



**Allianz**  **Assistance**

# Conditions générales d'assurance ACS Protection Cyber

Édition 1 / 2021

## Informations aux clients conformément à la LCA

Les Informations aux clients ci-dessous donnent un bref aperçu sur l'identité de l'assureur et l'essentiel du contenu du contrat d'assurance collective ACS Protection Cyber (art. 3, al. 3 de la loi fédérale sur le contrat d'assurance, LCA). Les droits et obligations d'une personne assurée, d'une part, et de l'assureur, d'autre part, résultent des documents de proposition et des documents contractuels correspondants, des Conditions générales d'assurance «ACS Protection Cyber» ci-après ainsi que de la LCA.

### Qui est l'assureur?

L'assureur est AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), dénommée ci-après Allianz Assistance, dont le siège est établi à Richtiplatz 1, 8304 Wallisellen. L'assureur de la composante d'assurance de Protection juridique est CAP Protection Juridique SA, dénommée ci-après CAP Protection Juridique, dont le siège est établi à Neue Winterthurerstrasse 88, 8304 Wallisellen.

### Qui est le preneur d'assurance?

Le preneur d'assurance est l'Automobile Club de Suisse, ACS, dont le siège est établi à Wasserwerkstrasse 39, 3011 Berne.

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

Les risques assurés dans le cadre du contrat d'assurance respectif ainsi que l'étendue et les restrictions de la couverture d'assurance résultent des documents de proposition et des documents contractuels correspondants et des Conditions générales d'assurance «ACS Protection Cyber». Vous trouverez ci-après, à titre d'information, une description récapitulative des différentes composantes d'assurance proposées:

- **Protection juridique Cyber**  
Protection juridique en cas de délits informatique et sur Internet, d'atteintes à la personnalité et de violation des droits d'auteur.
- **Atteintes à la personnalité sur Internet**  
Mise en relation avec un spécialiste informatique pour la suppression et l'élimination des contenus dommageables à la réputation et prise en charge des coûts correspondants.
- **Protection du compte en ligne**  
Prise en charge des préjudices pécuniaires suite au vol des données d'accès personnelles.
- **Protection des achats en ligne**  
Prise en charge des préjudices pécuniaires en cas d'achats sur Internet, suite à la non-livraison, à la livraison erronée ou à la livraison de choses endommagées.
- **Couverture pour les billets de manifestations**  
Prise en charge des frais d'annulation pour les billets d'événements et les billets d'entrée, si les personnes assurées ne peuvent pas participer à la manifestation réservée en raison d'un événement assuré.

### Quelles personnes sont assurées?

Sur la base du contrat d'assurance collective conclu avec le preneur d'assurance Allianz Assistance accordé au membre dont le nom figure sur la proposition et sur la carte de membre ACS et toutes les personnes vivant avec lui dans le même ménage ou qui regagnent régulièrement son ménage le week-end ou y séjournent la semaine ainsi que leurs enfants mineurs ne vivant pas dans le même ménage, sous réserve que les personnes assurées aient leur domicile civil en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein au moment de la survenance de l'événement assuré une protection d'assurance ainsi qu'un droit de réclamation direct en rapport avec les prestations d'assurance. Les personnes assurées sont déterminées par la proposition et les documents contractuels correspondants ainsi que dans les

présentes Conditions générales d'assurance (CGA). La couverture optionnelle «ACS Protection Cyber» ne peut être souscrite que dans le cadre d'une adhésion ACS valide (Light, Classic, Classic & Travel, Travel, Premium).

### Validité temporelle et territoriale de la couverture d'assurance

La couverture d'assurance est en principe valable dans le monde entier pendant la durée de l'assurance. Des restrictions locales sont réservées dans les Dispositions particulières relatives aux différentes composantes d'assurance, pour des sanctions économiques ou commerciales contraaires à la couverture d'assurance ou pour des embargos des Nations Unies, de l'Union Européenne, des Etats-Unis ou de la Suisse.

### Quels sont les principaux cas d'exclusion?

Le récapitulatif suivant n'inclut que les principales exclusions de la couverture d'assurance. D'autres exclusions sont stipulées dans les règles d'exclusion «Événements et prestations non assurés» des Conditions générales d'assurance et la LCA :

- Les litiges en relation avec des actes de guerre, des insurrections, des violations de la neutralité, des grèves, des troubles en tout genre, des séismes, la fission et la fusion nucléaires, le rayonnement ionisant et non-ionisant, les organismes génétiquement modifiés ainsi que la nanotechnologie ne sont pas assurés dans le cadre de la couverture **Protection juridique Cyber**.
- Les cas en relation avec des médias non numériques (médias imprimés, radio, télévision) ou en relation avec des journalistes ou des activités et/ou publications journalistiques ne sont pas assurés dans le cadre de la couverture **Atteintes à la personnalité sur Internet**.
- Les dommages résultant de l'utilisation frauduleuse de cartes ou de numéros de cartes, d'appareils mobiles ou de NIP, TAN, ou d'autres données d'identification ou de légitimation, d'une signature numérique ou de vrais documents du titulaire ou de légitimation, qui avaient déjà été volés, dont un tiers avait déjà pris possession ou connaissance avant le début de la couverture d'assurance ne sont pas assurés dans le cadre de la couverture **Protection du compte en ligne**.
- Les dommages causés par des défauts de fabrication ou de matériau, le pourrissement intérieur et les dommages résultant de l'état naturel de la chose ne sont pas assurés dans le cadre de la couverture **Protection des achats en ligne**.
- Dans le cadre de la couverture **Couverture pour les billets de manifestations** il n'y a notamment pas de couverture d'assurance en cas de «rétablissement insuffisant», autrement dit si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date de la manifestation, d'une maladie ou des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention médicale préexistante au moment de l'achat du billet. Si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date d'achat du billet, des séquelles d'une opération / intervention médicale prévue au moment de la date de la manifestation mais effectuée après celle-ci.

