

L'utilisateur ne peut bénéficier des services de la CNSapp que sous condition d'une acceptation sans réserves d'une identification et activation d'un compte personnel auprès de l'Agence nationale des informations partagées dans le domaine de la santé, d'un contrôle d'identité par Digital Health Network S.à.r.l., ainsi que des Conditions générales d'utilisation de l'Agence nationale des informations partagées dans le domaine de la santé et de Digital Health Network S.à.r.l..

Dans ce cadre, la CNSapp permet gratuitement à l'utilisateur de prendre une photo de sa carte d'identité afin de la transmettre directement à Digital Health Network S.à.r.l.. L'utilisateur est seul propriétaire de ces données qu'il transmet à Digital Health Network S.à.r.l. via la CNSapp.

La transmission de ces documents à Digital Health Network S.à.r.l. leur permet la création d'un compte personnel et de relier celui-ci avec le compte personnel de l'utilisateur auprès de l'Agence nationale des informations partagées dans le domaine de la santé.

Le fait d'introduire une demande de création de compte personnel n'implique pas son acceptation automatique.

Conditions générales d'utilisation de l'application mobile CNSapp

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après « CGU ») ont pour objet de déterminer les **règles d'utilisation de l'application mobile de la Caisse nationale de santé**, dénommée « CNSapp », dans le cadre du remboursement accéléré.

Aux fins des présentes CGU, on entend par remboursement accéléré le remboursement effectué suite à la réception par la Caisse nationale de santé (ci-après « CNS ») d'un mémoire d'honoraires numérique, acquitté immédiatement auprès du prestataire de soins de santé, conformément aux dispositions légales, réglementaires, conventionnelles et aux statuts de la CNS.

Éditeur de la solution

L'application mobile CNSapp est mise en œuvre et publiée par :

La Caisse nationale de santé

125, route d'Esch

L-1471 Luxembourg

Tél. : +352 27 57 – 1

Email: cns@secu.lu

RCS : J21

Hébergeur

Les données collectées dans le cadre des services proposés par la CNS sont hébergées auprès de l'Agence nationale des informations partagées dans le domaine de la santé (ci-après « Agence ») et de Digital Health Network S.à.r.l. (ci-après « DHN »). L'Agence met à

disposition de la CNS un système électronique de communication hautement sécurisé pour assurer l'échange avec la plateforme électronique nationale d'échange et de partage de données de santé (ci-après la « plateforme eSanté »), dans le respect de la confidentialité et de la législation relative à la protection des données.

Coordonnées de l'Agence :
Adresse : 125, route d'Esch
L-1471 Luxembourg
Tél. : (+352) 2712 5018 1

Coordonnées de DHN :
Adresse : 29, rue de Vianden
L-2680 Luxembourg
Tél. : (+352) 621 353 195
RCS : B235036

Consentement préalable

Toute utilisation de l'application CNSapp est soumise au préalable à la prise de connaissance et à l'acceptation expresse et sans réserve par tout utilisateur de la CNSapp des présentes CGU.

Objet

Les présentes CGU sont destinées à encadrer l'utilisation de l'application CNSapp et des services qui sont accessibles depuis cette application ainsi qu'à définir les droits et obligations des utilisateurs, d'une part, et de la CNS, d'autre part.

Le refus par l'utilisateur d'accepter les présentes CGU entraîne l'impossibilité d'utiliser l'application CNSapp.

L'utilisateur est une personne physique majeure et capable affiliée à la CNS, la Caisse de maladie des fonctionnaires et employés publics (ci-après « CMFEP »), la Caisse de maladie des fonctionnaires et employés communaux (ci-après « CMFEC ») ou à l'Entraide médicale de la société nationale des chemins de fer luxembourgeois (ci-après « EMCFL »), bénéficiant de soins de santé au Grand-Duché de Luxembourg effectués par un prestataire de soins de santé soumis à la convention modifiée du 13 décembre 1993 entre l'Association des médecins et des médecins-dentistes et la CNS (ci-après « prestataire de soins de santé »), qui utilise la CNSapp sur son terminal mobile.

Par conséquent, les présentes CGU sont applicables et pleinement opposables à l'utilisateur dès activation de son compte personnel CNSapp. Par l'utilisation et l'accès à la CNSapp, l'utilisateur est réputé avoir lu et accepté sans réserve les présentes CGU.

Présentation de l'application et des services

Généralités

La CNSapp, accessible depuis un smartphone ou une tablette, est mise à la disposition de toute personne majeure et capable.

