

# Conditions générales relatives à l'utilisation du Portail client CCAP

## 1. Définitions

Contrat d'utilisation du portail client	Formulaire au moyen duquel le partenaire déclare vouloir utiliser les prestations du portail
Portail	Partie protégée du site internet de CCAP, uniquement accessible aux utilisateurs autorisés
Partenaire	Personne (physique ou morale) qui est titulaire de la ou des relations contractuelles avec CCAP ou l'une des institutions gérées par elle et qui bénéficie des prestations du portail
Utilisateur	Personne autorisée par le partenaire à accéder au portail et annoncée à CCAP
Contrat de base	Contrat conclu entre le partenaire et CCAP ou l'une des institutions gérées par elle régissant la collaboration entre les deux parties
Annonce	Demande de modification transmise par le portail

## 2. Bases du contrat pour l'utilisation du portail client

2.1 Le contrat pour l'utilisation du portail employeur se fonde sur la déclaration pour l'utilisation du portail signée par le partenaire et sur les présentes conditions générales, ainsi que sur d'éventuelles modifications ultérieures de ces documents.

Les présentes conditions générales réglementent les modalités d'utilisation du portail employeur (ci-après : portail).

2.2 Pour le surplus, le contrat de base entre le partenaire et CCAP ou l'une des institutions gérées par elle continue de régir la collaboration entre les parties.

## 3. Représentation des institutions gérées par CCAP

Dans le cadre du contrat d'assurance, CCAP représente les institutions qu'elle gère.

## 4. Accès au portail

4.1 L'accès technique au portail s'effectue par Internet. Le partenaire choisit lui-même son fournisseur d'accès à Internet. Les navigateurs supportés par le portail sont spécifiés ci-après :

- Chrome
- Edge

4.2 L'accès au portail s'effectue au moyen des codes d'accès suivants :

1. Nom de l'utilisateur : adresse électronique
2. Mot de passe de l'utilisateur, modifiable par l'utilisateur
3. Mobile ID avec téléphone mobile référencé

CCAP se réserve la possibilité de compléter, modifier ou remplacer en tout temps les moyens d'identification mentionnés ci-dessus.

4.3 Toute personne qui s'est légitimée conformément au chiffre 4.2 est considérée par CCAP comme un utilisateur autorisé.

Par conséquent, dès que le contrôle de légitimation prévu a été effectué, CCAP est habilitée, sans vérification supplémentaire, à laisser l'utilisateur accéder aux prestations mises à disposition dans le portail et à donner suite aux annonces qui lui parviennent par le biais du portail.

4.4 L'accès au portail est garanti pendant les heures d'ouverture de la réception de la CCAP, à l'exception des jours fériés officiels et des périodes de maintenances annoncées. L'article 12.2 est également réservé. En dehors de ces plages horaires, la disponibilité du système n'est pas garantie.

## 5. Prestations du portail

5.1 Les prestations mises à la disposition des utilisateurs dans le portail sont définies dans la déclaration pour l'utilisation du portail signée par le partenaire.

5.2 Ces prestations sont exclusivement du ressort de CCAP qui se réserve le droit de les compléter, les modifier ou les restreindre à tout moment.

## 6. But de l'utilisation du portail

6.1 Le partenaire s'engage à utiliser le portail uniquement dans le cadre de la collaboration avec CCAP et/ou l'institution gérée par elle avec laquelle il est en relation contractuelle.

6.2 En cas d'utilisation abusive du système, CCAP se réserve le droit d'agir par la voie légale contre le partenaire ou l'utilisateur.

## 7. Devoirs de diligence du partenaire et des utilisateurs

7.1 Les utilisateurs sont tenus de garder secrets leurs codes d'accès définis au chiffre 4.2 et de les protéger contre toute utilisation abusive par des tiers non autorisés.

7.2 Le mot de passe ne doit en aucun cas être communiqué à des personnes non autorisées. Le mot de passe ne doit pas être mémorisé sur des supports non protégés.

7.3 Le mot de passe attribué par CCAP doit être modifié dès sa réception. Il ne doit pas être constitué de données faciles à deviner (date de naissance, numéro de téléphone, etc.). Il doit comporter :

- entre : 10 et 25 caractères
- contenir une majuscule
- contenir une minuscule
- contenir un chiffre
- contenir un caractère spécial parmi @ # \_ \$ % ! ?
- ne doit pas contenir d'espace
- ne doit pas correspondre aux trois derniers mot de passe

7.4 L'utilisateur est responsable de communiquer immédiatement à CCAP tout changement concernant ses coordonnées (nom, prénom, adresse électronique et numéro de téléphone).

