



# Assurance Cyber

## Conditions générales d'assurance

Edition 05.2023

<b>Informations sur le produit</b> .....	2
<b>Aperçu des prestations d'assurances</b> .....	4
<b>1 Conditions générales d'assurance</b> .....	5
1 Dispositions communes .....	5
2 Dispositions particulières.....	8
Assistance IT & Cyber .....	8
Cyber attaque .....	8
Cyber mobbing .....	8
Achats frauduleux par un tier.....	9
Offres frauduleuses .....	10
Livraison non conforme.....	10



## Informations sur le produit

Les informations destinées aux clients figurant ci-dessous donnent un aperçu de l'identité de l'assureur et des principaux éléments du contrat d'assurance (art. 3 de la loi fédérale sur le contrat d'assurance, LCA). Seuls la police d'assurance, les conditions générales (CGA) et la notice de traitement des données personnelles (ensembles le contrat d'assurance) sont déterminantes pour le contenu et l'étendue des droits et devoirs résultant de la police d'assurance.

### Entreprises d'assurance

Sauf exceptions pouvant être identifiées ci-après, l'entreprise d'assurance est Europ Assistance (Suisse) Assurances SA (ci-après dénommée Europ Assistance ou assureur), domiciliée à l'Avenue Perdtemps 23, 1260 Nyon, Suisse et ayant pour numéro d'identification des entreprises (IDE/UID) CHE-101.333.746. De par son activité, l'entreprise d'assurances est soumise au contrôle de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA).

### Preneur d'assurance

Le preneur d'assurance est la personne mentionnée dans la police d'assurance (ci-après dénommé preneur d'assurance). Le preneur d'assurance est domicilié en Suisse au moment de la souscription du produit d'assurance ainsi que lors de la survenance d'un événement assuré pour lequel une prétention auprès de l'assureur peut être exercée.

### Personnes assurées

Les personnes assurées, sont les personnes mentionnées dans la police d'assurance (ci-après dénommé assuré), à défaut d'avoir une police d'assurance nominative, les éléments suivants s'appliquent :

#### Assurance Cyber – individuelle :

L'assurance Cyber couvre la personne mentionnée dans la police (ci-après dénommée selon le cas preneur d'assurance ou assuré).

#### Assurance Cyber – famille :

Sont assurés, en cas de conclusion d'une assurance famille, le preneur d'assurance, les personnes vivant avec le preneur d'assurance dans le même ménage et ses enfants ne vivant pas avec lui dans le même ménage pour autant qu'ils soient domiciliés en Suisse.

### Durée et fin de l'assurance

Le début et la fin du contrat d'assurance sont mentionnés dans la police. Le contrat d'assurance ne peut pas faire l'objet d'une résiliation avant son terme sauf pour les cas de juste motif prévus par la LCA. Le droit à l'assurance prend fin au terme du contrat d'assurance, lors de la résiliation ou de la révocation de ce dernier.

Les créances nées lors de la durée de validité de la police d'assurance se prescrivent par cinq ans à compter de la survenance du fait duquel naît l'obligation.

Le preneur d'assurance bénéficie du droit de révocation, pour les contrats d'une durée égale ou supérieure à un mois. Cette communication doit se faire par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte, auprès de l'assureur. Le droit de révocation permet au preneur d'assurance de révoquer l'acceptation de contrat d'assurance dans un délai de 14 jours à compter de ladite acceptation.

### Risques assurés et étendue de l'assurance

Les risques assurés et l'étendue de la couverture d'assurance découlent du contrat d'assurance. La nature de l'assurance est l'assurance de dommages pour toutes les prestations.

L'assurance Cyber est subsidiaire à toute autre garantie d'assurance existante en faveur de l'assuré et ne peut dès lors intervenir que pour un éventuel dommage pour lequel aucune prétention ne peut être exercées auprès d'un tiers.

