

Édition 07/2024

Conditions générales d'assurance (CGA). Cembra CyberProtect.

Européenne Assurances Voyages ERV
Case postale, 4002 Bâle, +41 58 275 27 27
info@erv.ch, www.erv.ch

Informations sur votre assurance

Chère cliente,
Cher client,

Nous tenons à vous renseigner sur l'identité de l'assureur et sur les principaux éléments du contrat d'assurance (art. 3 de la loi sur le contrat d'assurance).

Par souci de clarté, l'emploi de la forme masculine dans l'ensemble du texte fait indifféremment référence aux personnes de sexe féminin et masculin, ainsi qu'aux personnes d'autres genres.

Qui sont vos partenaires contractuels?

L'assureur du risque pour la présente assurance est: Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, CH-9001 Saint-Gall. Le responsable de la présente assurance est: Européenne Assurances Voyages (nommée «ERV» dans les Conditions générales d'assurance), une succursale d'Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA dont le siège social est situé St. Alban-Anlage 26, case postale, CH-4002 Bâle. L'assureur du risque pour la protection juridique est: Coop Protection juridique SA (nommée «CPJ» dans les Conditions Générales d'Assurance), Entfelderstrasse 2, CH-5001 Aarau.

Qui est la preneuse d'assurance?

La preneuse d'assurance est Cembra Money Bank SA (nommée «Cembra» dans les Conditions générales d'assurance), Bändliweg 20, CH-8048 Zurich.

Quelles sont les personnes assurées?

Sur la base du contrat d'assurance collective conclu avec la preneuse d'assurance, ERV accorde une couverture d'assurance ainsi qu'un droit d'action directe en rapport avec les prestations d'assurance au titulaire d'une carte de crédit en cours de validité et émise en Suisse par la preneuse d'assurance Cembra. Les personnes assurées sont celles stipulées dans l'attestation d'assurance et/ou dans la déclaration d'adhésion/police de la preneuse d'assurance, dans les Conditions générales d'assurance (CGA) et dans les éventuelles Conditions particulières (CP).

Quelle est le droit ou quelles sont les bases contractuelles applicables?

Le présent contrat est régi par le droit suisse. Les bases du contrat sont constituées par exemple par la proposition, l'information client, les Conditions générales d'assurance (CGA), ainsi que les éventuelles Conditions particulières (CP) ou conditions complémentaires et la police. Pour le surplus, la loi fédérale sur le contrat d'assurance s'applique.

Quels sont les risques assurés et quelle est l'étendue de la couverture d'assurance?

Les événements pour lesquels ERV est tenue de fournir une prestation découlent de la proposition d'assurance, des Conditions générales d'assurance correspondantes et des éventuelles Conditions particulières.

De quelle assurance s'agit-il?

Vos assurances sont en principe des assurances dommages. Les assurances de sommes sont expressément désignées comme telles dans les documents contractuels (par exemple la proposition, la police, les CGA, les CP).

Quelle est la nature des prestations dues?

Le montant ou la limite maximale des prestations d'assurance ainsi que la nature de celles-ci sont indiqués dans la déclaration d'adhésion, la police, les CGA correspondantes ou les CP. Il en va de même pour les franchises et délais d'attente éventuels.

Comment la prime est-elle calculée?

La prime est explicitement communiquée dans le cadre de la procédure de conclusion du contrat d'assurance collective. Les détails sur la prime ainsi que sur les taxes et contributions légales (p. ex. droit de timbre fédéral) figurent dans l'avis de prime ou la confirmation d'assurance, ou dans la police émise par la preneuse d'assurance.

Quelles sont les obligations lors de la conclusion du contrat?

En tant que proposant/adhèrent du contrat d'assurance collective, la personne assurée est tenue, en vertu de l'art. 6 de la loi sur le contrat d'assurance, de répondre de manière complète et correcte aux questions de la proposition (p. ex. la date de naissance, les sinistres antérieurs). Si, lors de la conclusion de l'assurance (adhésion au contrat d'assurance collective), la personne assurée a répondu de manière incomplète ou fautive à une question posée par écrit ou sous toute autre forme de texte, ERV est en droit de résilier l'adhésion et donc la couverture d'assurance dans les quatre semaines à compter de la prise de connaissance de la violation de l'obligation de déclarer. Si l'adhésion prend fin à la suite d'une telle résiliation, l'obligation de verser des prestations s'éteint également pour les sinistres déjà survenus si le fait non déclaré ou déclaré de façon incomplète ou fautive a influé sur la survenance ou sur l'étendue du sinistre. Si des prestations ont déjà été fournies, le remboursement peut en être demandé.