L'objet de la CNSapp est de permettre aux utilisateurs d'effectuer des démarches administratives liées à la CNS, la CMFEP, la CMFEC ou à l'EMFCL via une application mobile connectée à un système électronique de communication hautement sécurisé pour assurer l'échange avec la plateforme eSanté et DHN, ainsi que de permettre à la CNS de consulter les données et documents que l'utilisateur accepte de partager et, les cas échéant, de les transmettre à la CMFEP, CMFEC ou encore à l'EMFCL.

L'application a notamment pour but la modernisation, la dématérialisation, la transformation numérique et la facilitation des démarches administratives, la réduction de la consommation de papier et la lutte contre la fraude et les abus.

L'application permet à l'utilisateur :

- d'activer et d'accéder à son compte personnel ;
- de récupérer et de visualiser des données et des documents disponibles sur son compte personnel ;
- de sélectionner les données et documents qu'il souhaite partager avec la CNS ;

L'application permet à la CNS de consulter les données et documents que l'utilisateur accepte de partager.

Le téléchargement et l'utilisation de l'application sont facultatifs et à titre gratuit (à l'exception des coûts éventuels facturés par le fournisseur d'accès à un équipement mobile) et n'ont aucun impact sur les conditions de remboursement et le niveau de prise en charge de l'utilisateur par l'assurance maladie-maternité. Cela ne constitue pas non plus une condition préalable à l'accès aux soins délivrés par un prestataire de soins de santé. La non-utilisation de l'application n'entraîne aucune modification, perte ou dégradation de la prestation des soins de santé réalisée sous la seule responsabilité des prestataires de soins de santé.

Le consentement de l'utilisateur au respect des présentes CGU est matérialisé par une case dédiée à cocher. Tel sera également le cas de la matérialisation de son consentement lors de chaque modification ultérieure des présentes CGU.

Les données et documents susceptibles de faire l'objet d'un transfert numérique via l'application CNSapp restent toujours accessibles auprès du prestataire de soins de santé et pourront être transmis à l'utilisateur sous format papier.

Accès au service

Modalités d'accès au service

Les utilisateurs de ce service peuvent y accéder par le biais d'une application spécifique, dénommée « CNSapp », téléchargeable sur les plateformes « Apple App Store » et « Google Play Store ».

Identification et authentification

Pour accéder à l'application et l'utiliser, l'utilisateur doit posséder un terminal mobile compatible avec l'application, à savoir :

- soit un téléphone mobile disposant d'un appareil photo et du système d'exploitation iOS 10.0 ou Android® 7.0 ou toute version ultérieure ;
- soit une tablette disposant d'un appareil photo et du système d'exploitation iOS 10.0 ou Android® 7.0 ou toute version ultérieure ;
- un compte client sur l'une des deux plateformes « Apple App Store » ou « Google Play Store ».

L'acquisition, l'utilisation et la configuration du terminal mobile compatible relèvent de la seule responsabilité de l'utilisateur, à l'exclusion totale de celle de la CNS.

L'utilisation de l'application CNSapp nécessite une connexion du terminal mobile à Internet. Le terminal mobile doit donc pouvoir être connecté à Internet.

L'accès à l'application CNSapp nécessite un compte personnel ouvert par l'Agence. La connexion à l'application CNSapp se fait par l'intermédiaire du compte personnel Agence de l'utilisateur, relié au compte personnel DHN. Les conditions générales d'utilisation relatives à ces comptes personnels sont définies par l'Agence, respectivement DHN.

La CNS ne garantit pas le transfert régulier de données et de documents par l'application CNSapp si l'Agence supprime ou suspend l'accès de l'utilisateur à son compte personnel Agence.

Si l'utilisateur possède déjà un compte personnel Agence, une vérification est effectuée depuis l'application CNSapp pour s'assurer que l'utilisateur est le propriétaire de ce compte personnel. Si l'utilisateur ne possède pas encore de compte personnel Agence, il peut l'activer depuis l'application CNSapp, selon les conditions et modalités de l'Agence.

Gestion du mot de passe

L'utilisateur sécurise l'accès à l'application CNSapp en renseignant un mot de passe de son compte personnel Agence, qui est requis lors de toute ouverture de l'application. La session d'utilisation de l'application se termine une (1) minute après son passage en arrière-plan ou après une (1) minute d'inutilisation de l'application, et le mot de passe est à nouveau requis.

