

Aide à la consultation et gestion de votre contrat en ligne

Les services en ligne Spirica vous permettent de consulter et/ou gérer votre contrat 7j/ 7, 24h/24, en toute simplicité, où que vous soyez, à partir d'une simple connexion internet.

- **Identifiant / mot de passe : lesquels saisir ?**

Munissez-vous de votre identifiant et de votre mot de passe pour accéder à vos services en ligne. Votre identifiant vous a été délivré par courrier. Votre mot de passe vous a été transmis à l'adresse e-mail que vous nous avez communiquée.

Si vous n'avez pas reçu d'identifiant et/ou de mot de passe, veuillez vous rapprocher de votre délégation La Médicale. Elle vous renseignera alors sur la procédure d'obtention des codes d'accès en ligne.

A la première connexion, vous êtes invité à personnaliser votre mot de passe: il doit avoir une longueur comprise entre 8 et 15 caractères, et doit contenir au moins 5 lettres et 1 chiffre.

- **Comment changer de mot de passe ?**

Vous pouvez changer de mot de passe à tout moment directement sur le site de consultation. Nous vous conseillons de personnaliser votre mot de passe lors de votre première connexion, et de le changer régulièrement.

- **Comment protéger mon mot de passe ?**

Afin d'éviter tout abus, nous vous conseillons de vous assurer que personne ne regarde votre écran d'ordinateur lorsque vous saisissez votre identifiant et mot de passe. Nous vous conseillons également de ne jamais communiquer vos codes d'accès par email, téléphone ou par écrit. Choisissez votre mot de passe afin qu'il ne soit pas facilement décelable par un tiers.

- **Comment recevoir un nouveau mot de passe ?**

En cas de perte ou d'oubli de votre mot de passe, vous pouvez en informer l'assureur grâce au formulaire de demande de nouveaux identifiants, afin qu'un nouveau mot de passe vous soit attribué.

IMPORTANT

Spirica permet l'accès à des services en ligne, mais ne vous demandera jamais de lui communiquer vos codes par oral au téléphone ou en face à face, ni par écrit ou par mail, même pour une demande d'information ou pour la souscription d'un produit. Veuillez vous référer aux instructions sur la sécurité dans le document « protocole de sécurité SSL » fourni par l'assureur Spirica.

- **Je n'arrive pas à me connecter avec mes codes d'accès**

Identifiant/mot de passe incorrects

Si, lorsque vous saisissez vos identifiants, le message suivant s'affiche « Identifiant et/ou mot de passe incorrect », vérifiez que les majuscules et minuscules sont respectés lors de votre saisie.

Si vous avez oublié votre mot de passe, contactez notre service par le formulaire de demande de nouveaux identifiants.

Saisie des champs non concluante

Nos sessions sont sécurisées par l'envoi d'un cookie crypté. Votre navigateur n'est peut-être pas bien configuré pour l'accepter. Si lorsque vous saisissez vos identifiants, le serveur vous renvoie sur la même page avec les champs vides, vérifiez les points suivants :

- Internet Explorer 7 et + : Dans le menu "Outils" du navigateur, sélectionnez la rubrique "Options Internet" puis "Confidentialité". Vérifiez que dans la zone "Confidentialité" l'option "Bloquer tous les cookies" n'est pas sélectionnée.
- Mozilla Firefox 2 et + : Dans le menu « Outils » du navigateur, sélectionnez la rubrique « Options » puis « Utiliser les paramètres personnalisés pour l'historique » dans le menu déroulant. Vérifiez que la case « accepter les cookies » est bien cochée.

Si ce test n'est pas concluant, vérifiez auprès de la hotline de votre fournisseur d'accès ou de votre administrateur réseau si le navigateur n'est pas configuré pour refuser l'accès aux cookies sécurisés.

Spirica