

Informations aux clients et Conditions générales d'assurance

Assurance collective paquet neon Cyber

Informations aux clients conformément à la LCA

Les informations destinées aux clients figurant ci-dessous donnent un aperçu de l'identité de l'assureur et des principaux éléments du contrat d'assurance (art. 3 de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance, LCA). Seules la confirmation d'assurance et les Conditions générales d'assurance (CGA) sont déterminantes pour le contenu et l'étendue des droits et devoirs résultant du contrat d'assurance.

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 Richtplatz 1, 8304 Wallisellen. L'assureur supportant le risque et le prestataire pour la protection juridique en ligne est Dextra Protection juridique SA, dont le siège est établi à Hohlstrasse 556, 8048 Zurich.

Qui est le preneur d'assurance?

Le preneur d'assurance est Neon Switzerland AG dont le siège est établi à Badenerstrasse 557, 8048 Zurich.

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

Les risques couverts par le contrat d'assurance ainsi que l'étendue et les restrictions de la couverture d'assurance sont stipulés dans la confirmation d'assurance et les Conditions générales d'assurance (CGA). Vous trouverez ci-après, à titre d'information, une description récapitulative des différentes composantes d'assurance proposées:

Protection juridique en ligne

– Protection juridique en tant que victime de délits informatique et sur Internet, d'atteintes à la personnalité et de violation des droits d'auteur sur Internet.

Protection du compte en ligne

– Prise en charge des préjudices pécuniaires suite au vol des données d'accès personnelles.

Quelles sont les personnes assurées?

Sur la base du contrat d'assurance collective conclu entre le preneur d'assurance et Allianz Assistance, Allianz Assistance garantit dans le cadre des Conditions générales d'assurance (dénommée ci-après CGA) ci-dessous aux personnes domiciliées en Suisse titulaires d'une neon Mastercard metal émise par le preneur d'assurance et en cours de validité (dénommée ci-après carte), une couverture d'assurance ainsi qu'un droit de créance directe en rapport avec les prestations d'assurance. Sont également couvertes toutes les personnes vivant dans le ménage du titulaire de la carte ainsi que ses enfants mineurs ne vivant pas dans le même ménage.

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.

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 dispositions d'exclusion «Événements et prestations non assurés» des Conditions générales d'assurance et la LCA:

Toutes les composantes d'assurance

- Un événement qui est déjà survenu au moment de l'adhésion à l'assurance ou dont l'assuré avait connaissance au moment de l'adhésion à l'assurance n'est pas assuré.
- Les événements suivants, causés par la personne assurée, ne sont pas couverts:
 - négligence grossière ou acte délibéré/omission intentionnelle;
 - commission ou tentative de commission de crimes ou de délits.

Protection juridique en ligne

– 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 nonionisant, les organismes génétiquement modifiés ainsi que la nanotechnologie ne sont pas assurés.

Protection du compte en ligne

– 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.

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:

Toutes les composantes d'assurance

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

Protection juridique en ligne

– En cas de survenance de l'événement assuré, l'assureur (téléphone +41 44 283 38 83) doit être contacté immédiatement et son accord doit être obtenu pour les éventuelles mesures à prendre ainsi que pour la prise en charge de leurs coûts.

Protection du compte en ligne

– 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.

Quel est le montant de la prime?

La présente assurance fait partie du paquet de services de la carte neon Mastercard metal; les primes sont à la charge du preneur d'assurance.

Quand commence et quand prend fin l'assurance?

La couverture d'assurance est valable dès la prise de possession du numéro de carte de crédit (PAN) de la neon Mastercard metal et l'atteinte d'un volume d'achats par carte de CHF 5'000.– avec la neon Mastercard metal et expire à la résiliation du contrat de carte de crédit (à la demande du preneur d'assurance ou du titulaire de la carte) ou à la résiliation du contrat d'assurance collective entre le preneur d'assurance et Allianz Assistance, sur lequel se fonde cette assurance.

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 réassureurs 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.