### Quelles sont les obligations du preneur d'assurance et des personnes assurées?

L'énumération suivante ne comprend que les obligations les plus courantes. D'autres obligations sont stipulées dans les Conditions générales d'assurance et la LCA:

- La personne assurée a l'obligation en tout état de cause de faire tout ce qui est en son pouvoir pour contribuer à minimiser et à élucider le sinistre.
- La personne assurée est tenue d'accomplir intégralement ses obligations légales ou contractuelles de déclaration, d'information ou de bonne conduite (notamment, déclarer immédiatement l'événement assuré à l'adresse de contact indiquée dans l'art. 112).

- La personne assurée doit immédiatement informer la centrale téléphonique de l'assurance en cas de sinistre et lui laisser le soin d'organiser les prestations ou demander son assentiment pour les prestations d'assurance éventuelle et leur prise en charge, dans le cadre des couvertures **Protection juridique Cyber, Atteintes à la personnalité sur Internet et Protection des achats en ligne**.
  - **Protection juridique Cyber:** dans le cadre de couverture Protection juridique Cyber, le besoin d'assistance juridique doit être déclaré au plus vite à **CAP Protection Juridique, Affaires spéciales, Case postale, 8010 Zurich, téléphone 058 358 09 09, e-mail: capoffice@cap.ch**.
  - **Atteinte à la personnalité sur Internet / Protection du compte en ligne:** dans le cadre des couvertures Atteinte à la personnalité sur Internet / Protection du compte en ligne, le centre d'urgence d'Allianz Assistance doit être immédiatement informé en cas de survenance de l'événement assuré afin d'obtenir son accord concernant les mesures d'assistance éventuelles et la prise en charge des coûts afférents. Le centre d'urgence d'Allianz Assistance est disponible 24 heures sur 24 (les entretiens avec le centre d'urgence sont enregistrés): téléphone **+41 44 283 33 77 / fax +41 44 283 33 33**.
- Si l'ayant droit ne remplit pas ses obligations, Allianz Assistance est en droit de lui refuser les prestations ou de les réduire.

#### Quel est le montant de la prime?

Le montant de la prime est défini dans la proposition et résultent des documents de proposition et des documents contractuels.

#### Quand commence et quand prend fin l'assurance?

La couverture optionnelle «ACS Protection Cyber» ne peut être souscrite que dans le cadre d'une adhésion ACS valide (Light, Classic, Classic & Travel, Travel, Premium). La couverture d'assurance est accordée au début de la couverture optionnelle «ACS Protection Cyber», à condition que la prime de l'assurance «ACS Protection Cyber» et les frais d'adhésion à l'ACS (Light, Classic, Classic & Travel, Classic & Travel ou Premium) sont payés. Lors de la conclusion initiale d'une affiliation à l'ACS, une couverture d'assurance provisoire s'applique dès la remise de la demande à la section ACS

compétente. La couverture d'assurance se renouvelle tacitement d'année en année, dans la mesure où la résiliation écrite de la couverture optionnelle n'est pas effectuée trois mois au plus tard avant la fin de l'année d'affiliation auprès de la section ACS compétente et où la cotisation de membre est payée.

#### Comment Allianz Assistance gère-t-elle les données?

Lors du traitement de données personnelles qui constitue une base indispensable de l'activité d'assurance, Allianz Assistance respecte la loi fédérale sur la protection des données (LPD). Si nécessaire, Allianz Assistance demande l'autorisation éventuellement requise de l'assuré de traiter des données dans le formulaire de déclaration de sinistre. Les données personnelles traitées par Allianz Assistance incluent les données pertinentes pour la conclusion du contrat ainsi que pour l'exécution du contrat et le règlement des sinistres. Les informations du preneur d'assurance ou de la personne assurée fournies sur la proposition d'assurance et la déclaration de sinistre sont traitées en premier lieu. Un échange de données avec des assureurs précédents et ré-assureurs en Suisse et à l'étranger a également lieu dans certaines circonstances dans l'intérêt de tous les preneurs d'assurance. Allianz Assistance traite en outre des données personnelles dans le cadre d'optimisations de produits, ainsi qu'à ses propres fins de marketing.

Certaines prestations d'Allianz Assistance sont confiées à des entreprises juridiquement autonomes en Suisse et à l'étranger afin de pouvoir offrir une couverture d'assurance complète à des conditions avantageuses. Il peut s'agir de sociétés du groupe Allianz ou de partenaires de coopération. Dans le cadre de la détermination de l'objet des rapports contractuels, Allianz Assistance est amenée à transmettre des données à l'intérieur et à l'extérieur du groupe. Allianz Assistance conserve les données sur des supports électroniques ou physiques conformément aux dispositions légales.

Les personnes dont les données sont traitées par Allianz Assistance ont le droit, conformément à la LPD, de demander lesquelles de leurs données sont traitées par Allianz Assistance. Elles ont par ailleurs le droit d'exiger la rectification des données incorrectes.