Les identifiant et mot de passe permettant d'accéder à l'application CNSapp sont personnels et confidentiels et doivent impérativement être gardés secrets par l'utilisateur. L'utilisateur est seul responsable du respect du caractère strictement confidentiel des identifiant et mot de passe associés à son compte personnel CNSapp ainsi que des actions qui sont effectuées sur base de ces identifiant et mot de passe.

Aucune récupération n'est possible en cas d'oubli auprès de la CNS étant donné que celle-ci ne collecte et ne gère aucune donnée à caractère personnel sur les utilisateurs

En cas de perte de son mot de passe, l'utilisateur pourra le réinitialiser via un lien « Mot de passe oublié » accessible depuis l'écran de connexion. Ce lien le redirigera automatiquement vers la page de connexion du portail eSanté de l'Agence.

Le mot de passe n'est pas modifiable via la CNSapp.

Fermeture de l'application

L'utilisateur peut décider de supprimer son accès à la CNSapp par l'exercice de ses droits relatifs aux données à caractère personnel. Dans ce cas, il adresse à la CNS une demande de suppression de ses données en accédant au volet « Gestion de mes données personnelles ». Cette suppression entraîne la suppression de l'ensemble des données et documents contenus dans l'application CNSapp.

Disponibilité de l'application

La CNS assure au mieux la sécurité ainsi que la disponibilité de l'accès, de la consultation et de l'utilisation des données, documents et services accessibles depuis l'application CNSapp.

L'application CNSapp est en principe accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure ou de survenance d'un événement hors du contrôle de la CNS et sous réserve des interventions suivantes :

- opérations de maintenance ;
- mises à jour ;
- améliorations techniques ou pour en faire évoluer le contenu et/ou la présentation ;
- tout autre motif jugé nécessaire.

Ces interventions pourront être effectuées à tout moment, sans que l'utilisateur n'en ait été préalablement averti.

La CNS ne saurait être tenue responsable des conséquences liées à une indisponibilité ou au mauvais fonctionnement de l'application qui ne donnent pas droit à une indemnité.

Le fonctionnement régulier de l'application CNSapp dépend également de la disponibilité d'autres services, serveurs et applications, quelle que soit leur dénomination, nécessaires à la transmission des données et documents, dont l'indisponibilité n'entraîne aucune responsabilité de la CNS.

Propriété intellectuelle de l'application CNSapp

La CNS est propriétaire exclusif de tous les droits de propriété intellectuelle portant tant sur la structure que sur le contenu de l'application, sauf mention expresse contraire et à l'exclusion des données à caractère personnel des utilisateurs.

Les présentes CGU n'entraînent le transfert d'aucun droit de propriété intellectuelle au profit de l'utilisateur tant sur la structure que sur le contenu de l'application et de ses services.

L'utilisateur s'engage expressément à ce que l'utilisation de l'application ne porte en aucun cas atteinte aux droits de la CNS.

L'ensemble des textes, graphismes, icônes, photographies, illustrations et plus généralement, l'ensemble des éléments composant l'application ne peuvent faire l'objet d'une quelconque

représentation, reproduction, exploitation ou extraction, intégrale ou partielle, sur quelque support que ce soit, sans l'autorisation expresse, préalable et écrite de la CNS.

Limitation de responsabilité

La responsabilité de la CNS ne saurait être engagée en cas d'interruption d'accès ou impossibilité d'accès à l'application CNSapp pour quelque raison que ce soit.

Aucune responsabilité pour un quelconque dommage direct ou indirect en relation avec des évolutions, modifications, suspension ou suppression de l'application CNSapp ne pourra être retenue dans le chef de la CNS.

La CNS décline toute responsabilité en cas de mauvaise utilisation du terminal mobile par l'utilisateur ou un tiers ainsi qu'en cas d'incident lié à l'utilisation du terminal mobile lors de l'utilisation de l'application CNSapp.

La CNS ne saurait en aucun cas être tenue responsable d'un quelconque dommage, de quelque nature que ce soit, causé à l'utilisateur, à son terminal mobile, à ses équipements informatiques ou téléphoniques ou encore aux données qui y sont stockées, ni des conséquences pouvant en découler sur l'activité personnelle, professionnelle ou commerciale de l'utilisateur.

L'utilisateur déclare connaître et accepter les risques, limites et les problématiques du réseau Internet et des systèmes d'exploitation de l'application CNSapp et pour lesquels la responsabilité de la CNS ne saurait être engagée, et en particulier reconnaître que :

- son utilisation de l'application CNSapp se fait à ses risques et périls ;
- l'application CNSapp lui est accessible dans sa dernière version disponible et en fonction de sa disponibilité ;
- la protection de ses propres données stockées sur son terminal mobile lui incombe et il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à les protéger contre toute atteinte (dysfonctionnement, virus, piratage, etc.) ;
- les performances techniques de l'Internet mobile requièrent un temps de traitement nécessaire pour répondre, consulter, interroger ou transférer les informations.