### Obligations en cas de sinistre

L'assuré est tenu de respecter intégralement les obligations d'information légale ou contractuelle et de conduite suivantes :

- Aviser l'assureur, par écrit, de la survenance d'un sinistre dès que possible
- Limiter le dommage dans la mesure du possible
- Fournir tous les renseignements contribuant à déterminer les circonstances du sinistre et/ou à évaluer les conséquences du sinistre
- Transmettre à l'assureur ou au représentant mandaté par l'assureur tous les documents et informations pertinents concernant le sinistre de manière complète et exacte
- N'apporter aucun changement aux objets assurés qui pourrait compliquer la détermination des

circonstances du sinistre ou y évaluer les conséquences.

Cette énumération ne porte que sur les obligations les plus courantes. D'autres obligations sont stipulées dans les CGA et la LCA.

#### **Principaux cas d'exclusion**

- Les événements ou les faits déjà survenus ou anticipés lors de la souscription de l'assurance.
- Les événements ou les faits en rapport avec la participation à des actes dangereux, en toute connaissance des risques.
- Les événements ou les faits causés par un acte intentionnel ou une négligence grave ou une omission d'un assuré ou à la suite d'un manquement au devoir usuel de prudence.
- Les événements ou les faits en rapport avec des événements ou objets à caractère illégal.
- Les mesures et frais d'assistance non ordonnés ou non approuvés par Europ Assistance.

Cette énumération ne porte que sur les cas d'exclusion les plus courants. D'autres cas d'exclusion sont stipulés dans les CGA ainsi que la LCA.

#### **Montant de la prime**

Le montant de la prime est acquitté par le preneur d'assurance lors de la souscription du contrat d'assurance et dépend des risques assurés et de la couverture convenue. Le montant de la prime ressort de la police d'assurance.

#### **Traitement des données personnelles**

L'assureur traite les données personnelles dans le respect de toutes les dispositions applicables de la législation sur la protection des données.

Des informations détaillées sur le traitement figurent dans notre déclaration de confidentialité. La version actuelle est disponible en tout temps sous [online-services.europ-assistance.ch/politique-de-confidentialite](https://www.online-services.europ-assistance.ch/politique-de-confidentialite).



## Aperçu des prestations d'assurances

Prestations		Somme d'assurance
Assistance technique	7 cas / période d'assurance	Inclus
Cyber attaque		
- Suppression de malware / virus & réinstallation du système	Par événement	CHF 2'000
- Récupération de données	Par événement	CHF 5'000
	3 cas / période d'assurance	
Cyber harcèlement		
- Gestion des contenus	Par événement	CHF 2000
- Soutien psychologique	Par événement	CHF 5000
	3 cas / période d'assurance	
Achats frauduleux par un tiers		
- Pertes pécuniaires	Par événement	CHF 2'000
	3 cas / période d'assurance	
Offres frauduleuses		
- Pertes pécuniaires	Par événement	CHF 2'000
	3 cas / période d'assurance	
Livraison non conforme		
- Pertes pécuniaires	Par événement	CHF 5'000
	3 cas / période d'assurance	





## 1 Conditions générales d'assurance

Les développements ci-après présentent :

- D'abord, les dispositions communes à l'ensemble des prestations du produit Assurance Cyber
- Ensuite, des dispositions spécifiques à certaines des prestations.

Pour connaître l'étendue et les modalités d'exercice d'une prestation donnée, il est recommandé de vérifier dans l'aperçu ci-dessus si elle est bien incluse dans le contrat d'assurance souscrit puis de prendre connaissance à la fois des dispositions communes et des dispositions spécifiques (si applicable).

### 1 Dispositions communes

#### 1. Entreprises d'assurance

Sauf exceptions pouvant être identifiées ci-après, l'entreprise d'assurance est Europ Assistance (Suisse) Assurances SA (dénommée Europ Assistance ou assureur), domiciliée à l'Avenue Perdttemps 23, 1260 Nyon, Suisse et ayant pour numéro d'identification des entreprises (IDE/UID) CHE-101.333.746. De par son activité, l'entreprise d'assurances est soumise au contrôle de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA).

