

# Informations pour les assurés des assurances collectives

Page 3

# Conditions d'assurance de l'assurance Cyber Security des cartes à débit différé et des cartes de crédit de Swisscard AECS GmbH

Page 4 et ss



Les informations destinées au client figurant ci-dessous donnent un aperçu de l'identité des assureurs et des principaux éléments du contrat d'assurance (art. 3 al. 3 de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance [ci-après: «LCA»]). Les droits et obligations concrets des personnes assurées et/ou des ayants droit résultent des conditions d'assurance, d'éventuels formulaires d'adhésion ou d'attestations d'assurance et des dispositions légales applicables (LCA).

### 1. Co-contractants

Swisscard AECS GmbH, en qualité d'émettrice (ci-après: «émettrice») de cartes à débit différé et de cartes de crédit (ci-après: «carte(s)'), a conclu un contrat collectif d'assurance avec l'assureur indiqué ci-dessous, dont peuvent bénéficier les titulaires de cartes, grâce à l'adhésion optionnelle au contrat d'assurance collective. Cette adhésion au contrat d'assurance collective octroie aux personnes assurées (cf. Point 2) certains droits à des prestations (cf. Point 3) à l'égard de l'assureur, mais non à l'égard de l'émettrice.

L'assureur et donc celui qui supporte le risque des couvertures détaillées ci-après (à l'exception de la protection juridique) est:

#### Allianz Global Assistance

**AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse)**, ayant son siège à Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen (ci-après: «AGA» ou «l'assureur»).

Dans le cadre de sa fourniture de prestations, l'assureur peut déléguer des tâches à des tiers prestataires de services.

L'assureur supportant le risque et le prestataire de l'assurance de protection juridique est

**CAP Compagnie d'Assurance de Protection Juridique SA** qui a son siège à Neue Winterthurerstrasse 88, 8304 Wallisellen (ci-après: «CAP»).

### 2. Personnes assurées

Les personnes assurées sont celles qui répondent à la définition figurant en page 4 des conditions d'assurance.

### 3. Risques assurés, étendue de la couverture d'assurance et des prestations d'assistance

Les risques assurés et l'étendue de la couverture d'assurance (y compris les exclusions de la couverture d'assurance) ainsi que les différentes prestations d'assurance sont décrits dans les conditions d'assurance, en particulier dans l'aperçu des prestations d'assurance (page 5).

### 4. Comment la prime est-elle calculée?

La prime est explicitement communiquée dans le cadre de la procédure d'adhésion au contrat d'assurance collective.

### 5. Quels sont les devoirs et obligations des personnes assurées?

Les devoirs et obligations sont décrits en détail dans les conditions d'assurance et la LCA.

Les devoirs principaux des ayants droit en cas de sinistre sont par exemple les suivants:

- Le sinistre doit être immédiatement déclaré à l'assureur.
- Tous les documents et informations nécessaires à la clarification de l'obligation de prestation (obligation de collaborer) doivent être fournis sur demande de l'assureur.
- Toutes les mesures raisonnablement exigibles doivent être prises pour restreindre le dommage (obligation de restreindre le dommage).

### 6. Durée de la couverture d'assurance

La couverture d'assurance dure en principe aussi longtemps qu'il existe une relation de carte valable et une adhésion au contrat d'assurance collective. Les conditions contractuelles contiennent des dispositions particulières sur la résiliation de la couverture d'assurance.

### 7. Modification de l'étendue de la couverture / des conditions d'assurance

L'assureur et l'émettrice peuvent adapter les conditions d'assurance (y compris les sommes assurées) conformément aux dispositions énoncées dans les CGA (cf. à ce sujet le point III CGA 8).

### 8. Informations sur le traitement de données personnelles

L'assureur et l'émettrice traitent des données provenant des documents contractuels ou de la gestion du contrat et les utilisent notamment pour le calcul de la prime, la détermination du risque, le traitement de sinistres et des analyses statistiques. L'émettrice traite également les données à des fins de marketing. Les données sont collectées, traitées, conservées et détruites personnellement ou physiquement ou électroniquement conformément aux prescriptions légales. L'assureur peut échanger ou transmettre des données, dans la mesure nécessaire, avec les tiers impliqués dans la gestion du contrat en Suisse et à l'étranger, notamment l'émettrice, des co-assureurs ou réassureurs, des prestataires de services ainsi que des sociétés suisses ou étrangères affiliées de l'assureur, pour assurer leur traitement. En outre, l'assureur peut se procurer des renseignements pertinents auprès d'organes officiels et d'autres tiers, en particulier concernant l'évolution du sinistre. La personne assurée a le droit de demander à l'assureur les renseignements prévus par la loi sur le traitement des données qui la concernent.

### I. Composition des conditions d'assurance/Préambule/Définitions

#### I.) A. Composition des conditions d'assurance

Les présentes conditions d'assurance se composent comme suit:

- I. Composition des conditions d'assurance/Préambule/Définitions
- II. Aperçu des prestations d'assurance
- III. Conditions générales d'assurance (CGA)
- IV. Conditions particulières d'assurance (CPA)
- V. Tableau des sinistres

L'aperçu des prestations d'assurance définit de façon exhaustive les prestations s'appliquant en cas de sinistre en complément des conditions tant générales que particulières.

