

Version janvier 2024



**mySympany**

Conditions générales (CG)



# Conditions générales (CG) mySympany

---

Chapitre	Page	
1	Introduction	4
2	Droit d'accès	4
3	Accès technique	4
4	Autorisation de personnes individuelles	4
5	Autorisation de familles	4
6	Coûts	5
7	Correspondance	5
8	Obligations de diligence de la ou des personne(s) assurée(s)	5
9	Conseils de sécurité	5
10	Responsabilité	5
11	Protection des données et analyse du comportement sur Internet	6
12	Marketing	6
13	Blocage de l'accès	6
14	Traitement des mandats	6
15	Fonctionnalité de mySympany	6
16	Modification des dispositions et ajustements de mySympany	6
17	Résiliation du contrat d'utilisation	6
18	Autres dispositions	6
19	For et droit applicable	6

## mySympany

### 1 Introduction

Les Conditions générales (CG) régissent l'utilisation de mySympany (app et portail Web) par la personne assurée.

mySympany propose diverses prestations aux personnes assurées, par exemple la commande d'offres, la gestion de la correspondance clients ou l'accès à la police, l'aperçu des prestations ou les attestations fiscales. Les présentes CG régissent les dispositions contractuelles entre la personne assurée et Sympany (Vivao Sympany AG et Sympany Versicherungen AG) concernant l'utilisation de mySympany.

### 2 Droit d'accès

2.1 L'accès à mySympany est en principe à la disposition de toutes les personnes assurées de plus de 18 ans. Sympany demeure toutefois libre de conclure un contrat d'utilisation. L'accès à mySympany ne constitue aucun droit.

2.2 Le contrat d'utilisation prend effet lorsque Sympany attribue à la personne assurée un mot de passe lui permettant d'ouvrir une session sur mySympany. La personne assurée prend acte du fait et accepte que Sympany ne soit pas en mesure de contrôler qui reçoit et utilise le mot de passe initial. Il incombe exclusivement à la personne assurée de surveiller la réception et l'utilisation du mot de passe initial.

2.3 Lorsque d'autres membres de la famille sont assurés sous le numéro de client de la personne assurée, les dispositions du chiffre 5 sont applicables.

2.4 Les CG sont acceptées lors de la première visite sur mySympany.

### 3 Accès technique

L'accès technique a lieu par Internet, via un fournisseur d'accès Internet choisi par la personne assurée. Celle-ci doit avoir installé un navigateur Web ou une version de navigateur Web pris en charge par Sympany. Si la personne assurée utilise une version de navigateur qui n'est pas ou plus prise en charge, il est possible que mySympany ne puisse pas être utilisé, ou seulement en partie. Il appartient à Sympany de décider quel navigateur Web ou quelle version sera pris en charge.

### 4 Autorisation de personnes individuelles

4.1 Après conclusion du contrat d'assurance (nouveaux clients) ou enregistrement (clients existants), la personne assurée reçoit un mot de passe initial par courrier. Celui-ci, accompagné du numéro de client, permet le premier accès à mySympany.

4.2 Le mot de passe doit être modifié lors de la première visite sur mySympany. La modification régulière du mot de passe est recommandée.

4.3 Si la personne assurée souhaite accéder à ses données via mySympany, elle doit ouvrir une session.

4.4 Sympany est en droit de modifier à tout moment les moyens et la procédure d'autorisation.

### 5 Autorisation de familles

5.1 Dans le cas de polices familiales (plusieurs membres de la famille ou couples concubins assurés sous une même police), l'accès à mySympany s'appuie sur le numéro de client de la personne enregistrée comme «chef de famille» dans le système général de Sympany.

Le chef de famille agit en son propre nom et au nom des membres de sa famille. À l'ouverture du compte, le chef de famille ainsi que les membres de sa famille confirment pour leur personne, ou en leur qualité de représentants légaux de leurs enfants mineurs, que le chef de famille est autorisé à représenter les membres de la famille en ce qui concerne le présent contrat d'utilisation. Pendant la durée de validité du contrat, le chef de famille est autorisé à consulter les données (p. ex. données de santé) des membres de la famille et d'agir en leur nom et pour leur compte. Tous les membres de la famille ont accès à mySympany en indiquant le numéro de client et le mot de passe.

