

Déclaration de confidentialité de Galenos

Contenu

1	Qui est responsable du traitement et qui puis-je contacter?	2
2	Sur quelle base juridique traitons-nous les données personnelles?	2
3	Communiquons-nous des données personnelles à des tiers?	2
4	Combien de temps conservons-nous vos données?	3
5	Quelles sont les données personnelles que nous collectons via notre site Internet et à quelles fins?	3
5.1	Fichiers journaux du serveur	3
5.2	Prise de contact	4
5.3	Candidatures à des postes	4
5.4	Cookies	4
5.5	Services Google	5
5.5.1	Google Tag Manager	5
5.5.2	Google Analytics	5
5.6	Liens vers des sites Internet de tiers	6
6	Sécurité des données	6
7	Quels sont mes droits en tant que personne concernée?	7

Déclaration de confidentialité de Galenos

La déclaration de confidentialité vous informe sur la manière dont Galenos traite les données personnelles par le biais de ce site Internet.

Galenos fait partie du groupe Visana. C'est pourquoi la déclaration de confidentialité de Visana s'applique à tous les traitements de données qui dépassent le cadre du [site Internet](#) de Galenos, et notamment à toutes les prestations d'assurance: [\[Link\]](#).

Si vous nous fournissez des données personnelles d'autres personnes (par exemple de membres de votre famille, de collègues de travail), veuillez vous assurer que ces personnes ont connaissance de la présente déclaration de confidentialité et ne nous communiquez leurs données personnelles que si vous y êtes autorisé/e et si elles sont correctes. Veuillez attirer l'attention de ces personnes sur la présente déclaration de confidentialité.

1 Qui est responsable du traitement et qui puis-je contacter?

La société Galenos SA, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 16, est responsable de ce site Internet.

N'hésitez pas à contacter le conseiller à la protection des données du groupe Visana si vous avez des questions concernant le traitement de vos données personnelles:

Visana Services SA
Datenschutzberater
Weltpoststrasse 19
3000 Bern 16
datenschutz@visana.ch

2 Sur quelle base juridique traitons-nous les données personnelles?

Nous utilisons comme base juridique pour le traitement de vos données personnelles:

- votre consentement ou celui d'une personne mandatée, que vous pouvez révoquer à tout moment
- la conclusion ou l'exécution d'un contrat avec vous ou votre demande à cet effet déposée au préalable (par exemple en faisant une demande d'assurance pour l'une de nos assurances complémentaires)
- une pesée des intérêts (par exemple pour garantir la sécurité des informations ou l'exécution de tâches d'intérêt public), à laquelle vous pouvez toutefois vous opposer dans certaines circonstances
- une obligation légale (par exemple la législation sur les assurances sociales ou pour la conservation par nos soins de pièces comptables), qui peut également entrer en ligne de compte dans le cadre d'une pesée des intérêts

3 Communiquons-nous des données personnelles à des tiers?

Dans le cadre de nos activités commerciales, nous communiquons également des données personnelles à des tiers, dans la mesure où cela est autorisé et indiqué. Que ce soit parce qu'ils les traitent pour nous (sous-traitance), parce qu'ils les utilisent à des fins légitimes ou parce que la loi l'exige (communication de données). Il s'agit en particulier des tiers suivants:

- prestataires de services, y compris les sous-traitants, les fournisseurs de services informatiques, les fournisseurs, les courtiers et autres partenaires commerciaux
- autorités
- assurances au sein de Visana

- établissements bancaires et prestataires de services de paiement, sociétés de recouvrement
- services administratifs et tribunaux

Visana veille à l'actualité, à la fiabilité et à l'exhaustivité des données personnelles communiquées.