#### Adresse de contact pour toute réclamation

Allianz Assistance  
Gestion des réclamations  
Richtiplatz 1  
Case postale  
8304 Wallisellen

## Aperçu des prestations d'assurance

Composantes d'assurance	Prestations d'assurance	Somme assurée max.	
<b>A Protection juridique Cyber</b>	Protection juridique en cas de délits informatique et sur Internet, d'atteintes à la personnalité et de violation des droits d'auteur.	par événement	CHF 20'000.-
<b>B Atteintes à la personnalité sur Internet</b>	Mise en relation avec un spécialiste informatique pour la suppression et l'élimination des contenus dommageables à la réputation et prise en charge des coûts correspondants.	par événement	CHF 20'000.-
	Médiation et prise en charge des coûts du suivi psychologique.	par événement	CHF 3'000.-
<b>C Protection du compte en ligne</b>	Prise en charge des préjudices pécuniaires suite au vol des données d'accès personnelles.	par événement	CHF 20'000.-
<b>D Protection des achats en ligne</b>	Prise en charge des préjudices pécuniaires en cas d'achats sur Internet, suite à la non-livraison, à la livraison erronée ou à la livraison de choses endommagées.	par événement	CHF 20'000.-

<b>E Couverture pour les billets de manifestations</b>	Frais d'annulation pour les billets d'événements et les billets d'entrée. Les prestations sont limitées à un maximum de trois événements par adhésion et année civile.	par événement et personne	CHF 300. –
--	---	---------------------------	------------

## Conditions générales d'assurance (CGA)

AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), dénommée ci-après Allianz Assistance, répond des prestations convenues et stipulées dans les Conditions générales d'assurance (CGA) conformément au contrat d'assurance collective conclu avec l'Automobile Club de Suisse, ACS. En outre, les dispositions de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) s'appliquent.

## Contenu

I Dispositions communes à l'ensemble des composantes d'assurance.....	5
II Dispositions particulières relatives aux différentes composantes d'assurance.....	6
A Protection juridique Cyber.....	6
B Atteinte à la personnalité sur Internet.....	7
C Protection du compte en ligne.....	8
D Protection des achats en ligne.....	9
E Couverture pour les billets de manifestations..	10

### I Dispositions communes à l'ensemble des composantes d'assurance

Les dispositions communes à l'ensemble des composantes d'assurance ne sont valables que si rien d'autre n'est prévu dans les Dispositions particulières relatives aux différentes composantes d'assurance.

#### 1. Personnes assurées

Est assuré le membre dont le nom figure sur la carte de membre ACS et toutes les personnes vivant avec lui dans le même ménage ou qui regagnent régulièrement son ménage le week-end ou y séjournent la semaine ainsi que leurs enfants mineurs ne vivant pas dans le même ménage, sous réserve que les personnes assurées aient leur domicile civil en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein au moment de la survenance de l'événement assuré.

#### 2. Validité territoriale

Sauf clauses contraires prévues dans les Dispositions particulières relatives aux différentes composantes d'assurance, l'assurance est valable dans le monde entier.

#### 3. Début, durée et fin de la couverture d'assurance

La couverture optionnelle «ACS Protection Cyber» ne peut être souscrite que dans le cadre d'une adhésion ACS valide (Light, Classic, Classic & Travel, Travel, Premium). La couverture d'assurance est accordée au début de la couverture optionnelle «ACS Protection Cyber», à condition que la prime de l'assurance «ACS Protection Cyber» et les frais d'adhésion à l'ACS (Light, Classic, Travel, Classic & Travel ou Premium) sont payés. Lors de la conclusion initiale d'une affiliation à l'ACS, une couverture d'assurance provisoire s'applique dès la remise de la demande à la section ACS compétente. La couverture d'assurance se renouvelle tacitement d'année en année, dans la mesure où la résiliation écrite de la couverture optionnelle n'est pas effectuée trois mois au plus tard avant la fin de l'année d'affiliation auprès de la section ACS compétente et où la cotisation de membre est payée. La couverture d'assurance prend fin pour les personnes assurées au moment de l'annulation du contrat d'assurance collective entre Allianz Assistance et l'ACS. L'ACS a le droit d'exclure de la couverture d'assurance les membres présentant une charge des sinistres élevée. Le membre concerné est informé par écrit avec un délai de préavis d'un mois. Il est en droit de résilier l'adhésion

ACS à la date de l'exclusion. Les membres ACS peuvent être exclus de la couverture d'assurance s'ils ont omis de déclarer ou déclaré de façon inexacte des éléments importants du risque (réticence).

#### 4. Obligations en cas de sinistre

4.1 La personne assurée a l'obligation en tout état de cause de faire tout ce qui est en son pouvoir pour contribuer à minimiser et à élucider le sinistre.

4.2 La personne assurée est tenue d'accomplir intégralement ses obligations légales ou contractuelles de déclaration, d'information ou de bonne conduite (notamment, déclarer immédiatement l'événement assuré à l'adresse de contact indiquée dans art. I 12).

4.3 Si la personne assurée peut faire valoir des droits à des prestations fournies par Allianz Assistance également à l'égard de tiers, elle doit sauvegarder ces droits et les céder à Allianz Assistance.

4.4 En cas d'atteinte à la personnalité, la personne assurée doit impérativement porter plainte à la police pour atteinte à la personnalité.

4.5 Les formulaires de déclaration de sinistre sont disponibles sur notre site web: [www.allianz-travel.ch/acs-annonce-de-sinistre](http://www.allianz-travel.ch/acs-annonce-de-sinistre)

4.6 La personne assurée doit informer l'assureur dans les plus brefs délais après la survenance d'un sinistre par téléphone en appelant les numéros ci-dessous et lui communiquer, en précisant tous les détails, les circonstances qui pourraient engendrer une obligation de prestation de la part de l'assureur de façon complète et véridique.

**Protection juridique Cyber:** dans le cadre de la couverture Protection juridique Cyber, le besoin d'assistance juridique doit être déclaré au plus vite à **CAP Protection Juridique, Affaires spéciales, Case postale, 8010 Zurich, téléphone 058 358 09 09, e-mail: [capoffice@cap.ch](mailto:capoffice@cap.ch)**.