Quelles sont les autres obligations des personnes assurées?

- Les personnes assurées sont notamment tenues de respecter les obligations suivantes:
- La survenance d'un sinistre doit être déclarée sans délai à ERV.
 - Lors d'investigations d'ERV, par exemple en cas de sinistre, la personne assurée est tenue de collaborer (obligation de collaborer).
 - En cas de sinistre, toutes les mesures raisonnablement exigibles doivent être prises pour réduire et élucider le dommage (obligation de réduire le dommage).
 - Le cas échéant, le titulaire de la carte principale est tenu d'informer les autres personnes assurées (en particulier les titulaires d'une carte supplémentaire) sur les points essentiels de la couverture d'assurance et sur les obligations en cas de sinistre, ainsi que sur le fait que les présentes conditions d'assurance peuvent en tout temps être obtenues auprès de Cembra ou consultées sur Internet à l'adresse www.cembra.ch.
 - La prime est due au moment de l'adhésion au contrat d'assurance collective. Pendant la durée du contrat, Cembra facture une prime mensuelle à la personne assurée. La personne assurée doit payer la facture jusqu'à la date indiquée sur celle-ci (date d'échéance). Si la personne assurée ne paie pas la prime dans les délais, Cembra la somme par écrit d'effectuer le paiement dans le délai de sommation fixé. Si la sommation reste sans effet, l'obligation de verser des prestations d'assurance est suspendue à compter de l'expiration du délai de sommation et Cembra est en droit de résilier l'adhésion au contrat d'assurance collective ainsi que la couverture d'assurance. Les événements qui surviennent pendant cette période ne sont pas assurés.

Quand la couverture d'assurance débute-t-elle et prend-elle fin?

La couverture d'assurance prend effet le jour convenu au moment de l'adhésion au contrat d'assurance collective entre le titulaire de la carte et la preneuse d'assurance, au plus tard au moment du paiement de la première prime d'assurance et de la réception de l'attestation d'assurance. L'adhésion au contrat d'assurance collective est valable 365 jours à compter de la date indiquée dans l'attestation d'assurance ou dans la police d'assurance (durée minimale). À l'expiration de ce délai d'un an, l'adhésion est reconduite tacitement pour 30 jours si elle n'est pas résiliée par écrit ou sous toute autre forme de texte par le titulaire de la carte ou la preneuse d'assurance pour la fin d'un mois, moyennant un préavis de 30 jours. Dans tous les cas, la couverture d'assurance prend fin à la fin de la relation de carte conformément aux Conditions générales de la preneuse d'assurance ou à la fin de l'adhésion au contrat d'assurance collective, respectivement à la fin de la dernière période d'assurance payée.

Le contrat peut être résilié avant l'échéance, notamment dans les cas suivants:

- après un sinistre pour lequel ERV a versé des prestations:
 - par la personne assurée, au plus tard 14 jours après avoir eu connaissance du versement. La couverture d'assurance prend fin 14 jours après réception de la résiliation;
 - par ERV, au plus tard lors du paiement des prestations. La couverture d'assurance prend fin 14 jours après réception de la résiliation. Dans les deux cas susmentionnés, il n'existe aucun droit à un remboursement au pro rata d'une éventuelle prime d'assurance déjà payée pour la période d'assurance en cours.
- en cas d'augmentation des primes ou de la franchise par ERV: par la personne assurée pour la fin du mois d'assurance, si elle n'est pas d'accord avec la nouvelle réglementation. Les adaptations des couvertures régies par la loi (telle que la modification des primes, des franchises, des limites d'indemnité, de l'étendue de la couverture ou des taxes et contributions) demeurent réservées lorsqu'elles sont prescrites par l'autorité.

Quand existe-t-il un droit de révocation?

