

## Informations pour les assurés des assurances collectives

Page 2

## Conditions d'assurance

Page 3 et ss

**Cashback World Mastercard®**

**Cashback Visa**

(valables dès le 1<sup>er</sup> novembre 2018)

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* résultent des conditions d'assurance, d'éventuels formulaires d'adhésion ou d'attestations d'assurance et des dispositions légales applicables (LCA).

### 1 Co-contractant

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, qui octroie aux *personnes assurées* (cf. point 2) certains droits à des prestations (cf. point 3) en relation avec les *cartes* mentionnées dans les conditions d'assurance à l'égard de l'*assureur*, mais non à l'égard de l'*émettrice*. Les conditions d'assurance contiennent également les conditions relatives aux prestations d'assistance.

L'*assureur* et donc l'*assureur* qui supporte le risque des couvertures détaillées ci-après est:

#### Allianz Global Assistance

**AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse)**, ayant son siège Hertistrasse 2 à 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.

### 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?

L'*émettrice* en sa qualité de preneur d'assurance est en principe la débitrice des primes de l'*assureur*. Sauf accord contraire, l'*émettrice* supporte la prime d'assurance pour les assurances incluses dans les *cartes*. Lorsque des prestations d'assurance optionnelles payantes sont proposées pour le *titulaire de la carte principale*, les primes lui sont au préalable expressément communiquées dans le cadre de l'adhésion à ces assurances.

### 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 *personnes assurées* sont par exemple les suivants:

- Lorsqu'un *sinistre* survient, il doit être immédiatement annoncé à l'*assureur*.
- En cas d'investigations par l'*assureur*, p. ex. en cas de *sinistre*, les *personnes assurées* doivent collaborer et présenter tous les documents nécessaires (devoir de collaboration).
- En cas de *sinistre*, les *personnes assurées* doivent prendre les mesures que l'on peut raisonnablement exiger d'elles afin de réduire et déterminer le dommage (obligation de réduire le dommage).
- Le *titulaire de la carte principale* s'engage à communiquer aux autres *personnes assurées* éventuelles (en particulier aux *titulaires de cartes supplémentaires*) 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)

### 6 Durée de la couverture d'assurance

La couverture d'assurance dure en principe aussi longtemps qu'il existe une relation de carte valable. Les conditions contractuelles contiennent des dispositions particulières sur la durée de la couverture d'assurance (en fonction du risque assuré).

### 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 chiffre III, 8 CGA).

### 8 Informations sur le traitement de données personnelles

L'*assureur* traite des données provenant des documents contractuels ou de la gestion du contrat et les utilise notamment pour le calcul de la prime, la détermination du risque, le traitement de *sinistres*, des analyses statistiques et à des fins de marketing. Les données sont collectées, traitées, conservées et détruites personnellement ou physiquement ou électriquement 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'offices administratifs 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, étant entendu, en cas de contradiction, que l'aperçu des prestations d'assurance prévaudra sur toute autre disposition.

Les Conditions générales d'assurance s'appliquent dès lors que rien dans les Conditions particulières d'assurance ne vient contredire leur application, étant entendu, en cas de contradiction, que le contenu des Conditions particulières d'assurance prévaudra sur celui des Conditions générales d'assurance.

Enfin, la section Tableau des *sinistres* énumère les justificatifs à fournir en cas de *sinistre*. Il prime 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* 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* éventuelles (en particulier aux *titulaires de cartes supplémentaires*) 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**

**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:**

##### **Accident**

On entend par *accident* toute circonstance dans laquelle la *personne assurée* subit à son corps défendant une altération de sa santé consécutive à la survenance soudaine et imprévue d'un événement exogène (*accident*).

Sont également considérées comme un *accident* les circonstances dans lesquelles les membres ou la colonne vertébrale de la *personne assurée* sont soumis à un effort d'une intensité inhabituelle provoquant la luxation d'une articulation, ou l'élongation ou la déchirure de muscles, de tendons, de ligaments ou de capsules.