Certains destinataires se trouvent en Suisse, d'autres à l'étranger. Nous stockons les données de nos assurés/es et de nos locataires principalement en Suisse ou dans un pays de l'UE / EEE disposant d'un niveau de protection des données adéquat. Toutefois, en ce qui concerne certains traitements de données personnelles, vous devez notamment vous attendre à ce que vos données soient transférées vers d'autres pays, en Europe ou en dehors, où se trouvent certains des prestataires de services informatiques auxquels nous faisons appel. Si nous transférons des données vers un pays qui ne dispose pas d'un niveau de protection des données adéquat, nous exigeons que le destinataire prenne des mesures appropriées pour protéger les données personnelles (par ex. en convenant de clauses contractuelles types de l'UE, dont la version actuelle peut être consultée [ici](#), en prenant d'autres dispositions ou en se basant sur des motifs justificatifs).

4 Combien de temps conservons-nous vos données?

En principe, nous traitons vos données personnelles aussi longtemps que cela est nécessaire pour la finalité en question.

Dans la mesure où il existe une obligation légale de conservation, les données personnelles concernées sont conservées pendant la durée prescrite. Après l'expiration de l'obligation de conservation, nous vérifions s'il est nécessaire de continuer à traiter les données. Si ce n'est pas le cas, vos données sont soit supprimées, soit rendues anonymes.

Si nous enregistrons les données sur la base d'une relation contractuelle avec vous, ces données restent enregistrées au moins aussi longtemps que la relation contractuelle existe et tout au plus tant que les délais de prescription pour d'éventuelles prétentions de notre part courent ou qu'il existe des obligations de conservation légales ou contractuelles.

5 Quelles sont les données personnelles que nous collectons via notre site Internet et à quelles fins?

Afin d'afficher et d'optimiser le contenu de notre site Internet tout en garantissant la sécurité des données, nous pouvons être amenés à collecter des données personnelles vous concernant. Il en va de même pour l'analyse de l'utilisation du site Internet et le respect des exigences réglementaires et légales. Si vous utilisez les fonctions correspondantes, nous traitons également des données personnelles pour:

- prendre contact avec vous
- vous informer régulièrement concernant nos offres
- l'interaction en rapport avec nos offres et le contenu du site Internet
- toute utilisation spécifiée par ailleurs

5.1 Fichiers journaux du serveur

Lorsque vous accédez à l'un de nos sites Internet, le navigateur que vous utilisez sur votre appareil envoie automatiquement des données au serveur du site Internet concerné. Ces données sont temporairement enregistrées dans un «fichier journal du serveur». Les données d'accès comprennent notamment l'adresse IP, le nom et la version du navigateur web utilisé, le système d'exploitation utilisé, la quantité de données transmises, le nom de votre fournisseur de services Internet, la date et la durée de votre visite sur nos pages Internet ainsi que le site Internet à partir duquel vous nous avez rendu visite. Il s'agit exclusivement d'informations qui ne permettent pas de tirer des conclusions sur votre personne.

Le traitement de ces données a pour but de permettre l'utilisation de nos sites Internet (établissement de la connexion), de garantir durablement la sécurité et la stabilité du système, d'optimiser nos offres ainsi que d'établir des statistiques internes. Ces données ne sont pas communiquées à des tiers ni analysées d'une autre manière. Aucun profil d'utilisateur/trice à caractère personnel n'est créé.

5.2 Prise de contact

D'une manière générale, Galenos peut enregistrer des conversations téléphoniques à des fins d'assurance qualité, ce qui peut donner lieu à un traitement de données. Si vous ne souhaitez pas être enregistré/e, vous pouvez nous contacter par courriel ou vous rendre en personne directement à votre agence. L'enregistrement et la sauvegarde nous permettent de traiter les données personnelles qui sont abordées lors de l'entretien. Au terme du délai prévu, les informations enregistrées ou transcrites sont irrévocablement supprimées.