Les conditions générales d'assurance s'appliquent dès lors que rien dans les conditions particulières d'assurance ne vient contredire leur application. En cas de contradiction, le contenu des conditions particulières d'assurance prévaut sur celui des conditions générales d'assurance.

Enfin, le tableau des sinistres énumère les justificatifs à fournir en cas de sinistre. Il prime sur les conditions générales d'assurance et les conditions particulières d'assurance en cas de contradiction.

#### I.) B. Préambule

Swisscard AECS GmbH a souscrit, en partenariat avec l'assureur, un contrat d'assurance collective en vue de garantir aux titulaires de la carte et aux autres personnes assurées en cas d'adhésion au contrat d'assurance collective un certain nombre de prestations, étant entendu que ces prestations sont **opposables à l'assureur et non à Swisscard AECS GmbH ni aux tiers désignés par cette dernière pour la gestion de la relation contractuelle.**

Le titulaire de la carte principale s'engage à communiquer aux autres personnes assurées les points essentiels de la couverture d'assurance ainsi que les obligations de chacun en cas de sinistre et à les informer du fait que les présentes conditions d'assurance peuvent à tout moment être obtenues auprès de la société Swisscard AECS GmbH, Neugasse 18, CH-8810 Horgen, ou consultées sur Internet sous [swisscard.ch](http://swisscard.ch)

**Sous peine de déchéance du droit aux prestations, tout sinistre doit être déclaré directement à l'assureur immédiatement après la prise de connaissance du droit à l'assurance.**

#### I.) C. Définitions

Pour une meilleure lisibilité, il est renoncé à l'emploi de la forme double masculin-féminin.

**Les termes et expressions utilisés dans les présentes conditions d'assurance auront la signification qui leur est donnée dans l'énumération suivante:**

##### **Assureur**

Pour toutes les prestations d'assurance à l'exception de l'assistance juridique: AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse).  
Uniquement pour l'assistance juridique: CAP Compagnie d'Assurance de Protection Juridique SA.

##### **Atteinte à la personnalité**

Atteinte aux droits de la personnalité, selon l'art. 28 ss du Code civil suisse (CCS), de la personne assurée en tant que victime d'atteinte à l'honneur, de calomnie ou de diffamation, qui est reconnaissable par des tiers et qui est commise sur des sites Internet,

des forums, des blogs et sur les réseaux sociaux à l'aide de supports électroniques (p. ex. cyber-harcèlement ou vol d'identité).

##### **Carte**

La carte à débit différé et/ou carte de crédit de l'émettrice.

##### **CGA**

Les Conditions générales d'assurance s'appliquant à l'ensemble des prestations d'assurance (partie III).

##### **CPA**

Les Conditions particulières d'assurance s'appliquant à certaines prestations d'assurance (partie IV).

##### **Délit informatique et sur Internet**

Infractions selon le Code pénal suisse commises sur ou par le biais d'Internet (p. ex. vol de données, détérioration de données, fraude aux données sur Internet).

##### **Emettrice**

Swisscard AECS GmbH en tant qu'émettrice des cartes ainsi que les tiers désignés par celle-ci pour la gestion de la relation de carte.

##### **Entité en charge du règlement des sinistres**

L'assureur mentionné dans le tableau des prestations.

##### **Personnes assurées**

Le titulaire de carte et les personnes vivant en ménage commun avec lui dans leur vie privée.

##### **Sinistre**

L'événement à l'origine d'un dommage entrant dans le champ d'application de l'assurance.

##### **Somme assurée**

Montant du droit maximal à des prestations ou indemnités financières conformément à l'aperçu des prestations d'assurance.

##### **Titulaire de carte**

Titulaire d'une carte.

##### **Titulaire de la carte principale**

La personne ayant obtenu une carte principale auprès de l'émettrice et pouvant demander des cartes supplémentaires sous sa propre responsabilité et pour son propre compte.

##### **Usurpation d'identité**

Utilisation abusive de données personnelles d'une personne physique par des tiers sans base juridique correspondante.

## II. Aperçu des prestations d'assurance

Prestations d'assurance	Sommes assurées (en CHF) par événement
Cyber Security	
<b>A. Protection juridique en cas de délits informatiques et sur Internet, d'atteintes à la personnalité et de violation des droits d'auteur sur Internet</b>	20 000
<b>B. Assistance technique et psychologique en cas d'atteinte à la personnalité sur Internet</b> Intercession / prise en charge des coûts du spécialiste informatique pour l'élimination / la suppression des contenus portant atteinte à la personnalité	20 000
Intercession / prise en charge des coûts du suivi psychologique	3 000
<b>C. Protection du compte en ligne</b> Préjudices pécuniaires suite au vol des données d'accès personnelles	20 000
<b>D. Protection des achats en ligne</b> Préjudices pécuniaires en cas d'achats sur Internet, suite à la non-livraison, à la livraison erronée ou à la livraison de choses endommagées	20 000
<b>E. Data Recovery (sauvetage ou restauration des données)</b> Coûts de la suppression du logiciel malveillant et de la restauration des données Limitation à deux sinistres par année civile	5 000

Assureur:



AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris)  
Succursale de Wallisellen (Suisse)  
Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen  
Tél. +41 44 283 38 64, fax +41 283 33 83  
info@allianz-assistance.ch, allianz-assistance.ch

Assureur:



CAP Compagnie d'Assurance de Protection Juridique SA  
Neue Winterthurerstrasse 88  
8304 Wallisellen  
Tél. +41 58 358 09 09  
capoffice@cap.ch, www.cap.ch

#### 1 **Quand la garantie prend-elle effet et quand se termine-t-elle?**

- 1.1 La couverture d'assurance débute à la date convenue par le titulaire de carte et l'émettrice lors de l'adhésion au contrat d'assurance collective. L'adhésion au contrat d'assurance collective s'applique pendant un an à compter de la date citée dans l'attestation d'assurance. A l'expiration de cette année, l'adhésion est tacitement renouvelée d'un mois, si le titulaire de carte ou l'émettrice ne la résilie pas par écrit moyennant un délai de 30 jours fin de mois.
- 1.2 Dans tous les cas, la couverture d'assurance prend fin à l'échéance de la relation contractuelle relative à la carte conformément aux Conditions générales de l'émettrice ou à la cessation de l'adhésion au contrat d'assurance collective.

#### 2 **Dans quelles circonstances y a-t-il non-application ou application restreinte de la couverture d'assurance?**

##### 2.1 **Prétentions similaires**

Si la personne assurée a des droits découlant d'un autre contrat d'assurance (assurance privée ou sociale facultative ou obligatoire), la couverture de l'assureur se limite à la partie des prestations d'assurance qui dépasse celles de l'autre contrat d'assurance. Les frais ne seront remboursés au total qu'une seule fois.

##### 2.2 **Prestations de tiers**

Si l'assureur a versé des prestations pour un sinistre assuré par ailleurs, celles-ci sont considérées comme des avances pour frais. Leur remboursement s'effectue par la cession à l'assureur des prétentions de la personne assurée envers l'autre assureur tenu d'octroyer des prestations. La cession se substitue au paiement et a un effet libératoire pour la personne assurée.

##### 2.3 **Exclusions**

Outre les limitations et exclusions stipulées aux CPA, aucune couverture d'assurance n'est accordée pour les sinistres:

- 2.3.1 occasionnés de manière intentionnelle par la personne assurée elle-même.
- 2.3.2 occasionnés par la personne assurée lors de la commission intentionnelle d'un délit ou d'un crime ou de la tentative intentionnelle de commission d'un délit ou d'un crime.
- 2.3.3 en relation avec des litiges en suspens ou réglés au début de la couverture d'assurance.
- 2.3.4 en relation avec une activité lucrative.

#### 3 **Que faut-il faire après la survenance d'un événement assuré ou en cas de sinistre? (obligations)**

En l'absence de coopération de la personne assurée, l'assureur n'est pas en mesure de clarifier les prestations et de délivrer ses prestations.

- Les obligations suivantes incombent à la personne assurée:
- 3.1 prendre toutes les mesures raisonnablement possibles en vue d'éviter un sinistre ou d'en diminuer la portée;
- 3.2 informer l'assureur dans les plus brefs délais après la survenance d'un sinistre par téléphone en appelant le +41 44 283 38 64 et lui communiquer, en précisant tous les détails, les circonstances qui pourraient engendrer une obligation de prestation de la part de l'assureur de façon complète et véridique;
- 3.3 transmettre à l'assureur tous les documents énumérés dans le tableau de la section V ou de veiller à ce que ces documents soient établis;
- 3.4 autoriser l'assureur à se livrer à toute investigation visant à déterminer la cause du sinistre et l'ampleur de son obligation d'indemnisation;
- 3.5 suivre les instructions de l'assureur;
- 3.6 le cas échéant, autoriser des tiers (p. ex. médecins, autres assureurs, fournisseurs de prestations et autorités) à communiquer les informations requises;
- 3.7 porter à la connaissance de l'assureur concerné l'existence d'autres assurances applicables au sinistre, les éventuelles réclamations formulées et indemnités obtenues dans le cadre de ces autres assurances et les obligations des tiers en matière d'indemnisation.
- 3.8 En cas d'atteinte à la personnalité, la personne assurée doit impérativement porter plainte à la police pour atteinte à la personnalité.

#### 4 **Quelles sont les conséquences du non-respect des obligations incombant à la personne assurée?**

Tout défaut de la personne assurée de se conformer à l'une ou l'autre des obligations qui lui incombent en cas de sinistre a pour conséquence la perte de son droit aux prestations ou autorise l'assureur à réduire, voire à refuser des prestations, sauf s'il est établi que la défaillance de la personne assurée n'est pas intentionnelle ni consécutive à une négligence grave. En cas de manquement intentionnel ou consécutif à une négligence grave, la personne assurée conserve le bénéfice de la couverture dans la mesure où son manquement n'a pas eu de conséquences sur la constatation du sinistre, ni sur le calcul du montant de la prestation.

#### 5 **Quelle est la date de prescription des droits découlant du contrat?**

Pour les droits découlant du contrat d'assurance, le délai de prescription légal de deux ans s'applique. Le délai prend effet à la survenance du sinistre.

