

Conditions d'utilisation des services en ligne d'Allianz Suisse

1. Objet de l'utilisation

Allianz Suisse propose à ses partenaires contractuels d'assurance (ci-après «partenaires d'assurance») et à certaines des personnes assurées (ci-après «assurés») dans ses contrats d'assurance ainsi qu'aux personnes disposant d'un droit d'accès saisi en complément à l'aide des moyens mis à disposition (ci-après utilisateur avec les partenaires contractuels et les assurés) divers services par Internet dans certaines branches d'assurance (services en ligne d'Allianz Suisse). Allianz Suisse comprend les sociétés suivantes:

- Allianz Suisse Société d'Assurances SA, Wallisellen
- Allianz Suisse Société d'Assurances sur la Vie SA, Wallisellen
- CAP, Compagnie d'Assurance de Protection Juridique S.A., Wallisellen

Les services en ligne d'Allianz Suisse comprennent l'accès électronique à certaines données de partenaires contractuels/d'assurés enregistrées auprès d'Allianz Suisse. Ils permettent à l'utilisateur de traiter certains cas avec Allianz Suisse par voie électronique. Allianz Suisse peut à tout moment étendre ou réduire l'étendue de ces processus commerciaux.

2. Légitimation/moyens d'authentification

Lors de l'utilisation des services en ligne, la légitimation s'effectue par les moyens techniques d'authentification mis à disposition par Allianz Suisse.

En cas d'accès à des données de partenaires contractuels/d'assurés via les services en ligne d'Allianz Suisse grâce aux moyens d'authentification mis à disposition, ces conditions d'utilisation sont considérées comme acceptées par l'utilisateur.

L'utilisateur accepte notamment les conventions de légitimation figurant dans les dispositions particulières sur l'utilisation des services en ligne.

3. Durée et frais d'utilisation

L'accès aux services en ligne est accordé pour une durée indéterminée. Allianz Suisse est en droit de limiter, de bloquer ou de fermer complètement l'accès aux services en ligne d'Allianz Suisse à tout moment et sans préavis. L'accès aux services en ligne d'Allianz Suisse est gratuit.

4. Nullité partielle

La nullité ou l'invalidité de certaines parties de ces conditions n'affecte pas la validité des autres dispositions.

5. Modification des conditions d'utilisation

Allianz Suisse est en droit de modifier les présentes conditions d'utilisation, y compris les dispositions générales et les dispositions particulières à tout moment et sans préavis. Dans ce cas, les conditions d'utilisation actualisées, l'utilisateur doit accepter les conditions d'utilisation modifiées pour pouvoir continuer à utiliser les services en ligne d'Allianz Suisse.

6. Droit applicable

Ces conditions d'utilisation sont soumises au droit suisse.

A) Dispositions générales relatives à l'utilisation des services en ligne d'Allianz Suisse

Ces dispositions s'appliquent aux services d'Allianz Suisse reposant sur l'utilisation de moyens d'authentification électroniques, tels que nom d'utilisateur, mot de passe et mot de passe à usage unique (OTP), envoyé par SMS ou courriel ou certificats. En cas de contradiction entre ces dispositions générales et les conditions particulières relatives à des services, ces dernières prévalent.

1. Légitimation

Allianz Suisse considère que toute personne se légitime à l'aide des moyens d'authentification mis à disposition fait partie des ayants droit, que cette personne soit effectivement le partenaire contractuel/l'assuré ou un ayant droit saisi par le partenaire contractuel/l'assuré. Le partenaire contractuel/l'assuré a la responsabilité de garantir qu'un ayant droit saisi antérieurement par lui auquel le droit d'accès aux services en ligne d'Allianz Suisse a été retiré n'ait plus accès aux services en ligne d'Allianz Suisse. Allianz Suisse décline, dans la mesure où la loi l'y autorise, toute responsabilité en cas d'accès abusif ou illégal aux services en ligne d'Allianz Suisse.