Aperçu des prestations d'assurance

Composantes d'assurance (Assurances dommages)	Prestations d'assurance	Somme assurée maximale
A Protection juridique en ligne	Protection juridique en tant que victime de délits informatique et sur Internet, d'atteintes à la personnalité et de violation des droits d'auteur sur Internet.	par carte et par an CHF 20'000.–
B Protection du compte en ligne	Prise en charge des préjudices pécuniaires des données d'accès personnelles.	par carte et par an CHF 20'000.–

Adresse de contact pour toute réclamation

Allianz Assistance
Gestion des réclamations
Richtplatz 1
Case postale
8304 Wallisellen

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 Neon Switzerland AG. En outre, les dispositions de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) s'appliquent.

I	Dispositions communes à l'ensemble des composantes d'assurance.....	2
II	Dispositions particulières relatives aux différentes composantes d'assurance.....	3
A	Protection juridique en ligne.....	3
B	Protection du compte en ligne.....	3

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'assurances.

1 Personnes assurées

La couverture d'assurance s'applique aux personnes domiciliées en Suisse titulaires d'une neon Mastercard metal (dénommé ci-après personne assurée ou assuré) émise par le preneur d'assurance, activée et en cours de validité et non résiliée (dénommé ci-après carte). Sont également couvertes toutes les personnes vivant dans le ménage du titulaire de la carte ainsi que ses enfants mineurs ne vivant pas dans le même ménage.

2 Validité territoriale

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

3 Événements et prestations non assurés

- 3.1 Un événement qui est déjà survenu au moment de l'adhésion à l'assurance ou dont l'assuré avait connaissance au moment de l'adhésion à l'assurance n'est pas assuré.
- 3.2 Les événements suivants, causés par la personne assurée comme suit, ne sont pas couverts:
 - négligence grossière ou acte délibéré/omission intentionnelle;
 - commission ou tentative de commission de crimes ou de délits.
- 3.3 Les événements suivants et les conséquences de ceux-ci ne sont pas couverts: guerre, attentats terroristes, troubles en tout genre, épidémies, pandémies, catastrophes naturelles et incidents impliquant des substances nucléaires, biologiques ou chimiques.

4 Obligations en cas de sinistre

- 4.1 La personne assurée est tenue de faire tout son possible pour minimiser le dommage et le clarifier.
- 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 au point I 11). Elles doivent p. ex.

déclarer au poste de police compétent, dans les 48 heures qui suivent la découverte des faits, tout vol ou détournement.

- 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.

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 Définitions

- 6.1 Suisse
Concernant le champ de validité de la couverture d'assurance, par Suisse, on entend la Suisse et la Principauté de Liechtenstein.
- 6.2 Délit informatique et sur Internet
Infractions selon le Code pénal suisse commises sur ou par le biais d'Internet (p. ex. abus de cartes de crédit, hameçonnage, piratage, skimming).
- 6.3 Usurpation d'identité
Utilisation abusive de données personnelles d'une personne physique par des tiers.
- 6.4 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 (p. ex. cyber-harcèlement, diffamation, calomnie, injure).

7 Assurance cumulative et prétentions à l'égard de tiers

- 7.1 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.
- 7.2 Si un assuré a des droits découlant d'un autre contrat d'assurance (facultatif ou obligatoire), la couverture d'assurance se limite à la partie des prestations d'Allianz Assistance qui dépasse celles de l'autre contrat d'assurance. Les frais ne sont pris en charge dans leur totalité qu'une seule fois.
- 7.3 Si Allianz Assistance a fourni des prestations malgré des faits subsidiaires existants, celles-ci sont 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.

7.4 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.

8 Prescription

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

9 For et droit applicable

9.1 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.

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

10 Hiérarchie des normes

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

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

11 Adresse de contact

Allianz Assistance
Richtplatz 1
Case postale
8304 Wallisellen
info.ch@allianz.com

II Dispositions particulières relatives aux différentes composantes d'assurance

A Protection juridique en ligne

1 Somme assurée

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

2 Validité temporelle

Sont assurés les litiges qui ont été déclenchés par un événement survenu pendant la durée de la couverture d'assurance et être déclarée à Dextra au plus tard six mois après la fin de l'assurance.

3 Événements assurés

Dextra accorde une couverture d'assurance en cas de délits informatiques et sur Internet, d'abus d'identité, d'atteintes à la personnalité ainsi que de violations des droits d'auteur en rapport avec des sites Internet et les réseaux sociaux. La couverture comprend:

3.1 Exercice de prétentions en dommages-intérêts et assistance lors du dépôt d'une plainte pénale et représentation dans la procédure pénale, si cela est nécessaire pour faire valoir des prétentions en dommages-intérêts.

3.2 En cas d'atteintes à la personnalité sur Internet, en plus : exercice du droit de réponse et/ou de retrait de déclarations sur Internet (image, son ou texte).

4 Prestations assurées

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

4.1 En plus de la défense des intérêts par son propre service juridique, Dextra prend en charge les coûts suivants: frais d'avocat nécessaires, 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 requise.

4.2 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 Dextra refuse l'avocat souhaité, l'assuré propose trois autres avocats de cabinets différents, parmi lesquels Dextra en choisit un.

5 Événements et prestations non assurés (en complément au point I 3)

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

5.1 Les cas à l'encontre d'Allianz Assistance, de Dextra, de leurs collaborateurs ou de leurs mandataires.

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

5.3 Les cas dans lesquels un tiers responsable ou une assurance responsabilité civile doit prendre en charge les coûts.

5.4 Les cas en relation avec le recouvrement de créances non contestées.

5.5 Les affaires en relation avec des impôts, des taxes, des redevances et des transactions douanières.

5.6 Les cas en relation avec des papiers-valeurs, des objets d'art ainsi qu'avec des affaires de spéculation et de placement.

6 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 4)

6.1 En cas de survenance d'un sinistre, l'assureur (téléphone +41 44 283 38 83) doit être immédiatement contacté pour obtenir son accord concernant les éventuelles mesures de protection juridique. Sans l'accord préalable de l'assureur, il est interdit de mandater des représentants légaux, d'engager des procédures, de conclure des arrangements et d'engager des recours. Dans le cas contraire, Dextra peut refuser de rembourser l'intégralité des frais.

6.2 En cas de divergence d'opinions sur les mesures à prendre, notamment si l'assureur estime que l'intervention est vouée à l'échec, la personne assurée peut, après réception d'un courrier motivé de l'assureur, exiger que l'affaire soit jugée par un arbitre. Celui-ci est déterminé conjointement et ne doit pas entretenir de relation de confiance avec l'une des parties. La partie perdante supporte les coûts et indemnise la partie gagnante pour sa part de la moitié de l'avance.

6.3 Si la personne assurée ouvre une procédure à ses frais malgré le refus de la prestation pour cause de perspectives d'échec et obtient ainsi un jugement plus favorable que la solution motivée par écrit par l'assureur, l'assureur prend en charge les frais occasionnés jusqu'à concurrence du montant maximal de la somme assurée.

B Protection du compte en ligne

1 Somme assurée

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

2 Événements assurés

2.1 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 causé par le vol en ligne de données d'accès personnelles de la personne assurée par des tiers.

2.2 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.

2.3 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.

3 Prestations assurées

3.1 Le préjudice pécuniaire est indemnisé, sous réserve du point II B 3.2, en cas de sinistre jusqu'à la limite mentionnée dans l'aperçu des prestations d'assurance.

3.2 Responsabilité maximale en cas d'événement cumulatif: si, en l'espace de sept jours, plusieurs personnes assurées sont concernées par un même événement dû à une cause identique, la somme totale devant être versée par l'assureur dans le cadre du neon paquet Cyber ne peut excéder CHF 400'000.– au total. Dans ce cas, ce montant maximal est réparti proportionnellement entre le nombre de personnes assurées ayant droit.

4 Événements et prestations non assurés (en complément au point I 3)

- 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).

4.5 Les dommages causés par des personnes vivant dans le même ménage que la personne assurée.

5 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 4)

- 5.1 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.
- 5.2 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.
- 5.3 En cas de sinistre, les documents suivants doivent être remis à Allianz Assistance par écrit (cf. point I 11):
 - formulaire de déclaration de sinistre;
 - documents / justificatifs / informations relatives à l'événement assuré;
 - 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 concernant la responsabilité de l'indemnisation du préjudice pécuniaire subi.