2 Si le PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTE soupçonne des tiers non autorisés d'avoir obtenu connaissance des données d'accès, il est tenu d'alerter immédiatement l'ENTREPRISE et YAROWA par écrit (un e-mail est suffisant) afin que l'accès puisse être bloqué.
- 7.3 Le PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTE est personnellement responsable de la conservation en toute sécurité des documents et informations que le PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTE télécharge sur son terminal électronique à partir du portail.

## 8 Consignes de securite, derangements techniques et interruptions

- 8.1 Dans le cadre de la connexion Internet utilisee pour l'echange de donnees entre L'ENTREPRISE, le PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTE et le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS, il est possible que les donnees puissent egalement etre transmises a l'etranger, meme si l'expediteur et le destinataire se trouvent en Suisse. La transmission des donnees est protegee par un cryptage approprie. Malgre une securite de cryptage suffisante, il existe des risques residuels. L'ENTREPRISE, le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS et YAROWA declinent toute responsabilite quant au bon fonctionnement et a la securite de la transmission des donnees via Internet.
- 8.2 Dans le cadre de l'utilisation d'une connexion Internet, il existe un risque que des tiers non- autorises accedent a l'ordinateur ou a la connexion de donnees des parties de maniere dissimulee (p. ex. piratage) et que des virus informatiques se propagent sur l'ordinateur. Le PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTE est responsable de l'acces a son propre ordinateur et de la connexion Internet. Il doit veiller a l'instauration d'une securite suffisante, par exemple grâce a des programmes antivirus et pare-feu.
- 8.3 En cas d'acces au portail depuis l'etranger, il existe egalement un risque que les donnees ne soient pas suffisamment protegees en raison d'une protection inadeguate. Il incombe au PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTE de s'informer sur la legitime d'un acces depuis l'etranger et sur les risques eventuels y afferents. YAROWA decline toute responsabilite a ce sujet.
- 8.4 YAROWA s'efforce de permettre un acces au portail 24 heures sur 24. Malgre une maintenance minutieuse, des erreurs ne peuvent etre exclues et le fonctionnement ininterrompu du portail ne peut etre garanti. Dans la mesure du possible, les interruptions planifiees du systeme sont effectuees pendant les heures creuses. YAROWA decline toute responsabilite en cas de dommages resultant d'interruptions ou de dysfonctionnements.

## 9 Protection des donnees / traitement des donnees

- 9.1 YAROWA accorde une grande priorite a la protection et a la securite des donnees. Toutes les donnees personnelles sont traitees conformement aux dispositions applicables en matiere de protection des donnees.

### 9.2 Donnees collectees

Lors de l'utilisation du portail, les participants communiquent les donnees personnelles du PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTE. Il convient, au sens des presentes clauses en matiere de protection des donnees, de faire une distinction entre les donnees personnelles des categories suivantes :

- DONNEES PERSONNELLES : Donnees communiquees par l'UTILISATEUR lors de l'acces au portail. Ces donnees peuvent comprendre: des donnees de connexion (par exemple, adresse IP, identifiants de connexion, mots de passe, etc.), des donnees de profil (par exemple, nom, adresse, profession, sexe) et des informations personnelles (par exemple, likes, recommandations, avis clients, etc.).
- DONNEES DE TIERS : Donnees saisies par un participant dans le portail a des fins de traitement du cas, mais concernant un autre UTILISATEUR ou une tierce personne (comme les informations transmises dans le cadre de l'attribution des prestations de services, etc.).