#### 2. Preneur d'assurance

Le preneur d'assurance est la personne mentionnée dans la police d'assurance (ci-après dénommé preneur d'assurance). Le preneur d'assurance est domicilié en Suisse au moment de la souscription du produit d'assurance ainsi que lors de la survenance d'un événement assuré pour lequel une prétention auprès de l'assureur peut être exercée.

#### 3. Personnes assurées

Les personnes assurées, sont les personnes mentionnées dans la police d'assurance (ci-après dénommé assuré), à défaut d'avoir une police d'assurance nominative, les éléments suivants s'appliquent.

Assurance Cyber – individuelle :

L'assurance voyage annuelle couvre la personne mentionnée dans la police (ci-après dénommée selon le cas preneur d'assurance ou assuré).

Assurance Cyber – famille :

Sont assurés, en cas de conclusion d'une assurance famille, le preneur d'assurance, les personnes vivant avec le preneur d'assurance dans le même ménage, ses enfants ne vivant pas avec lui dans le même ménage.

#### 4. Durée et fin de l'assurance

Le début et la fin du contrat d'assurance sont mentionnés dans la police. Le contrat d'assurance ne peut pas faire l'objet d'une résiliation avant son terme sauf pour les cas de

juste motif prévu par la LCA. Le droit à l'assurance prend fin au terme du contrat d'assurance, lors de la résiliation ou de la révocation de ce dernier.

Les créances nées lors de la durée de validité de la police d'assurance se prescrivent par cinq ans à compter de la survenance du fait duquel naît l'obligation.

Le preneur d'assurance bénéficie du droit de révocation, pour les contrats d'une durée égale ou supérieure à un mois. Cette communication doit se faire par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte, auprès de l'assureur. Le droit de révocation permet au preneur d'assurance de révoquer l'acceptation de contrat d'assurance dans un délai de 14 jours à compter de ladite acceptation.

#### 5. Risques assurés et étendue de l'assurance

Les risques assurés et l'étendue de la couverture d'assurance découlent du contrat d'assurance. La nature de l'assurance est l'assurance de dommages pour toutes les prestations.

L'assurance Cyber est subsidiaire à toute autre garantie d'assurance existante en faveur de l'assuré et ne peut dès lors intervenir que pour un éventuel dommage pour lequel aucune prétention ne peut être exercées auprès d'un tiers.

#### 6. Étendue territoriale

Les couvertures sont valables dans le monde entier sous réserve des limitation et exclusions relatives aux sanctions internationales décrites ci-après.

#### 7. Obligations du preneur d'assurance

##### Obligations d'information

Le preneur d'assurance a l'obligation d'informer l'assureur de tout changement de domicile, au plus tard 30 jours après le changement. En cas de changement de domicile en Suisse, l'assureur est autorisé à adapter les couvertures d'assurance et la prime aux nouvelles conditions.





Toute modification d'un fait important pour l'appréciation du risque, dont les parties avaient déterminé l'étendue lors de la conclusion de la proposition d'assurance, doit être communiquée au plus vite par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte à Europ Assistance. Les conséquences d'une aggravation ou diminution du risque sont régies par la LCA.

### Obligations en cas de sinistre

L'assuré est tenu de respecter intégralement les obligations d'information légale ou contractuelle et de conduite suivantes :

- Aviser l'assureur, par écrit, de la survenance d'un sinistre dès que possible
- Limiter le dommage autant que possible
- Fournir tous les renseignements contribuant à déterminer les circonstances du sinistre et/ou à évaluer les conséquences du sinistre
- Transmettre à l'assureur ou au représentant mandaté par l'assureur tous les documents et informations pertinents concernant le sinistre, de manière complète et exacte
- N'apporter aucun changement aux objets assurés qui pourrait compliquer la détermination des circonstances du sinistre ou y évaluer les conséquences, à moins que ce changement ne paraisse s'imposer pour limiter le dommage ou dans l'intérêt public.

Les accords particuliers, c'est-à-dire non régis par les présentes CGA, ne sont valables que s'ils ont été approuvés par écrit ou sous forme de texte par l'assureur.

