

Conditions d'utilisation du coach de santé CSS

Edition 04.2024

Table des matières

1	Acceptation des conditions d'utilisation	2
2	Entité juridique et personnes autorisées	2
3	Prestations fournies par les coaches de santé CSS	2
4	Coûts	2
5	Paie ment	2
6	Fixation des rendez-vous	3
7	Durée, forme et résiliation	3
8	Modification de la prestation par la CSS	3
9	Exclusion de responsabilité	3
10	Protection des données	3
11	Feed-back	4
12	Dispositions finales	4

- 1 Acceptation des conditions d'utilisation**
 Les présentes conditions d'utilisation règlent le recours au service «Coach de santé» fourni par la CSS Assurance-maladie SA, Tribtschenstrasse 21, 6005 Lucerne (ci-après «CSS»). En prenant contact avec les coaches de santé CSS (par téléphone, par courrier postal ou électronique [notamment par e-mail, sur css.ch ou par l'appli active365] ou en agence), la cliente ou le client accepte ces conditions d'utilisation. Les présentes conditions d'utilisation peuvent être consultées à tout moment sur css.ch/coach-sante. Lors de la prise de contact via l'appli active365, les conditions d'utilisation de l'appli active365 s'appliquent également. La cliente ou le client doit les approuver au préalable. Elles peuvent être consultées [ici](#).
- 2 Entité juridique et personnes autorisées**
- 2.1 Les coaches de santé CSS répondent à des demandes personnelles relatives à la santé et à la couverture d'assurance. Ce service est fourni par la CSS. Une relation d'assurance avec la CSS et/ou la CSS Assurance SA peut être nécessaire pour avoir recours à ce service.
- 2.2 La prise de contact ne justifie en soi aucun droit à une prestation. La CSS peut refuser de fournir une prestation sans en indiquer les raisons.
- 3 Prestations fournies par les coaches de santé CSS**
- 3.1 **Nature des prestations**
- a) Renseignements relatifs aux offres et autres sources d'informations
 Les coaches de santé CSS répondent à des questions relatives à la santé et à la couverture d'assurance. Se fondant sur des sources disponibles, valides et attestées scientifiquement, ils transmettent des informations sur les offres ou les personnes de contact de la CSS ou d'autres fournisseurs, notamment les organisations ou associations de patients. Les coaches de santé CSS fournissent des informations générales sans tenir compte de la situation de santé individuelle des clientes et clients. Ce service ne remplace pas un conseil, un examen ou un diagnostic personnels dispensés par un médecin reconnu. En fonction de la situation, les informations constituent un complément judicieux au dialogue entre la/le médecin et la patiente ou le patient.
- b) Offres supplémentaires: coachings et conseils
 Les coaches de santé CSS proposent des coachings de suivi sous forme d'offres en matière d'activité physique, de nutrition, de résilience, de sommeil et de santé mentale qui ont pour but d'améliorer l'autogestion de la personne (cf. point 4.2 ci-après). Ils soutiennent et accompagnent les clientes et clients grâce à leurs conseils en cas de questions supplémentaires relatives à la santé. La CSS peut proposer les services de coaching et de conseil contre rémunération. Les coûts concrets sont communiqués préalablement de manière appropriée. La CSS peut décider librement de déterminer la hauteur des coûts en fonction des produits d'assurance (LAMal ou LCA) conclus au préalable par la cliente ou le client auprès de la CSS ou de la CSS Assurance SA.
- 3.2 Pas de conseils médicaux**
 Les coaches de santé CSS ne proposent pas de prestations médicales. Ils ne fournissent donc ni diagnostic ni traitement. Sont explicitement exclues les prestations médicales ainsi que les activités de diagnostic ou de traitement suivantes: évaluation des symptômes dans des cas individuels, établissement d'un diagnostic ou du degré de sévérité d'une maladie dans des cas individuels, interférence dans le traitement (p. ex. définition des prochaines étapes du traitement, proposition d'adaptation du traitement médicamenteux, recommandation de poursuivre un certain traitement). Pour des questions de cet ordre, les coaches de santé CSS peuvent adresser les clientes et clients à la/au médecin ou thérapeute concerné/e. En cas de problèmes de santé aigus, les clientes et clients sont priés de s'adresser directement à leur médecin, dans le respect des conditions qui régissent leur modèle d'assurance.
- 3.3 Pas d'octroi d'une garantie de paiement**
 Dans le cadre de son activité, le coach de santé CSS n'accorde pas de garantie de paiement.
- 4 Coûts**
- 4.1 **Prise de contact et premier entretien**
 La prise de contact avec la ou le coach de santé est gratuite. La prise de contact seule ne justifie aucun droit à un coaching. La CSS peut refuser de fournir une prestation sans en indiquer les raisons.
 Il est possible de bénéficier de coachings payants (aussi appelés «Offre supplémentaire»), sous réserve du chiffre 2 (entité juridique et personnes autorisées).
- 4.2 **Coachings de suivi (offre supplémentaire)**
- a) La CSS propose des coachings payants (offres supplémentaires). Il s'agit de coachings, notamment dans les domaines de santé suivants: nutrition, activité physique, résilience, sommeil et certains thèmes relatifs à la santé mentale. Cette liste n'est pas exhaustive. Les prestations proposées figurent dans l'offre détaillée (disponible sur css.ch/coach-sante). Cette liste n'est pas exhaustive. La CSS peut librement et à tout moment développer, restreindre, suspendre ou supprimer les offres supplémentaires.
- b) Les personnes ayant un rapport d'assurance avec la CSS et/ou la CSS Assurance SA bénéficient d'une première session de coaching gratuite.
- c) Le contrat relatif au coaching est conclu sur la base de la volonté réciproque des parties. La CSS peut refuser de conclure un contrat de coaching de suivi payant sans en indiquer le motif.
- d) Le coût du coaching est déterminé en fonction de l'offre correspondante. Le contrat de coaching définit les conditions d'utilisation du service.
- 5 Paiement**
 Le montant des coûts d'un coaching payant doit être versé dans un délai de 30 jours à partir de l'établissement de la facture.
- 6 Fixation des rendez-vous**
- 6.1 Le rendez-vous pour une séance de coaching est fixé par téléphone, par e-mail, en ligne via l'outil de réservation de rendez-vous ou sur l'appli active365.