L'utilisateur s'engage à ne pas utiliser l'application CNSapp pour des activités frauduleuses.

L'utilisateur reconnaît être seul responsable de tout manquement à ses obligations telles qu'établies dans les présentes CGU, ainsi que de ses conséquences.

La CNS n'assume aucune responsabilité quant au contenu et à la mise à disposition des données et documents numériques par les prestataires de soins de santé.

Données personnelles

Les informations conservées dans le support de l'utilisateur (terminal mobile) sont exclusivement les données que l'utilisateur a volontairement enregistrées lors de l'utilisation du service conformément aux présentes CGU.

Lorsque l'utilisateur a choisi de partager ces informations, et donc les documents et leur contenu (ex : mémoire d'honoraire) avec la CNSapp, elles sont stockées auprès :

- de l'Agence dans un environnement dédié permettant leur communication vers la CNS et les caisses publiques le cas échéant ;
- de la CNS et du Centre informatique de la sécurité sociale (en sa qualité de partenaire informatique et télécommunication de la CNS) pour le traitement de ces données ;
- respectivement de DHN pour les seules données de création du compte personnel et pas pour les documents et leur contenu.

Les informations n'étant pas collectées par la CNS, l'utilisateur a directement accès à l'ensemble de ses données et peut choisir les données dont il autorise la consultation par la CNS.

Lors de l'utilisation de l'application, des informations sur la navigation de l'utilisateur sont susceptibles d'être enregistrées ou lues dans son terminal mobile.

La CNSapp utilise exclusivement des cookies relatifs à la navigation de l'utilisateur dans l'application. Les cookies correspondent à de petits fichiers déposés temporairement sur le disque dur du terminal mobile de l'utilisateur. Ces cookies sont nécessaires pour faciliter l'accessibilité et l'utilisabilité de l'application. Ces fichiers ne comportent pas d'informations personnelles et ne peuvent pas être utilisés pour l'identification d'une personne. En utilisant l'application, l'utilisateur accepte les cookies. Leur suppression peut s'effectuer via les paramètres de la CNSapp.

Protection des données communiquées par l'utilisateur

Données à caractère personnel traitées

Le fonctionnement de l'application CNSapp induit la collecte et le traitement de données personnelles qui peuvent être les suivantes :

- Dans le cadre de l'adhésion à CNSapp
 - matricule
 - nom et prénom
 - numéro de téléphone mobile
 - éléments du document d'identité utilisé
- Dans le cadre de l'utilisation de CNSapp
 - éléments d'identification d'un ou plusieurs prestataire de soins de santé;
 - éléments contenus dans les documents établis par l'utilisateur ou ses prestataires de soins de santé, en ce compris, le cas échéant, des données de santé, données génétiques, données relatives à la vie sexuelle ou d'autres données sensibles.

Finalité des traitements de données à caractère personnel

Les données personnelles collectées sont nécessaires au fonctionnement de l'application CNSapp.

En cas de refus par l'utilisateur de consentir au traitement de ses données à caractère personnel, l'accès au compte personnel de l'utilisateur depuis l'application CNSapp n'est pas autorisé.

Licéité des traitements de données à caractère personnel

S'agissant d'un service facultatif offert aux personnes affiliées à la CNS, la CMFEP, la CMFEC ou à l'EMFCL par la CNS, le traitement envisagé se fait avec l'obtention du consentement de la personne concernée.

Durée de conservation des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel, autres que celles permettant l'utilisation de l'application, ne sont pas stockées par l'application CNSapp. Cependant un stockage temporaire aux seules fins du bon fonctionnement de l'application (par ex. affichage des données que l'utilisateur souhaite consulter) est possible sur le terminal mobile de l'utilisateur exclusivement.

Protection des données à caractère personnel

La CNS recourt à diverses mesures techniques et organisationnelles pour protéger les données à caractère personnel des utilisateurs contre l'accès, l'utilisation, la divulgation, la modification ou la destruction non-autorisés, conformément à la législation applicable en matière de protection des données.

L'accès au compte personnel sur l'application n'est possible qu'après accomplissement d'un processus d'authentification à deux facteurs (authentification forte).