2. Mandats et instructions

Allianz Suisse est en droit d'exécuter les mandats qui lui parviennent via les services en ligne d'Allianz Suisse, de suivre les instructions et de tenir compte des messages reçus en ligne seulement si le contrôle de la légitimation est positif. Si Allianz Suisse exécute les mandats et les instructions reçues selon le cours habituel des affaires, ceux-ci sont considérés comme exécutés correctement et dans les délais à l'égard du partenaire contractuel/de l'assuré.

3. Dépôt de déclarations de volonté et de communications

Les déclarations de volonté et les communications sont déposées dès que, après avoir été complètement renseignées, elles sont transmises selon le guide d'utilisation (p. ex. clic sur les boutons OK, Envoyer ou Transmettre).

4. Exactitude et intégralité des informations

Allianz Suisse ne garantit aucunement l'exactitude et l'exhaustivité des informations et des communications pouvant être consultées via les services en ligne d'Allianz Suisse. Tant qu'Allianz Suisse ne les qualifie pas expressément de fermes, les informations sont fournies sans engagement. En particulier, elles ne constituent ni une invitation à conclure un contrat, ni une offre, ni une recommandation d'achat ou de vente de produits ou de services.

5. Utilisation des données

L'utilisateur concède à Allianz Suisse le droit d'enregistrer, de sauvegarder et, si nécessaire, d'évaluer l'ensemble des accès et des données d'accès ainsi que, éventuellement, les cas traités via les services en ligne d'Allianz Suisse. Les sociétés du groupe Allianz Suisse sont en droit d'utiliser l'ensemble des données transmises via les services en ligne Allianz Suisse à des fins de marketing et de publicité.

6. Défaillances techniques, erreurs de transmission, pannes d'exploitation et atteintes illégales

Allianz Suisse décline expressément toute responsabilité pour la concrétisation des risques inhérents à Internet, tels que problèmes techniques ou d'organisation lors de la réception ou de la transmission des données, erreurs de transmission, défauts techniques, dérangements ou interruptions du réseau ou de l'accès à Internet, quelle qu'en soit la cause, interruptions d'exploitation, atteintes illégales aux systèmes informatiques du partenaire contractuel/de l'utilisateur ou d'un tiers ou encore à des systèmes accessibles au public, introductions illégales de virus, copies ou falsifications de données et de contenus, surcharge des réseaux, blocage par vandalisme ou fortuit d'accès électroniques. Celle-ci décline aussi toute responsabilité pour les dommages résultant de défaillances, d'interruptions (y compris celles dues à des opérations de maintenance) ou de surcharges de ses propres systèmes informatiques. Font exception à cette exclusion de responsabilité les dommages ayant été causés par une négligence grave d'Allianz Suisse.

Pour protéger Allianz Suisse et les autres utilisateurs utilisant les services en ligne d'Allianz Suisse, l'utilisateur est tenu de s'abstenir de perturber ou de bloquer, au moyen des accès aux services en ligne mis à disposition, le fonctionnement et/ou l'intégrité des équipements techniques, programmes et/ou données de tiers et/ou d'Allianz Suisse contre leur gré.

7. Limitation de la responsabilité pour les défauts du matériel et des logiciels

Allianz Suisse n'offre aucune garantie sur le matériel et les logiciels nécessaires à l'utilisation des services en ligne. Elle ne garantit pas non plus que les services en ligne Allianz Suisse et les logiciels mis à disposition répondent en tous points aux attentes de l'utilisateur, ni qu'ils fonctionnent sans problème avec toutes les applications ou dans toutes les combinaisons avec les autres programmes choisis et utilisés par ce dernier. Sauf disposition légale contraire, Allianz Suisse décline toute responsabilité pour les dommages subis par le matériel ou les logiciels de l'utilisateur ou d'un tiers ainsi que pour le défaut de sécurité ou de fonctionnalité du matériel et des logiciels utilisés.

B) Dispositions particulières relatives à l'utilisation des services en ligne d'Allianz Suisse

En complément aux dispositions générales, l'utilisation des services en ligne d'Allianz Suisse est également régie par les dispositions particulières ci-après.