La personne assurée peut révoquer sa proposition d'adhésion au contrat d'assurance collective ou la déclaration d'adhésion par écrit ou sous toute autre forme de texte. Le délai de révocation est de 14 jours et commence à courir dès que la personne assurée a demandé l'adhésion ou que cette dernière lui a été confirmée. Le délai est respecté si la personne assurée communique sa révocation à ERV ou à Cembra, ou remet son avis de révocation à la poste le dernier jour du délai de révocation. Le droit de révocation est exclu pour les assurances collectives de personnes, les garanties provisoires et les conventions d'une durée inférieure à un mois. Une prime annuelle/prime unique reste due lorsqu'un tiers lésé fait valoir de bonne foi des prétentions à l'encontre d'ERV.

Pour quelles raisons des données personnelles sont-elles traitées? Quelles sont les données traitées?

Toutes les données personnelles sont traitées dans le respect des prescriptions légales en vigueur. La responsable du traitement de vos données personnelles est ERV. Dans les informations sur la protection des données figurant à l'adresse www.erv.ch/protection-des-donnees, vous trouverez de plus amples informations sur les finalités du traitement (p. ex. gestion des affaires d'assurance, activités de marketing, tarification et création de produits individuels, examen du risque et traitement des sinistres, destinataires en Suisse et à l'étranger), ainsi que vos droits.

De quoi faut-il en outre tenir compte?

Le contrat d'assurance collective concret reste déterminant dans tous les cas.

[En cas de doute concernant l'interprétation et le contenu de l'ensemble de la documentation, seule la version allemande fait foi.](#)

Conditions générales d'assurance (CGA)

Par souci de clarté, l'emploi de la forme masculine fait indifféremment référence aux personnes des deux sexes.

En cas de doute concernant l'interprétation et le contenu de la documentation dans son ensemble, seule la version allemande fait foi.

- 1 Dispositions générales
- 2 Cyber-assurance
- 3 Assurance protection juridique

Aperçu des prestations d'assurance

Il convient de noter que la couverture d'assurance ne comprend que les prestations et les sommes d'assurance spécifiées dans l'aperçu ci-après. Les prestations/sommes d'assurance de l'assurance conclue restent toutefois déterminantes dans tous les cas. Sauf indication contraire, les sommes d'assurance maximales s'appliquent par année d'assurance.

Description des prestations d'assurance	Sommes d'assurance Montants maximaux des prestations en CHF
Personnes assurées	Le titulaire principal de la carte et toutes les personnes vivant dans le même ménage, sauf indication contraire
Étendue territoriale de la couverture	Sauf indication contraire, l'assurance est valable dans le monde entier
Franchise par sinistre	Pas de franchise
Cyber-assurance	
Utilisation abusive de la carte, usurpation d'identité ou vol des données d'accès	5000.–
Frais de reconstitution de données	5000.–
Protection des achats en ligne (biens et services)	5000.–
Utilisation frauduleuse d'un compte client	5000.–
Assurance protection juridique	50 000.–

1 Dispositions générales

1.1 Personnes assurées, dispositions spéciales

L'assurance n'est valable que pour les personnes qui ont leur domicile civil en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein. Seules les cartes principales et les cartes supplémentaires valables (non résiliées ou bloquées) du titulaire d'une carte de Cembra mentionné dans la police d'assurance/déclaration d'adhésion sont assurées.

Outre le titulaire de la carte, la couverture cyber inclut les personnes suivantes: les personnes vivant en ménage commun avec le titulaire de la carte, y compris les parents, les grands-parents et les enfants. Les terminaux mobiles sont exclus. Seuls sont assurés les terminaux mobiles (ordinateur portable, tablette, smartphone ou téléphone portable, montre connectée, accessoires avec fonction de paiement – énumération exhaustive) dont le titulaire de la carte est également propriétaire.

La couverture d'assurance s'applique lorsque **80% au moins** de la prestation initiale (objet, service) a été payée au moyen d'une carte de crédit valable (non résiliée ou bloquée) émise par le preneur d'assurance (ch. 2.3 + ch. 2.4).

1.2 Étendue de la couverture

L'assurance est valable dans le monde entier.