**Atteinte à la personnalité sur Internet / Protection du compte en ligne:** dans le cadre des couvertures Atteinte à la personnalité sur Internet / Protection du compte en ligne, le centre d'urgence d'Allianz Assistance doit être immédiatement informé en cas de survenance de l'événement assuré afin d'obtenir son accord concernant les mesures d'assistance éventuelles et la prise en charge des coûts afférents. Le centre d'urgence d'Allianz Assistance est disponible 24 heures sur 24 (les entretiens avec le centre d'urgence sont enregistrés): téléphone **+41 44 283 33 77** / fax **+41 44 283 33 33**.

#### 5. Manquement aux obligations

Si l'ayant droit ne remplit pas ses obligations, Allianz Assistance est en droit de lui refuser les prestations ou de les réduire.

#### 6. Événements non assurés

Outre les limitations et exclusions stipulées aux Dispositions particulières relatives aux différentes composantes d'assurance, aucune couverture d'assurance n'est accordée pour les sinistres:

6.1 occasionnés de manière intentionnelle par la personne assurée elle-même.

6.2 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.

6.3 en relation avec des litiges en suspens ou réglés au début de la couverture d'assurance.

6.4 en relation avec une activité lucrative.

## 7. Définitions

---

### 7.1 Délit informatique et sur Internet

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

### 7.2 Usurpation d'identité

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

### 7.3 Atteinte à la personnalité

Atteinte aux droits de la personnalité, selon l'art. 28 ss du Code civil suisse (CC), de la personne assurée en tant que victime d'atteinte à l'honneur, de calomnie ou de diffamation, qui est reconnaissable par des tiers et qui est commise sur des sites Internet, des forums, des blogs et sur les réseaux sociaux à l'aide de supports électroniques (p. ex. cyber-harcèlement ou vol d'identité).

### 7.4 Appareils mobiles

Appareils électroniques pour une navigation et une communication vocale, de données et d'images mobiles, indépendantes du réseau, pouvant être transportés sans effort physique particulier du fait de leur taille et de leur poids et pouvant donc être utilisés de façon mobile. Sont considérés comme appareils mobiles au sens des présentes CGA les téléphones mobiles, les tablettes et les ordinateurs portables.

### 7.5 Maladie grave / accident grave

Les maladies ou les accidents sont réputés graves lorsqu'il en résulte une incapacité de travail de durée limitée ou illimitée ou une incapacité absolue de voyager.

### 7.6 Epidémie

Une maladie contagieuse reconnue par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou par une autorité gouvernementale officielle du pays de résidence de la personne assurée ou du pays de destination du voyage.

### 7.7 Pandémie

Une épidémie reconnue comme pandémie par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou par une autorité gouvernementale officielle du pays de résidence de la personne assurée ou du pays de destination du voyage.

### 7.8 Quarantaine

Confinement obligatoire (y compris l'isolement ordonné), destiné à arrêter la propagation d'une maladie contagieuse à laquelle la personne assurée a été exposée.

## 8. Assurance cumulative et prétentions à l'égard de tiers

---

8.1 En cas d'assurance cumulative (facultative ou obligatoire), Allianz Assistance fournit ses prestations à titre subsidiaire, sous réserve d'une clause identique de l'autre contrat d'assurance. Dans un tel cas, les réglementations légales de la double assurance entrent en application.

8.2 Si un assuré a des droits découlant d'un autre contrat d'assurance (facultative ou obligatoire), la couverture d'assurance se limite à la partie des prestations Allianz

Assistance qui dépasse celles de l'autre contrat d'assurance. Les frais ne seront remboursés au total qu'une seule fois.

8.3 Si Allianz Assistance a fourni des prestations malgré des faits subsidiaires existants, celles-ci seront considérées comme une avance et l'assuré ou le bénéficiaire cède les droits qu'il peut faire valoir à l'égard de tiers (assurance facultative ou obligatoire) dans ces limites à Allianz Assistance.

8.4 Si l'assuré ou l'ayant droit a été indemnisé par un tiers civilement responsable ou par son assureur, aucun remboursement n'a lieu en vertu du présent contrat. Si Allianz Assistance est poursuivie à la place de la personne civilement responsable, l'assuré ou l'ayant droit doit céder ses droits à la réparation d'un dommage fondé sur la responsabilité civile jusqu'à concurrence du dédommagement obtenu par Allianz Assistance.

## 9. Prescription

---

Les prétentions résultant du contrat d'assurance sont prescrites deux ans après l'occurrence de l'événement qui a ouvert droit à la prestation.

## 10. For et droit applicable

---

10.1 Des actions peuvent être engagées à l'encontre d'Allianz Assistance auprès du tribunal du siège de la société ou au domicile suisse de la personne assurée ou de l'ayant droit.

10.2 La loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) s'applique en complément des présentes dispositions.

## 11. Hiérarchie des normes

---

11.1 Les Dispositions particulières relatives aux différentes composantes d'assurance prévalent sur les Dispositions communes à l'ensemble des composantes d'assurance.

11.2 En cas de différences entre les CGA en langue française, italienne et allemande, la version allemande fait foi.

## 12. Adresse de contact

---

Allianz Assistance  
Richtiplatz 1  
Case postale  
8304 Wallisellen

info.ch@allianz.com

## II Dispositions particulières relatives aux différentes composantes d'assurance

### A Protection juridique Cyber

#### 1. Validité temporelle

---

Une couverture d'assurance est accordée si le sinistre survient pendant la durée d'assurance et si la déclaration de sinistre parvient à la CAP au plus tard six mois après la cessation de l'assurance.

## 2. Somme assurée

---

La somme assurée figure dans l'aperçu des prestations d'assurance.