7.5 Le partenaire et les utilisateurs doivent prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger leur propre système informatique ainsi que leur accès au portail, afin d'éviter toute intervention ou accès illicite.

7.6 Le partenaire prend note que lui-même et tout utilisateur doivent vérifier la complétude et l'exactitude des données qu'ils saisissent sur le portail et qu'il délègue CCAP de tout devoir de surveillance des données saisies.

## 8. Exécution des annonces des utilisateurs

- 8.1 CCAP est chargée de traiter les annonces qui lui parviennent par le biais du portail lorsque le contrôle de légitimation a été effectué conformément au chiffre 4.2, et pour autant que les conditions prévues par les dispositions légales et contractuelles soient respectées.
- 8.2 Le traitement des annonces envoyées par le portail ne s'effectue pas toujours tout de suite après saisie ; certaines annonces sont traitées durant les heures de bureau en vigueur à CCAP, selon la disponibilité des services chargés de leur exécution ou à la date saisie par l'utilisateur (par exemple : sortie, etc.).

## 9. Gestion des utilisateurs et des codes d'accès

- 9.1 Le partenaire communique à CCAP la liste des utilisateurs et leurs coordonnées.  
Sur cette base, CCAP fournit au partenaire les codes d'accès définis au chiffre 4.2 pour chaque utilisateur.
- 9.2 Le partenaire assume l'entière responsabilité du respect des obligations contenues dans les présentes conditions générales par les utilisateurs.  
Lorsque des codes d'accès sont utilisés par des collaborateurs tiers, le partenaire assume l'entière responsabilité du respect des présentes conditions générales par ces collaborateurs.
- 9.3 Lorsqu'il souhaite donner l'accès au portail à un nouvel utilisateur, le partenaire demande des nouveaux codes d'accès à CCAP et lui communique les coordonnées du nouvel utilisateur.
- 9.4 Lorsqu'un utilisateur n'est plus autorisé à accéder au portail (par exemple lorsque le contrat de travail entre le partenaire et l'utilisateur prend fin), le partenaire doit demander le blocage des codes d'accès à CCAP.  
Les codes d'accès ne perdent pas automatiquement leur validité, par exemple en cas de décès, de perte de l'exercice des droits civils, de suppression du pouvoir de signature ou de radiation d'un registre. Le blocage des codes d'accès doit être demandé par le partenaire à CCAP.  
CCAP est en droit d'exécuter valablement toutes les annonces faites par l'utilisateur par le biais du portail avant le blocage de ses codes d'accès.

## 10. Protection des données

- 10.1 Les parties s'engagent à prendre toutes les mesures nécessaires au respect de la législation sur la protection des données, qui s'applique également au trafic de données via internet.
- 10.2 CCAP s'engage à rendre indéchiffrables toutes les données transmises par le biais du portail.  
Elle prend toutes les mesures de précaution habituelles et nécessaires pour ce type de transferts de données et veille à ce qu'elles soient respectées.
- 10.3 Le partenaire s'engage à veiller à ce que les utilisateurs utilisent les données auxquelles ils ont accès par le portail uniquement dans le cadre de la collaboration avec CCAP et/ou l'institution avec laquelle le partenaire est en relation contractuelle.
- 10.4 Le partenaire déclare accepter que CCAP utilise les données contenues dans le portail dans le but d'améliorer ses services.

## 11. Risques liés à l'utilisation du portail

11.1 Le partenaire est conscient des risques liés à l'échange de données et d'informations via internet. Il prend acte du fait que, malgré toutes les mesures de précaution et de sécurité prises :

- la protection des données transmises par Internet n'est pas absolue ;
- une éventuelle contamination de son système informatique par des virus provenant du serveur de CCAP ne peut être exclue ;
- des erreurs, des retards ou des interruptions peuvent survenir lors du transfert des données via Internet.

Le partenaire assume les risques résultant des manipulations de son système informatique par des tiers non autorisés, d'interventions de tiers non autorisés lors de la transmission des données, d'erreurs de transmission, de défauts ou défaillances techniques, de dérangements, de surcharges de réseau, d'interventions illicites sur le réseau Internet.

11.2 Le partenaire prend note du fait qu'un tiers non autorisé qui disposerait des codes d'accès d'un utilisateur pourrait aisément consulter des données ou procéder à des opérations par le biais du portail, sans qu'il soit possible de l'identifier. En effet, comme prévu au chiffre 4.3, CCAP part du principe que toute personne qui s'est légitimée conformément au chiffre 4.2 est un utilisateur autorisé car elle ne dispose d'aucun autre moyen de contrôle.