### Coordonnées en cas d'assistance et sinistre

Europ Assistance est à disposition des personnes assurées, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

Téléphone	+41 (0) 22 939 22 96
E-mail	claims@europ-assistance.ch
Courrier	Europ Assistance Avenue Perdttemps 23, Case postale 3200 CH-1260

### Violation des obligations

En cas de violation fautive de l'obligation d'aviser, d'informer ou de fournir les documents requis, l'assureur se réserve le droit de réduire ou de refuser ses prestations, à moins que l'assuré n'apporte la preuve que son comportement fautif n'a pas eu d'incidence sur la survenance et l'étendue du dommage.

### 8. Exclusions générales

Les exclusions générales ci-dessous sont applicables à toutes les prestations de l'assurance Cyber.

Les événements en rapport avec :

- Les événements ou les faits déjà survenus ou anticipés lors de la souscription de l'assurance.
- Les événements ou les faits en rapport avec la participation à des actes dangereux, en toute connaissance des risques.
- Les événements ou les faits en rapport avec une activité professionnelle, politique, syndicale ou religieuse.
- Les événements ou les faits en rapport avec des journalistes ou des activités et/ou publications journalistiques.
- Les événements ou les faits causés par un acte intentionnel ou une négligence grave ou une omission d'un assuré ou à la suite d'un manquement au devoir usuel de prudence.
- Les événements ou les faits en rapport avec des événements ou objets à caractère illégal.
- Les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, notamment les interdictions décidées par les autorités locales, nationales ou internationales.
- L'annulation totale ou partielle ou interruption des prestations contractuelles par l'organisateur.
- Les événements ou les faits en rapport à l'insolvabilité de l'organisateur.
- Les événements ou faits en rapport avec des médias non numériques (médias imprimés, radio, télévision).

L'assurance ne couvre pas les frais :

- Survenant de mesures non ordonnés ou non approuvés par l'assureur
- Survenant de mesures dont la prise en charge n'est pas expressément prévue par les CGA
- Non justifiés par des documents originaux.

L'assurance ne couvre pas les catégories d'objets connectés suivants :

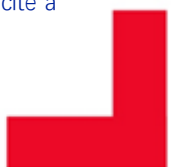
- Maison intelligente : thermostats, assistants personnels, caméras de sécurité, serrures, ampoules et éclairages, prises de courant, réfrigérateurs intelligents.
- Les appareils ménagers, de cuisine ou de jardinage.
- Véhicule motorisé soumis aux règles de la circulation routière, de l'air et de la navigation.

### 9. Définitions

**Enfant** : personne n'ayant pas encore atteint l'année de ses 25 ans pour autant qu'il n'exerce aucune activité lucrative (les apprentis et les étudiants ne sont pas considérés comme exerçant une activité lucrative).

**Cyber attaque** : infection par un logiciel ou un site malveillant.

**Objet connecté** : tout objet mobilier qui possède la capacité d'échanger des données avec d'autres entités physiques ou numériques et qui a pour cela la capacité à se connecter à Internet.





**Perte pécuniaire directe** : diminution immédiate et mesurable des ressources financières par suite d'une transaction.

## 10. Sanctions internationales

### Dispositions générales

Europ Assistance ne procédera pas à des couvertures, paiements, services ou autres prestations si cela pouvait l'exposer à des sanctions, interdictions ou restrictions en application des résolutions des Nations-Unies ou de sanctions économiques, lois ou règlements de l'Union Européenne, des Etats-Unis d'Amérique, du Royaume-Uni, de la France ou de la Suisse. En outre aucun paiement ne sera effectué par l'assureur en dollar américain.

Plus d'information peut être obtenue sur [europ-assistance.com/fr/who-we-are-international-regulatory-information](https://europ-assistance.com/fr/who-we-are-international-regulatory-information).

### Clause d'exclusion territoriale

Europ Assistance garantit sa couverture pour les pays couverts par le contrat d'assurance à l'exception des pays et territoires suivants : Afghanistan, Bélarus, Birmanie (Myanmar), Corée du Nord, Fédération de Russie, Iran, Région de Crimée, Région Populaire de Donetsk, Région Populaire de Kherson, Région Populaire de Louhansk, Région Populaire de Zaporijjia, Syrie et Venezuela.

