

Édition 01/2023

Conditions générales d'assurance (CGA). Prolongation de garantie Mastercard[®] neon.

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

Informations sur votre assurance

Chère cliente,
Cher client,

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

Si, dans le texte ci-après, seul le genre masculin est employé pour les dénominations de personnes dans le but de faciliter la lecture, celui-ci sous-entend néanmoins toujours les personnes du sexe féminin.

Qui sont vos partenaires contractuels?

Le porteur du risque pour la présente assurance est: Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, 9001 Saint-Gall. Le responsable de la présente assurance est: Européenne Assurances Voyages ERV (nommée ERV dans les Conditions générales d'assurance), succursale d'Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA dont le siège social est situé St. Alban-Anlage 56, case postale, CH-4002 Bâle.

Qui est le preneur d'assurance?

Le preneur d'assurance est neon Switzerland AG, Badenerstrasse 557, 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 ainsi qu'un droit d'action directe en rapport avec les prestations d'assurance uniquement au titulaire d'une Mastercard® neon valable et émise en Suisse par le preneur d'assurance. Les personnes assurées sont celles stipulées dans la police d'assurance et les Conditions générales d'assurance (CGA).

Quel est le droit et quelles sont les bases du contrat qui s'appliquent?

Le présent contrat est régi par le droit suisse. Si la personne assurée est domiciliée ou a son siège dans la Principauté de Liechtenstein, le droit liechtensteinois ainsi que les dispositions de la loi liechtensteinoise sur le contrat d'assurance s'appliquent. Les bases du contrat sont la police d'assurance et les Conditions générales d'assurance. Pour le surplus, c'est la loi fédérale sur le contrat d'assurance qui fait foi.

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 des présentes Conditions générales d'assurance (CGA).

De quelle assurance s'agit-il?

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

Quelle est la nature des prestations dues?

Le montant, ou la limite maximale, ainsi que la nature des prestations d'assurance sont indiqués dans les présentes CGA. Il en va de même pour les franchises et délais d'attente éventuels.

Quel est le montant de la prime due?

La prime est expressément communiquée dans le cadre de la procédure d'adhésion au contrat d'assurance collective. Les détails sur la prime ainsi que sur les taxes et contributions légales (p. ex. droit de timbre fédéral) figurent dans la police et l'avis de prime.

Quelles sont les obligations à remplir lors de la conclusion du contrat?

En tant que proposant, 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 le contrat dans les quatre semaines à compter de la prise de connaissance de la violation de l'obligation de déclarer. Si le contrat prend fin par suite d'une telle résiliation, l'obligation de verser des prestations s'éteint également pour les sinistres déjà survenus lorsque 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, le remboursement peut en être demandé.

Quelles sont les autres obligations de la personne assurée?

- Les personnes assurées sont notamment tenues de respecter les obligations suivantes:
- En cas de sinistre, la personne assurée doit immédiatement le signaler à ERV.
 - Lors d'investigations d'ERV, par exemple en cas de sinistre, la personne assurée est tenue de coopérer (devoir de coopération).
 - En cas de sinistre, toutes les mesures raisonnablement exigibles doivent être prises pour réduire le dommage et élucider ses circonstances (obligation de réduire le dommage).

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

Le contrat est valable à compter de la date spécifiée dans la police d'assurance et jusqu'à la fin du mois en cours, plus un mois civil supplémentaire (durée minimale). En l'absence de résiliation, le contrat est prolongé tacitement et automatiquement d'un mois supplémentaire. La période de prolongation de la garantie commence à la fin de la garantie du fabricant et dure 36 mois (3 ans). Après expiration de la durée minimale, le contrat peut être résilié pour la fin du mois civil en cours en ligne dans l'appli neon. Le contrat prend automatiquement fin en cas de résiliation du contrat de carte de crédit «Mastercard® neon». En outre, la couverture d'assurance prend fin après la résiliation du contrat d'assurance collective entre neon Switzerland AG et ERV.

Quand existe-t-il un droit de révocation?

La personne assurée peut révoquer sa proposition de contrat ou l'acceptation de ce dernier 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 proposé ou accepté le contrat. Le délai est respecté si la personne assurée communique sa révocation à ERV ou à neon Switzerland AG ou remet son avis de révocation à la poste le dernier jour du délai. Le droit de révocation est exclu pour les assurances collectives de personnes, les couvertures 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 pourquoi?

Toutes les données à caractère personnel sont traitées conformément à la législation sur la protection des données en vigueur. Le responsable du traitement de vos données personnelles est ERV. Sur la page dédiée à la protection des données à l'adresse www.erv.ch/protection-des-donnees, vous trouverez de plus amples informations sur les finalités du traitement (p. ex. gestion des activités 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.

Que faut-il encore savoir?

Le contrat d'assurance proprement dit reste déterminant dans tous les cas.

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

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.

Description des prestations d'assurance	Sommes d'assurance Montants maximaux des prestations en CHF
Prolongation de garantie	3 ans 6000

Conditions générales d'assurance (CGA)

- 1 Dispositions générales
- 2 Prolongation de garantie

1 Dispositions générales

1.1 Personnes assurées, dispositions particulières

L'assurance n'est valable que pour les personnes ayant leur domicile légal en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

La couverture d'assurance existe lorsque **au minimum 80%** de la prestation initiale ont été payés avec une Mastercard® neon valable (non résiliée ou bloquée) et émise par le preneur d'assurance.