## 3. Prestations d'assurance

---

En cas de sinistre, seules les prestations citées ci-dessous sont fournies à hauteur des mentions faites dans l'aperçu des prestations d'assurance:

3.1 En plus de la défense des intérêts par son propre service juridique, la CAP prend en charge les coûts suivants: frais d'avocat, frais de justice (frais judiciaires et indemnisation de la partie adverse), frais d'expertise, frais de médiation, frais de déplacement aux audiences judiciaires et inspections visuelles ordonnées par le tribunal, si la présence de la personne assurée est impérativement requise.

3.2 Si le recours à un avocat externe s'avère nécessaire suite à des conflits d'intérêts (représentation de plusieurs assurés ayant des intérêts contraires) ou dans la perspective d'une procédure judiciaire ou administrative, l'assuré peut choisir librement un avocat possédant les capacités requises. Si la CAP refuse l'avocat souhaité, l'assuré propose trois autres avocats de cabinets différents, parmi lesquels la CAP en choisit un.

## 4. Événements assurés

---

CAP accorde une protection juridique dans les domaines suivants:

4.1 demande de dédommagement si la personne assurée est victime d'un délit informatique ou sur Internet. La couverture d'assurance est accordée aussi pour la défense de ces droits dans une procédure pénale.

4.2 demande de dédommagement si la personne assurée est victime d'une violation des droits d'auteur sur Internet en relation avec les sites Internet personnels et les réseaux sociaux.

4.3 exercice du droit à l'exposé des faits contradictoires et/ou au retrait des présentations (image, son ou texte) sur Internet, si la personnalité de la personne assurée est directement affectée suite à un délit informatique ou sur Internet.

5. Événements et prestations non assurés (en complément à l'art. I 6)

---

Aucune couverture d'assurance ne s'applique aux sinistres et risques suivants:

5.1 litiges entre la personne assurée et le propre assureur de protection juridique.

5.2 litiges en relation avec des actes de guerre, des insurrections, des violations de la neutralité, des grèves, des troubles en tout genre, des séismes, la fission et la fusion nucléaires, le rayonnement ionisant et non-ionisant, les organismes génétiquement modifiés ainsi que la nanotechnologie.

6. Obligations en cas de sinistre (en complément à l'art. I 4)

---

Afin de pouvoir solliciter les prestations de l'assureur, la personne assurée doit immédiatement contacter le central téléphonique de l'assureur en cas de sinistre:

**Protection juridique Cyber:** dans le cadre de couverture Protection juridique Cyber, le besoin d'assistance juridique doit être déclaré au plus vite à **CAP Protection Juridique, Affaires spéciales, Case postale, 8010 Zurich, téléphone 058 358 09 09, e-mail: capoffice@cap.ch.**

La personne assurée apporte son aide lors de la clarification des faits. Elle laisse exclusivement à la CAP le soin de gérer le sinistre. Sans l'accord préalable de la CAP, elle n'octroie aucun mandat à des avocats, experts, etc., n'engage aucune procédure, ne recourt contre aucune décision et ne conclut aucune transaction. Elle ne conclut pas de convention d'honoraires avec l'avocat mandaté.

## B Atteinte à la personnalité sur Internet

### 1. Validité temporelle

---

L'assureur octroie les prestations d'assurance, si le sinistre survient pendant la durée de l'assurance.

### 2. Somme assurée

---

La somme assurée figure dans l'aperçu des prestations d'assurance.

### 3. Prestations d'assurance

---

En cas de sinistre, seules les prestations définies ci-dessous au plan technique et psychologique sont fournies à hauteur des mentions faites dans l'aperçu des prestations d'assurance, en plus de la Protection juridique Cyber selon l'art. II A. Elles sont conditionnées au règlement du sinistre selon l'art. II B 6.

3.1 Mise en relation avec des spécialistes informatiques et prise en charge des coûts de l'élimination, de la suppression ou du refoulement (si possible) des contributions en ligne sur la personne assurée qui portent atteinte à sa réputation.

3.2 Au besoin, mise en relation avec des psychologues et prise en charge des coûts du suivi psychologique visant à surmonter la situation de stress traumatique vécue par la personne assurée du fait de l'atteinte à la réputation. Si la personne assurée se sent obligée de déménager suite à la survenance de l'événement assuré, les coûts du déménagement sont également pris en charge.

### 4. Événements assurés

---

L'atteinte à la personnalité de la personne assurée par des tiers sur Internet, p. ex. sur les réseaux sociaux, est assurée.

5. Événements non assurés (en complément à l'art. I 6)

---

Aucune couverture d'assurance ne s'applique aux sinistres et préjudices suivants:

5.1 risques qui ne sont pas mentionnés à l'art. II B 4.

5.2 si l'assureur n'a pas donné son accord préalable concernant les prestations.

5.3 si la personne assurée ne porte pas plainte pour atteinte à la personnalité.

5.4 sinistres en relation avec des médias non numériques (médias imprimés, radio, télévision).

5.5 sinistres en relation avec des journalistes ou des activités et/ou publications journalistiques.

5.6 atteintes à la personnalité par d'anciens concubins ou partenaires.

5.7 préjudices pécuniaires et dommages subséquents.

## 6. Obligations en cas de sinistre (en complément à l'art. 14)

---

6.1 Afin de pouvoir solliciter les prestations de l'assureur, la personne assurée doit immédiatement informer le central téléphonique de l'assurance en cas de sinistre et lui laisser le soin d'organiser les prestations ou demander son assentiment pour les prestations d'assurance éventuelle et leur prise en charge.

### Central téléphonique pour les appels +41 44 283 33 77

6.2 En cas de sinistre, les documents suivants doivent être remis à l'assureur par écrit (cf. art. 112):

- preuve d'assurance;
- attestation de la police concernant le dépôt d'une plainte suite au sinistre;
- documentation / justificatives / informations relatives à l'événement assuré.