5.2 Toute personne effectuant les démarches décrites est considérée par Sympany comme autorisée à utiliser mySympany et les prestations qui y sont proposées.

5.3 Le consentement relatif à la consultation des données peut être révoqué en tout temps par téléphone, par courrier ou sur mySympany, ce qui entraîne une séparation

familiale dans le système général de Sympany. Cela signifie qu'à l'avenir, les factures, etc. seront émises séparément. Si le membre séparé de la famille souhaite son propre accès à mySympany, il doit conclure un nouveau contrat d'utilisation individuel.

- 5.4 L'acceptation de nouveaux membres de la famille est possible à tout moment.

## 6 Coûts

La conclusion du présent contrat d'utilisation ainsi que l'utilisation de mySympany sont gratuites.

## 7 Correspondance

La personne assurée reçoit ses documents sous forme électronique dans la boîte de réception de mySympany et plus aucun document ne lui est transmis par voie postale, pour autant qu'elle accepte cette méthode d'envoi des documents dans sa proposition d'assurance, qu'elle s'enregistre sur mySympany après la signature de la proposition d'assurance ou qu'elle choisisse l'option correspondante dans mySympany. En sont exclus les documents qui nécessitent une transmission par voie postale pour des raisons légales ou techniques. Il relève de la responsabilité de la personne assurée de prendre connaissance des polices, factures de primes, rappels, sommations, décomptes de prestations, récapitulatifs des coûts pour la déclaration d'impôts, etc. et de régler ses créances envers Sympany.

## 8 Obligations de diligence de la ou des personne(s) assurée(s)

Les données d'accès doivent être tenues confidentielles et protégées contre toute utilisation abusive par des personnes non autorisées. Notamment, les mots de passe ne doivent pas être copiés ni conservés sur un appareil sans protection. La personne assurée est responsable de toutes les conséquences résultant de l'utilisation non autorisée des données d'accès.

- 8.1 S'il est suspecté que les données d'accès sont tombées entre les mains d'une personne non autorisée, la personne assurée doit modifier immédiatement le mot de passe et demander au service à la clientèle de Sympany (tél. +41 58 262 42 00) de bloquer l'accès à mySympany. Il en va de même en cas de perte de l'appareil.

- 8.2 La personne assurée est tenue de consulter régulièrement sa boîte de réception (inbox) sur mySympany.
- 8.3 Les changements d'adresse postale, d'adresse e-mail, de compte bancaire, ainsi que d'autres données personnelles, doivent être saisis immédiatement par la personne assurée sur mySympany. La correspondance de Sympany sera dûment envoyée à l'adresse postale ou e-mail enregistrée dans le système.
- 8.4 La personne assurée qui télécharge des documents à partir de mySympany sur son appareil doit s'assurer qu'elle bénéficie de la protection requise. Dès qu'un document quitte l'espace sécurisé de mySympany, celui-ci n'est plus responsable de la sécurité.

## 9 Conseils de sécurité

L'accès à mySympany a lieu via Internet. La transmission des données entre Sympany et la personne assurée est certes cryptée, mais ce n'est pas le cas de l'expéditeur et du destinataire. C'est pourquoi il est possible de savoir quand et avec qui l'utilisateur d'Internet est entré en contact. Même si les mesures de sécurité sur l'appareil sont à jour, aucune sécurité absolue ne peut être garantie. La personne assurée est avisée notamment des risques suivants liés à l'utilisation de mySympany: des connaissances et des mesures de sécurité insuffisantes sur l'appareil de la personne assurée peuvent faciliter un accès non autorisé aux données du client. Il n'est pas exclu qu'un tiers accède en toute discrétion à l'appareil de la personne assurée pendant son utilisation de mySympany. C'est pourquoi la personne assurée est tenue de protéger son appareil en y installant des programmes de protection à jour. Par ailleurs, il est recommandé de ne pas utiliser mySympany sur un réseau WLAN public. Les données échangées entre Sympany et la personne assurée sont transportées via un réseau ouvert et accessible à tous. Les données peuvent être transférées de manière incontrôlée, au-delà des frontières, même si l'expéditeur et le destinataire se trouvent en Suisse.