### Clause du Voyageur américain

Europ Assistance peut garantir sa couverture à l'assuré ressortissant des États-Unis (US-Person), voyageant à Cuba, uniquement lorsque le voyage est conforme aux lois américaines.

## 11. Exonération de responsabilité

### Clause de force majeure

L'assureur ne peut être tenu pour responsable de manquements à l'exécution de prestations résultant de force majeure tels que les pays en état de guerre ou de guerre civile, d'instabilité politique notoire ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, éruption volcanique, désintégration du noyau atomique, épidémie, pandémie ou tout autre cas de force majeure.

### Prestations d'assistance

De par la nature de la prestation, l'assureur est tenu à une obligation de moyens et non de résultats. L'assureur ne peut être tenu responsable des dommages matériels et des pertes pécuniaires et plus généralement des conséquences des événements suivants :

- Des agissements ou manquements d'une entreprise tierce prestataire ou partenaire
- Un retard, une information inexacte ou de mauvaise qualité ou de défauts des objets et/ou prestations acquises
- Une incapacité à joindre l'entreprise tierce prestataire.

## 12. Adaptation unilatérale

L'assureur peut modifier les conditions générales d'assurance si la législation évolue.

En cas d'ajustements des primes, des franchises, des délais de carence ou des limites d'indemnisation, l'assureur s'engage à communiquer cette information au preneur d'assurance au plus tard 25 jours avant la fin de l'année d'assurance en cours. En cas de modification des conditions d'assurance, le preneur d'assurance a le droit de résilier le contrat d'assurance en l'absence de modification de la loi. La résiliation doit être signifiée à l'assureur au plus tard le dernier jour de l'année d'assurance en cours, par écrit ou sous une autre forme permettant de la preuve par écrit.

## 13. Traitement des données personnelles

L'assureur traite les données personnelles dans le respect de toutes les dispositions applicables de la législation sur la protection des données.

Des informations détaillées sur le traitement figurent dans notre politique de confidentialité. La version actuelle est disponible en tout temps sous [online-services.europ-assistance.ch/politique-de-confidentialite](https://online-services.europ-assistance.ch/politique-de-confidentialite)

## 14. For judiciaire

La présente assurance est soumise au droit suisse. Pour toutes les prétentions découlant de la présente assurance, sont compétents les tribunaux du domicile suisse du preneur d'assurance ou de l'assuré, ainsi que ceux du siège de l'assureur.

## 15. Base légales complémentaires

Les dispositions de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance LCA, du Code des procédures civile suisse (CPC), du Code des obligations (CO) et de toute autre loi ou réglementation pertinente sont aux surplus applicables.





## 2 Dispositions particulières

---

### Assistance technique

---

#### 1. Prestations de service

Europ Assistance met à disposition de l'assuré un service de conseil et d'assistance informatique à distance pour les types incidents suivants, du lundi au samedi de 8h00 à 22h00:

#### Types d'incidents

- Incident lié à la connexion à un ordinateur, un réseau, ou une application
- Incident lié aux matériels informatiques
- Incident lié à un logiciel
- Incident lié à une activité suspecte sur un ordinateur ou un réseau

#### 2. Limitation de la prestation

Europe Assistance limite la prestation à sept incidents par période d'assurance.

#### 3. Exclusions

Les exclusions spécifiques ci-dessous complètent les exclusions générales :

- Déplacement du spécialiste (toutes les prestations sont fournies à distance)
- Incidents liés à un logiciel non-standard ou à une extension de produit personnalisable
- Les incidents liés à un objet, une licence ou une donnée n'appartenant pas à l'assuré
- Les coûts et les frais complémentaires à l'assistance pour la résolution d'un incident sont à la charge de l'assuré.

### Cyber attaque

---

#### 1. Événements assurés

Europ Assistance accorde sa couverture à l'assuré lorsqu'un objet assuré est infecté par un logiciel ou un site malveillant.

#### Objets assurés

Sont considérés comme objet assurés, les objets connectés destinés à un usage personnel, appartenant à l'assuré.

#### 2. Prestations assurées

##### Suppression du logiciel malveillant & installation

Europ Assistance organise et rembourse les frais de suppression du logiciel malveillant ainsi que de réinitialisation de l'objet assuré infecté, au maximum à hauteur des montants indiqués dans l'aperçu des prestations d'assurance.

#### Récupération des données

Europ Assistance organise et rembourse les frais de restauration des données endommagées sur l'objet assuré infecté, au maximum à hauteur des montants indiqués dans l'aperçu des prestations d'assurance. La reconstitution des données n'est pas garantie.

#### 1. Limitation de la prestation

##### Limitation de prestation de Europ Assistance

Europ Assistance limite la prestation à deux cas par période d'assurance.

La date de première infection par le logiciel malveillant détermine la survenance du sinistre pour tous les objets infectés assurés pour le même événement.

Europ Assistance organise et choisit le prestataire pour la remise en état de l'objet assuré ainsi que la restauration des données.

#### 2. Exclusions

Les exclusions spécifiques ci-dessous complètent les exclusions générales :

- Les frais d'acquisition de licences perdues
- Les véhicules à moteur de tous types, y compris leurs systèmes de stockage et leurs ordinateurs de bord
- Les objets connectés tels que les appareils ménagers, de jardinage et de cuisine
- Les coûts de ressaisie ou de réacquisition des données
- Les coûts de remplacement d'un objet lorsque les actions de récupération des données, de suppression de logiciels malveillants et de nouvelle installation de système sont insuffisantes à la remise en fonction de l'objet connecté
- Les événements résultant de faits de cyber-guerre ou de cyber-événements.
- Les événements lorsque l'objet assuré infecté appartient à un assuré dont un des comptes de réseaux sociaux compte plus de 5'000 abonnés (amis, connections, etc.).
- La valeur des données endommagées ou perdues n'est pas assurée.

### Cyber mobbing

---

#### 1. Événements assurés

##### Harcèlement

L'assureur accorde sa couverture à l'assuré dans le cadre d'une atteinte à la personnalité résultant d'une insulte, d'une diffamation ou d'une calomnie, commise au moyen de médias électroniques (réseaux sociaux, blogs, site Web,







etc.), pour autant que l'atteinte à la personnalité soit reconnaissable par des tiers.

### **Atteinte à la réputation**

L'assureur accorde sa couverture à l'assuré dans le cadre d'une usurpation de son identité sur Internet dans le but de porter atteinte à la réputation de l'assuré.

## **2. Prestations assurées**

### **Gestion des contenus sur Internet**

Europ Assistance organise et rembourse les frais d'élimination, de suppression ou de refoulement (réindexation) du contenu portant atteinte à la réputation de l'assuré, au maximum à hauteur des montants indiqués dans l'aperçu des prestations d'assurance. Les actions de gestion des contenus sur Internet ne sont pas garanties.

### **Soutien psychologique**

Europ Assistance met en relation l'assuré avec des psychologues et rembourse les frais de conseils et soutien psychologique, dispensés par des psychologues reconnus par Europ Assistance, visant à surmonter les traumatismes résultant de l'événement assuré, au maximum à hauteur des montants indiqués dans l'aperçu des prestations d'assurance.

## **3. Exclusions**

Les exclusions spécifiques ci-dessous complètent les exclusions générales :

- Les événements lorsqu'un des comptes de réseaux sociaux de l'assuré compte plus de 5'000 abonnés (amis, connections, etc.).
- Les événements lorsque l'assuré ne porte pas plainte pour atteinte à la personnalité.
- Les événements causés par d'anciens concubins ou partenaires

## **Achats frauduleux par un tiers**

### **1. Evénements assurés**

Europ Assistance accorde sa couverture à l'assuré, victime d'usurpation de son identité, dans le cadre d'achats frauduleux de biens ou de prestations auprès de prestataires sur Internet, à la suite des événements suivants :

- Création d'un faux profil (de l'assuré).
- Utilisation frauduleuse des données personnelles de l'assuré (compte client, numéro de carte de bancaire, identifiant, identité etc.) pour autant que l'événement soit survenu dans le cadre d'une cyber attaque.

### **2. Prestations assurées**

#### **Pertes pécuniaires**

Europ Assistance rembourse, au maximum à hauteur des montants indiqués dans l'aperçu des prestations d'assurance :

- Les pertes pécuniaires directs ainsi que les frais de suppression du faux profil concerné, devant être assumés par l'assuré lui-même en cas de sinistre en raison de dispositions légales ou contractuelles, à la suite d'une utilisation frauduleuse de ses données personnelles.
- Les pertes pécuniaires directs ainsi que les frais de modification ou de suppression du compte clients concerné, devant être assumés par l'assuré lui-même en cas de sinistre en raison de dispositions légales ou contractuelles, à la suite d'une utilisation frauduleuse du compte en ligne.

## **3. Exclusions**

Les exclusions spécifiques ci-dessous complètent les exclusions générales :

- Les événements résultant de faits de cyber-guerre ou de cyber-événements.
- Les événements résultant d'un compte bancaire ou postal étranger (non suisse).
- Les événements résultant d'une cyber attaque ou d'une faille de sécurité d'entreprises stockant les données utilisées dans le cadre de l'usurpation d'identité de l'assuré (cyber attaque auprès d'une banque, plateforme de vente en ligne, etc.).
- Les dommages causés en tant que conséquence indirecte d'un événement assuré (manque à gagner ou pertes d'intérêts).
- Les dommages dont la prise en charge n'as pas été refusée par écrit par une entreprise tenue au dédommagement (établissement financier chargé de la tenue des compte, partenaire contractant de carte ou de prestataire de réseau).

## **4. Obligations en cas de sinistre**

Les obligations spécifiques ci-dessous complètent les obligations générales :

- L'assuré doit signaler l'événement à l'entreprise responsable de la perte pécuniaire, faire établir un rapport de l'événement ainsi que faire valoir ses droits d'indemnisation.





## Offres frauduleuses

---

### 1. Evénements assurés

Europ Assistance accorde sa couverture à l'assuré, dans le cadre d'une conclusion d'offre frauduleuse d'un service de location ou d'hébergement sur Internet par l'assuré.

### 2. Prestations assurées

Europ Assistance rembourse la perte pécuniaire due à la réservation du service de location ou d'hébergement, au maximum à hauteur des montants indiqués dans l'aperçu des prestations d'assurance.

## Livraison non conforme

---

### 1. Evénements assurés

Europ Assistance accorde sa couverture à l'assuré pour les événements suivants, dans le cadre d'une commande d'un objet assuré sur internet :

- L'objet n'est pas livré  
Un objet est considéré comme non livré lorsqu'il s'est écoulé plus de 60 jours depuis le paiement et que l'assuré n'a aucune nouvelle du vendeur/fournisseur malgré ses tentatives de contact par écrit.
- L'objet a été livré alors qu'il n'y plus lieu d'être (l'objet livré trop tard ne répond plus au besoin/raison initial de la commande).  
Pour les commandes sans délai de livraison défini, un objet est considéré comme n'ayant plus lieu d'être lorsqu'il s'est écoulé plus de 30 jours entre le paiement et la livraison.  
Pour les commandes avec un délai de livraison défini, un objet est considéré comme n'ayant plus lieu d'être lorsque le délai de livraison, 5 jours ouvrables minimum, n'est pas respecté.
- L'objet livré est insatisfaisant à la livraison  
Un objet est considéré comme insatisfaisant lorsque la livraison est incomplète (l'ensemble/le set d'objet est incomplet), lorsque l'objet réceptionné est endommagé ou ne correspond pas à la commande et que l'assuré a notifié par écrit au vendeur/fournisseur dans les 30 jours dès la réception de l'objet que la commande était insatisfaisante.