##### **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 Protection Juridique SA.*

##### **Avances sur frais**

Versement anticipé des postes de dommages qui ne sont pas couverts dans le cadre de l'assurance et que la *personne assurée* doit rembourser à l'*assureur* dans un délai d'un mois suivant le versement anticipé ou le retour dans l'*Etat de résidence*.

##### **Bagages personnels**

On entend par *bagages personnels* les objets emportés ou achetés par la *personne assurée* pour son usage personnel et qu'elle porte ou transporte habituellement sur elle pendant le voyage.

##### **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).

##### **Domicile ou domicile habituel**

Lieu où la *personne assurée* séjourne / a séjourné majoritairement au cours d'une année civile.

##### **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 *sinistres*.

**Etat de résidence**

Le pays dans lequel la *personne assurée* réside habituellement.

**Etranger**

Tous les pays à l'exception de celui dans lequel la *personne assurée* réside habituellement.

**Montant minimum du sinistre**

Montant du *sinistre* à partir duquel la couverture d'assurance s'applique.

**Panne**

Est considérée comme *panne* toute défaillance soudaine et imprévue du véhicule assuré consécutive à un défaut électrique ou mécanique, qui rend impossible une poursuite du déplacement ou en raison de laquelle la poursuite du déplacement n'est plus conforme à la loi. Sont assimilés aux *pannes*: les défauts de pneus, le manque de carburant, des clés de véhicules enfermées à l'intérieur du véhicule ou une batterie déchargée. Le vol, la perte ou l'endommagement des clés de véhicule ou un plein avec du mauvais carburant ne sont pas considérés comme *panne*.

**Personne assurée**

Le *titulaire de la carte principale* ou de la *carte supplémentaire*, son conjoint, partenaire enregistré ou partenaire vivant avec lui dans un ménage commun, ses enfants légitimement à sa charge et ceux de son conjoint, partenaire enregistré ou partenaire, jusqu'à l'âge de 25 ans, quel que soit leur lieu de *domicile*.

**Personnes proches**

Les conjoints, partenaires enregistrés ou partenaires, enfants, parents, frères et sœurs, beaux-parents, beaux-fils et belles-filles, beaux-frères et belles-sœurs, grands-parents, petits-enfants et enfants des partenaires enregistrés ou des partenaires.

**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.

**Titres de transport**

Montant destiné à l'indemnisation des frais de voyage en relation avec le but assuré ou les prestations assurées.

**Titulaire de carte**

Titulaire d'une *carte*.

**Titulaire de la carte principale**

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

**Titulaire de la carte supplémentaire**

La personne à laquelle l'*émettrice* a remis une carte supplémentaire à la demande du *titulaire de la carte principale*.

**Transport alternatif**

Transport de substitution avec les *transports publics* afin de voyager du lieu de départ initialement réservé au lieu de destination initialement réservé.

**Transports publics**

Tout moyen de transport officiellement admis pour le *transport public* terrestre, maritime/fluvial/lacustre ou aérien de passagers à titre payant et selon un horaire défini, à savoir: chemin de fer, tramway, métro, métro aérien, train omnibus, bateau ou tout aéronef légalement autorisé pour le transport civil aérien ainsi que taxis, voitures de location, c'est-à-dire des véhicules loués moyennant finance.

Ne sont pas considérés comme moyens de *transport public* au sens des présentes dispositions:

- les véhicules sur rail utilisés dans les parcs d'attraction ou autres installations similaires;
- les remonte-pentes;
- les autocars et aéronefs utilisés dans le cadre de circuits terrestres ou aériens (trajets ayant le même point de départ et d'arrivée);
- les aéronefs dont le propriétaire ou le preneur de leasing est le *titulaire de la carte*;
- les aéronefs (charters) en location (hors lignes régulières);
- les engins spatiaux, aéronefs à usage militaire ou tout aéronef dont l'utilisation est soumise à autorisation spéciale;
- tout autre moyen de transport principalement utilisé à des fins d'habitation (p. ex. bateaux de croisière, camping-cars, caravanes, maisons-bateaux, etc.).

