

Conditions générales d'assurance (CGA). CembraPay BuyerProtect.

Informations sur votre assurance

Chère cliente,
Cher client,

Nous tenons à vous informer sur l'identité de l'assureur et sur le contenu principal de la couverture d'assurance (article 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 ou 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: Assurances voyages européenne ERV (nommée «ERV» dans les Conditions générales d'assurance), succursale d'Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, dont le siège est à St. Alban-Anlage 26, case postale, CH-4002 Bâle.

Qui est le preneur 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 le preneur d'assurance, ERV accorde une couverture d'assurance aux personnes mentionnées sur la confirmation de réservation/l'attestation d'assurance du preneur d'assurance, ainsi qu'un droit d'action directe en rapport avec les prestations d'assurance. Les personnes assurées sont celles stipulées dans la confirmation de réservation/l'attestation d'assurance, les Conditions générales d'assurance (ci-après dénommées «CGA») et les Conditions particulières (ci-après dénommées «CP») éventuelles.

Quel est le montant de la prime due?

Le montant de la prime est explicitement communiqué dans le cadre de la procédure d'adhésion au contrat d'assurance collective. Vous trouverez les détails sur le montant de la prime ainsi que sur les taxes et contributions légales (p. ex. droit de timbre fédéral) dans l'avis de prime ou la confirmation de réservation/l'attestation d'assurance.

Quel droit et quelles bases du contrat s'appliquent?

Le contrat est régi par le droit suisse. Les bases du contrat sont constituées par la déclaration d'adhésion à la couverture d'assurance (p. ex. proposition d'assurance, confirmation de réservation/attestation d'assurance, information client, CGA et CP éventuelles). Pour le surplus, la loi fédérale sur le contrat d'assurance est applicable.

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

Les événements dont la survenance fonde l'obligation de prestation d'ERV découlent de la couverture d'assurance choisie, dont la souscription est attestée par la confirmation de réservation/l'attestation d'assurance, de l'information client, des CGA correspondantes et des CP éventuelles.

De quel type d'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 (p. ex. confirmation de réservation/attestation d'assurance, information client, CGA et CP éventuelles).

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 confirmation de réservation/l'attestation d'assurance, les CGA correspondantes et les CP. Il en va de même pour les franchises et délais d'attente éventuels.

Quelles sont les obligations lors de la conclusion du contrat?

En tant que proposant à l'adhésion à la couverture d'assurance, 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. date de naissance, sinistres antérieurs). Si, lors de la conclusion de l'assurance, 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 la couverture d'assurance à l'égard de la personne assurée dans les quatre semaines à compter de la prise de connaissance de la violation de l'obligation de déclarer. Si la couverture d'assurance prend fin par suite d'une telle résiliation, l'obligation de verser des prestations s'éteint également pour les sinistres déjà survenus dans la mesure où le fait déclaré de façon incomplète ou fautive a influé sur la survenance ou l'étendue du sinistre. Si des prestations ont déjà été fournies, leur remboursement peut 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 coopération).
- En cas de sinistre, toutes les mesures raisonnablement exigibles doivent être prises pour réduire et élucider le dommage (obligation de réduire le dommage).

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

La couverture débute à la date de l'adhésion au contrat collectif et dure conformément aux informations figurant sur la confirmation de réservation/l'attestation d'assurance.

Quand existe-t-il un droit de révocation?

La personne assurée peut révoquer sa demande d'adhésion à la couverture d'assurance ou sa déclaration d'acceptation 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 ou accepté l'adhésion à la couverture d'assurance. Le délai est respecté si la personne assurée communique sa révocation à ERV 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.

Quelles sont les données personnelles traitées et dans quel but?

Toutes les données à caractère personnel sont traitées conformément à la législation sur la protection des données 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?

L'adhésion au contrat d'assurance collective proprement dite reste déterminante 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 dans l'ensemble du texte fait indifféremment référence aux personnes de sexe féminin ou masculin, ainsi qu'aux personnes d'autres genres.