1.3 Exclusions générales

- les dommages causés par un acte intentionnel ou une négligence grave, par omission ou consécutifs à un manquement au devoir de diligence;
- les sinistres survenant en relation avec une activité lucrative;
- les événements survenant lors de la perpétration intentionnelle de crimes ou de délits ou de leur tentative;
- la personne assurée a laissé s'écouler le délai imparti pour vérifier et constater un paiement non autorisé;
- les dommages causés par le fait que la personne assurée n'a pas immédiatement informé l'entreprise concernée (p. ex. établissement de carte de débit/ de crédit, fournisseur d'abonnement de téléphone mobile);
- les 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 contractuel de carte ou fournisseur de réseau);
- les dommages résultant du fait que des cartes, des terminaux mobiles, des données d'identification ou de légitimation, etc., ont été volés ou sont entrés en possession d'un tiers avant le début de la couverture d'assurance ou que le titulaire de la carte en a eu connaissance;
- la restauration des données; lorsque l'événement est survenu avant la couverture d'assurance;
- les dommages qui sont déjà couverts par un autre contrat ou par une autre assurance (couverture subsidiaire).

1.4 Prétentions à l'encontre de tiers

- A Si la personne assurée a été dédommée par un tiers responsable ou par son assureur, aucune indemnité n'est due au titre du présent contrat. Si ERV est intervenue en lieu et place du responsable, la personne assurée doit lui céder ses prétentions contre les tiers jusqu'à concurrence des dépenses engagées par ERV.
- B En cas d'assurance multiple (assurance facultative ou obligatoire), ERV fournit ses prestations de façon subsidiaire, sauf si les conditions d'assurance de l'autre assureur contiennent également une clause de subsidiarité. Dans ce cas, les réglementations légales de la double assurance s'appliquent.
- C Au cas où plusieurs assurances sont concernées auprès de compagnies concessionnaires, les frais seront remboursés dans leur totalité en une fois.

1.5 Autres dispositions

- A Après la survenance d'un sinistre, les prétentions se prescrivent par 5 ans.
- B L'ayant droit dispose exclusivement comme for de celui de son domicile suisse ou de celui du siège d'ERV, à Bâle.
- C Les prestations versées indûment par ERV et les frais s'y rapportant doivent lui être remboursés dans les 30 jours.
- D Le contrat d'assurance est exclusivement régi par le droit suisse, en particulier par les dispositions de la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA).
- E ERV verse en principe ses prestations en CHF. La conversion des monnaies étrangères est opérée sur la base du cours de change en vigueur à la date de paiement des frais par la personne assurée.
- F Une fois que le sinistre a été payé par ERV, la personne assurée cède automatiquement et en bloc à ERV ses créances issues du contrat d'assurance.
- G Si le contrat est annulé pour une raison légale ou contractuelle avant son expiration, ERV rembourse la part de prime non absorbée sauf si ERV a versé les prestations d'assurance et le contrat d'assurance est sans objet du fait de la disparition du risque (sinistre total ou épuisement des prestations) ou la personne assurée résilie le contrat à l'occasion d'un sinistre alors que le contrat était en vigueur depuis moins de 12 mois au moment de sa résiliation.
- H ERV ne propose de couverture d'assurance et ne fournit de prestations en cas de sinistre ou d'autres prestations que dans la mesure où celles-ci ne constituent aucune violation ou restriction des résolutions de l'ONU et aucune violation de sanctions commerciales ou économiques de la Suisse, de l'Union européenne, du Royaume Uni et des États-Unis d'Amérique.
- I Le contrat d'assurance proprement dit reste déterminant dans tous les cas.

1.6 Obligations en cas de sinistre

Veuillez vous adresser

- en cas de sinistre, au service des sinistres d'ERV, Case postale, CH-4002 Bâle, téléphone +41 58 275 27 27, schaden@erv.ch, www.erv.ch/fr/cembra-cyber.
- pour les blocages de la carte de crédit ou du compte, veuillez vous adresser immédiatement à Cembra Money Bank SA, Bändliweg 20, 8048 Zurich, Téléphone: +41 44 439 54 50.

La personne assurée doit prendre toutes les mesures nécessaires, avant et après le sinistre, afin d'éviter ou d'atténuer le dommage et d'élucider ses circonstances.

1.7 Violation fautive des obligations en cas de sinistre

- A En cas de violation fautive des obligations lors d'un sinistre, l'assureur est autorisé à réduire son indemnité du montant dont celle-ci aurait été réduite si les obligations avaient été respectées.
- B Aucune prestation de l'assureur n'est exigible s'il en résulte un préjudice pour celui-ci en cas de
 - fausses déclarations intentionnelles,
 - dissimulation de faits ou
 - non-respect des obligations requises (entre autres rapport de police, procès-verbal, confirmation et quittances).