L'intégralité des données qui sont émises ou reçues depuis ou vers l'application CNSapp sont chiffrées conformément aux exigences du protocole HTTPS. Toutes les données qui sont émises ou reçues depuis ou vers l'application CNSapp transitent par ou sont stockées sur les serveurs contrôlés et protégés par l'Agence.

Communication des données à caractère personnel à des tiers

Aucune des données personnelles n'est transmise par la CNS à titre gratuit ou onéreux sans consentement préalable de l'utilisateur.

Il est encore précisé que l'application permet de générer un document numérique qui peut être stocké, sur demande expresse de l'utilisateur, hors de l'application. L'utilisateur peut ensuite transmettre un tel document à tout tiers de son choix.

Responsabilités en matière de traitements de données personnelles

Chaque prestataire de soins de santé est responsable de traitement des données à caractère personnel relatives aux utilisateurs auxquels ils ont délivré une prestation de soins de santé.

L'Agence est responsable de traitement des données à caractère personnel relatives aux utilisateurs collectées et hébergées sur la plateforme eSanté.

La CNS est responsable de traitement des données à caractère personnel relatives aux utilisateurs qui sont traitées via l'application CNSapp.

De manière générale, l'utilisateur reconnaît que l'utilisation qu'il fait des informations et des fonctionnalités de l'application se fait sous ses seuls contrôle, direction et responsabilité. Il met en œuvre, sous sa responsabilité, l'ensemble des mesures de sécurité nécessaires pour les

besoins de la protection des accès à son compte et veille aux accès des tiers non-autorisés à son compte personnel.

La CNS décline toute responsabilité concernant les erreurs ou omissions du contenu des données et documents transférés, ni des conséquences qui en découlent.

Droits de l'utilisateur concernant ses données personnelles

Conformément à la législation en vigueur, l'utilisateur est titulaire des droits suivants :

- un droit d'accès à ses données ;
- un droit de rectification ;
- un droit à l'effacement (droit à l'oubli) ;
- un droit de solliciter une limitation du traitement de ses données personnelles ;
- un droit d'opposition au regard du traitement de ses données personnelles ;
- un droit à la portabilité ;
- un droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale pour la protection des données.

L'utilisateur peut exercer ses droits, selon le cas, :

- auprès du délégué à la protection des données (DPO) de la CNS, par courrier électronique à l'adresse électronique suivante : dataprotection.cns@secu.lu
- auprès du prestataire de soins de santé lui ayant délivré une prestation de soins de santé
- auprès de la Commission nationale pour la protection des données, par courrier postal à l'adresse :

Commission nationale pour la protection des données

15, boulevard du Jazz

L-4370 Belvaux

ou par téléphone au numéro : +352 26 10 60 -1

ou depuis le site Internet de la Commission nationale pour la protection des données accessible à l'adresse : <https://cnpd.public.lu/fr.html> (la page concernant le dépôt de plainte est accessible à l'adresse : <https://cnpd.public.lu/fr/particuliers/faire-valoir/formulaire-plainte.html>).

L'utilisateur peut, à tout moment, retirer son consentement et s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel en demandant la suppression ou la suspension de l'accès à son compte personnel depuis l'application CNSapp.

Responsabilité de l'utilisateur

Les données renseignées dans l'application constituent des données à caractère personnel. L'utilisateur est seul responsable de l'utilisation de l'application et des contenus renseignés et exportés par ses soins conformément à son usage, dans le respect des lois, règlements, conventions et statuts de la CNS en vigueur et des présentes CGU.

L'utilisateur est seul responsable de l'utilisation des applications tierces au travers de l'application CNSapp.

Modification des conditions générales d'utilisation

En cas de modification des dispositions des présentes CGU, dans le but de les adapter aux évolutions techniques, légales, réglementaires, conventionnelles ou statutaires de la CNS ou lors de la mise en place de nouveaux services, la CNS en informera l'utilisateur par le biais d'une notification affichée dans l'application et sollicitera l'acceptation expresse de cette modification par l'utilisateur.

Tout refus d'acceptation de la nouvelle version des CGU entraîne l'impossibilité pour l'utilisateur de continuer à utiliser l'application CNSapp.

Les versions modifiées entreront en vigueur au jour de leur publication sur le site www.cns.lu, sauf mention contraire.

Loi applicable et attribution de juridiction

Les présentes CGU sont soumises à la loi luxembourgeoise.

Tout litige ou contestation relatifs à l'exécution ou à l'interprétation des présentes CGU qui n'aura pu être réglé à l'amiable entre les parties sera soumis aux tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg.