

Conditions générales (CG) de l'assurance combinée ménage

Edition 03.2017

B3 Assistance - Protection en ligne et protection des achats

Les prestations de la couverture des achats, de l'avance d'argent et de la couverture des comptes sont fournies par AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), Richtiplatz 1, 8304 Wallisellen, désignée ci-après par «AWP».

Les prestations de la protection juridique sont servies par la CAP Compagnie d'Assurance de Protection Juridique S.A., Case postale, 8010 Zurich.

Table des matières

Dispositions communes

- B3.1 Personnes assurées
- B3.2 Clause de subsidiarité
- B3.3 Bases contractuelles complémentaires

Couverture des achats

- B3.4 Choses assurées
- B3.5 Choses non assurées
- B3.6 Événements assurés
- B3.7 Événements non assurés
- B3.8 Durée de la couverture d'assurance
- B3.9 Somme d'assurance
- B3.10 Calcul du dommage
- B3.11 Calcul de l'indemnité
- B3.12 Obligations en cas de sinistre

Avance d'argent

- B3.13 Objet de l'assurance / prestation
- B3.14 Obligations

Couverture des comptes

- B3.15 Choses assurées
- B3.16 Objet de l'assurance
- B3.17 Événements assurés
- B3.18 Frais de blocage et de remplacement
- B3.19 Somme d'assurance
- B3.20 Événements et prestations non assurés
- B3.21 Obligations en cas de sinistre

Protection juridique

- B3.22 Risques assurés
- B3.23 Risques non assurés
- B3.24 Seules prestations assurées
- B3.25 Validité temporelle
- B3.26 Validité territoriale
- B3.27 Règlement de sinistre

Dispositions communes

B3.1 Personnes assurées

Sont réputées personnes assurées le preneur d'assurance et les personnes vivant en ménage commun avec lui.

B3.2 Clause de subsidiarité

Si une personne assurée fait valoir des prétentions sur la base d'un autre contrat d'assurance, la couverture d'assurance se limite à la partie des prestations de la Société qui dépasse celles de l'autre contrat. Cette

clause ne s'applique pas lorsque le contrat d'assurance auquel il est fait référence ici contient une clause analogue.

B3.3 Bases contractuelles complémentaires

Au surplus, sont applicables les dispositions suivantes des conditions générales (CG) de l'assurance combinée ménage, qui constituent la base du contrat:

A Dispositions communes à toutes les branches.

Couverture des achats

B3.4 Choses assurées

Sont assurés les biens mobiliers destinés à un usage privé (y compris les billets d'entrée) achetés par la personne assurée.

B3.5 Choses non assurées

Ne sont pas assurés:

- 3.5.1 les espèces, les monnaies, les médailles, les chèques, les chèques de voyage, les titres de légitimation (sous réserve de l'article B3.4) et tous les autres papiers de valeur;
- 3.5.2 les denrées alimentaires;
- 3.5.3 les animaux, les plantes et les véhicules à moteur;
- 3.5.4 les bijoux, les montres, les métaux précieux, les pierres pré-

cieuses et les perles; cependant, si ces choses deviennent immédiatement la propriété de la personne assurée lors de l'achat, la couverture d'assurance est accordée si elles sont portées personnellement ou sont sous une surveillance personnelle constante.

B3.6 Événements assurés

Sont assurées:

- 3.6.1 la détérioration et la destruction imprévue et soudaine d'origine externe du produit acheté;
- 3.6.2 la disparition du produit acheté pendant le transport par un transporteur (expédition);
- 3.6.3 la non-livraison par le vendeur du produit acheté en cas de commande sur Internet;

3.6.4 la livraison erronée du produit acheté en cas de commande sur Internet par suite d'une fausse déclaration du vendeur concernant l'un des critères d'évaluation suivants:

- état, p. ex. «neuf et inutilisé» au lieu de «utilisé» ou «en état de marche» au lieu de «hors d'usage»;
- matière, p. ex. «cuir véritable» au lieu de «cuir synthétique» ou «bois massif» au lieu de «bois plaqué»;
- 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'échecs complet» au lieu de «jeu d'échecs avec une pièce manquante»;
- conformité à la marque, c.-à-d. un produit acheté qui ne provient pas du fabricant indiqué (y c. si le produit acheté est confisqué par la douane). N'est toutefois pas assuré l'achat par dol éventuel ou l'achat intentionnel de contrefaçons.

B3.7 Événements non assurés

Ne sont pas assurés en cas d'événement selon l'article B3.6.1:

- 3.7.1 l'usure normale;
- 3.7.2 les défauts de fabrication et de matériau, le pourrissement intérieur et les dommages résultant de l'état naturel de la chose.

N'est pas assurée en cas d'événement selon l'article B3.6.4:

- 3.7.3 une description de l'état du produit acheté erronée ou sujette à interprétation quant à l'usure et aux traces d'utilisation ou à l'emballage.

B3.8 Durée de la couverture d'assurance

En cas d'événement assuré selon l'article B3.6.1, la validité temporelle suivante s'applique à la couverture d'assurance:

- 3.8.1 pour les choses qui, lors de l'achat, deviennent immédiatement la propriété de la personne assurée (pas d'expédition), la couverture d'assurance débute au moment de la remise de la chose lors de son achat et dure 48 heures, transport compris jusqu'à son lieu de destination définitif, installation éventuelle incluse;
- 3.8.2 pour les choses qui sont transportées par un transporteur (expédition), la couverture d'assurance débute au moment de la remise de la chose au transporteur. À compter de la remise de la chose par le transporteur à la personne assurée, la couverture d'assurance dure encore 48 heures, installation éventuelle incluse.

B3.9 Somme d'assurance

La prestation est limitée à CHF 10'000 par événement et par période d'assurance.

Avance d'argent

B3.13 Objet de l'assurance / prestation

Si la personne assurée est victime d'un vol ou d'un détournement et est délestée de toutes ses espèces et qu'il n'existe aucune autre possibilité d'obtenir des espèces, AWP accorde une avance d'argent ou une prise en charge des frais à hauteur de CHF 2'000 maximum sur la base d'un simple appel téléphonique et d'un rapport de police.

Couverture des comptes

B3.15 Choses assurées

Sont assurés:

- 3.15.1 tous les comptes privés dont une personne assurée dispose auprès d'établissements financiers en Suisse, dans la Principauté de Liechtenstein ainsi que dans la zone frontalière jusqu'à 50 km à vol d'oiseau à partir de la frontière suisse;
- 3.15.2 toutes les cartes privées émises au nom de la personne assurée par un partenaire contractuel en Suisse, dans la Principauté de

B3.10 Calcul du dommage

- 3.10.1 Le dommage aux choses assurées est calculé sur la base de leur valeur de remplacement, déduction faite de la valeur des restes.
- 3.10.2 Si des choses endommagées peuvent être réparées, le dommage est calculé sur la base des frais de réparation ou des frais occasionnés par un remplacement partiel et d'une éventuelle moins-value qui en résulterait, au maximum cependant à concurrence de la valeur de remplacement.
- 3.10.3 Dans le cas de choses appartenant à une paire ou à un ensemble, le dommage est calculé sur la base de la valeur de remplacement de l'ensemble, déduction faite de la valeur des restes, dans la mesure où les objets ne sont pas utilisables seuls ou ne peuvent pas être complétés.
- 3.10.4 Afin de déterminer la valeur de remplacement, sont pris en compte le prix du marché d'un objet de même type et de qualité identique lors du paiement et le prix d'achat payé, le montant le plus faible étant déterminant.

B3.11 Calcul de l'indemnité

- 3.11.1 L'indemnité est calculée selon l'ordre suivant:
 - a) calcul du montant du dommage selon le contrat et la loi;
 - b) somme d'assurance qui limite l'indemnité.
- 3.11.2 AWP a le choix de verser une indemnité en nature ou de rembourser une somme d'argent.
- 3.11.3 Sauf convention contraire, le versement d'une indemnité pour un objet transfère les droits de propriété de celui-ci à AWP.