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

- 1 Dispositions générales
- 2 Assurance achats
- 3 Protection des achats en ligne (services compris)
- 4 Glossaire

Aperçu des prestations d'assurance

Il convient de noter que la couverture d'assurance ne comprend que les prestations et sommes d'assurance spécifiées dans l'aperçu qui suit. Les prestations/sommes d'assurance de l'assurance conclue restent toutefois déterminantes dans tous les cas.

Shopping			
Éléments de prestation	Montants maximaux des prestations en CHF par confirmation de commande	Valeur minimale de la marchandise en CHF	Durée de la couverture d'assurance
Assurance achats	5000.–	50.–	30 jours à compter de la date d'achat
Protection des achats en ligne	5000.–	50.–	30 jours à compter de la sommation et de la non-livraison. 90 jours sans livraison de remplacement ou remboursement du prix d'achat par l'entreprise de livraison. 90 jours après le retour de l'objet, le point de vente n'a toujours pas remboursé le prix d'achat.

1 Dispositions générales

- 1.1 Personnes assurées, disposition spéciale
 - A L'assurance n'est valable que pour les personnes qui ont leur domicile civil en Suisse.
 - B La personne assurée et ayant droit est celle qui figure comme titulaire de l'assurance dans la confirmation de réservation/de commande/d'assurance.

- 1.2 Étendue territoriale de la couverture
 - Sauf indication contraire, l'assurance est valable dans le monde entier.

- 1.3 Exclusions générales
 - L'assurance ne couvre pas les événements
 - a) qui étaient déjà survenus ou étaient manifestes au moment de la conclusion de l'assurance;
 - b) causés par un acte intentionnel ou une négligence grave, par omission ou consécutifs à un manquement au devoir usuel de diligence;
 - c) pour les événements consécutifs à des faits de guerre ou au terrorisme;
 - d) survenant lors de la perpétration intentionnelle de crimes ou de délits ou de leur tentative;
 - e) pour les événements causés par des radiations ionisantes de quelque nature que ce soit, y compris, en particulier, celles consécutives à la transmutation de l'atome;
 - f) consécutifs à une pandémie.

- 1.4 Prétentions à l'égard 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 en responsabilité civile 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 dispositions légales en matière d'assurance multiple s'appliquent.
 - C S'il existe plusieurs assurances auprès de sociétés concessionnaires, les frais ne sont remboursés qu'une seule fois dans leur totalité.

- 1.5 Autres dispositions
 - A Après la survenance d'un sinistre, les prétentions se prescrivent par 5 ans.
 - B Comme for judiciaire, l'ayant droit a exclusivement le choix entre celui de son domicile en Suisse ou celui du siège d'ERV, à Bâle.
 - C Les prestations indûment perçues par la personne assurée doivent être remboursées à ERV dans un délai de 30 jours, de même que les frais s'y rapportant.
 - 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 ERV n'offre une couverture d'assurance et n'est tenue de payer pour le règlement de sinistres ou de prestations que si l'octroi de la couverture d'assurance, d'un paiement de sinistre ou d'une prestation n'expose pas ERV à une sanction, une interdiction ou une restriction au titre des résolutions de l'ONU, ni à des sanctions commerciales ou économiques de la Suisse, de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

- 1.6 Obligations en cas de sinistre
 - A En cas de sinistre, adressez-vous au service des sinistres d'ERV, case postale, CH-4002 Bâle, téléphone +41 58 275 27 27, www.erv.ch/buyerprotect-fr, sinistre@erv.ch.
 - B La personne assurée doit prendre toutes les mesures nécessaires, avant et après le sinistre, afin d'éviter ou d'atténuer le sinistre et d'élucider ses circonstances.
 - C L'assureur doit recevoir
 - immédiatement les renseignements demandés;
 - les documents nécessaires; et
 - les coordonnées bancaires.
 - D Les originaux de tous les documents et les objets endommagés doivent être conservés et mis à disposition sur demande.