Vous pouvez nous contacter sur nos sites Internet via différents formulaires de contact et / ou par courriel. Les données personnelles qui sont collectées dans le cas d'un formulaire de contact sont indiquées sur le formulaire en question. Dans ce cas, nous utilisons les informations que vous avez fournies pour traiter votre demande. Pour cela, les données obligatoires respectives sont nécessaires. L'indication volontaire d'autres données nous facilite le traitement de votre demande et nous permet de vous fournir des renseignements détaillés.

Galenos utilise un assistant vocal IA (voicebot), afin d'optimiser la gestion des appels, en identifiant les demandes. La conversation avec le voicebot est transcrite et enregistrée. Les informations transcrites sont mises à la disposition de votre conseiller/ère à la clientèle Galenos afin de pouvoir traiter votre demande le plus rapidement possible. Si votre demande ne peut pas être identifiée par le voicebot, les informations transcrites sont utilisées pour son amélioration.

Galenos utilise un chat en direct pour optimiser la qualité du service. L'historique des discussions est enregistré. Les informations transcrites sont mises à la disposition de votre conseiller/ère à la clientèle Visana afin de pouvoir traiter votre demande le plus rapidement possible.

5.3 Candidatures à des postes

Vous trouverez des informations détaillées sur le traitement dans le cadre des candidatures à des postes dans notre [déclaration de confidentialité relative à la procédure de candidature](#).

5.4 Cookies

Nous utilisons des cookies sur nos sites Internet. Les cookies sont de petits fichiers texte qui sont déposés et enregistrés sur votre appareil (ordinateur portable, tablette, smartphone ou autre) à l'aide du navigateur. Ils servent à rendre nos sites Internet globalement plus conviviaux et plus efficaces et à rendre votre visite sur nos sites Internet aussi agréable que possible. Les cookies n'endommagent pas votre appareil et ne peuvent pas exécuter de programmes ni contenir de virus.

Vous pouvez empêcher l'enregistrement des cookies en configurant votre logiciel de navigation en conséquence. En outre, vous pouvez vous opposer à l'utilisation de cookies servant à mesurer la portée et à des fins publicitaires via la [page de désactivation de l'initiative de publicité en réseau](#) et, en outre, sur le site américain [YourAdChoices](#) ou le site européen [Your Online Choices](#). Nous attirons toutefois votre attention sur le fait que, dans ce cas, vous ne pourrez peut-être pas utiliser toutes les fonctions de nos sites Internet dans leur intégralité.

Vous trouverez des informations détaillées sur les cookies que nous utilisons et sur la manière dont vous pouvez révoquer un éventuel consentement donné dans ce contexte dans nos [paramètres de cookies](#).

5.5 Services Google

Sur nos sites Internet, nous utilisons différents services de Google LLC, dont le siège se trouve aux États-Unis ou, si vous résidez habituellement dans l'Espace économique européen (EEE) ou en Suisse, Google Ireland Limited, dont le siège se trouve en Irlande («Google»). Google LLC est toujours responsable du traitement des données personnelles lors de l'utilisation de YouTube et de Google Maps. Nous utilisons les services Google suivants sur nos sites Internet:

- Google Tag Manager
- Google Analytics
- YouTube

Vous trouverez ci-après de plus amples informations sur les différents services.

Google utilise des technologies telles que les cookies, la mémoire web du navigateur et les pixels de suivi qui permettent d'analyser votre utilisation de notre site Internet. Les informations ainsi générées peuvent être transmises à un serveur de Google aux États-Unis ou dans d'autres pays et y être stockées. Vous trouverez [ici](#) des informations sur l'emplacement des centres de données de Google.

Selon ses propres déclarations, Google peut traiter des données à caractère personnel dans tout pays où Google ou [des sous-traitants](#) gèrent des installations de Google. Dans son «[Data Processing Addendum for Products where Google is a Data Processor](#)», Google promet de garantir un niveau de protection des données adéquat en s'appuyant sur les clauses contractuelles types de l'UE.

En outre, Google continue d'être certifié dans le cadre des accords [Privacy Shield](#) UE-États-Unis et Suisse-États-Unis.