- DONNEES COMMERCIALES : Tous les documents telecharges sur le portail par les participants et mis a disposition pour l'execution de la prestation de services ou echanges entre les participants.
- Des cookies peuvent etre installes sur l'appareil du PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTE aux fins d'identification et d'amelioration de la facilite d'usage et de l'experience utilisateur. Le PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTE peut refuser l'installation de cookies (dans la mesure ou ils ne sont pas necessaires pour se connecter) mais, dans ce cas, la facilite d'usage ainsi que l'experience utilisateur pourrait etre reduits.
- YAROWA utilise les services des prestataires tiers (par exemple, Google Analytics) pour analyser les habitudes de navigation des utilisateurs. Ces prestataires tiers peuvent traiter les donnees de navigation des utilisateurs. Les donnees traitees de cette maniere peuvent etre transmises aux serveurs tiers situes en dehors de la Suisse et en particulier aux Etats-Unis. Le PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTE peut refuser d'utiliser des services d'analyse.

### 9.3 Portee et finalite du traitement des donnees personnelles

YAROWA peut traiter les donnees personnelles (sauf les DONNEES COMMERCIALES), aux fins decrites ci-dessous :

- Deroulement des prestations : Pour assurer un deroulement efficace de la prestation et l'interaction entre l'ENTREPRISE, le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS et le PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTE, ainsi que l'evaluation des prestations fournies.
- Evaluation de la prestation : Pour etablir des statistiques sur les performances et les couts, faire d'autres analyses ainsi qu'afin de mesurer la satisfaction des clients. Ces evaluations peuvent etre mises a la disposition des tiers en format anonymise.
- Analyse de marche et amelioration du portail: Pour ameliorer la facilite d'usage du portail ou mieux l'adapter aux groupes d'utilisateurs.
- Communication: Afin de contacter le PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTE. La prise de contact peut etre effectuee dans le cadre de services complementaires ou des messages lies au portail. Cette communication est effectuee par des moyens economiquement appropries et d'une maniere simple, claire et adequate.
- Newsletter: afin d'envoyer aux PRESTATAIRES DE SOINS DE SANTE un bulletin d'information ou des communications similaires. Si une newsletter est creee, le client peut s'abonner a cette communication en envoyant un e-mail a [info@yarowa.com](mailto:info@yarowa.com) ou en appuyant sur la touche Opt-in de la newsletter. Le PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTE peut a tout moment se desinscrire de cette communication.
- Activites de l'utilisateur: L'adresse IP du PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTE et d'autres donnees personnelles relatives a ses activites sur le portail peuvent etre traitees. Par exemple, il est possible d'enregistrer a quelle frequence un PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTE accede au portail, a quel contenu il accede et/ou quel appareil il utilise.

Les donnees commerciales peuvent etre traitees aux fins suivantes :

- Execution de la prestation : pour assurer le deroulement de la transaction et l'interaction entre L'ENTREPRISE, le PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS et le PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTE, comme le stockage, la presentation et la divulgation de telles informations entre les participants autorises.

- Les données personnelles peuvent être divulguées si la loi l'exige. Cette divulgation ne peut être faite qu'aux autorités et aux tribunaux compétents. Les données personnelles peuvent également être traitées en cas de procédure judiciaire à l'encontre d'un utilisateur lorsque ce dernier a enfreint les Conditions d'utilisation ou le droit.

YAROWA s'engage à traiter les données personnelles en dehors de l'Union européenne (UE) et de l'Espace économique européen (EEE) conformément aux dispositions standards de protection des données de la législation suisse ou de la Commission européenne. Des exceptions s'appliquent cependant aux pays tiers pour lesquels la Commission européenne a établi un niveau approprié de protection des données, lesquels ne nécessitent pas le consentement de l'UTILISATEUR.

#### 9.4 Suppressions des données

Le PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTE est responsable de la conservation des données, du contenu et/ou des informations concernant la transaction effectuée via ENAB.LE. Le prestataire DE SOINS DE SANTE prend les dispositions nécessaires (comme par exemple, la conservation des informations dans ses propres dossiers) en prévention d'un cas de dysfonctionnement total ou partiel du portail.

Les données commerciales sont supprimées douze (12) mois après la notification de la clôture de la commande.

Si l'un des participants (ENTREPRISE, PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS OU PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTE) demande la suppression des données personnelles, ces données seront supprimées du portail. Demeurent réservés les cas de motifs justificatifs.