**Voyage assuré**

Est considéré comme voyage un séjour de plus d'une journée en un lieu distant du *domicile habituel* d'au moins 30 km, à l'exclusion des trajets entre le *domicile* et le lieu de travail. La couverture d'assurance est restreinte lors des voyages à l'*étranger* pour certaines prestations d'assurance.

## II. Aperçu des prestations d'assurance

	Aperçu des prestations d'assurance par sinistre et personne assurée	Sommes assurées en CHF		Validité territoriale
		Cashback World Mastercard	Cashback Visa	
<b>II.) A</b>	<b>Assurance retour de marchandises*</b>			
	<i>Pour des marchandises non endommagées et en état de fonctionner à partir de 60 CHF si elles ne sont pas reprises par le vendeur dans les 90 jours par achat</i>		1 000	monde entier

\* Ces prestations s'appliquent uniquement en cas d'utilisation de la carte.

### Assureur:



AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris)  
Succursale de Wallisellen (Suisse)  
Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen  
Tél. +41 44 283 38 39  
[info@allianz-assistance.ch](mailto:info@allianz-assistance.ch), [allianz-assistance.ch](http://allianz-assistance.ch)

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

- 1.1 La couverture d'assurance commence à la réception de la *carte* par le *titulaire de la carte* et est accordée aux *personnes assurées* dès lors qu'il est établi qu'une relation contractuelle relative à la *carte* existe effectivement entre le *titulaire de la carte* et l'*émettrice* conformément aux Conditions générales de cette dernière. En cas de *sinistre*, l'*assureur* pourra demander à l'*émettrice* la preuve de cette relation.
- 1.2 La couverture d'assurance pour les différentes prestations peut être limitée dans le temps. Veuillez tenir compte des indications mentionnées dans les *CPA*. En cas de limitation dans le temps de la couverture d'assurance, le jour de départ et le jour d'arrivée comptent chacun pour une journée.
- 1.3 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*.

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

##### 2.1 Prétentions similaires

A l'exception de la prestation en cas de décès et en cas d'invalidité relevant de l'assurance accidents moyens de transport ou d'autres assurances de sommes, il est convenu ce qui suit: 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 survenant en conséquence d'événements de guerre ou de guerre civile, déclarée ou non;  
Cependant, pour ce qui concerne les prestations de l'assurance accidents moyens de transport, la garantie s'applique lorsque la *personne assurée* est concernée

de manière soudaine et inattendue par une guerre ou une guerre civile alors qu'elle voyage à l'*étranger*.

Aucune prétention ne sera toutefois prise en compte à dater de la fin du 14<sup>e</sup> jour suivant le moment auquel la guerre ou la guerre civile ont débuté sur le territoire du pays dans lequel la *personne assurée* séjourne. L'extension de garantie ci-dessus ne s'applique pas aux voyages effectués à l'intérieur ou au travers de pays sur le territoire desquels se déroulent déjà des événements assimilables à la guerre ou la guerre civile. Elle ne s'applique pas non plus en cas de participation active à une guerre ou à une guerre civile.

- 2.3.4 occasionnés par l'énergie nucléaire;
- 2.3.5 directement ou indirectement provoqués par des incidents avec des substances atomiques, biologiques ou chimiques;
- 2.3.6 résultant d'actes de terrorisme, de troubles en tout genre, de catastrophes naturelles.
- 2.3.7 Sont en outre exclus les coûts qui auraient été occasionnés si le *sinistre* ne s'était pas produit.