- 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 dans les cas suivants:
 - des faits inexacts sont intentionnellement déclarés;
 - des faits sont dissimulés; ou
 - les obligations requises (entre autres rapport de police, procès-verbal, confirmation et quittances) ne sont pas respectées et il en résulte un préjudice pour l'assureur.

2 Assurance achats

Sont assurés les biens mobiliers achetés neufs, qui sont volés ou endommagés.

- 2.1 Étendue territoriale de la couverture
 - A L'assurance est valable dans le monde entier.
 - B La couverture d'assurance commence à la date d'achat et dure conformément à l'aperçu des prestations d'assurance.

- 2.2 Événements assurés
 - A L'objet assuré a été volé ou endommagé.
 - B Une valeur minimale de la marchandise s'applique, conformément à l'aperçu des prestations d'assurance.

- 2.3 Prestations assurées
 - A Les frais de réparation ou de remplacement de l'objet assuré sont pris en charge. L'assureur décide si l'objet doit être réparé, remplacé par un objet de même valeur ou indemnisé à concurrence du montant initialement payé selon le justificatif d'achat.
 - B La somme d'assurance est limitée conformément à l'aperçu des prestations d'assurance par événement et par confirmation de commande.
Si l'objet endommagé fait partie d'une paire ou d'un ensemble, l'assureur ne rembourse que la partie endommagée, à condition que la partie restante reste utilisable.
Si l'assureur rembourse la valeur de la paire ou de l'ensemble dans son intégralité, la partie non endommagée devient la propriété de l'assureur. La partie existante reste en possession et la propriété de l'assureur jusqu'à ce que l'objet perdu ou endommagé soit récupéré. Si la partie manquante est retrouvée, celle-ci devient également la possession et la propriété de l'assureur.

- 2.4 Exclusions
 - En complément aux exclusions générales, les exclusions suivantes s'appliquent: Objets, prestations et événements non assurés:
 - Dommages dont la responsabilité contractuelle incombe à un tiers, en tant que fabricant ou vendeur, dans le cadre d'un mandat de réparation;
 - Usure normale ou vétusté;
 - Dommages dus à des erreurs de manipulation et d'utilisation;
 - Achats sur une plateforme de vente entre particuliers ou sur une plateforme de vente aux enchères;
 - Dommages causés à des objets en raison de l'influence graduelle de la température et des conditions atmosphériques;
 - Plantes et animaux;
 - Biens de consommation courante et denrées périssables et/ou ayant une date de péremption;
 - Espèces et actifs numériques (cryptodevises, cryptomonnaies, coins, jetons non fongibles, etc.), chèques, cartes d'entrée, actions ou autres valeurs mobilières négociables, métaux précieux sous forme de lingots ou de marchandises;
 - Véhicules à moteur.

3 Protection des achats en ligne (services compris)

Sont assurés les biens mobiliers achetés neufs sur Internet qui ne sont pas livrés ou qui sont livrés incomplets ou inutilisables.

3.1 Étendue territoriale de la couverture

- A L'assurance est valable dans le monde entier.
B L'objet doit avoir été acheté sur Internet.