B3.12 Obligations en cas de sinistre

- 3.12.1 En cas de sinistre, AWP (voir article A4.1, A Dispositions communes à toutes les branches) doit être immédiatement avisée. En cas d'événement assuré selon l'art. B3.6.1, le sinistre doit être annoncé **par téléphone** à AWP **dans les 72 heures** à compter de la remise du produit acheté par le vendeur ou le transporteur à la personne assurée.
- 3.12.2 Les choses endommagées et les choses livrées par erreur doivent rester à la disposition d'AWP 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.
- 3.12.3 Sur demande d'AWP, il convient de faire une déclaration au poste de police le plus proche.
- 3.12.4 Les documents suivants doivent être transmis à la Société (selon l'événement assuré):
 - l'original de la quittance d'achat sur laquelle figurent le prix, la date et l'heure d'achat ou encore la confirmation de commande ou d'ordre;
 - la preuve de l'expédition de la chose;
 - toute autre information utile pour le calcul du dommage.

B3.14 Obligations

- 3.14.1 Pour obtenir une avance d'argent ou une prise en charge des frais, la personne assurée doit appeler AWP (voir article A4.1, A Dispositions communes à toutes les branches) et lui faire parvenir le rapport de police.
- 3.14.2 Le preneur d'assurance est tenu de rembourser l'intégralité de l'avance accordée par AWP ou de la prise en charge, frais de virement éventuels inclus, dans les 30 jours de la date de facture.

Liechtenstein ainsi que dans la zone frontalière jusqu'à 50 km à vol d'oiseau à partir de la frontière suisse;

- 3.15.3 tous les terminaux mobiles privés (tels que smartphone ou tablette).

B3.16 Objet de l'assurance

- 3.16.1 La couverture des comptes s'applique dans le monde entier.
- 3.16.2 Sont assurés les préjudices pécuniaires occasionnés par
- des actes abusifs sur un compte assuré,
 - l'utilisation abusive d'une carte assurée,
 - l'utilisation abusive d'un terminal mobile assuré,
- causés par des tiers et qui ne sont pas indemnisés autrement.
- 3.16.3 Est considéré comme abus tout acte entrepris par un tiers sans qu'il y soit autorisé lui-même ni ait été mandaté ou habilité par la personne assurée.
- 3.16.4 Sont assurés en cas de sinistre les dommages à la charge, en vertu de dispositions légales ou contractuelles, de la personne assurée elle-même, pour autant que l'établissement financier gérant le compte, le partenaire contractuel, l'opérateur (p. ex. Swisscom) ou le fournisseur d'autres systèmes de paiement ait refusé par écrit d'indemniser, partiellement ou totalement, le montant utilisé abusivement.

B3.17 Événements assurés

Sont assurés les préjudices pécuniaires notamment dus à un abus:

- 3.17.1 de cartes de crédit, bancaires, postales ou d'autres cartes de débit (p. ex. cartes Maestro), de cartes de client avec fonction de paiement ainsi que de terminaux mobiles (notamment de smartphones) lors du règlement sans argent liquide de marchandises et prestations ou lors de retraits à des distributeurs;
- 3.17.2 de numéros de carte lors d'opérations de paiement (également sur Internet);
- 3.17.3 de terminaux mobiles par suite de l'utilisation du téléphone par des tiers ou de leur accès à Internet;
- 3.17.4 lors d'opérations bancaires sur Internet;
- 3.17.5 lors d'opérations bancaires par téléphone, fax et courriel;
- 3.17.6 lors de recouvrements directs, d'ordres de virement et de l'encaissement de chèques;
- 3.17.7 lors de retraits d'espèces.

B3.18 Frais de blocage et de remplacement

- 3.18.1 Sont assurés les frais et les taxes facturés par le partenaire contractuel pour le blocage et le remplacement de cartes (y compris les cartes SIM).
- 3.18.2 Les frais et les taxes sont pris en charge dans la mesure où le blocage est demandé par une personne assurée et est lié à un préjudice pécuniaire assuré, un soupçon d'abus, un vol ou une perte.