#### 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.

Il incombe à la *personne assurée* (sont assimilées à la *personne assurée* en cas de décès de celle-ci les personnes qui ont un droit au capital-décès):

- 3.1 De façon générale:
  - 3.1.1 de prendre toutes les mesures raisonnablement possibles en vue d'éviter un *sinistre* ou d'en diminuer la portée;
  - 3.1.2 d'informer l'*assureur* sans délai, de manière détaillée, complète et exacte de toute circonstance susceptible de donner lieu au versement d'une prestation par l'*assureur*;
  - 3.1.3 de 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;
  - 3.1.4 d'autoriser l'*assureur* à se livrer à toute investigation visant à déterminer la cause du *sinistre* et l'ampleur de son obligation d'indemnisation;
  - 3.1.5 de suivre les instructions de l'*assureur*;
  - 3.1.6 le cas échéant, d'autoriser des tiers (p. ex. médecins, autres assureurs, prestataires d'assurance et autorités) à communiquer les informations requises;
  - 3.1.7 de 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;
- 3.2 en fonction de la prestation assurée:
  - 3.2.1 de faire appel immédiatement à un médecin en cas d'*accident* susceptible de donner lieu à une obligation de prestation;

- 3.2.2 de se conformer aux indications et prescriptions des médecins;
- 3.2.3 de se faire examiner par le médecin désigné par l'*assureur*;
- 3.2.4 de déclarer un décès accidentel dans les 48 heures suivant sa survenance, même si l'*accident* à l'origine du décès a déjà été déclaré;
- 3.2.5 d'autoriser l'*assureur*, dans le cadre d'une demande de versement de prestation consécutive à un décès accidentel, à faire procéder à une autopsie par le médecin qu'il aura désigné à cet effet, si cette mesure est acceptable et nécessaire pour le règlement du *sinistre*;
- 3.2.6 de déclarer immédiatement aux autorités de police compétentes tout dommage consécutif à un acte délictueux ainsi qu'à un incendie ou une explosion et de se faire remettre une attestation de déclaration;
- 3.2.7 de déclarer toute perte de bagages à la police locale située à proximité immédiate du lieu de la perte dans les 24 heures suivant la découverte du *sinistre* ou immédiatement à l'entreprise de transport ou l'hôtel auxquels les bagages ont été confiés, et de se faire remettre une déclaration écrite;
- 3.2.8 de prendre toutes les mesures nécessaires et raisonnables pour retrouver un objet perdu ou volé ainsi que pour identifier et poursuivre le ou les responsable(s) éventuel(s).

#### **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* et/ou de ses ayants droit 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* ou de ses ayants droit.
- 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, étant entendu que 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 d'assurance. Les modifications doivent être communiquées au *titulaire de la carte principale* en temps utile sous la forme requise et sont réputées valables dans la mesure où la validité de la *carte* ne vient pas à expiration avant la prise d'effet de la modification.

Il n'y a aucune obligation d'informer le *titulaire de la carte principale* en cas de modification des conditions sans incidence négative pour les assurés.

#### **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-1001 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 est en droit de demander aux tiers concernés (p. ex. l'émettrice) 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.

Ce faisant, l'assureur s'engage 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.

## **IV. Conditions particulières d'assurance (CPA)**

### **IV.) A Assurance retour de marchandises**

#### **1 Qu'assurons-nous et quand?**

##### **1.1 Marchandises assurées**

Sont assurées les marchandises non endommagées et en état de fonctionner destinées à un usage personnel à partir d'une valeur d'achat de 60 CHF qui ont été achetées par une *personne assurée* et payées à au moins 50% au moyen de sa *carte*.

##### **1.2 Durée de l'assurance**

La couverture d'assurance commence avec la remise des marchandises lors de l'achat et dure 90 jours, y compris le transport jusqu'au lieu de destination définitif. Une prestation est octroyée à condition que le *sinistre* soit signalé à l'assureur au plus tard le jour ouvrable qui suit le 90<sup>e</sup> jour de couverture.

##### **1.3 Etendue de l'assurance**

Le *sinistre* survient lorsque la *personne assurée* tente, pour quelque raison que ce soit, de restituer un produit dans les 90 jours qui suivent sa réception et que le vendeur n'accepte pas de le reprendre.

