

# Conditions générales d'utilisation VidaOne

edition 07.02.2022

## Table des matières

---

- |   |  |
|---|--|
| <b>1. Champ d'application</b>                 | <b>5. Responsabilité</b>                       |
| <b>2. Obligations du courtier d'assurance</b> | <b>6. Contrats et communication en ligne</b>   |
| <b>3. Obligation de coopération du client</b> | <b>7. Résiliation d'un contrat d'assurance</b> |
| <b>4. Coûts</b>                               | <b>8. Résiliation du mandat de courtage</b>    |

## 1. Champ d'application

- 1.0 Les conditions générales de vente (CGV) déterminent le déroulement de la relation contractuelle avec le courtier une fois la procuration (mandat de gestion) signée.
- 1.1 VidaOne SA agit en tant que courtier en assurance et sert au mieux les intérêts du client. Tous les services rendus sont relatifs aux dispositions légales basées sur le mandat de gestion qui permet de bénéficier des services du courtier.
- 1.2 L'intermédiation en assurance comprend : nouvelle demande d'offre, proposition, analyse approfondie du marché, conclusion de contrats d'assurance en votre nom ou la participation à leur gestion et à leurs exécutions, notamment sur la gestion des sinistres.
- 1.3 En cas de nécessité pour l'exécution du mandat de gestion, VidaOne SA peut mandater des prestataires de services externes : par exemple des intermédiaires en assurance qui n'ont pas forcément le même statut juridique que VidaOne SA et peuvent donc également être des représentants d'assurance.
- 1.4 La politique de confidentialité ainsi que les conditions générales de vente de VidaOne SA sont applicables à votre relation contractuelle avec VidaOne SA. Vous pouvez accéder à ceux-ci à tout moment à l'adresse suivante : [www.vidaone.ch](http://www.vidaone.ch)
- 1.5 Les activités de VidaOne SA sont localement limitées à la Suisse. Pour le bon fonctionnement de l'application VidaOne ainsi que de notre portail en ligne, l'utilisation d'internet est donc nécessaire.
  - 1.5.1 Vous bénéficiez de services d'autres fournisseurs
  - 1.5.2 (Réseaux, opérateurs mobiles etc..). L'utilisation de ces services est soumise aux conditions d'utilisations de ces fournisseurs

- 1.6 L'inscription aux services VidaOne n'affecte pas vos contrats d'assurances existants.
- 1.7 Nous nous réservons le droit de conclure le mandat de gestion avec vous. De même que l'utilisation de VidaOne qui vous a été accordée peut être révoqué en tout instant.
- 1.8 Vous gérez vous-même depuis votre espace client quel contrat doit être mandaté, les services de VidaOne tels que Gestion de sinistre, factures se font uniquement sur les contrats mandatés.

## **2. Obligations du courtier d'assurance**

- 2.0 En cas de demande d'offre ou d'une analyse de votre portefeuille d'assurance nous nous basons sur les informations que vous nous avez fournies. L'analyse du risque et la police d'assurance se fondent uniquement sur ces informations. Sur cette base vous recevrez des conseils professionnels qui répondent à vos besoins. En cas d'information erronée, incorrectes ou incomplètes, il n'est pas possible d'établir une offre/police appropriée.
- 2.1 Chaque police d'assurance contient des couvertures recommandées afin d'avoir la meilleure solution d'assurance possible. Les contrats peuvent être conclus directement depuis votre espace client ou par chat avec un conseiller si nécessaire.
- 2.2 Afin d'établir la meilleure solution d'assurance pour vous nous nous basons sur divers critères. Outre le coût de votre prime d'assurance les critères suivants sont jugés importants afin de protéger vos intérêts : Capacité de la compagnie à traiter les sinistres, solvabilité de la compagnie, possibilité d'annulation à la suite d'un sinistre, coût supplémentaire dû à la franchise.
- 2.3 VidaOne SA est tenu responsable de vérifier l'établissement de la couverture d'assurance.

## **3. Obligation de coopération du client :**

- 3.0 Pour l'utilisation de nos services nous avons besoin d'informations et de documents selon la matière concernée, afin de pouvoir procéder à une bonne évaluation des conditions et de pouvoir vous offrir la meilleure couverture d'assurance possible. Vous êtes donc tenu de nous soumettre les informations et documents demandés ainsi que de nous faire part d'information supplémentaire qui pourrait être pertinentes pour le service commandé. Les informations ainsi que les documents fournis seront alors utilisées comme base pour les prestations VidaOne.
- 3.1 En cas de nécessité, vous êtes tenu de nous permettre, ainsi qu'aux compagnies d'assurance de procéder à une évaluation de risque et de signaler de votre propre initiative des dangers particuliers.
- 3.2 Si vous souhaitez résilier un contrat d'assurance, vous devez informer VidaOne dans les plus brefs délais et au plus tard quatre jours ouvrables avant l'entrée en vigueur du délai de résiliation (souvent 3 mois avant échéance, à vérifier dans les CGA du contrat en question). En cas de non-respect de ce délai, le contrat pourrait alors être renouvelé.
- 3.3 Votre demande d'assurance doit être approuvée par l'assureur. Il peut y avoir une période non couverte entre la demande d'assurance et l'acceptation de l'assureur.
- 3.4 En tant que preneur d'assurance, vous devez respecter les obligations de la loi et des conditions d'assurance. Le non-respect des obligations d'assuré peut entraîner une dispense de prestation de la part de l'assureur. Vous avez l'obligation de répondre correctement aux formulaires de demande dans le cas contraire l'assureur pourra évoquer la réticence. En cas

