

## 1. Introduction

Viveo Group Solutions SA (ci-après « Viveo ») est un intermédiaire d'assurance non lié et indépendant au sens de l'article 43 LSA, inscrit au registre des intermédiaires de l'autorité fédérale de surveillance des marchés financiers « FINMA », sous le n° 35'711.

Par l'utilisation des services de Viveo, le mandant accepte sans réserve les présentes conditions générales.

Par soucis de simplification, seule la forme masculine est employée.

## 2. Champ d'application

Les présentes Conditions générales s'appliquent aux mandats existants entre Viveo et ses mandants. Elles font partie intégrante du mandat de courtage et ne peuvent être modifiées ou complétées que par un document signé par les deux parties contractantes. Pour l'exécution du mandat, chacune des Parties fait élection de domicile à son siège social ou adresse officielle. Toute modification d'élection de domicile d'une des Parties ne sera opposable que si elle a été portée à connaissance de l'autre Partie par lettre recommandée, moyennant un préavis de 15 (quinze) jours ouvrables.

## 3. Etendue et exécution des prestations

Le client mandate Viveo sur la base d'un mandat de courtage pour la gestion de ses assurances. L'étendue des prestations de Viveo est formulée sur le mandat de courtage. Il est convenu entre les parties ce qui suit :

- Le mandant confie au mandataire sa représentation auprès des compagnies d'assurances, ainsi que la gestion de son portefeuille d'assurances. Il pourra obtenir en son nom tout document, copie ou information au sujet du portefeuille d'assurances du mandant.
- A la demande du mandant, le mandataire pourra donner toutes instructions aux compagnies d'assurance pour la conclusion, la modification ou l'annulation de ses contrats.
- Le mandant demeure preneur d'assurance, débiteur des primes et bénéficiaire des prestations (indemnités de sinistre etc.). Le mandataire n'assume de responsabilité que par rapport aux documents et informations qui lui ont été transmis.
- Le mandataire s'engage à respecter la stricte confidentialité en ce qui concerne ses relations d'affaires, les règles d'usage traitant du secret professionnel et de la protection des données sont applicables, y compris à la fin du mandat.
- Le mandataire est autorisé à confier certaines tâches à des tiers (confrères agréés FINMA, fiduciaires, avocats etc.). Le mandataire restera toutefois conseiller unique du mandant.
- Le mandataire précise que ses prestations ne feront l'objet d'aucune facturation d'honoraire, sauf condition particulière, préalablement validée entre les parties.

En outre, le mandant peut avoir accès à tous les services proposés par Viveo Group (par exemple gestion des sinistres, espaces de conférences, autres avantages).

## 4. Devoir d'information du mandant

Le Mandant est tenu de présenter en temps voulu et de son propre chef à Viveo tous les documents et informations nécessaires à la bonne exécution du mandat et porter à sa connaissance tous les événements et/ou circonstances qui pourraient avoir une importance pour l'exécution de la prestation (par exemple, modifications du risque).

## 5. Responsabilité

Viveo est responsable dans le cadre de la garantie exigée par la FINMA (surveillance des marchés financiers) pour les entreprises de conseil en assurance enregistrées et non-liées. Les renseignements des conseillers à la clientèle, gestionnaires de portefeuilles et des spécialistes de Viveo reposent sur une expérience de longue durée en tant que courtiers ou conseillers en assurance. Ils ne peuvent pas remplacer un conseil juridique, fiscal ou de placement en capitaux, par exemple par des avocats, banques, experts fiscaux ou par des éventuelles autorités dans un cas d'espèce concret.

Viveo ne répond en aucun cas de prétentions formulées sur la base d'un acte intentionnel, d'une négligence ou d'une faute du client (incluant ses collaborateurs, filiales), notamment en cas de prétentions dues à des dommages directement liés (même partiellement) à des documents ou informations erronés ou incomplets de la part du mandant.

## 6. Collaboration avec les assureurs

Viveo a conclu des conventions de collaboration avec les principaux assureurs, caisses maladies, fondations collectives, disposant de l'agrément de l'autorité de surveillance en Suisse. Viveo n'est pas lié juridiquement, économiquement ou de quelque autre façon que ce soit à une institution d'assurance selon la législation suisse sur la surveillance des institutions d'assurances. La liste complète des sociétés est visible sur [www.viveogroup.ch](http://www.viveogroup.ch).

## 7. Collaboration avec des sociétés étrangères

Lorsque cela s'avère nécessaire, Viveo est autorisée à coopérer avec des courtiers en assurances ou compagnies d'assurances étrangers, afin d'effectuer les tâches du mandat de courtage hors de la Suisse.

## 8. Rémunération

Pour les prestations de service, Viveo perçoit, de la part des compagnies d'assurance, compagnies de réassurance, confrères courtiers et fondations de prévoyance, des courtages qui correspondent à la pratique du marché. Le courtage est en général calculé en pourcentage de la prime d'assurance H.T. payée par le client. Il est inclus dans les primes des assureurs. Avant la conclusion du contrat de courtage et sur demande, Viveo informe le mandant des bases de sa rémunération (par exemple bases de calcul ou fourchette de taux estimés en fonction des informations disponibles relatives au portefeuille d'assurance) et lui précise que, sauf convention contraire prévue et validée entre chaque partie, aucun honoraire ne lui sera facturé pour mener à bien les tâches du mandat.

