



Assurance Debit MasterCard

Banque du Léman SA

Edition 08.2023

Sommaire

1 Informations aux clients	2
2 Aperçu des prestations d'assurance	4
3 Conditions générales d'assurance (CGA).....	5
3.1 Dispositions communes pour toutes les prestations d'assurance.....	5
3.2 Dispositions particulières pour les prestations d'assurance	9
3.2.1 Package shopping	9
Assurance achat	9
Assurance billetterie	9
Garantie meilleur prix.....	10
Prolongation de garantie	10
Livraison non conforme.....	11
3.2.2 Package voyage	13
Assistance médicale	13
Recherche & sauvetage.....	13
Transport d'urgence.....	13
Rapatriement de l'assuré.....	13
Assistance voyage.....	14
Annulation ou départ modifié du voyage	14
Interruption du voyage (retour anticipé)	14
Prolongation du voyage (retour retardé).....	14
Bagages – retard d'acheminement.....	15
Bagages - dommages aux bagages privés	15





1 Informations aux clients

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). Seuls la police d'assurance, les conditions générales (CGA) et la notice de traitement des données personnelles (ensembles le contrat d'assurance) sont déterminantes pour le contenu et l'étendue des droits et devoirs résultant de la police d'assurance.

Entreprise d'assurance

Sauf exceptions pouvant être identifiées ci-après, l'entreprise d'assurance est Europ Assistance (Suisse) Assurances SA (ci-après dénommée Europ Assistance ou assureur), domiciliée à l'Avenue Perdtemps 23, 1260 Nyon, Suisse et ayant pour numéro d'identification des entreprises (IDE/UID) CHE-101.333.746. De par son activité, l'entreprise d'assurances est soumise au contrôle de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA).

Preneur d'assurance

Le preneur d'assurance est la Banque du Léman SA (ci-après dénommé preneur d'assurance), domiciliée à rue François-Bonivard 12, 1201 Genève, Suisse.

Personnes assurées

Les personnes assurées (ci-après dénommées assurés), sont les détenteurs de la carte auprès du preneur d'assurance, ainsi que les membres de famille faisant ménage commun avec eux.

Cartes assurées

Les cartes assurées (ci-après dénommées cartes) sont les cartes Debit MasterCard - DMC valables.

Risques assurés et étendue des prestations

Les risques assurés ainsi que l'étendue des prestations de la couverture d'assurance sont stipulés dans les Conditions Générales d'Assurance (CGA). La nature de l'assurance est l'assurance de dommages pour toutes les prestations.

L'assurance Debit Mastercard est une assurance subsidiaire à toute autre garantie d'assurance existante en faveur de la personne assurée et ne peut dès lors intervenir que pour un éventuel dommage pour lequel aucune prétention ne peut être exercées auprès d'un tiers.

Principaux cas d'exclusion

- Les événements ou les faits dont l'origine est antérieure à l'entrée en vigueur de l'assurance ou les conséquences d'événements ou de faits qui étaient déjà connus ou auraient pu être connus de la personne assurée avant l'entrée en vigueur de l'assurance.
- Les événements en rapport avec la participation à des actes dangereux, en toute connaissance des risques,
- Les événements en rapport avec des événements ou objets à caractère illégal,
- Les événements causés par des mesures de restriction de la libre circulation des personnes et des marchandises, ou par des mesures administratives causant une suspension d'activités, dans des cas individuels ou en général, qui ont été décidées par un ou plusieurs États, ou en raison d'autres événements de force majeure,

Cette énumération ne porte que sur les cas d'exclusion les plus courants. D'autres cas d'exclusion sont stipulés dans les CGA.

Obligations des personnes assurées

La personne assurée est tenue de respecter intégralement ses obligations de notification, d'information légale ou contractuelle et celle de conduite. Par exemple :

- Aviser Europ Assistance de la survenance d'un sinistre, dès que possible,
- Limiter le dommage, dans la mesure du possible,
- Fournir tout renseignement contribuant à déterminer les circonstances du sinistre ou à évaluer les conséquences du sinistre
- Transmettre à l'assureur ou au représentant mandaté par l'assureur tous les documents et informations pertinents pour le cas, de manière complète et conforme à la vérité
- N'apporter aucun changement aux objets assurés qui pourrait compliquer la détermination des circonstances du sinistre ou y évaluer les conséquences.

Cette énumération ne porte que sur les obligations les plus courantes. D'autres obligations sont stipulées dans les CGA et la LCA.





Début et fin l'assurance

La couverture d'assurance prend effet à partir du moment où la carte est émise par le preneur d'assurance et lorsque l'assuré en prend possession. La couverture d'assurance prend fin lorsque la carte arrive à expiration ou lorsque le contrat Debit Mastercard est résilié ou lorsque le contrat d'assurance collective entre l'assureur et le preneur d'assurance est résilié.