2 Cyber-assurance

2.1 Utilisation frauduleuse de cartes, usurpation d'identité ou vol des données d'accès

2.1.1 Événements assurés

- A ERV accorde sa couverture d'assurance lorsque le titulaire de la carte subit un dommage économique causé par des tiers en raison des événements suivants:
 - accès illicite à la carte de crédit physique ou numérique par vol ou détournement et utilisation abusive d'une fonction de paiement qui en résulte;
 - vol ou détournement du terminal mobile privé utilisé (ordinateur, ordinateur portable, tablette, smartphone ou téléphone portable, montre connectée, accessoire avec fonction de paiement – énumération exhaustive) et utilisation abusive d'une fonction de paiement qui en résulte lorsque la carte de crédit numérique est utilisée;
 - usurpation d'identité par une utilisation abusive des données personnelles et des données relatives à la carte de crédit.

Lorsque plusieurs personnes assurées subissent un dommage du fait d'un seul et même événement, les indemnités dues par ERV sont limitées au montant maximal de CHF 200 000.–. Si les prétentions dépassent ce montant, cette somme sera répartie proportionnellement.

- B La somme d'assurance maximale s'élève à CHF 5000.– par année d'assurance.

2.1.2 Prestations assurées

En cas de survenance d'un événement assuré, ERV prend en charge le dommage économique subi jusqu'à concurrence de la somme d'assurance convenue, qui doit être supportée par la personne assurée elle-même.

2.1.3 Exclusions

- les sinistres survenant en relation avec une activité lucrative;
- la personne assurée a laissé s'écouler le délai imparti pour vérifier et constater un paiement non autorisé;
- pas de prise en charge des frais pour le remplacement du terminal mobile;
- le skimming;
- les dommages en lien avec l'e-banking;
- les prestations sont exclues si le titulaire de la carte n'est pas propriétaire du terminal mobile.

2.1.4 Procédure en cas de sinistre

- A L'ayant droit doit déclarer à Cembra tout dommage subi immédiatement après sa constatation (blocage immédiat de la carte de crédit).
- B Afin de faire valoir son droit aux prestations, l'ayant droit est tenu de fournir à Cembra les justificatifs suivants:
- contacter le poste de police, porter plainte (en relation avec le ch. 2.1.1.);
 - formulaire de déclaration de sinistre, dûment rempli et signé;
 - tout autre document pertinent requis.
- C En outre, l'ayant droit accepte que Cembra partage ses données avec ERV pour le traitement du sinistre.

2.2 Frais de restauration des données

2.2.1 Événements assurés

- A Restauration des logiciels ainsi que des données numériques et suppression des logiciels malveillants en raison des causes criminelles suivantes (cybercriminalité) du terminal mobile privé du titulaire de la carte:
- accès non autorisé;
 - attaques DDoS.
- B La somme d'assurance maximale s'élève à CHF 5000.– par année d'assurance.

2.2.2 Prestations assurées

ERV prend en charge les coûts (mais pas l'organisation)

- pour la suppression des logiciels malveillants; et
- les frais de restauration des données numériques et des logiciels

par une entreprise spécialisée officielle pour le terminal mobile privé (ordinateur, ordinateur portable, tablette, smartphone ou téléphone portable, montre connectée, accessoire avec fonction de paiement – énumération exhaustive) du titulaire de la carte ainsi que des personnes vivant en ménage commun avec lui.

2.2.3 Exclusions

- pas de prise en charge des frais pour le remplacement du terminal mobile;
- les dommages résultant de l'utilisation de contenus pornographiques;
- les frais occasionnés par une entreprise spécialisée non officielle ou par des particuliers ne sont pas couverts;
- en l'absence de clé de licence du système d'exploitation;
- les dommages couverts par la responsabilité civile du fabricant;
- le rappel de produit du fabricant;
- le remaniement ou la récupération des données;
- les frais liés à des données dont le contenu relève du droit pénal ou dont l'utilisation n'est pas autorisée;
- les frais de restauration des données et des applications servant au système d'exploitation;
- les frais d'acquisition de nouvelles licences.