#### 6 **Quel est le tribunal compétent?**

- 6.1 Sont, au choix, considérées comme ayant compétence à statuer sur les demandes de la personne assurée ainsi que sur les litiges en relation avec les présentes conditions d'assurance, les juridictions:
- du siège social de la succursale suisse de l'assureur;
  - du domicile suisse légal ou du lieu de la résidence principale de la personne assurée.
- 6.2 La juridiction compétente pour statuer sur les demandes de l'assureur est celle du domicile légal de la personne assurée.
- 6.3 Les dispositions ci-dessus s'exercent sous réserve de toute autre disposition contraignante susceptible de s'appliquer en matière de choix juridictionnel.

#### 7 **Quelles sont les dispositions à respecter concernant les indications destinées à l'assureur?**

##### **Quelles dispositions s'appliquent en cas de changement d'adresse?**

- 7.1 Toutes les notifications et communications destinées à l'assureur doivent être adressées sous forme écrite (courrier postal, fax, courrier électronique). Elles doivent être envoyées à l'adresse de contact de l'assureur énoncée à la page 5.
- 7.2 Dans le cas où un changement d'adresse n'aurait pas été communiqué à l'assureur ou à l'émettrice, toutes les notifications destinées à la personne assurée seront considérées comme valablement effectuées dès lors qu'elles sont adressées par lettre recommandée à la dernière adresse connue de cette dernière. Le contenu de la notification entre en vigueur au moment auquel celle-ci aurait été remise à son destinataire par la voie normale en l'absence de changement d'adresse.

#### 8 **Que se passe-t-il en cas de modification des conditions d'assurance?**

L'assureur et l'émettrice (en tant que preneur d'assurance) peuvent convenir de modification des présentes conditions et des sommes assurées. Ces modifications seront portées à la connaissance du titulaire de la carte principale par écrit au moins trois mois avant l'entrée en vigueur de ladite modification. Elles sont réputées approuvées, s'il ne résilie pas l'assurance à une date antérieure à l'entrée en vigueur de cette modification (la date à laquelle la résiliation parvient à l'émettrice est considérée comme date de résiliation).

#### 9 **Quel est le droit applicable à la relation contractuelle?**

Le droit applicable au présent contrat est le droit suisse. Demeurent réservées les dispositions de la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA), dans la mesure où leur application n'aurait pas pour conséquence la modification des dispositions exécutoires contenues dans les présentes CGA.

#### 10 **Ombudsman de l'assurance privée et de la Suva**

L'ombudsman de l'assurance privée et de la Suva se tient à la disposition des assurés en tant qu'instance de conciliation neutre. L'ombudsman n'a que des compétences consultatives et d'intercession et ne peut donc pas trancher les différends. Ceux-ci sont réservés aux tribunaux ordinaires.

**Adresse de contact en Suisse alémanique (siège social):**

Postfach 2646, CH-8022 Zürich  
Tél.: +41 44 211 30 90, fax: +41 44 212 52 20  
E-mail: help@versicherungsombudsman.ch

**Succursale Suisse Romande:**

Chemin Des Trois-Rois 2  
Case postale 5843  
CH-1002 Lausanne  
Tél.: +41 21 317 52 71, fax: +41 21 317 52 70  
E-mail: help@ombudsman-assurance.ch

**Succursale Svizzera Italiana:**

Via G. Pocobelli 8, Casella postale  
CH-6903 Lugano  
Tél.: +41 91 967 17 83, fax: +41 91 966 72 52  
E-mail: help@ombudsman-assicurazione.ch

**11 Comment l'assureur gère-t-il les données personnelles?**

L'assureur et l'émettrice sont en droit de demander aux tiers concernés et de traiter les données directement nécessaires à la gestion du contrat et des sinistres. L'assureur est également autorisé dans ce cadre à s'adresser à ces tiers en vue d'obtenir des informations techniques et d'avoir accès aux dossiers administratifs.

L'assureur et l'émettrice s'engagent à traiter les informations ainsi collectées de manière confidentielle. Les données devront être conservées sous forme physique et/ou électronique.

Si nécessaire, des données susmentionnées pourront être communiquées à des tiers dont notamment les autres assureurs, co-assureurs ou réassureurs concernés, les entreprises de services, l'émettrice et l'assureur en Suisse ou à l'étranger. De plus, les données pourront être communiquées à d'autres tiers dont la responsabilité est engagée et à leurs assureurs de responsabilité civile en vue de l'exercice de tous recours.

L'assureur est également en droit de notifier aux tiers concernés, en l'occurrence les autorités et administrations compétentes et l'émettrice ayant reçu confirmation de la validité de la couverture, toute suspension, modification ou cessation de la garantie ainsi que le refus d'un sinistre.