1.2 Exclusions générales

L'assurance ne couvre pas les événements

- qui existaient déjà ou étaient reconnaissables au moment de la conclusion de l'assurance;
- qui sont attribuables à un acte intentionnel ou à une négligence grave, à une omission ou qui sont consécutifs à un manquement au devoir usuel de diligence.

1.3 Prétentions envers des tiers

A Si la personne assurée a été dédommée par un tiers responsable ou par l'assureur de ce dernier, 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 règles légales de l'assurance multiple s'appliquent.

C Au cas où plusieurs assurances sont concernées auprès de compagnies concessionnaires, les frais seront remboursés dans leur totalité en une fois.

1.4 Autres dispositions

A Après la survenance d'un sinistre, les prétentions se prescrivent par cinq ans.

B L'ayant droit dispose exclusivement comme for de celui de son domicile suisse ou de celui du siège d'ERV, à Bâle.

C Les prestations indûment perçues par le titulaire de la carte 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 a lieu sur la base du cours de change du jour lors duquel ces frais ont été payés 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 ne propose de couverture d'assurance et ne répond des dommages ou d'autres prestations que dans la mesure où cela ne constitue pas une violation de sanctions ou une restriction des résolutions de l'ONU ni une violation de sanctions commerciales ou économiques de la Suisse, de l'Union européenne, du Royaume-Uni et des États-Unis d'Amérique.

1.5 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/sinistre, sinistres@erv.ch.

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

C L'assureur doit recevoir

- immédiatement les renseignements demandés,
- les documents nécessaires et
- les coordonnées bancaires (IBAN de neon)

D Les originaux de tous les documents et les objets endommagés doivent être conservés et mis à disposition sur demande d'ERV.

1.6 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 s'il en résulte un préjudice pour l'assureur:

- fausses déclarations intentionnelles,
- dissimulation de faits ou
- non-respect des obligations requises (entre autres confirmation et quittances).

2 Prolongation de garantie

2.1 Choses assurées

A La prolongation de garantie couvre les appareils achetés à l'état neuf bénéficiant d'une garantie valable du fabricant et prolonge celle-ci de la durée convenue.

B L'assurance couvre:

- les appareils domestiques électriques («produits blancs» tels que lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, cuisinières, fours, réfrigérateurs, aspirateurs, fers à repasser, grille-pain ou brosses à dents électriques);
- les appareils de divertissement électroniques («produits bruns» tels que téléviseurs, lecteurs de DVD, systèmes de home cinéma, chaînes hi-fi, lecteurs MP3, appareils photo, caméras vidéo ou appareils GPS);
- les appareils de communication électriques («produits gris» tels que téléphones portables, ordinateurs, ordinateurs portables, photocopieuses, télécopieurs, scanners ou consoles de jeu).

Valeur minimale des objets: CHF 50.

2.2 Durée d'assurance

La période de prolongation de la garantie commence à la fin de la garantie du fabricant et dure 36 mois (3 ans).

2.3 Prestations assurées

A L'assurance prolonge la garantie du fabricant et rembourse les frais de réparation ou de remplacement en cas de dommages qui auraient été couverts par la garantie d'origine du fabricant.

B Après expiration de la garantie du fabricant, le dédommagement s'élève à 90% du prix d'achat original. La somme d'assurance est limitée à CHF 6000 conformément à l'aperçu des prestations d'assurance.

2.4 Objets non assurés

- Les objets/appareils fixés de façon permanente au bâtiment dans le ménage, tels que les appareils de climatisation ou de chauffage.
- Les appareils ne portant pas de numéro de série ou ne faisant pas l'objet d'une garantie du fabricant.
- Les objets loués ou faisant l'objet d'un leasing.
- Les objets d'occasion, réutilisés, restaurés.

2.5 Événements et frais non assurés

• Les dommages qui ne relèveraient pas de la garantie d'origine du fabricant, par exemple les dommages dus à des influences extérieures, au transport de façon directe ou indirecte, à la livraison ou à l'installation, à une panne de courant, des fluctuations de tension ou à une alimentation ou une évacuation mal raccordée.

• Les dommages dus à un accident, une utilisation abusive, à l'action du feu, de l'eau ou de liquides, à la corrosion, à la foudre, au sable, à la vermine, aux termites, aux insectes, à la pourriture, à l'humidité, à la chaleur, à la rouille ou aux bactéries.

• Les dommages consécutifs, frais de tiers, entretiens, inspections, expertises, nettoyages, réparations d'ordre esthétique, qui n'affectent pas la fonctionnalité, les produits consommables, les virus, les problèmes de logiciels ou les sauvegardes, les frais pour l'extension d'appareils installés de façon stationnaire.

• Les dommages qui surviennent pendant la durée de la garantie d'origine du fabricant.

2.6 Procédure en cas de sinistre

A Tout dommage survenu doit être déclaré par l'ayant droit à ERV dès qu'il est constaté.

B Afin de faire valoir ses droits, l'ayant droit est tenu de présenter à l'assureur les preuves suivantes:

- formulaire de déclaration de sinistre rempli et signé;
- original ou copie du relevé de la carte, dont il ressort qu'au moins 80% du prix d'achat ont été payés avec la Mastercard® neon;
- original ou copie de la garantie du fabricant;
- coordonnées de l'entreprise ou de la personne ayant constaté le défaut de l'appareil et qui peut réaliser la réparation en qualité de réparateur agréé par le fabricant concerné, y compris le devis des frais de réparation;
- tout autre document pertinent réclamé.