2.2.4 Procédure en cas de sinistre

- A L'ayant droit doit déclarer à ERV tout dommage subi immédiatement après sa constatation.
- B Afin de faire valoir son droit aux prestations, l'ayant droit est tenu de fournir à l'assureur les justificatifs suivants:
- formulaire de déclaration de sinistre, dûment rempli et signé;
 - contacter l'entreprise spécialisée et convenir d'un rendez-vous pour la réparation/l'expertise (demander un devis en cas de dommages > à CHF 1000.–);
 - tout autre document pertinent requis.

2.3 Protection des achats en ligne

2.3.1 Objets assurés

- A Sont assurés les objets mobiliers achetés sur Internet. L'objet assuré doit avoir été payé au moins à 80% avec la carte pour laquelle l'assurance est valable.
Valeur minimale des objets: CHF 50.–
- B La somme d'assurance maximale s'élève à CHF 5000.– par année d'assurance.

2.3.2 Étendue de la couverture d'assurance

L'assureur accorde la couverture d'assurance dans les cas suivants:

- l'objet reçu ne correspond pas à l'objet initialement commandé, ce dont le vendeur sera informé par écrit dans les 30 jours après la livraison;
- tel qu'il a été livré (p. ex. casse ou livraison incomplète), l'objet assuré ne peut plus remplir sa fonction dans le cadre de l'usage prévu, ce dont le vendeur sera informé par écrit dans les 30 jours après la livraison;
- l'objet assuré n'est pas livré dans un délai de 30 jours après le débit intégral du prix d'achat et après mise en demeure par écrit auprès du fournisseur, et ce, sans que le motif du retard n'ait été communiqué (annonce du retard de livraison).

2.3.3 Prestations assurées

L'assureur rembourse les frais de retour et/ou le prix d'achat comme suit:

- les frais de retour de l'objet assuré au vendeur si le vendeur accepte le retour et consent à une livraison de remplacement ou au remboursement du prix d'achat;
- demeure réservé le cas où le vendeur prend en charge les frais de retour;
- les frais de retour de l'objet assuré au vendeur ainsi que le prix d'achat si le vendeur n'accepte pas le retour, ou s'il l'accepte mais ne procède ni à une livraison de remplacement, ni au remboursement du prix d'achat dans les 90 jours;
- le prix d'achat débité si le vendeur ne livre pas l'objet dans les 30 jours.

Après que l'assureur a remboursé le prix d'achat, toute livraison de remplacement ou tout remboursement du prix d'achat par le vendeur doit être cédé à l'assureur.

La somme assurée est limitée par année d'assurance conformément à l'aperçu des prestations d'assurance.

2.3.4 Objets non assurés

- animaux vivants, plantes, espèces, chèques de voyage, billets, sûretés ou autres effets de commerce transmissibles, toutes prestations liées à l'objet assuré ou à sa livraison, bijoux ou pierres précieuses, données téléchargées sur Internet (y compris données MP3, photos et logiciels), biens proposés lors d'enchères en ligne.

2.3.5 Événements non assurés

- la non-livraison de l'objet assuré à la suite d'une grève du personnel de la poste responsable ou de l'entreprise de transport;
- la non-livraison ou le retard de livraison de l'objet assuré à la suite d'une mention incorrecte ou non valable de l'adresse de livraison;
- les dommages occasionnés par une livraison tardive, sans que le compte de la personne assurée n'ait été débité.

2.3.6 Procédure en cas de sinistre

- A L'ayant droit doit déclarer à ERV tout dommage subi immédiatement après sa constatation.
- B Afin de faire valoir son droit aux prestations, l'ayant droit est tenu de fournir à l'assureur les justificatifs suivants:
- formulaire de déclaration de sinistre, dûment rempli et signé;
 - original ou copie de la facture de carte de crédit attestant qu'au moins 80% du prix d'achat ont été payés avec la carte de crédit;
 - original ou copie de la confirmation de commande et de la preuve d'achat;
 - en cas de non-livraison dans un délai de 30 jours: une déclaration signée par la personne assurée selon laquelle la marchandise commandée n'a pas été livrée, une copie de la lettre par laquelle le fournisseur a été mis en demeure, ainsi que la prise de position du fournisseur par écrit;
 - bordereau de livraison et, le cas échéant, preuve de retour indiquant les frais d'envoi.