**A Protection juridique en cas de délits informatiques et sur Internet, d'atteintes à la personnalité et de violation des droits d'auteur sur Internet**

- 1 Quels sont les risques assurés?**  
La CAP accorde une protection juridique dans les domaines suivants:
- 1.1 Demande de dédommagement si la personne assurée est victime d'un délit informatique ou sur Internet. La couverture d'assurance est accordée pour la défense de ces droits également dans une procédure pénale.
  - 1.2 Demande de dédommagement si la personne assurée est victime d'une violation des droits d'auteur sur Internet en relation avec les sites Internet personnels et les réseaux sociaux.
  - 1.3 Exercice du droit à l'exposé des faits contradictoires et/ou au retrait des présentations (image, son ou texte) sur Internet, si la personnalité de la personne assurée est directement affectée suite à un délit informatique ou sur Internet.
- 2 Quelles sont les prestations exclusivement octroyées en cas de sinistre?**  
En cas de sinistre, seules les prestations citées ci-dessous sont fournies à hauteur des mentions faites dans l'aperçu des prestations d'assurance:
- 2.1 En plus de la défense des intérêts par son propre service juridique, la CAP prend en charge les coûts suivants: frais d'avocat, frais de justice (frais judiciaires et indemnisation de la partie adverse), frais d'expertise, frais de médiation, frais de déplacement aux audiences judiciaires et inspections visuelles ordonnées par le tribunal, si la présence de la personne assurée est impérativement requise.
  - 2.2 Si le recours à un avocat externe s'avère nécessaire suite à des conflits d'intérêts (représentation de plusieurs assurés ayant des intérêts contraires) ou dans la perspective d'une procédure judiciaire ou administrative, l'assuré peut choisir librement un avocat possédant les capacités requises. Si la CAP refuse l'avocat souhaité, l'assuré propose trois autres avocats de cabinets différents, parmi lesquels la CAP en choisit un.
- 3 Quand la couverture d'assurance ne s'applique-t-elle pas? (exclusions)**  
Outre les exclusions visées au point 2.3 des CGA, aucune couverture d'assurance ne s'applique aux sinistres et risques suivants:
- 3.1 Litiges entre la personne assurée et le propre assureur de protection juridique.
  - 3.2 Litiges en relation avec des actes de guerre, des insurrections, des violations de la neutralité, des grèves, des troubles en tout genre, des séismes, la fission et la fusion nucléaires, le rayonnement ionisant et non-ionisant, les organismes génétiquement modifiés ainsi que la nanotechnologie.
- 4 Validité temporelle**  
Une couverture d'assurance est accordée si le sinistre survient pendant la durée d'assurance et si la déclaration de sinistre parvient à la CAP au plus tard six mois après la cessation de l'assurance.
- 5 Marche à suivre en cas de sinistre**  
Afin de pouvoir solliciter les prestations de l'assureur, la personne assurée doit immédiatement contacter le central téléphonique de l'assureur en cas de sinistre.  
Central téléphonique pour les appels +41 44 283 38 64  
La personne assurée apporte son aide lors de la clarification des faits. Elle laisse exclusivement à la CAP le soin de gérer le sinistre. Sans l'accord préalable de la CAP, elle n'octroie aucun mandat à des avocats, experts, etc., n'engage aucune procédure, ne recourt contre aucune décision et ne conclut aucune transaction. Elle ne conclut pas de convention d'honoraires avec l'avocat mandaté.

**B Assistance technique et psychologique en cas d'atteinte à la personnalité sur Internet**

- 1 Quels sont les risques assurés?**  
L'atteinte à la personnalité de la personne assurée par des tiers sur Internet, p. ex. sur les réseaux sociaux, est assurée.
- 2 Quelles sont les prestations exclusivement octroyées en cas de sinistre?**  
En cas de sinistre, seules les prestations définies ci-dessous au plan technique et psychologique sont fournies à hauteur des mentions faites dans l'aperçu des prestations d'assurance, en plus de la protection juridique selon le point A. Elles sont conditionnées au règlement du sinistre selon le point B 5.
- 2.1 Mise en relation avec des spécialistes informatiques et prise en charge des coûts de l'élimination, de la suppression ou du refolement (si possible) des contributions en ligne sur la personne assurée qui portent atteinte à sa personnalité.
  - 2.2 Au besoin, mise en relation avec des psychologues et prise en charge des coûts du suivi psychologique visant à surmonter la situation de stress traumatique vécue par la personne assurée du fait de l'atteinte à la personnalité. Si la personne assurée se sent obligée de déménager suite à la survenance de l'événement assuré, les coûts du déménagement sont également pris en charge.
- 3 Quand la couverture d'assurance ne s'applique-t-elle pas? (exclusions)**  
Outre les exclusions visées au point 2.3 des CGA, aucune couverture d'assurance ne s'applique aux sinistres et dommages suivants:
- 3.1 Risques qui ne sont pas mentionnés au point IV, B 1.
  - 3.2 Si l'assureur n'a pas donné son accord préalable concernant les prestations.
  - 3.3 Si la personne assurée ne porte pas plainte pour atteinte à la personnalité.
  - 3.4 Sinistres en relation avec des médias non numériques (médias imprimés, radio, télévision).
  - 3.5 Sinistres en relation avec des journalistes ou des activités et/ou publications journalistiques.
  - 3.6 Atteintes à la personnalité par d'anciens concubins ou partenaires.
  - 3.7 Préjudices pécuniaires et dommages subséquents.
- 4 Validité temporelle**  
L'assureur octroi les prestations citées au point IV, B 2, si le sinistre survient pendant la durée de l'assurance.
- 5 Marche à suivre en cas de sinistre**
- 5.1 Afin de pouvoir solliciter les prestations de l'assureur, la personne assurée doit immédiatement informer le central téléphonique de l'assurance en cas de sinistre et lui laisser le soin d'organiser les prestations ou demander son assentiment pour les prestations d'assurance éventuelles et leur prise en charge.  
Central téléphonique pour les appels +41 44 283 38 64
  - 5.2 Les documents suivants doivent en outre être fournis à l'assureur par écrit en cas de sinistre:
    - Formulaire de sinistre
    - Documents / justificatifs / informations sur l'événement assuré
    - Plainte pénale ou attestation de la police concernant le dépôt d'une plainte suite au sinistre.