## C Protection du compte en ligne

### 1. Somme assurée

---

La somme assurée figure dans l'aperçu des prestations d'assurance.

### 2. Prestations d'assurance

---

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

### 3. Événements assurés

---

3.1 Est assuré le préjudice pécuniaire de la personne assurée résultant:

- d'un accès illicite à un compte bancaire / postal privé suisse de la personne assurée;
- de l'utilisation frauduleuse d'une carte de la personne assurée;
- de l'utilisation frauduleuse d'un appareil mobile (p. ex. smartphone ou tablette) de la personne assurée causée par le vol en ligne de données d'accès personnelles de la personne assurée par des tiers.

3.2 Il y a fraude, lorsque le tiers n'était pas lui-même habilité, ni mandaté ou autorisé par la personne assurée à agir de la sorte.

3.3 Est assuré le préjudice pécuniaire devant être assumé par la personne assurée elle-même en cas de sinistre, en raison de dispositions légales ou contractuelles.

## 4. Événements non assurés (en complément à l'art. 16)

---

Aucune couverture d'assurance ne s'applique aux dommages suivants:

4.1 dommages résultant de l'utilisation frauduleuse de cartes ou de numéros de cartes, d'appareils mobiles ou de NIP, TAN, ou d'autres données d'identification ou de légitimation, d'une signature numérique ou de vrais documents du titulaire ou de légitimation, qui avaient déjà été volés, dont un tiers avait déjà pris possession ou connaissance avant le début de la couverture d'assurance.

4.2 dommages que la personne assurée ne doit supporter que parce:

- qu'elle n'a pas satisfait aux obligations d'annonce de l'établissement financier chargé de la tenue du compte, du partenaire contractant de cartes, du prestataire de réseau ou du prestataire d'autres systèmes de paiement (annonce immédiate après la prise de connaissance du vol / de l'utilisation frauduleuse);
- qu'elle a laissé passer sans agir le délai prévu pour le contrôle et la constatation d'un paiement non autorisé.

4.3 dommages causés en tant que conséquence indirecte d'un acte frauduleux, p. ex. manque à gagner ou pertes d'intérêts.

4.4 dommages dont la prise en charge n'a pas été refusée par écrit par une entreprise tenue au dédommagement (établissement financier chargé de la tenue du compte, partenaire contractant de cartes ou prestataire de réseau).

## 5. Obligations en cas de sinistre (en complément à l'art. 14)

---

5.1 Afin de pouvoir recourir aux prestations de l'assureur, la personne assurée doit immédiatement envoyer un avis de sinistre signé avec toutes les informations requises sous forme écrite, en cas de sinistre.

5.2 Le vol des données d'accès personnelles ou le soupçon de fraude doit être immédiatement signalé au partenaire contractant de cartes, au prestataire de réseau ou au prestataire d'autres systèmes de paiement). Le blocage immédiat doit en outre être demandé.

5.3 Le vol des données d'accès personnelles ou le soupçon d'utilisation frauduleuse / d'utilisation de ces données doit être immédiatement déclaré au poste de police le plus proche.

5.4 En cas de sinistre, les documents suivants doivent être remis à l'assureur par écrit (cf. art. 112):

- formulaires de déclaration de sinistre sont disponibles sur notre site web: [www.allianz-travel.ch/acs-annonce-de-sinistre](http://www.allianz-travel.ch/acs-annonce-de-sinistre);
- preuve d'assurance;
- attestation de la police concernant le dépôt d'une plainte suite au sinistre;
- déclaration écrite de l'établissement financier chargé de la tenue du compte, du partenaire contractant de cartes, du prestataire de réseau ou du prestataire d'autres systèmes de paiement concerné à propos de l'indemnisation du préjudice pécuniaire;
- documents / justificatifs / informations sur l'événement assuré.



## D Protection des achats en ligne

### 1. Somme assurée

---

La somme assurée figure dans l'aperçu des prestations d'assurance.

### 2. Prestations d'assurance

---

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

2.2 Détermination du préjudice et indemnisation.

2.2.1 Le sinistre afférent aux choses assurées est calculé sur la base de leur valeur de remplacement, moins la valeur résiduelle.

2.2.2 Le prix du marché d'un objet de même nature et qualité à la date du paiement et le prix d'achat réglé sont pris en compte pour déterminer la valeur de remplacement, le montant le moins élevé étant déterminant.

2.2.3 Si des choses endommagées peuvent être réparées, le sinistre est calculé sur la base des coûts de réparation ou des coûts d'un remplacement partiel ainsi que d'une valeur résiduelle éventuelle, mais au maximum à hauteur de la valeur de remplacement.

2.2.4 Dans le cas de choses appartenant à une paire ou à un ensemble, le sinistre est calculé sur la base de la valeur de remplacement de l'ensemble, moins la valeur résiduelle, dans la mesure où les choses non affectées par le sinistre sont inutilisables seules ou ne peuvent pas être complétées.

2.2.5 L'assureur a le choix entre une indemnisation en nature ou le remboursement du montant.

2.2.6 En cas d'indemnisation d'une chose sans déduction de la valeur résiduelle selon l'art. II D 2.2.1, les droits de propriété de la chose concernée sont transférés à l'assureur, sauf accord contraire.