2.4 Services de protection des achats en ligne

2.4.1 Disposition spéciale, événements assurés

- A Sont assurés les services achetés en ligne qui ont été payés à 80% au moins avec la carte pour laquelle l'assurance est valable.
Valeur minimale des objets (service): CHF 50.–
- B La somme d'assurance maximale s'élève à CHF 5000.– par année d'assurance.
- C ERV accorde la couverture d'assurance dans les cas suivants:
- le service acheté en ligne ne peut pas être fourni en raison d'un site Internet frauduleux ou d'un fournisseur frauduleux sur un site Internet;
 - lorsqu'un service acheté en ligne ne peut pas être fourni, que l'argent ne peut pas être récupéré ou que le service ne peut pas être fourni dans les 30 jours. Le délai de 30 jours commence à courir le jour de la constatation du dommage, au plus tard le jour où le service aurait dû être fourni.

2.4.2 Prestations assurées

ERV rembourse les coûts du service acheté jusqu'à concurrence de la somme d'assurance convenue.

2.4.3 Exclusions/service non assuré/événements non assurés

- lorsqu'aucun débit n'a été effectué sur la carte de crédit, que l'argent a été remboursé par le prestataire ou qu'un bon a été remis;
- le report de rendez-vous ou la résiliation volontaire du contrat par le titulaire de la carte;
- les faillites et les cessations d'activités volontaires;
- lorsque, selon le contrat de vente, aucun remboursement n'a été convenu en cas de non-exécution (p. ex. excursion reportée en raison de mauvais temps);
- lorsque le service n'a pas pu être fourni par la faute du titulaire de la carte (p. ex. retard dans le délai) ou d'indications fausses/incomplètes;
- lorsqu'aucune mise en demeure n'a été adressée par écrit au fournisseur;
- lorsqu'aucune confirmation de réservation ou autre preuve ne peut être produite;
- lorsque le service fourni ne répondait pas aux attentes du titulaire de la carte;
- les services de particuliers qui ne sont pas vendus sur une plateforme d'intermédiation;
- les services qui relèvent du droit pénal.

2.4.4 Procédure en cas de sinistre

- A L'ayant droit doit déclarer à ERV tout dommage subi immédiatement après sa constatation.
- B Afin de faire valoir son droit aux prestations, l'ayant droit est tenu de fournir à l'assureur les justificatifs suivants:
- formulaire de déclaration de sinistre, dûment rempli et signé;
 - relevé du compte d'encaissement ou justificatif de transaction attestant que le service a été payé au moins à 80% avec la carte;
 - original ou copie de la confirmation de commande, de la réservation et de la preuve d'achat;
 - en cas de non-exécution dans un délai de 30 jours: une déclaration signée par la personne assurée selon laquelle le service commandé n'a pas été fourni, une copie de la lettre par laquelle le prestataire a été mis en demeure, ainsi que la prise de position du prestataire par écrit;
 - tout autre document pertinent requis.

2.5 Utilisation frauduleuse d'un compte client

2.5.1 Événement assuré

- A ERV accorde sa couverture d'assurance lorsque le titulaire de la carte subit un dommage économique causé par des tiers en raison de l'un des événements suivants:
- accès illicite au compte client privé d'un commerce en ligne suisse et utilisation abusive d'une fonction de paiement qui en résulte
- B La somme d'assurance maximale s'élève à CHF 5000.– par année d'assurance.

2.5.2 Exclusions

- Si aucun débit n'a été effectué ou si l'argent a été restitué par le commerce en ligne suisse.

2.5.3 Procédure en cas de sinistre

- A L'ayant droit doit déclarer à ERV et Cembra (blocage immédiat de la carte de crédit) tout dommage subi immédiatement après sa constatation.
- B Afin de faire valoir son droit aux prestations, l'ayant droit est tenu de fournir à l'assureur les justificatifs suivants:
- formulaire de déclaration de sinistre, dûment rempli et signé;
 - contacter le poste de police, porter plainte;
 - original ou copie de la quittance d'achat;
 - ainsi que la prise de position écrite du commerce en ligne suisse;
 - tout autre document pertinent requis.