Pour plus d'informations sur le traitement par Google et sur les paramètres de confidentialité, veuillez consulter la [déclaration de confidentialité](#) ou les [paramètres de confidentialité](#) de Google.

5.5.1 Google Tag Manager

Nos sites Internet utilisent le gestionnaire de balises de Google (Google Tag Manager). Ce dernier permet de gérer efficacement les balises des sites Internet. Les balises de site Internet sont des espaces réservés qui sont déposés dans le texte source du site Internet concerné afin de saisir, par exemple, l'intégration d'éléments de site Internet fréquemment utilisés, comme le code pour les services d'analyse web. Le Google Tag Manager se passe de cookies et se charge de déclencher d'autres balises qui, à leur tour, peuvent éventuellement collecter des données. Le Google Tag Manager n'accède pas à ces données. Si une désactivation a été effectuée au niveau des cookies ou du domaine, celle-ci est maintenue pour toutes les balises de suivi qui ont été mises en place avec le Google Tag Manager. Pour plus d'informations, consultez les [règles d'utilisation de Google Tag Manager](#).

5.5.2 Google Analytics

Nous utilisons le service d'analyse web Google Analytics 4 pour analyser nos sites Internet et leurs visiteurs/euses ainsi qu'à des fins de marketing et de publicité.

Google Analytics utilise des cookies qui sont enregistrés sur votre terminal (ordinateur portable, tablette, smartphone ou autre) et qui permettent d'analyser votre utilisation de notre site Internet. Cela nous permet d'évaluer le comportement d'utilisation sur notre site Internet et de rendre notre offre plus intéressante grâce aux statistiques / rapports obtenus.

Nous utilisons les signaux Google. Cela permet à Google Analytics de collecter des informations supplémentaires sur les utilisateurs/trices qui ont activé les annonces personnalisées (intérêts et données démographiques) et de diffuser des annonces à ces utilisateurs/trices dans le cadre de campagnes de remarketing multi-appareils.

Avec Google Analytics 4, l'anonymisation des adresses IP est activée par défaut. Ainsi, votre adresse IP est raccourcie par Google en Suisse ou dans l'UE ou l'EEE avant d'être transmise. Ce n'est que dans des cas exceptionnels que l'adresse IP complète est transmise à un serveur de Google où elle est raccourcie.

Google utilise ces informations afin d'évaluer votre utilisation de nos sites Internet, d'établir des rapports relatifs aux activités des sites et de fournir d'autres prestations de service liées à l'utilisation des sites et d'Internet. Selon Google, l'adresse IP transmise par votre navigateur dans le cadre de Google Analytics n'est pas recoupée avec d'autres données de Google. Lorsque vous visitez nos sites Internet, votre comportement d'utilisation est enregistré sous forme d'événements (tels que les pages consultées, les activités d'achat, y compris le volume de transaction, l'interaction avec le site Internet ou votre «chemin d'accès des clics») ainsi que d'autres données telles que votre localisation approximative (pays et ville), des informations techniques sur votre navigateur et les appareils que vous utilisez ou l'URL de référence, c'est-à-dire le site Internet / le support publicitaire par lequel vous êtes arrivé/e sur notre site Internet.

Vous pouvez empêcher la saisie et la transmission à Google des données générées par le cookie et relatives à votre utilisation de nos sites Internet (y compris votre adresse IP) ainsi que le traitement de ces données par Google en téléchargeant et en installant le [module complémentaire de navigateur pour la désactivation de Google Analytics](#). Si vous souhaitez vous opposer à la publicité ciblée par centres d'intérêt de Google, vous pouvez utiliser les possibilités de paramétrage et d'*opt-out* mises à disposition par Google.

Vous trouverez un aperçu de l'utilisation des données dans Google Analytics et des mesures prises par Google pour protéger vos données dans le [centre d'aide Google Analytics](#).