1. Enregistrement

Pour utiliser les services en ligne d'Allianz Suisse, le partenaire contractuel/l'assuré doit s'identifier et s'enregistrer en ligne en fournissant des données contractuelles déterminées. Un enregistrement écrit peut être nécessaire en complément. L'enregistrement fait l'objet d'une confirmation.

2. Nom d'utilisateur, mot de passe

Lors de l'enregistrement, le partenaire contractuel/l'assuré définit un nom d'utilisateur et un mot de passe, qui doit répondre aux exigences minimales prescrites par Allianz Suisse.

Le mot de passe peut être modifié à tout moment, aussi fréquemment que souhaité. Il convient de le modifier régulièrement. Allianz Suisse peut exiger la modification périodique du mot de passe. Les mots de passe sont transmis et enregistrés sous forme cryptée et Allianz Suisse non plus ne peut pas les décrypter. Le nom d'utilisateur est une identification autonome, qui ne devrait avoir aucun lien avec le numéro de contrat, ni avec le numéro de client.

3. Obligations de diligence

Toutes les données d'accès, telles que nom d'utilisateur, mot de passe ou autres, doivent être gardées secrètes. L'utilisateur n'a en aucun cas le droit de divulguer le nom d'utilisateur et le mot de passe, ni de les rendre accessibles ou de les transmettre à des tiers. Le nom d'utilisateur et le mot de passe doivent être conservés séparément. L'utilisateur doit s'assurer, par des mesures techniques, organisationnelles et réglementaires, que les mots de passe ne peuvent pas être facilement devinés par des tiers. S'il a des raisons fondées de suspecter qu'un tiers non autorisé a eu connaissance d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe, l'utilisateur est tenu de modifier le mot de passe immédiatement ou de faire bloquer l'accès. De plus, l'utilisateur est pleinement responsable de l'observation des obligations susmentionnées par les personnes à qui il accorde un droit d'accès.

Il assume les conséquences découlant de l'utilisation de ses données d'accès même si ladite utilisation s'effectue sans son autorisation.

4. Oubli du nom d'utilisateur ou du mot de passe

Un utilisateur a oublié son nom d'utilisateur, il doit en informer immédiatement la hotline d'Allianz Suisse. Si un utilisateur a oublié son mot de passe, il doit en demander un nouveau via les services en ligne d'Allianz Suisse ou la hotline d'Allianz Suisse.

5. One Time Password (OTP)

À chaque connexion aux services en ligne d'Allianz Suisse, l'utilisateur reçoit, après avoir saisi son nom d'utilisateur et son mot de passe, un mot de passe unique (OTP) valable à titre temporaire par SMS ou par courriel au numéro ou à l'adresse électronique indiqués lors de l'enregistrement. Ce n'est qu'après avoir saisi correctement ce mot de passe que l'utilisateur est authentifié dans les services en ligne et qu'il a accès aux données et aux services.

6. Sécurité technique

Les conventions de légitimation stipulées au point A)1 impliquent que les risques liés à des manipulations des systèmes informatiques de l'utilisateur par des personnes non autorisées ou à l'emploi abusif du nom d'utilisateur et du mot de passe sont supportés par l'utilisateur. Toutes les données des services en ligne d'Allianz Suisse, hormis l'expéditeur et le destinataire, sont cryptées. En dépit du cryptage, les manipulations des systèmes informatiques ou du canal de transmission ne peuvent pas être exclues. Il est possible en particulier qu'un tiers non autorisé tente, pendant qu'une session est ouverte, d'accéder au système informatique de l'utilisateur sans se faire remarquer. L'utilisateur est tenu de prendre les mesures de protection usuelles, et notamment l'utilisation d'un programme antivirus et d'un pare-feu, pour réduire au minimum les risques de sécurité inhérents à Internet.