## C Protection du compte en ligne

### 1 Quels sont les risques assurés?

- 1.1 Est assuré le préjudice pécuniaire de la personne assurée résultant
- d'un accès illicite à un compte bancaire / postal privé suisse de la personne assurée,
  - de l'utilisation frauduleuse d'une carte de la personne assurée,
  - de l'utilisation frauduleuse d'un appareil mobile (p. ex. smartphone ou tablette) de la personne assurée, causé par le vol en ligne de données d'accès personnelles de la personne assurée par des tiers.
- 1.2 Il y a fraude, lorsque le tiers n'était pas lui-même habilité, ni mandaté ou autorisé par la personne assurée à agir de la sorte.
- 1.3 Est assuré le préjudice pécuniaire devant être assumé par la personne assurée elle-même en cas de sinistre, en raison de dispositions légales ou contractuelles.

### 2 Quelles sont les prestations exclusivement octroyées en cas de sinistre?

Le préjudice pécuniaire est indemnisé en cas de sinistre jusqu'à la limite mentionnée dans l'aperçu des prestations d'assurance.

### 3 Quand la couverture d'assurance ne s'applique-t-elle pas? (exclusions)

Outre les exclusions visées au point 2.3 des CGA, la couverture ne s'applique pas aux dommages suivants:

- 3.1 Dommages résultant de l'utilisation frauduleuse de cartes ou de numéros de cartes, d'appareils mobiles ou de NIP, TAN, ou d'autres données d'identification ou de légitimation, d'une signature numérique ou de vrais documents du titulaire ou de légitimation, qui avaient déjà été volés, dont un tiers avait déjà pris possession ou connaissance avant le début de la couverture d'assurance.
- 3.2 Dommages que la personne assurée ne doit supporter que parce:
- qu'elle n'a pas satisfait aux obligations d'annonce de l'établissement financier chargé de la tenue du compte, du partenaire contractant de cartes, du prestataire de réseau ou du prestataire d'autres systèmes de paiement (annonce immédiate après la prise de connaissance du vol / de l'utilisation frauduleuse);
  - qu'elle a laissé passer sans agir le délai prévu pour le contrôle et la constatation d'un paiement non autorisé.
- 3.3 Dommages causés en tant que conséquence indirecte d'un acte frauduleux, p. ex. manque à gagner ou pertes d'intérêts.
- 3.4 Dommages dont la prise en charge n'a pas été refusée par écrit par une entreprise tenue au dédommagement (établissement financier chargé de la tenue du compte, partenaire contractant de cartes ou prestataire de réseau).

### 4 Marche à suivre en cas de sinistre

- 4.1 Afin de pouvoir recourir aux prestations de l'assureur, la personne assurée doit immédiatement envoyer un avis de sinistre signé avec toutes les informations requises sous forme écrite, en cas de sinistre.
- 4.2 Le vol des données d'accès personnelles ou le soupçon de fraude doit être immédiatement signalé au partenaire contractant de cartes, au prestataire de réseau ou au prestataire d'autres systèmes de paiement. Le blocage immédiat doit en outre être demandé.
- 4.3 Le vol des données d'accès personnelles ou le soupçon d'utilisation frauduleuse / d'utilisation de ces données doit être immédiatement déclaré au poste de police le plus proche.
- 4.4 Les documents suivants doivent être fournis à l'assureur par écrit en cas de sinistre:
- Formulaire de sinistre
  - Documents / justificatifs / informations sur l'événement assuré
  - Plainte pénale ou attestation de la police concernant le dépôt d'une plainte suite au sinistre
  - Déclaration écrite de l'établissement financier chargé de la tenue du compte, du partenaire contractant de cartes, du prestataire de réseau ou du prestataire d'autres systèmes de paiement concerné à propos du préjudice pécuniaire.