### Objets assurés

Sont assurés les objets mobiliers destinés à un usage personnel, achetés par un assuré et livrés depuis la Suisse ou un pays membre de l'Espace économique européen (EEE), pour un montant à hauteur minimum de CHF 50 TTC hors frais de livraison ou montage.

## 2. Prestations assurées

Europ Assistance rembourse les frais de retour et/ou le prix d'achat de l'objet assuré au maximum à hauteur des montants indiqués dans l'aperçu des prestations d'assurance.

### L'objet n'est pas livré

- Remboursement du prix d'achat, sous réserve que le fournisseur/vendeur ne rembourse pas l'assuré dans un délai de 90 jours après le retour de l'objet.

### L'objet a été livré alors qu'il n'y plus lieu d'être ou l'objet est insatisfaisant à la livraison

Europ Assistance procède à l'indemnisation suivante si le vendeur/fournisseur accepte le retour :

- Remboursement des frais de retour de l'objet assuré au fournisseur/vendeur sous réserve que celui-ci ne les rembourse pas
- Remboursement du prix d'achat de l'objet, si le vendeur/fournisseur ne rembourse pas l'assuré dans les 60 jours après le retour et que celui-ci ne donne pas de nouvelle malgré les tentatives de contact par écrit de l'assuré
- Remboursement du prix d'achat de l'objet, si le vendeur/fournisseur n'exécute pas la nouvelle livraison dans les 60 jours après le retour et que celui-ci ne donne pas de nouvelle malgré les tentatives de contact par écrit de l'assuré.

Europ Assistance procède à l'indemnisation suivante si le vendeur/fournisseur refuse le retour :

- Remboursement du prix d'achat de l'objet, si le vendeur/fournisseur ne rembourse pas l'assuré dans les 60 jours après le retour et que celui-ci ne donne pas de nouvelle malgré les tentatives de contact par écrit de l'assuré.

L'assuré doit céder l'objet assuré à Europ Assistance à la suite d'une indemnisation (remboursement du prix d'achat de l'objet).

## 3. Exclusions

Les exclusions spécifiques ci-dessous complètent les exclusions générales :

- Non-livraison de l'objet assuré à la suite d'une grève des bureaux de poste ou des entreprises de transport concernés
- Non-livraison ou livraison tardive de l'objet assuré en raison d'une adresse de livraison incorrecte/invalid
- Événements en rapport à l'insolvabilité du fournisseur/vendeur
- Dommages dus à une livraison tardive sans que l'assuré n'ait déjà payé l'achat de l'objet





#### **Objets non assurés**

Les objets suivants ne sont pas assurés :

- Les denrées alimentaires
- Les animaux et plantes
- Les véhicules à moteur
- Les produits d'occasion (les objets d'art ne sont pas considérés comme des produits d'occasion) et de seconde main
- Les espèces, chèques, chèques de voyage, tous les autres papiers-valeurs, billets d'entrée et autres bons
- Les bijoux et montres, métaux précieux et pierres précieuses, dans la mesure où ils ne sont pas transportés ou utilisés conformément à leur destination ou se trouvent sous la garde personnelle de l'assuré.

#### **4. Obligations en cas de sinistre**

Les obligations spécifiques ci-dessous complètent les obligations générales :

- En cas de non-livraison dans les 30 jours : Remettre à Europ Assistance une déclaration signée par l'assuré que les marchandises commandées n'ont pas été livrées et une copie de la lettre par laquelle le vendeur/fournisseur a été averti, ainsi que la déclaration écrite du vendeur/fournisseur
- L'assuré doit notifier au vendeur par écrit dans les 30 jours suivants la livraison que l'objet assuré reçu n'est pas conforme à l'objet commandé
- L'assuré doit notifier au vendeur par écrit dans les 30 jours suivants la livraison que l'objet assuré reçu était endommagé à sa réception
- L'assuré doit notifier au vendeur par écrit dans les 30 jours suivant la livraison que la livraison de la commande était incomplète.