3 Protection juridique

L'assurance de protection juridique au sens des dispositions suivantes est un produit élaboré en collaboration avec Coop Protection juridique SA. Coop Protection juridique SA est l'organisme assureur et s'engage, dans le cadre des dispositions ci-après, à fournir les prestations assurées.

La personne assurée peut faire valoir une prétention directe vis-à-vis de Coop Protection juridique SA.

3.1 Personne assurée

Le titulaire de la carte est assuré avec la couverture d'assurance correspondante.

3.2 Qualités des personnes assurées

Le titulaire de la carte dispose d'une protection juridique en cas de litiges contractuels vis-à-vis du prestataire de services, dans la mesure où l'achat ou le service a été payé avec la carte de crédit.

3.3 Étendue de la couverture, durée de validité

L'assurance est valable dans le monde entier pendant la durée fixée dans la police d'assurance.

3.4 Prestations assurées

Coop Protection juridique SA accorde sa couverture d'assurance pour la défense des intérêts juridiques par le service juridique de Coop Protection juridique SA et le paiement jusqu'à concurrence de CHF 50 000.– pour les prestations suivantes:

- les honoraires d'avocats mandatés;
- les honoraires des experts mandatés;
- les frais de procédure et de justice mis à la charge de la personne assurée;
- les indemnités judiciaires allouées à la partie adverse;

L'assurance ne prend pas en charge:

- les amendes, les peines pécuniaires et conventionnelles;
- les dommages-intérêts et les indemnités pour tort moral;
- les frais incombant à un tiers responsable.

La personne assurée doit rembourser à Coop Protection juridique les indemnités judiciaires et dépens qui lui ont été alloués à hauteur du service fourni.

3.5 Validité temporelle

L'événement de base est déterminant pour la couverture temporelle. Est considéré comme tel le moment de l'événement qui a déclenché le litige.

3.6 Exclusions

La protection juridique n'est pas accordée pour:

- tous les cas et qualités qui ne sont pas expressément mentionnés;
- les cas qui se sont produits avant la conclusion de l'assurance;
- les litiges entre personnes assurées ou avec Coop Protection juridique SA, ses organes ou ses mandataires, ainsi qu'avec le preneur d'assurance;
- les cas uniquement en relation avec l'encaissement de créances et pour les cas en relation avec des créances cédées.

3.7 Obligations en cas de sinistre

La personne assurée doit apporter toute l'aide possible à Coop Protection juridique SA, lui délivrer les procurations et tous les renseignements nécessaires au traitement du cas de protection juridique. Elle lui remettra sans délai tous les documents et communications qu'elle reçoit, en particulier ceux émanant des autorités. L'inobservation fautive de ces obligations autorise Coop Protection juridique SA à réduire ses prestations si des frais supplémentaires en ont résulté. En cas de violation grave, les prestations peuvent être refusées.

3.8 Traitement d'un cas de protection juridique

Après avoir entendu la personne assurée, Coop Protection juridique SA prend les mesures nécessaires à la défense de ses intérêts. Si l'intervention d'un avocat s'avère nécessaire, particulièrement dans les procédures pénales ou administratives ou lors de collision d'intérêts, la personne assurée peut proposer l'avocat de son choix. Si Coop Protection juridique SA n'approuve pas ce choix, la personne assurée a la possibilité de proposer trois autres avocats. Ceux-ci ne peuvent pas faire partie de la même étude. Coop Protection juridique SA doit accepter l'un des trois avocats proposés. Avant de mandater l'avocat, la personne assurée doit obtenir l'approbation de Coop Protection juridique SA ainsi qu'une garantie de prise en charge des frais. Si la personne assurée change d'avocat sans raison valable, elle devra supporter les frais supplémentaires qui en résultent.

3.9 Procédure en cas de divergences d'opinion

En cas de divergences d'opinion au sujet de la suite à donner, en particulier si Coop Protection juridique SA estime qu'il n'y a pas de chance de succès, la personne assurée a la possibilité de demander la mise en œuvre d'une procédure arbitrale. L'arbitre est désigné d'entente entre les deux parties. Pour le reste, la procédure est régie par les dispositions relatives à l'arbitrage du Code de procédure civile suisse (CPC). Si la personne assurée intente un procès à ses propres frais, les prestations contractuelles lui seront versées si elle obtient, sur le fond, un meilleur résultat que celui prévu par Coop Protection juridique SA.