En cas de suppression des données personnelles, les participants impliqués (ENTREPRISE, PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS OU PRESTATAIRE DE SERVICES DE SANTE) seront informés avec un préavis d'au moins 10 jours.

#### 9.5 Contact

Pour toute question ou préoccupation concernant la protection et le traitement des données, veuillez vous adresser à : [privacy@yarowa.com](mailto:privacy@yarowa.com).

### 10 Responsabilité et exclusion de responsabilité

10.1 YAROWA décline toute responsabilité en ce qui concerne l'utilisation d'ENAB.LE par le PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTE, dans la mesure permise par la loi. YAROWA décline notamment toute responsabilité en cas de dommages directs ou indirects résultant d'erreurs de transmission, de défauts techniques, de dérangements ou de pannes d'Internet, de surcharges du réseau, d'interventions illicites ou d'accès de tiers, d'utilisation imprudente des données d'accès, de restrictions ou de blocage de l'accès ou pour d'autres raisons liées à l'utilisation du portail. YAROWA décline également toute responsabilité concernant l'exactitude et l'exhaustivité des informations transmises et affichées par voie électronique.

Cette clause d'exclusion de responsabilité s'applique également à L'ENTREPRISE ET AU PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS ainsi qu'aux auxiliaires éventuellement impliqués.

YAROWA decline également toute responsabilité quant au contenu des sites Web externes auxquels le portail renvoie.

## 11 Coûts

11.1 Aucun coût n'est facturé au PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTÉ pour l'utilisation d'ENAB.LE. Les coûts d'utilisation d'Internet dépendent des tarifs du fournisseur d'accès DU PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTÉ et sont à la charge dudit PRESTATAIRE.

## 12 Résiliation et blocage de l'accès

12.1 Le PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTÉ peut à tout moment résilier son compte par écrit à [support@yarowa.com](mailto:support@yarowa.com).

12.2 YAROWA peut résilier à tout moment le compte d'un PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTÉ avec un préavis de quatorze (14) jours à l'adresse e-mail fournie à YAROWA.

12.3 En cas de résiliation, le PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTÉ doit suspendre l'ACCÈS à ENAB.LE dans un délai de quatorze (14) jours civils et YAROWA est en droit de désactiver ou de supprimer l'accès au portail après l'expiration des (14) jours civils.

13 En cas de violation flagrante des présentes CONDITIONS D'UTILISATION, YAROWA peut, en tout temps et sans préavis, restreindre, désactiver, révoquer ou supprimer le compte du PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTÉ ou son ACCÈS à la plateforme ENAB.LE. LE PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTÉ peut perdre ses informations de connexion et ses droits à cause de la restriction, du blocage, de la révocation ou de la suppression. En cas de restriction, de suspension, de révocation ou de suppression du compte, le PRESTATAIRE DE SOINS DE SANTÉ sera informé et il disposera de trente (30) jours civils à partir de la notification pour contacter YAROWA en vue de la sauvegarde de ses données.

## 14 Modification des Conditions d'utilisation

14.1 YAROWA se réserve le droit d'adapter ou de modifier les CONDITIONS D'UTILISATION en tout temps. En particulier, les fonctionnalités conformément au point 4.1 peuvent être limitées ou étendues à tout moment. Les modifications sont communiquées sous une forme appropriée. Si le client ne s'oppose pas aux modifications dans un délai de quatorze (14) jours civils à compter de la réception de la notification, les modifications seront considérées comme acceptées. L'opposition aux modifications est considérée comme une résiliation de l'accès au portail au sens du point 12.

## 15 Droit applicable et juridiction compétente

15.1 Les CONDITIONS D'UTILISATION sont soumises au droit suisse.

15.2 Tout litige découlant de ou en rapport avec le présent CONTRAT sera soumis à la juridiction exclusive du **tribunal compétent de la ville de Zurich**.

Yarowa AG, version 2.0, 01.09.2023