##### **1.4 Prestations assurées**

L'assureur rembourse le prix payé par la *personne assurée* pour le bien assuré en fonction du montant indiqué sur la facture mensuelle de l'émettrice (y compris le supplément de traitement pour les transactions en monnaie étrangère) ou sur le ticket de caisse, jusqu'à concurrence du montant figurant dans l'aperçu des prestations d'assurance.

#### **2 Qu'est-ce qui n'est pas assuré? (exclusions)**

##### **Marchandises non assurées**

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

- 2.1 aux espèces, chèques, chèques de voyage, à tous les autres papiers-valeurs (p. ex. effets de change ou timbres), billets d'entrée, billets et autres tickets;
- 2.2 aux animaux et aux plantes;
- 2.3 aux denrées alimentaires et de luxe, aux articles de cosmétique et aux médicaments;
- 2.4 aux bijoux, métaux précieux, pierres précieuses et fourrures;
- 2.5 aux objets ayant principalement une valeur artistique ou affective ainsi qu'aux antiquités;
- 2.6 aux téléphones mobiles (portables);
- 2.7 aux véhicules à moteur et à leurs pièces;
- 2.8 aux enregistrements de tous types (p. ex. audio, photo, vidéo, numériques), aux logiciels informatiques et aux livres, dans la mesure où ils ne sont pas envoyés dans leur emballage original sans avoir été ouverts;
- 2.9 aux moyens auxiliaires médicaux (p. ex. lunettes, appareils, prothèses, installations, accessoires, médicaments);
- 2.10 aux objets destinés à une fonction permanente à domicile, au travail, dans la voiture, etc. (p. ex. dispositifs d'ouverture de portes de garage, systèmes d'alarme);
- 2.11 aux articles soldés;
- 2.12 aux articles usagés, réparés ou transformés;
- 2.13 aux biens immobiliers et aux terrains;
- 2.14 aux prestations de service de tous types, y compris en relation avec une marchandise assurée (comme les frais d'installation, les garanties, les autorisations, les frais de transport ou les affiliations à des sociétés).



## 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 la *personne assurée* doit communiquer à l'*assureur* dans les meilleurs délais si elle 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 requis pour la prestation
<b>Documents et pièces d'ordre général</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• numéro de la <i>carte</i></li><li>• déclaration de <i>sinistre</i> la plus complète et exacte possible</li><li>• justificatifs originaux (des copies suffisent en cas de traitement simultané par des tiers) indiquant le prix et la date d'achat ainsi que le justificatif de paiement par <i>carte</i> correspondant</li><li>• preuve de paiement du trajet dans le moyen de <i>transport public</i> utilisé, du billet, du contrat ou des prestations au moyen de la <i>carte</i>, dans la mesure où l'usage de la <i>carte</i> comme moyen de paiement constitue la condition requise pour l'octroi de la couverture</li><li>• nom du médecin traitant et sa déclaration d'autorisation de levée du secret médical</li><li>• rapport de police, en cas d'intervention des forces de police</li><li>• vos coordonnées bancaires</li><li>• tout document établissant la hauteur à laquelle des tiers (p. ex. compagnie aérienne, autres assureurs) sont intervenus dans la prise en charge des frais</li><li>• copie de la facture mensuelle du compte de <i>carte</i>, y compris le cours de conversion pour les frais engagés dans une monnaie étrangère</li></ul>
<b>Assurance retour de marchandises</b>  <b>Entité en charge du règlement des sinistres:</b> <b>Allianz Global Assistance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• confirmation écrite, par le commerçant auprès duquel la marchandise a été achetée, du refus de reprendre l'article acheté et du motif de ce refus</li><li>• En cas de droit reconnu, l'article assuré (si nécessaire dans son emballage original) doit être envoyé, sur demande de l'<i>assureur</i>, par courrier recommandé dans un délai de 30 jours. Le justificatif du recommandé doit être conservé comme preuve de l'envoi au cas où les marchandises ne parviendraient pas à l'<i>assureur</i>.</li></ul>