11.3 Le partenaire assume les risques résultant de la divulgation des codes d'accès d'un utilisateur.

## 12. Exclusion de la responsabilité de CCAP

12.1 CCAP observe la diligence conforme aux usages s'agissant des informations d'ordre général mises à la disposition du partenaire et de l'utilisateur dans le portail. Toute garantie ou responsabilité supplémentaire est exclue quant à l'exactitude et à l'intégralité de ces données qui sont fournies sans engagement de la part de CCAP et des institutions qu'elle gère.

De même, les informations d'ordre général figurant sur le portail ne constituent pas des offres liant CCAP ou les institutions qu'elle gère, à moins que cela ne soit expressément stipulé.

12.2 Dans le cadre de la fourniture des prestations du portail, CCAP observe les devoirs usuels de diligence. Sous cette réserve, toute responsabilité de sa part est exclue en ce qui concerne les interruptions d'exploitation du portail.

CCAP se réserve le droit d'interrompre à tout moment l'accès au portail, en particulier à des fins de maintenance et pour l'adaptation du système ou si elle décèle des risques en matière de sécurité.

12.3 Sauf en cas de violation par CCAP de ses devoirs usuels de diligence, sa responsabilité est exclue pour les dommages directs et indirects découlant pour le partenaire de la divulgation de ses codes d'accès, d'erreurs de transmission, de défauts ou défaillances techniques, de dérangements, de surcharges de réseau, d'interventions illicites sur le réseau Internet.

12.4 CCAP ne fournit pas l'accès technique au portail. Elle n'assume donc aucune responsabilité ni pour le fournisseur d'accès au réseau Internet ni pour le logiciel requis pour l'utilisation du portail.

## 13. Accès électronique aux documents

13.1 En signant la déclaration pour l'utilisation du portail, le partenaire a pris note que les documents relatifs aux annonces faites par le biais du portail sont mis à sa disposition sous forme électronique dans le portail et qu'ils ne lui sont pas envoyés par courrier, sous forme imprimée.

Il reconnaît par conséquent que par la mise à disposition de ces documents dans le portail, CCAP a rempli son obligation de renseigner vis-à-vis de lui-même et des utilisateurs.

Il prend note également du fait que les documents sont réputés lui avoir été remis dès qu'il peut les consulter dans le portail et que les délais en rapport avec ces documents commencent à courir à partir de ce moment.

13.2 Dans le cadre des dispositions légales qui lui sont applicables, le partenaire demeure responsable de l'enregistrement, de la conservation et de l'utilisation ultérieure des documents électroniques mis à sa disposition par CCAP.

#### 14. **Blocage**

14.1 CCAP est autorisée à bloquer en tout temps, sans indication de motifs ni avis préalable, l'accès d'un utilisateur à l'ensemble ou à une partie des prestations du portail, si elle estime qu'une telle mesure est justifiée.

14.2 Le blocage est également possible sur demande du partenaire, conformément au chiffre 9.4.

#### 15. **Frais**

L'utilisation du portail est gratuite.

#### 16. **Durée et fin du contrat portail**

16.1 Le contrat portail est conclu pour une durée indéterminée.

16.2 La fin du contrat de base entre le partenaire et CCAP ou l'une des institutions qu'elle gère entraîne automatiquement la fin du contrat portail.

16.3 Le contrat portail peut également être dénoncé en tout temps et par écrit par l'une ou l'autre des parties. La résiliation du contrat portail n'influence en rien le contrat de base.

16.4 La fin du contrat portail entraîne le blocage des codes d'accès pour les utilisateurs.

CCAP est en droit d'exécuter valablement toutes les annonces faites par les utilisateurs par le biais du portail avant le blocage des codes d'accès.

#### 17. **Modification des prestations et des conditions générales pour l'utilisation du portail**

17.1 CCAP se réserve le droit de modifier en tout temps les présentes conditions générales, ainsi que les prestations offertes dans le cadre du portail.

17.2 Les modifications sont communiquées au partenaire par le biais du portail ou par tout autre moyen jugé approprié par CCAP. Elles seront considérées comme acceptées, sans contestation écrite du partenaire dans un délai d'un mois dès la communication ou dès la première utilisation des prestations du portail ultérieur à la communication.

#### 18. **Droit applicable et for**

18.1 Le contrat portail est régi par le droit suisse.

18.2 Le for exclusif est à Neuchâtel.