## D Protection des achats en ligne

### 1 Quels sont les risques assurés?

- 1.1 Sont assurés les objets mobiles destinés à un usage privé, achetés par les personnes assurées sur Internet (en ligne) et qui:
- sont endommagés ou détruits entre la date de l'achat en ligne et la livraison achevée par une action imprévue et soudaine pendant le transport;
  - sont perdus pendant le transport par un transporteur (expédition);
  - ne sont définitivement pas livrés ou seulement en partie par le vendeur;
  - ne correspondent pas à la chose achetée suite à une fausse déclaration du vendeur, concernant l'un des critères d'évaluation suivants:
- état, p. ex. «neuf et inutilisé» au lieu de «d'occasion» ou «en état de marche» au lieu de «ne fonctionne plus»;
  - matériau, p. ex. «cuir véritable» au lieu de «similicuir» ou «bois massif» au lieu de «contreplaqué»;
  - génération de produit, p. ex. «dernière génération» au lieu de «première génération» ou «Playstation 4» au lieu de «Playstation 3»;
  - caractère complet d'un ensemble, p. ex. «jeu d'échec complet» au lieu de «jeu d'échec avec pièce manquante»;
  - conformité avec la marque, autrement dit un objet acheté qui ne provient pas du fabricant indiqué (même si l'objet acheté est confisqué par la douane). L'achat par dol éventuel ou intentionnel de falsifications n'est toutefois pas assuré;
  - ne sont pas repris par le vendeur, malgré l'exécution valable du droit de restitution / renvoi revenant à l'acheteur et dont le prix d'achat n'est pas remboursé à la personne assurée;
  - sont endommagés, détruits ou perdus pendant le renvoi au vendeur ordonné par la personne assurée, suite à une action extérieure soudaine et imprévue.

### 2 Quelles sont les prestations exclusivement octroyées en cas de sinistre?

Le préjudice pécuniaire est exclusivement indemnisé en cas de sinistre jusqu'à la limite mentionnée dans l'aperçu des prestations d'assurance.

#### 2.1 Détermination du préjudice et indemnisation

- 2.1.1 Le sinistre afférent aux choses assurées est calculé sur la base de leur valeur de remplacement, moins la valeur résiduelle.
- 2.1.2 Le prix du marché d'un objet de même nature et qualité à la date du paiement et le prix d'achat réglé sont pris en compte pour déterminer la valeur de remplacement, le montant le moins élevé étant déterminant.
- 2.1.3 Si des choses endommagées peuvent être réparées, le sinistre est calculé sur la base des coûts de réparation ou des coûts d'un remplacement partiel ainsi que d'une valeur résiduelle éventuelle, mais au maximum à hauteur de la valeur de remplacement.
- 2.1.4 Dans le cas de choses appartenant à une paire ou à un ensemble, le sinistre est calculé sur la base de la valeur de remplacement de l'ensemble, moins la valeur résiduelle, dans la mesure où les choses non affectées par le sinistre sont inutilisables seules ou ne peuvent pas être complétées.
- 2.1.5 L'assureur a le choix entre une indemnisation en nature ou le remboursement du montant.
- 2.1.6 En cas d'indemnisation d'une chose sans déduction de la valeur résiduelle selon le point IV D.2.1.1, les droits de propriété de la chose concernée sont transférés à l'assureur, sauf accord contraire.

### 3 Quand la couverture d'assurance ne s'applique-t-elle pas? (exclusions)

Outre les exclusions visées au point 2.3 des CGA, aucune couverture d'assurance ne s'applique aux sinistres, dommages et choses suivants:

- 3.1 Dommages causés par un usage normal et l'usure.
- 3.2 Dommages causés par des défauts de fabrication ou de matériau, le pourrissement intérieur et les dommages résultant de l'état naturel de la chose.
- 3.3 Cas d'assurance qui concernent une description de l'état de la chose achetée divergente ou nécessitant une interprétation pour ce qui est de l'étendue de l'usure et des traces d'usage ou de l'emballage.
- 3.4 Espèces, pièces, médailles, chèques, chèques de voyage, tickets ou billets d'entrée et autres titres quels qu'ils soient.

- 3.5 Denrées alimentaires, animaux, plantes et véhicules à moteur.
- 3.6 Bijoux, montres, métaux précieux, pierres précieuses et perles.

#### **4 Marche à suivre en cas de sinistre**

- 4.1 Afin de pouvoir solliciter les prestations de l'assureur, la personne assurée doit, en cas de sinistre, prévenir l'assureur au plus tard dans les 72 heures à compter de la survenue d'un événement assuré ou de la prise de connaissance de celui-ci et envoyer par la suite à l'assureur une déclaration de sinistre signée avec tous les informations requises sous forme écrite.  
Central téléphonique pour les appels +41 44 283 38 64
- 4.2 Les choses endommagées ou livrées par erreur doivent rester à la disposition de la société et lui être envoyées pour expertise si cette dernière en fait la demande, aux frais de l'assuré et ce, jusqu'au règlement définitif du sinistre.
- 4.3 Sur demande de la société, une plainte doit être déposée au poste de police le plus proche.
- 4.4 Les documents suivants doivent en outre être fournis à l'assureur par écrit en cas de sinistre:
  - Formulaire de sinistre
  - Documents / justificatifs / informations sur l'événement assuré
  - Le cas échéant, plainte pénale ou attestation de la police concernant le dépôt d'une plainte suite au sinistre
  - Original de la quittance d'achat sur laquelle figurent le prix, la date et l'heure d'achat ou encore la confirmation de commande ou d'ordre
  - Preuve que la chose a été expédiée (p. ex. confirmation d'expédition en ligne, justificatif d'envoi postal, etc.)
  - Toute autre information utile pour le calcul du sinistre.

### **E Data Recovery (sauvetage ou restauration des données)**

#### **1 Quels sont les risques assurés?**

- Sont assurés, les téléphones mobiles, tablettes, ordinateurs portables et de bureau destinés à un usage privé de la personne assurée en cas
- de contamination par des virus ou malwares nuisibles,
  - de perte de données suite à un défaut ou à une détérioration physique.
- La couverture d'assurance se limite à deux sinistres par année civile.