### 3. Événements assurés

---

3.1 Sont assurés les objets mobiles destinés à un usage privé, achetés par les personnes assurées sur Internet (en ligne) et qui:

- sont endommagés ou détruits entre la date de l'achat en ligne et la livraison achevée par une action imprévue et soudaine pendant le transport;
- sont perdus pendant le transport par un transporteur (expédition);
- ne sont définitivement pas livrés ou seulement en partie par le vendeur;
- ne correspondent pas à la chose achetée suite à une fausse déclaration du vendeur, concernant l'un des critères d'évaluation suivants:
  - état, p. ex. «neuf et inutilisé» au lieu de «d'occasion» ou «en état de marche» au lieu de «ne fonctionne plus»;
  - matériau, p. ex. «cuir véritable» au lieu de «similicuir» ou «bois massif» au lieu de «contreplaqué»;
  - génération de produit, p. ex. «dernière génération» au lieu de «première génération» ou «Playstation 4» au lieu de «Playstation 3»;
  - caractère complet d'un ensemble, p. ex. «jeu d'échec complet» au lieu de «jeu d'échec avec pièce manquante»;

- conformité avec la marque, autrement dit un objet acheté qui ne provient pas du fabricant indiqué (même si l'objet acheté est confisqué par la douane). L'achat par dol éventuel ou intentionnel de falsifications n'est toutefois pas assuré;
- ne sont pas repris par le vendeur, malgré l'exécution valable du droit de restitution / renvoi revenant à l'acheteur et dont le prix d'achat n'est pas remboursé à la personne assurée;
- sont endommagés, détruits ou perdus pendant le renvoi au vendeur ordonné par la personne assurée, suite à une action extérieure soudaine et imprévue.

### 4. Événements non assurés (en complément à l'art. I 6)

---

Aucune couverture d'assurance ne s'applique aux sinistres, préjudices et choses suivants:

4.1 dommages causés par un usage normal et l'usure.

4.2 dommages causés par des défauts de fabrication ou de matériau, le pourrissement intérieur et les dommages résultant de l'état naturel de la chose.

4.3 cas d'assurance qui concernent une description de l'état de la chose achetée divergente ou nécessitant une interprétation pour ce qui est de l'étendue de l'usure et des traces d'usage ou de l'emballage.

4.4 espèces, pièces, médailles, chèques, chèques de voyage, tickets ou billets d'entrée et autres titres quels qu'ils soient.

4.5 denrées alimentaires, animaux, plantes et véhicules à moteur soumis à immatriculation.

4.6 bijoux, montres, métaux précieux, pierres précieuses et perles.

### 5. Obligations en cas de sinistre (en complément à l'art. I 4)

---

5.1 Afin de pouvoir solliciter les prestations de l'assureur, la personne assurée doit, en cas de sinistre, prévenir l'assureur au plus tard dans les 72 heures à compter de la survenue d'un événement assuré ou de la prise de connaissance de celui-ci et envoyer par la suite à l'assureur une déclaration de sinistre signée avec tous les informations requises sous forme écrite.

#### Central téléphonique pour les appels +41 44 283 33 77

5.2 Les choses endommagées ou livrées par erreur doivent rester à la disposition de la société et lui être envoyées pour expertise si cette dernière en fait la demande, aux frais de l'assuré et ce, jusqu'au règlement définitif du sinistre.

5.3 Sur demande de la société, une plainte doit être déposée au poste de police le plus proche.

5.4 En cas de sinistre, les documents suivants doivent être remis à l'assureur par écrit (cf. art. I 12):

- formulaires de déclaration de sinistre sont disponibles sur notre site web:  
[www.allianz-travel.ch/acs-annonce-de-sinistre](http://www.allianz-travel.ch/acs-annonce-de-sinistre);
- preuve d'assurance;
- quittance d'achat sur laquelle figurent le prix, la date et l'heure d'achat ou encore la confirmation de commande ou d'ordre;

- preuve que la chose a été expédiée (p. ex. confirmation d'expédition en ligne, justificatif d'envoi postal etc.);
- documentations / justificatives / informations relatives à l'événement assuré.

## E Couverture pour les billets de manifestations

### 1. Somme assurée

---

1.1 La somme assurée figure dans l'aperçu des prestations d'assurance.

1.2 Les prestations sont limitées à un maximum de trois événements par adhésion et année civile.

### 2. Validité temporelle et territoriale

---

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier. La couverture d'assurance débute à la date de l'achat du billet assuré et prend fin au début de la manifestation correspondante

### 3. Billets assurés

---

Sont assurés les billets pour les événements et les billets d'entrée achetés par une personne assurée pour usage privé.

### 4. Prestations d'assurance

---

#### Frais d'annulation

Lorsque la personne assurée ne peut pas se rendre à la manifestation réservée en raison d'un événement assuré, Allianz Assistance rembourse les frais d'annulation du billet assuré dus par contrat jusqu'à concurrence de la somme assurée. Le prix global du billet initialement payé par la personne assurée moins les frais de traitement tels que les frais d'expédition, les frais de paiement, les commissions de billet électronique ou les frais de mandat est considéré comme frais d'annulation assurés.

### 5. Événements assurés

---

5.1 Maladie grave, accident grave, décès, complications en cas de grossesse

5.1.1 Maladie grave (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique telle que p. ex. la COVID-19), accident grave, complications en cas de grossesse ou décès, dans la mesure où l'événement survient après la réservation ou l'achat du billet assuré:

- de la personne assurée;
- d'une personne proche de la personne assurée ayant réservé la même manifestation et qui l'annule;
- d'une personne proche de la personne assurée qui ne se rend pas à la manifestation.

Si plusieurs personnes assurées ont réservé la même manifestation, celle-ci peut être annulée par six personnes au maximum.

5.1.2 En cas de maladies psychiques, il n'y a couverture d'assurance que si

- un psychiatre atteste l'incapacité de travail et
- l'incapacité de travail est attestée par la présentation d'une confirmation d'absence de l'employeur.

5.1.3 En cas de maladie chronique, la couverture d'assurance n'entre en jeu que si la présence à la

manifestation doit être annulée en raison d'une aggravation aiguë, inattendue et attestée par un médecin. La condition étant que l'état de santé de la personne assurée ait été stable au moment de l'achat du billet.