Protection juridique

B3.22 Risques assurés

- 3.22.1 Atteinte à la personnalité
- a) L'exercice de prétentions en interdiction, en cessation, en dommages-intérêts et en réparation du tort morale en cas d'atteinte illicite à la personnalité d'une personne assurée par internet ainsi que les procédures pénales jointes.
 - b) L'exercice du droit de réponse en cas de présentation de faits dans un médium à caractère périodique publié par internet, lorsque la personnalité d'une personne assurée est directement touchée.
- 3.22.2 Usurpation d'identité
- L'exercice de prétentions en dommages-intérêts en cas d'usage abusif par internet par un tiers de données personnelles ou d'autres éléments d'identification ou d'authentification de l'identité d'une personne assurée ainsi que les procédures pénales jointes.

B3.23 Risques non assurés

- 3.23.1 Les risques qui ne sont pas mentionnés à l'art. B3.22.
- 3.23.2 Les litiges en rapport avec l'exercice d'une activité professionnelle indépendante principale ou accessoire.
- 3.23.3 Les litiges entre personnes assurées par la même police, entre anciens concubins ou partenaires.
- 3.23.4 Lorsque l'assuré veut agir contre la CAP ou ses employés dans le

B3.19 Somme d'assurance

La prestation est limitée à CHF 10'000 par événement et par période d'assurance.

B3.20 Événements et prestations non assurés

Ne sont pas assurés:

- 3.20.1 les dommages occasionnés par l'utilisation abusive de cartes de débit, de crédit ou de client, de terminaux mobiles, de PIN, de TAN ou d'autres données d'identification ou de légitimation, d'une signature numérique ou de véritables papiers du titulaire ou de légitimation qui, avant la demande, étaient déjà en possession d'un tiers, étaient déjà connus de lui ou avaient déjà disparu de la possession de la personne assurée;
- 3.20.2 les dommages à la charge de la personne assurée uniquement:
- a) parce qu'elle n'a pas rempli ses obligations d'annonce à l'égard de l'établissement financier gérant le compte, auprès du partenaire contractuel, de l'opérateur ou du fournisseur d'autres systèmes de paiement (annonce dès la connaissance d'une perte, d'un vol, d'une utilisation abusive ou d'une autre utilisation non autorisée d'une chose assurée);
 - b) parce qu'elle a laissé expirer le délai d'examen et de constatation d'un paiement non autorisé;
- 3.20.3 les dommages indirectement consécutifs à un acte abusif, tels qu'un manque à gagner ou des pertes de taux d'intérêt;
- 3.20.4 les dommages dus à un acte abusif entrepris par une personne assurée.

B3.21 Obligations en cas de sinistre

- 3.21.1 AWP doit recevoir sans tarder par écrit un avis de sinistre signé contenant toutes les indications nécessaires.
- 3.21.2 La perte, le vol de choses assurées ou un soupçon d'abus doit être immédiatement annoncé au partenaire contractuel, à l'opérateur ou au fournisseur d'autres systèmes de paiement. Il convient en outre de demander un blocage immédiat.
- 3.21.3 Tout soupçon d'abus doit être signalé immédiatement au poste de police le plus proche.
- 3.21.4 Les documents ci-après doivent être transmis à AWP:
- a) une confirmation de la police quant au dépôt d'une déclaration relative au sinistre;
 - b) une déclaration écrite de l'établissement financier gérant le compte concerné, du partenaire contractuel, de l'opérateur ou du fournisseur d'autres systèmes de paiement selon laquelle il refuse de prendre en charge, totalement ou partiellement, le sinistre.

cadre de leur activité professionnelle. Lorsque l'assuré veut agir contre des personnes qui lui fournissent ou lui ont fourni des prestations dans un cas assuré par la CAP.