Viveo met à disposition de ses clients différents services complémentaires et accessoires (par exemple gestion et résolution de sinistres, mise à disposition d'un réseau de prestataires de services). Sauf convention contraire préalablement validée entre les parties, ces services ne font pas l'objet d'une facturation d'honoraires au client. Viveo perçoit des commissions de la part des différents acteurs et prestataires de son réseau.

En signant la convention de courtage, le client déclare accepter de renoncer à la restitution des courtages et différentes commissions perçues par Viveo dans le cadre de son mandat, ou pour toute prestation accessoire. Il déclare également renoncer au délai de prescription prévu pour cela.

D'autres formes d'indemnités peuvent être convenues séparément et par écrit entre les parties contractantes. Sur demande du client, Viveo peut en effet offrir des prestations de service supplémentaires dont les honoraires sont fixés auparavant. Les opérations relatives à l'activité de courtier en assurances ne sont pas soumises à la taxe sur la valeur ajoutée (Art. 21 Chiffre 18 LTVA) en Suisse. Lors d'un changement éventuel de la pratique de l'administration fédérale des contributions, les indemnités pour les prestations de service selon chiffre 3 sont valables sous réserve du paiement complémentaire de la TVA. Viveo décline toute responsabilité pour d'éventuelles obligations fiscales du mandant, telles que, par exemples, des impôts sur les primes ou prestations d'assurance.

## 9. Protection des données

En application de l'art. 45 de la Loi fédérale sur la surveillance des assurances (LSA) et de la Loi fédérale sur la protection des données (LPD), Viveo est responsable du traitement des données personnelles du mandat, regroupées dans un fichier client. Le but du traitement est d'exécuter le mandat de conseil et de gestion en assurances que le mandant confie à Viveo. Il est possible de procéder à un traitement des données personnelles hors du cadre du mandat de conseil et de gestion en assurances lorsque la situation l'impose.

Dans le cadre du mandat susmentionné, Viveo informe ses mandants que les données personnelles sont transmises à des tiers nommés destinataires de données (principalement des assureurs, fondations de prévoyance et organes bancaires), lesquels peuvent à leur tour s'informer au sujet des mandants, auprès de spécialistes externes (médecins, ingénieurs, économistes d'entreprise, etc.). Les données personnelles leur servent à déterminer les prestations qu'il leur incombe d'allouer ou d'assurer. Nous attirons votre attention sur le fait qu'ils ne sont pas nos sous-traitants et que nous ne pouvons pas être tenus responsables du traitement des informations en leur possession.

Nous pourrions être amenés à transmettre des données personnelles à l'étranger pour autant que ces données soient nécessaires à l'exécution de notre mandat de conseil et de gestion en assurances, et que les destinataires de données soient soumis à une juridiction offrant un niveau de protection adéquat en matière de données personnelles.

Conformément à l'art. 3 de l'Ordonnance sur la protection des données (OPD), nous avons mis en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour la conservation des données afin de protéger au mieux l'intégrité des données numériques de nos mandants. Les mesures de sécurité concernent les moyens d'anti-intrusions, de restaurations de fichiers, de contrôle et blocage des mauvais usages et de falsifications. Nos systèmes d'information s'organisent autour d'un ensemble de moyens matériels, télécom et logiciels (banques de données) selon des règles rigoureuses et méthodiques. Le traitement des informations est réalisé dans un périmètre qui nous est propre, sans stockage sur un cloud public. Nos prestataires participent activement à la sécurité du système d'information en fonction de leurs compétences et responsabilités respectives.

Nos mandants s'engagent à nous transmettre toutes modifications de leurs données personnelles, nécessaires à l'exécution de notre mandat de conseil et de gestion en assurances.

Nous conservons leurs données pendant la durée légale applicable qui est généralement de dix ans après la fin du mandat (mais qui peut être plus longue en fonction des situations concernées).

Les mandants peuvent faire valoir un droit d'accès à votre « fichier client » et requérir la modification ou la suppression des données les concernant, dans les limites prévues par la loi.

Viveo met à disposition des clients et mandants qui le souhaitent des outils informatiques (notamment portail en ligne, etc.). Le mandant et/ou utilisateur desdites applications demeure seul responsable des données et informations qui y figurent, tant il dispose et est responsable de ses propres accès.

## **10. Résiliation du mandat**

Les parties pourront résilier le mandat de courtage avec effet immédiat par une notification écrite (courrier recommandé ou e-mail avec accusé de réception). Conformément aux dispositions de l'art. 404 CO, Viveo se réserve le droit de facturer au mandant une indemnité liée aux heures de travail et investissements effectués, si le mandat a duré moins d'une année complète.

## **11. Clause de sauvegarde**

L'invalidité, la nullité, la non-applicabilité ou l'inefficacité d'une des dispositions des présentes Conditions Générales n'a aucune incidence sur la validité ou l'applicabilité des autres dispositions. Au cas où des dispositions seraient frappées de nullité ou d'inefficacité, elles seraient alors remplacées par toute disposition valide correspondant au mieux à l'intention des parties lorsque celles-ci ont convenu de ces dispositions nulles ou inefficaces.

## **12. Droit applicable et for juridique**

L'ensemble des conventions et autres relations juridiques entre les parties soumises aux présentes Conditions Générales relèvent du droit suisse, sous réserve d'éventuels traités internationaux. Pour l'ensemble des différends relatifs aux conventions ou autres relations juridiques entre les parties soumises aux présentes Conditions Générales, le for juridique est au siège de Viveo, à Bussigny.