6.2 Lorsqu'un rendez-vous fixé et confirmé ne peut pas être respecté, la cliente ou le client doit en informer la ou le coach de santé CSS au moins 24 heures avant. Si l'annulation a lieu plus tard, les coûts de la séance de coaching peuvent être imputés à la cliente ou au client. En cas de litige, la cliente ou le client doit pouvoir justifier l'annulation dans les temps impartis.

6.3 Si le déroulement du coaching est interrompu ou rendu impossible pour des raisons techniques ou de force majeure qui ne sont imputables à aucune des parties, on considère que la séance n'a jamais eu lieu. Dans ce cas, aucun coût n'est imputable à la cliente ou au client. La cliente ou le client a le droit d'effectuer la séance annulée ou interrompue. Pour ce faire, les parties fixent un nouveau rendez-vous.

7 Durée, forme et résiliation

7.1 La durée du contrat dépend de l'offre proposée par la CSS. La CSS définit la période durant laquelle les séances de coaching auront idéalement lieu.

7.2 En principe, les coachings se déroulent par téléphone ou vidéotéléphonie. La cliente ou le client décide du format de l'entretien en accord avec la ou le coach de santé CSS.

7.3 Résiliation par la cliente ou le client

Une résiliation du contrat est possible uniquement dans des cas justifiés et pour des motifs importants. Tel est le cas notamment lorsqu'un service fourni par la CSS ne peut plus être revendiqué pour des raisons objectives ou lorsque le recours à ce service semble objectivement et manifestement inacceptable. La cliente ou le client doit expliquer et justifier toute résiliation de contrat par écrit. La résiliation pour l'une des raisons mentionnées plus haut entraîne l'extinction du droit aux séances de coaching qui n'ont pas encore été suivies. Le paiement de séances de coaching non utilisées est remboursé à la cliente ou au client.

7.4 Résiliation par la CSS

- a) La CSS dispose du même droit de résiliation du contrat aux motifs mentionnés plus haut (cf. point 7.3.1). Les paiements de séances de coaching non utilisées sont remboursés à la cliente ou au client. Le droit au versement des coûts relatifs aux coachings non effectués s'éteint.
- b) La CSS peut résilier le contrat unilatéralement pour d'autres raisons, notamment lorsqu'elle ou la/le coach de santé estime qu'il n'est pas judicieux, pour des raisons professionnelles ou personnelles, de poursuivre le rapport contractuel. Il est également possible de résilier le contrat de façon unilatérale en cas de comportement inapproprié ou abusif de la cliente ou du client.

8 Modification de la prestation par la CSS

En tout temps et sans préavis, la CSS se réserve le droit de modifier les prestations, les conditions d'utilisation et de l'offre.