### 5.2 Grossesse

En cas de grossesse de la personne assurée ou d'une personne proche ayant réservé la même manifestation, la couverture d'assurance n'est accordée que si celle-ci est survenue après l'achat des billets et que la participation à la manifestation correspondante représente un risque pour l'enfant à naître.

### 5.3 Quarantaine

Si la personne assurée est mise en quarantaine sur ordre ou autre exigence d'un gouvernement ou d'une autorité publique, sur la base du soupçon que la personne assurée a été exposée à une maladie contagieuse (y compris une maladie épidémique ou pandémique telle que p. ex. la COVID-19). Cela n'inclut pas une quarantaine qui s'applique de manière générale ou plus largement à une partie ou à la totalité d'une population ou d'une zone géographique, ou qui s'applique en fonction du lieu de départ de la personne.

5.4 Retard ou panne du moyen de transport public durant le voyage aller

Si la présence à la manifestation est impossible en raison d'un retard ou d'une panne des moyens de transport public utilisés pour le voyage aller (c.-à-d. quand l'entrée n'est plus possible ou que la manifestation est déjà terminée).

### 5.5 Panne du véhicule durant le voyage aller

Si le véhicule particulier ou le taxi utilisé n'est pas en état de marche par suite d'un accident ou d'une panne pendant le trajet direct jusqu'au lieu de la manifestation. Les pannes de clés ou de carburant ne sont pas assurées.

### 5.6 Report de la manifestation par l'organisateur

5.6.1 Si une manifestation ou un lieu de manifestation est modifié et que le billet s'applique pour la nouvelle date ou le nouveau lieu de la manifestation et que la personne assurée ne peut pas s'y rendre en raison d'un événement assuré.

5.6.2 En complément des événements assurés selon les art. II E 5.1 à art. II E 5.5, les événements assurés suivants s'appliquent à l'art. II E 5.6, s'ils étaient déjà connus à la date d'annonce du report:

- convocation administrative: si la personne assurée reçoit une convocation du tribunal en tant que témoin ou juré. La convocation au tribunal doit empêcher la présence à la manifestation;
- service militaire et protection civile: si la personne assurée ne peut pas assister à la manifestation en raison d'une convocation au service militaire ou à la protection civile;
- vacances: si la personne assurée ne peut pas assister à la manifestation en raison de vacances déjà réservées;
- événement professionnel: si la personne assurée ne peut pas assister à la manifestation en raison d'un événement professionnel planifié;
- mariage: si la personne assurée ne peut pas assister à la manifestation en raison d'une invitation à un mariage.

### 6. Événements non assurés (en complément à l'art. I 6)

---

#### 6.1 Rétablissement insuffisant

Si l'assuré n'est pas remis, avant la date de la manifestation, d'une maladie, des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention médicale préexistantes au moment de l'achat du billet. Si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date d'achat du billet, des séquelles d'une opération /

intervention médicale prévue au moment de sa réservation mais effectuée après celle-ci.

#### 6.2 Annulation par l'organisateur de la manifestation

Si l'organisateur de la manifestation n'est pas en mesure de fournir les prestations stipulées dans le contrat, ou seulement en partie, qu'il annule ou devrait annuler la manifestation en raison de circonstances concrètes et est tenu, aux termes des dispositions légales ou contractuelles, de rembourser les prestations non fournies. Cela ne vaut pas pour le report de la manifestation par l'organisateur selon l'art. II E 5.6.

6.3 Si un événement s'est déjà produit lors de la conclusion du contrat ou de l'achat du billet ou si sa survenue était prévisible pour la personne ayant droit lors de la conclusion du contrat ou de l'achat du billet, il n'a pas droit à la prestation.

6.4 Les événements suivants, causés par la personne ayant droit, ne sont pas couverts:

- abus d'alcool, usage de drogues ou de médicaments;
- suicide ou tentative de suicide;
- participation active à des grèves ou à des troubles;
- participation à des compétitions, à des entraînements avec des véhicules à moteur ou des bateaux;
- participation à des entreprises téméraires entraînant une exposition délibérée de la personne assurée à un danger;
- négligence grossière ou acte délibéré/omission intentionnelle;
- commission ou tentative de commission de crimes ou de délits.

6.5 Les événements suivants et les conséquences de ceux-ci ne sont pas couverts: guerre, attentats terroristes, troubles en tout genre, catastrophes naturelles et incidents impliquant des substances nucléaires, biologiques ou chimiques.

6.6 Les conséquences des événements engendrés par des décisions administratives, p. ex. la saisie de biens, la détention, l'interdiction de sortie du territoire la fermeture d'un aéroport / la fermeture de l'espace aérien, les blocages de routes, les mesures de quarantaine (sauf dans les cas expressément prévus à l'art. II E 5.3), les mesures policières, les arrêtés etc. ne sont pas assurées.

#### 7. Obligations en cas de sinistre (en complément à l'art. I 4)

---

En cas de sinistre, les documents suivants doivent être remis à l'assureur par écrit (cf. art. I 12):

- formulaires de déclaration de sinistre sont disponibles sur notre site web:  
[www.allianz-travel.ch/acs-annonce-de-sinistre](http://www.allianz-travel.ch/acs-annonce-de-sinistre);
- preuve d'assurance;
- documents ou certificats officiels justifiant la survenue du sinistre (p. ex., certificat médical détaillé avec diagnostic);
- billets / confirmation de commande de l'organisateur.



**Allianz**  **Assistance**

**Allianz Assistance**

Richtplatz 1

8304 Wallisellen

Tel. +41 44 283 32 22

Fax +41 44 283 33 83

[info.ch@allianz.com](mailto:info.ch@allianz.com)

[www.allianz-travel.ch](http://www.allianz-travel.ch)