3.2 Événements assurés

- A L'objet assuré:
- a) n'est pas livré à la suite du débit de l'intégralité du prix d'achat et après une sommation écrite adressée à l'entreprise de livraison, sans indication de motifs (notification d'un retard de livraison);
 - b) est livré d'une manière qui ne permet plus une fonctionnalité adaptée à sa destination, telle qu'une casse ou une livraison incomplète, qui sera communiquée au vendeur par écrit dans les 30 jours suivant la livraison;
 - c) ne correspond pas à celui initialement commandé, ce dont le point de vente sera informé par écrit dans les 30 jours suivant la livraison;
 - d) a été retourné au point de vente. Malgré une sommation écrite adressée au point de vente et une demande de motivation, aucun remboursement du prix d'achat ou une livraison de remplacement n'a lieu dans un délai de 90 jours. L'objet doit être intact, inutilisé et en état de fonctionner, et ne doit pas avoir été fabriqué sur mesure ou personnalisé.
- B Le service acheté en ligne:
- a) ne peut pas être fourni en raison d'un site Internet frauduleux ou d'un prestataire frauduleux sur un site Internet;
 - b) ne peut être fourni ou l'argent ne peut être remboursé;
 - c) ne peut pas être exécuté 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.
- C Une valeur minimale de la marchandise s'applique, conformément à l'aperçu des prestations d'assurance.

3.3 Prestations assurées

- A ERV rembourse les frais:
- a) si le point de vente ne livre pas l'objet. Le délai de livraison figure dans l'aperçu des prestations d'assurance;
 - b) liés au retour de l'objet assuré au point de vente ainsi que le prix d'achat, si le point de vente refuse le retour, ou l'accepte, mais ne procède ni à un remplacement ni au remboursement du prix d'achat dans le délai indiqué dans l'aperçu des prestations d'assurance;
 - c) liés au retour de l'objet assuré au point de vente ainsi que le prix d'achat, dans la mesure où les conditions du ch. 3.2 A d) sont remplies;
 - d) liés au retour de l'objet assuré au point de vente, si celui-ci 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;
 - e) liés au service acheté, jusqu'à concurrence de la somme d'assurance convenue.
- B Les frais de retour et/ou le prix d'achat de la chose assurée sont remboursés en francs suisses jusqu'à concurrence de la somme maximale assurée.
- C La somme d'assurance est limitée conformément à l'aperçu des prestations d'assurance par événement et par confirmation de commande.
- D Après que l'assureur a remboursé le prix d'achat, toute marchandise de remplacement ou tout remboursement du prix d'achat par le vendeur doit être cédé à l'assureur.

3.4 Exclusions

En complément aux exclusions générales, les exclusions suivantes s'appliquent: Services, objets, prestations et événements non assurés:

- non-livraison ou livraison tardive de l'objet assuré en raison d'informations incorrectes/invalides concernant l'adresse de livraison;
- dommages dus à un retard de livraison sans que le compte de la personne assurée ait été débité;
- non-livraison de l'objet assuré à la suite d'une grève des entreprises de logistique, de transport ou de livraison;
- marchandises proposées dans le cadre d'enchères en ligne;
- biens de consommation courante et denrées périssables et/ou ayant une date de péremption;
- espèces et actifs numériques (cryptodevises, cryptomonnaies, coins, jetons non fongibles, etc.), chèques, cartes d'entrée, actions ou autres valeurs mobilières négociables, métaux précieux sous forme de lingots ou de marchandises;
- véhicules à moteur;
- plantes et animaux;
- report de délais ou résiliation volontaire du contrat par la personne assurée;
- lorsque, selon le contrat de vente, aucun remboursement n'a été convenu en cas de non-exécution du service (p. ex. excursion reportée en raison du mauvais temps);
- Lorsque le service n'a pas pu être fourni par la faute de la personne assurée (p. ex. retard dans les délais) ou en raison d'informations erronées/incomplètes;
- lorsqu'aucune confirmation de réservation ou autre preuve ne peut être présentée;
- lorsque le service fourni n'a pas répondu aux attentes de la personne assurée;
- services de particuliers qui ne sont pas vendus sur une plateforme d'intermédiation;
- services qui relèvent du droit pénal.

4 Glossaire

N Négligence grave

La négligence grave est un manquement aux règles élémentaires de la prudence que toute personne raisonnable aurait observées dans la même situation.

P Personnes assurées

Est assuré le titulaire de l'assurance qui peut prouver la conclusion de l'assurance ou l'adhésion au contrat d'assurance collective.