#### **2 Quelles sont les prestations exclusivement octroyées en cas de sinistre?**

En cas de sinistre, seules les prestations citées ci-dessous sont fournies à hauteur des mentions faites dans l'aperçu des prestations d'assurance. Elles sont conditionnées au règlement du sinistre selon le point E 4.

- 2.1 Remboursement des coûts d'une première analyse de l'étendue des dégâts en vue de la mise en œuvre de la restauration des données
- 2.2 Remboursement des coûts de l'élimination du logiciel dommageable et si nécessaire de la restauration du système d'exploitation (condition: présence de la clé de licence du système d'exploitation)
- 2.3 Remboursement des coûts de la restauration des données

#### **3 Quand la couverture d'assurance ne s'applique-t-elle pas? (exclusions)**

Outre les exclusions visées au point 2.3 des CGA, aucune couverture d'assurance ne s'applique aux sinistres et dommages suivants:

- 3.2 Dommages relevant de la responsabilité civile du fabricant.
- 3.3 Dommages de série impliquant une action de rappel de la part du constructeur.
- 3.4 Dans le cas d'une restauration de données: coûts de la ressaisie ou de la réacquisition des données, coûts en relation avec des données ayant des contenus pénalement répréhensibles ou données pour l'utilisation desquelles aucune autorisation n'a été accordée, coûts de la restauration des données et application requises par le système d'exploitation, coûts de l'acquisition de nouvelles licences.

#### **4 Marche à suivre en cas de sinistre**

- 4.1 Afin de pouvoir solliciter les prestations de l'assureur, la personne assurée doit immédiatement informer le central téléphonique de l'assurance en cas de sinistre et lui laisser le soin d'organiser les prestations ou demander son assentiment pour les prestations d'assurance éventuelles et leur prise en charge.  
Central téléphonique pour les appels +41 44 283 38 64
- 4.2 Les documents suivants doivent en outre être fournis à l'assureur par écrit en cas de sinistre:
  - Formulaire de sinistre
  - Documents / justificatifs / informations sur l'événement assuré.

## V. Tableau des sinistres

### En cas de sinistre, prière de se conformer aux obligations visées au point 3 des CGA (section III).

Afin de pouvoir examiner correctement les sinistres qui lui sont déclarés, l'assureur doit disposer de différentes pièces justificatives concernant la survenance des dommages, leur ampleur, etc. Le tableau ci-dessous énumère les documents que l'ayant droit doit communiquer à l'assureur dans les meilleurs délais s'il souhaite une indemnisation rapide. Il va sans dire que seules doivent être envoyées les attestations en vue des prestations auxquelles prétend la personne assurée. Veuillez au besoin vous enquérir des attestations requises auprès de l'entité en charge du règlement des sinistres.

Prestation	Documents nécessaires pour la prestation
<b>Documents et pièces d'ordre général</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Numéro de la carte</li><li>• Déclaration de sinistre la plus complète et exacte possible</li></ul>
<b>Protection juridique en cas de délits informatiques et sur Internet, d'atteintes à la personnalité et de violation des droits d'auteur sur Internet</b>  <b>Entité en charge du règlement des sinistres:</b> <b>CAP</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documents / justificatifs / informations sur l'événement assuré</li><li>• Plainte pénale ou attestation de la police concernant le dépôt d'une plainte suite au sinistre</li></ul>
<b>Assistance technique et psychologique en cas d'atteinte à la personnalité sur Internet</b>  <b>Entité en charge du règlement des sinistres:</b> <b>Allianz Global Assistance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documents / justificatifs / informations sur l'événement assuré</li><li>• Plainte pénale ou attestation de la police concernant le dépôt d'une plainte suite au sinistre</li></ul>
<b>Protection du compte en ligne</b>  <b>Entité en charge du règlement des sinistres:</b> <b>Allianz Global Assistance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documents / justificatifs / informations sur l'événement assuré</li><li>• Plainte pénale ou attestation de la police concernant le dépôt d'une plainte suite au sinistre</li><li>• Déclaration écrite de l'établissement financier chargé de la tenue du compte, du partenaire contractant de cartes, du prestataire de réseau ou du prestataire d'autres systèmes de paiement concerné à propos de l'indemnisation du préjudice pécuniaire</li></ul>
<b>Protection des achats en ligne</b>  <b>Entité en charge du règlement des sinistres:</b> <b>Allianz Global Assistance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documents / justificatifs / informations sur l'événement assuré</li><li>• Le cas échéant, plainte pénale ou attestation de la police concernant le dépôt d'une plainte suite au sinistre</li><li>• Original de la quittance d'achat sur laquelle figurent le prix, la date et l'heure d'achat ou encore la confirmation de commande ou d'ordre</li><li>• Preuve de l'expédition de la chose</li></ul>
<b>Data Recovery (sauvetage ou restauration des données)</b>  <b>Entité en charge du règlement des sinistres:</b> <b>Allianz Global Assistance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Documents / justificatifs / informations sur l'événement assuré</li></ul>