Pour plus d'informations sur les [conditions d'utilisation de Google Analytics](#) et sur les [règles de confidentialité chez Google](#), veuillez consulter les documents correspondants.

5.6 Liens vers des sites Internet de tiers

Nos sites Internet peuvent contenir des liens vers d'autres sites Internet que nous n'exploitons pas et auxquels la présente déclaration de confidentialité ne s'applique pas. Après avoir cliqué sur le lien, nous n'avons aucune influence sur le traitement des données éventuellement transmises à des tiers (comme l'adresse IP ou l'URL). Nous ne pouvons donc pas nous porter garants de ces contenus étrangers. Le fournisseur ou l'exploitant des pages liées est toujours responsable du contenu de ces pages.

Aucun contenu illégal n'a été identifié au moment de la création des liens. Un contrôle permanent du contenu et une vérification des pages liées sans indices concrets d'une violation de la loi ne peuvent toutefois pas être exigés. Si des violations de la loi sont connues, nous supprimons immédiatement les liens concernés.

6 Sécurité des données

Nous prenons des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour protéger vos données personnelles contre tout accès non autorisé et toute utilisation abusive. Il s'agit notamment de l'émission de directives, de l'organisation de formations, de solutions de sécurité informatique et de réseau, de contrôles d'accès, de restrictions d'accès ainsi que du cryptage des données.

Afin de protéger au mieux les données que vous transmettez en ligne, nous utilisons un cryptage SSL. Vous reconnaissez les connexions cryptées de cette manière au préfixe «https://» dans le lien de la page dans la ligne d'adresse de votre navigateur. Grâce au cryptage SSL, les données que vous transmettez via le formulaire en ligne ne peuvent pas être lues par des tiers non autorisés. Nous attirons toutefois votre attention sur le fait que la transmission de données sur Internet ne peut jamais être totalement protégée contre l'accès de tiers. En particulier, la

transmission de données par courrier électronique n'est pas cryptée et ne convient donc pas à la transmission d'informations confidentielles.

7 Quels sont mes droits en tant que personne concernée?

Dans le cadre de la législation sur la protection des données qui vous est applicable et dans la mesure où elle le prévoit, vous avez le droit d'accéder aux données, de les rectifier, de les effacer et de limiter leur traitement. Sinon, vous avez le droit de vous opposer à nos traitements de données ainsi qu'à la remise de certaines données personnelles en vue de leur transfert à un autre organisme (ce qu'on appelle la portabilité des données).

Veillez noter que nous nous réservons le droit de faire valoir de notre côté les restrictions prévues par la loi. C'est par exemple le cas lorsque nous sommes tenus de conserver ou de traiter certaines données, que nous y avons un intérêt prépondérant (dans la mesure où nous pouvons l'invoquer) ou que nous en avons besoin pour faire valoir des droits. Nous vous avons déjà informé/e de la possibilité de révoquer votre consentement au chiffre 2. Veillez noter que l'exercice de ces droits peut entrer en conflit avec les accords contractuels, ce qui peut entraîner des conséquences telles que la résiliation anticipée du contrat ou des frais supplémentaires. Dans ce cas, nous vous informerons au préalable si cela n'est pas déjà prévu par le contrat.

Pour exercer ce droit, vous devez généralement prouver clairement votre identité (par exemple, par la copie d'une pièce d'identité, lorsque votre identité n'est pas claire ou ne peut pas être vérifiée). Si vous souhaitez faire valoir vos droits, vous pouvez nous contacter à l'adresse indiquée au chiffre 1.

Toute personne concernée a en outre le droit de faire valoir ses droits en justice ou de déposer une plainte auprès de l'autorité compétente en matière de protection des données. L'autorité de protection des données compétente en Suisse est le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (<https://www.edoeb.admin.ch>).

Visana peut en tout temps adapter la présente déclaration de confidentialité sans préavis ni communication. La version actuelle publiée sur le site Internet fait foi.

Version 2.0 du 12. février 2026