de dommage vous êtes tenu de le signaler immédiatement et de le limiter dans la mesure du possible.

- 3.5 En cas de non-respect de ces conditions générales, nous pouvons résilier votre contrat de courtage et bloquer votre accès à l'application VidaOne.

## 4. Coûts :

- 4.0 VidaOne SA est indemnisé par une commission de courtage versée par les compagnies d'assurances. Aucune note d'honoraire ne sera présentée au client.
- 4.1 L'utilisation de l'application VidaOne est gratuite.

## 5. Responsabilité

- 5.0 À la suite de manquements par négligence aux obligations, lorsque la faute incombe aux auxiliaires d'exécution, la responsabilité de VidaOne SA est limitée au montant qui est respectivement fixé par la législation dans le cadre de l'assurance obligatoire à maintenir pour les intermédiaires d'assurance.
- 5.1 La responsabilité est limitée à un montant de 1 500 000 CHF par sinistre. L'indemnité annuelle maximale pour les pertes financières s'élève à 2 000 000 CHF.
- 5.2 Aucune limitation de responsabilité ne s'applique aux demandes de dommages-intérêts résultant d'un comportement intentionnel ou d'une négligence grave ou causant un dommage physique
- 5.3 VidaOne SA n'est pas responsable des défauts ou des fautes sur l'application VidaOne SA, uniquement si celle-ci ont été dissimulés frauduleusement. Nous ne sommes pas responsables des bugs ou dysfonctionnements par exemple : lignes surchargées, de coupures de connexion etc..

## 6. Contrats et communication en ligne

- 6.0 En vous inscrivant à l'application VidaOne SA vous avez accepté de communiquer par voie électronique avec VidaOne SA.
- 6.1 La communication peut se faire via l'application VidaOne SA ou via d'autres moyens tels que : Téléphone, courrier électronique, fax, courrier etc...). La communication via votre espace client reste le moyen le plus profitable.
- 6.2 VidaOne SA utilise une fonction de signature électronique légale et prévue au sens de la loi Suisse sur les signatures numériques reconnue.
- 6.3 Depuis votre espace client vous pouvez ajouter votre contrat en signant votre mandat de gestion. Afin de signer celui-ci vous utiliser la fonction signature électronique, pour signer votre document vous pouvez utiliser un stylet, votre doigt ou encore la souris de votre ordinateur. Votre signature est ensuite apposée sur les documents correspondants en lieu et place de la signature manuscrite personnelle pour documenter votre autorisation électronique.

- 6.4 Vous acceptez par la présente que dans le cadre de l'utilisation de VidaOne SA, la communication électronique et votre signature numérique sont équivalentes à la forme écrite, dans la mesure où rien d'autre n'est requis par la loi.
- 6.5 Vous reconnaissez que la transmission de courriels peut, dans certaines circonstances, entraîner la disparition, la falsification ou la connaissance de données par des parties non autorisées en raison de défauts isolés et techniquement inévitables. Nous ne sommes responsables des conséquences qui peuvent en découler qu'en cas de faute de notre part.
- 6.6 Vous êtes responsable de la sécurité des données de connexion (nom d'utilisateur, mot de passe, etc.) de votre compte d'utilisateur. Nous vous recommandons donc de garder vos données de connexion confidentielles. Si vous soupçonnez une utilisation abusive, vous devez nous en informer immédiatement ([support@Vidaone.ch](mailto:support@Vidaone.ch)).

## **7. Résiliation d'un contrat d'assurance**

- 7.0 Vous pouvez résilier vos contrats d'assurance conformément aux conditions générales d'assurance. Pour ce faire, adressez-vous directement à l'assureur concerné ou contactez simplement votre conseiller à l'adresse - [support@vidaone.ch](mailto:support@vidaone.ch)

## **8. Résiliation du mandat de courtage**

- 8.0 Vous pouvez résilier votre contrat de courtage avec VidaOne SA à tout moment, sans frais et sans motifs.
- 8.1 Pour résilier votre contrat il vous suffit d'envoyer un courriel à [support@vidaone.ch](mailto:support@vidaone.ch)
- 8.2 En cas de résiliation de votre contrat de courtage votre compte VidaOne SA sera alors bloqué et vos données personnelles seront supprimées.