## 10 Responsabilité

- 10.1 Sympany n'assume aucune responsabilité quant à l'exactitude et à l'intégralité des informations et données disponibles sur mySympany. Sympany décline en outre toute responsabilité pour les dommages subis par la personne assurée en raison de défauts techniques, de retards ou d'interruptions d'ex-

ploitation, ou encore d'autres pannes, lors de la transmission ou du traitement des données (y compris les pannes survenant chez l'exploitant du réseau). Sympany décline toute responsabilité pour les dommages directs et consécutifs, notamment les manques à gagner, les dommages liés aux téléchargements ou les atteintes à la réputation.

10.2 La personne assurée est responsable de l'accès technique à mySympany. Il lui incombe également de veiller à ce que son appareil soit protégé par des mesures de sécurité techniques et logicielles à jour. La personne assurée est avant tout responsable du stockage sécurisé des documents qu'elle télécharge sur son appareil via mySympany.

## 11 Protection des données et analyse du comportement sur Internet

11.1 La personne assurée a accès à toutes les données et les documents qui peuvent être consultés sur mySympany, y compris les données sensibles. La personne assurée peut également consulter les données des membres de la famille âgés de moins de 18 ans. Lorsqu'il atteint la majorité, le membre correspondant de la famille est informé par Sympany qu'il peut en tout temps révoquer le droit de consultation du chef de famille.

11.2 Des explications détaillées concernant la protection des données peuvent être consultées sur [www.sympany.ch/protection-donnees](http://www.sympany.ch/protection-donnees).

## 12 Marketing

Sympany se réserve le droit de faire de la publicité pour ses produits ou ceux d'autres marques sur mySympany, ou de placer des liens vers des sites Internet tiers.

## 13 Blocage de l'accès

Si des risques de sécurité sont constatés, Sympany se réserve le droit de bloquer temporairement l'accès à mySympany pour protéger les données des clients. Les mandats déjà émis jusqu'alors demeurent inchangés et seront exécutés.

## 14 Traitement des mandats

Sympany détermine les délais de traitement des mandats. Sympany vérifie les données entrantes des mandats et se réserve le droit de refuser des mandats en intégralité ou partiellement.

## 15 Fonctionnalité de mySympany

Les fonctionnalités de mySympany dépendent en partie des contrats d'assurance conclus avec Sympany. En outre, tous les contrats d'assurance ne figurent pas sur mySympany, ce qui signifie que dans certains cas, certaines fonctionnalités ne sont pas disponibles.

## 16 Modification des dispositions et ajustements de mySympany

16.1 Sympany se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CG. Les modifications seront communiquées de manière appropriée. Les nouvelles dispositions sont applicables à compter de leur publication ou de la prochaine utilisation de mySympany.

16.2 En outre, Sympany se réserve le droit de modifier à tout moment la fonctionnalité de mySympany.

## 17 Résiliation du contrat d'utilisation

17.1 La personne assurée ainsi que Sympany peuvent résilier à tout moment le contrat d'utilisation sans fournir de motif et sans préavis.

17.2 Le contrat d'utilisation prend fin automatiquement lorsque le client n'a plus de contrat d'assurance auprès de Sympany. Sympany est en droit de résilier ou de bloquer l'accès à mySympany lorsque celui-ci n'a plus été utilisé pendant un délai de plus de deux ans.

## 18 Autres dispositions

Les Conditions générales d'assurance et les Conditions particulières de chaque produit d'assurance Sympany sont applicables en complément au présent document.

## 19 For et droit applicable

Le présent contrat est régi par le droit suisse. Le tribunal compétent est celui de Bâle.



1070/f/12.2023

+41 58 262 42 00  
[www.sympany.ch](http://www.sympany.ch)

Une assurance au top.  
The logo for Sympany, featuring a stylized white 'C' shape on the left and the word 'sympany' in a lowercase, sans-serif font to its right.