B3.24 Seules prestations assurées

- 3.24.1 La CAP fournit les prestations suivantes jusqu'à la somme d'assurance maximale de CHF 10'000:
- a) le soutien à l'assuré et le règlement du sinistre par le propre service juridique de la CAP;
 - b) la prise en charge des frais suivants:
 - les frais d'expertises ordonnées par un tribunal;
 - les frais d'une expertise qui n'est pas ordonnée par un tribunal, pour autant qu'elle soit mandatée avec l'accord de la CAP et qu'elle serve à éclaircir un état de fait litigieux;
 - les frais de justice;
 - les frais de médiation;
 - les dépens à la charge de l'assuré;
 - les honoraires d'un avocat ou d'une personne légitimée au même titre, désignés ci-dessous par mandataire.
- 3.24.2 La CAP peut se libérer de son obligation de prestations par le paiement de tout ou partie de la valeur litigieuse.
- 3.24.3 En cas de pluralité de litiges, qui résultent des mêmes faits ou de faits connexes et qui relèvent d'un ou de plusieurs risques assurés

par les conditions générales, la CAP ne paye la somme assurée la plus haute qu'une seule fois.

- 3.24.4 Si plusieurs personnes assurées sont impliquées dans un ou plusieurs litiges, qui résultent des mêmes faits ou de faits connexes et qui relèvent d'un ou plusieurs risques assurés par les conditions générales, la CAP ne paye la somme assurée la plus haute qu'une seule fois.
- 3.24.5 Les prestations fournies par la CAP en faveur d'une personne assurée pour lesquelles un tiers, à quelque titre que ce soit, est responsable ou obligé, sont des prêts consentis librement que la personne assurée doit rembourser ou que la CAP peut compenser.

B3.25 Validité temporelle

- 3.25.1 La CAP accorde la protection juridique lorsque le risque assuré (besoin de protection juridique) et l'événement à son origine (atteinte à la personnalité, usurpation d'identité) sont survenus après le début de la couverture d'assurance.
- 3.25.2 La CAP n'accorde pas la protection juridique lorsqu'un sinistre est annoncé après la fin du contrat.

B3.26 Validité territoriale

La protection juridique est valable dans le monde entier.

B3.27 Règlement de sinistre

- 3.27.1 En cas de survenance d'un sinistre pouvant donner lieu à l'intervention de la CAP, l'assuré doit en informer immédiatement par écrit la CAP et lui faire une description la plus précise possible des circonstances du sinistre.

Centrale téléphonique	+41 58 358 09 00
Fax	+41 58 358 09 01
Agence	voir la police
Courriel	contact@cap.ch
Internet	www.cap.ch

- 3.27.2 La personne assurée n'est pas autorisée, sans l'accord préalable de la CAP et sous réserve des mesures prévisionnelles liées au respect des délais, à faire appel à un mandataire, à entamer une procédure, à conclure une transaction ou à recourir contre une décision. Elle doit en outre transmettre à la CAP tous les documents relatifs au sinistre. Si la personne assurée ne respecte pas ces obligations, la CAP peut refuser ses prestations.
- 3.27.3 En cas de procédure judiciaire ou administrative et lorsque, selon le droit procédural applicable, le recours à un mandataire indépendant est nécessaire, ou en cas de conflit d'intérêt (litige entre deux assurés de la CAP ou entre une personne assurée et une société du groupe Allianz), la personne assurée a le libre choix de son mandataire. Si la CAP n'accepte pas le mandataire choisi, la personne assurée a le droit de proposer trois autres mandataires de cabinets différents, dont l'un devra être accepté par la CAP.
- 3.27.4 Si des divergences d'opinion surviennent entre la personne assurée et la CAP quant aux mesures à prendre pour régler le sinistre ou si la CAP considère la mesure comme dépourvue de chance de succès, elle justifie par écrit son refus au représentant légal ou à la personne assurée tout en attirant son attention sur le fait que la personne assurée peut exiger que le cas soit tranché par un arbitre désigné d'un commun accord entre la personne assurée et la CAP. Les frais sont à la charge de la partie qui succombe.