9 Exclusion de responsabilité

9.1 Généralités

La CSS ainsi que les coaches de santé qu'elle emploie déclinent intégralement et explicitement toute responsabilité pour d'éventuels dommages subis par la cliente ou le client. Faisant état d'une expérience professionnelle de plusieurs années, les coaches de santé CSS informent les clientes et clients avec la plus grande diligence et en tenant compte des connaissances actuelles en matière de recherche scientifique et de développement. En aucun cas, la CSS et les coaches de santé ne fournissent des garanties ou assurances en rapport avec le coaching. En particulier, ils ne sauraient assurer que les informations, recommandations, propositions ou suggestions transmises conduiront au résultat escompté.

9.2 Dommages consécutifs aux services fournis par une personne tierce

En cas de sinistre, si la cliente ou le client a eu recours au service d'une personne tierce qui lui avait été recommandée par les coaches de santé CSS, les dispositions du contrat conclu entre la cliente ou le client et la personne tierce ou les conditions générales de vente (CGV) dudit contrat s'appliquent. La CSS ne peut être tenue pour responsable d'aucun dommage consécutif à des services fournis par une personne tierce qu'elle a recommandée.

10 Protection des données

10.1 Le traitement de vos données permet à la CSS de vous identifier en tant que personne assurée, de contrôler si vous disposez de la couverture d'assurance éventuellement nécessaire pour utiliser l'offre des coaches de santé et de garantir la qualité des prestations des coaches de santé ainsi que de poursuivre le développement de son offre. Pour ce faire, la CSS utilise les données dont elle dispose éventuellement déjà, notamment: nom et prénom, sexe, date de naissance, numéro d'assurance, langue, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail, canal de communication et couverture d'assurance.

- Dans le cadre de l'utilisation de la vidéo de coaching 1:1 dans l'application active365, les données suivantes sont traitées et communiquées à la CSS Assurance-maladie SA:
- Adresse e-mail pour le contact avec la ou le coach de santé CSS (p. ex. rendez-vous, questionnaire de satisfaction)
 - Prénom et nom (saisie facultative) de l'utilisateur/-trice pour que la ou le coach de santé CSS puisse s'adresser personnellement à elle/lui
 - Thème du coaching (saisie facultative) pour désigner une ou un coach de santé CSS et fixer les objectifs du coaching lors de la vidéoconférence
 - Numéro de téléphone
 - Langue

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 et lui donne ainsi son accord à cet égard.

10.2 Rapport entre coaches de santé CSS et affaires d'assurance

Les coaches de santé CSS peuvent prendre des notes sur l'entretien. Ces notes ne sont accessibles qu'aux collaboratrices et collaborateurs du service Coaches de santé CSS. Les collaboratrices et collaborateurs des affaires d'assurance de la CSS n'ont accès ni aux données enregistrées par les coaches de santé CSS ni au contenu des entretiens. Les seules exceptions constituent les informations relatives à la tenue et à la date d'un entretien, afin de garantir la continuité du suivi de la clientèle.

Les coaches de santé CSS ont accès aux données des affaires d'assurance, mais pas aux données médicales. S'il s'avère qu'un/e coach de santé CSS doit prendre connaissance des antécédents médicaux (prise de médicaments, traitements effectués, maladie préexistante, etc.) d'une cliente ou d'un client, cette dernière ou ce dernier est tenu/e de fournir ces informations dans le cadre du coaching. Dans le cas contraire, une prise en considération est exclue.

- 10.3 Des informations complémentaires figurent dans la déclaration de protection des données de la CSS (disponible sur css.ch/protection-donnees).

11 Feed-back

Après le recours à nos services, les clientes et clients sont contactés pour donner leur avis concernant leur coach de santé CSS. La participation au sondage est facultative. Les données ainsi récoltées servent à garantir la qualité et à développer l'offre.

12 Dispositions finales

12.1 Clause de sauvegarde

Si une disposition des présentes conditions d'utilisation s'avère ou devient nulle ou invalide, la validité juridique des autres parties du document reste inchangée. En cas d'invalidité ou de nullité d'une des dispositions, celle-ci doit être remplacée par une nouvelle disposition qui se rapproche le plus possible du sens et de la portée économique de la disposition invalide.

12.2 Droit applicable et for

En cas de litige, le droit applicable est le droit suisse. Le for exclusif est au siège de la CSS Assurance-maladie SA.

12.3 Modification des conditions d'utilisation

La CSS est autorisée à modifier les conditions d'utilisation en tout temps et sans préavis. Les conditions d'utilisation sous leur forme actuelle sont notamment disponibles sur css.ch/coach-sante. La version la plus récente s'applique.