L'utilisateur, en cas de changements affectant ses systèmes et dans la mesure où ceux-ci sont susceptibles de compromettre la sécurité des services en ligne d'Allianz Suisse ou des systèmes d'Allianz Suisse, s'engage à ne plus utiliser les services en ligne d'Allianz Suisse et à informer immédiatement Allianz Suisse

7. Blocage

À la demande expresse de l'utilisateur, Allianz Suisse bloquera l'accès aux services en ligne d'Allianz Suisse. Le blocage par le partenaire contractuel se rapporte à l'accès d'un ayant droit prévu en complément. L'utilisateur assume le risque lié à l'utilisation des outils électroniques jusqu'au moment où le blocage est effectif.

Tout utilisateur peut, à tout moment, faire bloquer l'accès à son compte ou le bloquer lui-même en saisissant intentionnellement, cinq fois de suite, un mot de passe erroné.

Si le mot de passe est saisi de manière erronée cinq fois de suite, l'accès est bloqué automatiquement. Allianz Suisse se réserve le droit, si elle a des soupçons d'utilisation abusive ou de manipulation, de bloquer l'accès.

C) Annexe Conditions techniques PC

Pour des raisons de sécurité ainsi que pour garantir l'intégrité du fonctionnement des services en ligne d'Allianz Suisse, il est recommandé de les utiliser à l'aide des versions et des navigateurs Internet indiqués ci-après. Il y a lieu en outre de veiller à ce que les nouvelles mises à jour de sécurité du système d'exploitation et du navigateur soient systématiquement installées. Si nécessaire, veuillez vous adresser à votre service technique ou à votre fournisseur d'accès.

Systèmes d'exploitation	Windows 7, 8, Vista, Mac OS >10.6
Navigateurs Internet	Navigateur supportant HTML5, au moins IE7. Pour les navigateurs non compatibles avec HTML5, il faut s'attendre à des restrictions d'utilisation.
Niveau de cryptage 128 bits	Afin d'utiliser les services en ligne d'Allianz Suisse, votre navigateur doit disposer d'un niveau de cryptage SSL intégré de 128 bits.
Paramètres de sécurité de votre navigateur Internet	Pour que vous puissiez utiliser les services en ligne d'Allianz Suisse, les paramètres de sécurité de votre navigateur sur Internet doivent être au niveau le plus faible: le téléchargement de données doit être activé et l'exécution de JavaScript et l'ouverture de «pop-up» doivent être autorisés. Des programmes qui suppriment l'utilisation des pop-up empêchent le fonctionnement des services en ligne d'Allianz Suisse.
Paramètres de votre navigateur Internet	La mémoire cache doit être de 16 MB et la recherche d'une nouvelle version des pages mémorisées doit être activée.
Résolution de l'écran	Les services en ligne d'Allianz Suisse sont optimisés pour une résolution de 1024x768 pixels.
Connexion	Connexion Internet suffisamment rapide (xDSL, câble, ligne spécialisée, etc.)
Fichiers PDF	Une version récente d'Adobe Acrobat Reader est nécessaire pour pouvoir consulter les offres, propositions, conditions ou autres documents.

Recommandations de sécurités sur Internet

- Installez impérativement sur votre ordinateur un pare-feu et un logiciel antivirus (ce dernier avec mise à jour automatique).
- Veillez à ce que les nouvelles mises à jour de sécurité de votre système d'exploitation et de votre navigateur soient systématiquement installées.
- N'ouvrez jamais de courriels dont l'expéditeur vous est inconnu ou présentant des pièces jointes que vous n'attendez pas.
- Ne répondez pas aux requêtes visant à vous faire communiquer, par courriel ou via un lien, vos identifiants de sécurité, même si l'expéditeur devait être Allianz Suisse. N'ouvrez de session que sur la page officielle d'Allianz Suisse prévue à cet effet. Allianz Suisse ne vous demandera jamais de communiquer vos éléments de sécurité.
- N'installez jamais des programmes de fournisseurs qui ne sont pas parfaitement fiables.
- Videz la mémoire cache de votre navigateur après avoir utilisé les services en ligne d'Allianz Suisse. Si nécessaire, renseignez-vous sur la procédure à suivre auprès de votre service technique ou de votre fournisseur d'accès.