Durée et fin de l'assurance

Le début et la fin du contrat d'assurance sont mentionnés dans la police. Le contrat d'assurance ne peut pas faire l'objet d'une résiliation avant son terme sauf pour les cas de juste motif prévus par la LCA. Le droit à l'assurance prend fin au terme du contrat d'assurance, lors de la résiliation ou de la révocation de ce dernier.

Les créances nées lors de la durée de validité de la police d'assurance se prescrivent par cinq ans à compter de la survenance du fait duquel naît l'obligation.

Le preneur d'assurance bénéficie du droit de révocation, pour les contrats d'une durée égale ou supérieure à un mois. Cette communication doit se faire par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte, auprès de l'assureur. Le droit de révocation permet au preneur d'assurance de révoquer l'acceptation de contrat d'assurance dans un délai de 14 jours à compter de ladite acceptation.

Montant et payeur de prime

Les primes pour L'assurance Debit Mastercard sont payées par le preneur d'assurance.

Condition de base liée aux cartes assurées

Le prix d'un objet ou d'un service doit avoir été payé à 80% au moins, moyennant la carte en cours de validité émise par le preneur d'assurance.

Adaptation des prestations

L'assureur se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes «Conditions générales assurance Debit MasterCard». Les changements communiqués par écrit sont réputés valables si le contrat Debit MasterCard n'est pas résilié auprès du preneur d'assurance par écrit avant l'entrée en vigueur du changement.

Traitement des données personnelles

Les personnes assurées acceptent que Banque du Léman SA ou Europ Assistance fassent appel à des tiers pour l'exécution de leurs missions. Le détenteur de la carte est

notamment d'accord pour que Europ Assistance puisse vérifier auprès de Banque du Léman SA si le détenteur de la carte possédait un contrat de carte de crédit valable avec Banque du Léman SA à la date du sinistre. Le titulaire de la carte autorise Banque du Léman SA à fournir ces renseignements à Europ Assistance. En ce sens, les personnes assurées libèrent ces instances du secret bancaire et d'affaires.

Europ Assistance traite les données personnelles conformément à toutes les réglementations en vigueur en matière de protection des données.

Vous trouverez des informations détaillées concernant ce traitement dans sa politique de confidentialité.

L'édition actuelle est disponible à tout moment sur www.europ-assistance.ch.





2 Aperçu des prestations d'assurance

Couvertures d'assurance		Validité territoriale	Somme d'assurance (max.)	
Package Shopping				
Assurance achat	Remboursement des frais de réparation ou de remplacement de l'objet assuré jusqu'à 30 jours après sa distribution	Suisse & UE/EEE*	Par cas	CHF 1'000
Assurance billetterie	Remboursement des frais d'annulation ou du prix du billet	Monde entier	Par cas	CHF 1'000
Prolongation de garantie	Prolongation de 12 mois de la garantie constructeur	Suisse & UE/EEE*	Par cas	CHF 1'000
Garantie meilleur prix	Remboursement de la différence de prix d'une offre concurrente	Suisse	Par cas	CHF 1'000
Livraison non conforme	Remboursement de la perte financière lors d'un litige avec le vendeur/fournisseur en ligne	Suisse & UE/EEE*	Par cas	CHF 1'000
Package Voyage				
Assistance médicale & rapatriement	Organisation et prise en charge du transport d'urgence, du rapatriement	Monde	Par cas	Frais réels
	Prise en charge des frais de recherche et de secours	Monde	Par cas	CHF 50'000
Annulation et départ retardé	Remboursement des frais d'annulation de voyage avant le départ	Monde	Par cas	CHF 5'000
Interruption du voyage	Remboursement des frais d'annulation de voyage avec un retour anticipé	Monde	Par cas	CHF 5'000
Prolongation du voyage	Remboursement des frais de prolongation du voyage	Monde	Par cas	CHF 5'000
Assurance bagages	Remboursement des frais générés par l'achat de vêtement et d'articles d'hygiène indispensable	Monde	Par cas	CH 3'000
	Remboursement des frais de réparation ou de remplacement	Monde	Par cas	CH 3'000

*UE : Union européenne

*EEE : Espace économique européen





3 Conditions générales d'assurance (CGA)

3.1 Dispositions communes pour toutes les prestations d'assurance

1. Entreprise d'assurance

L'entreprise d'assurance est Europ Assistance (Suisse) Assurances SA (ci-après dénommée Europ Assistance ou assureur), domiciliée à l'Avenue Perdtemps 23, 1260 Nyon, Suisse et ayant pour numéro d'identification des entreprises (IDE/UID) CHE-101.333.746. De par son activité, l'entreprise d'assurances est soumise au contrôle de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA).

2. Preneur d'assurance

Le preneur d'assurance est la Banque du Léman SA (ci-après dénommé preneur d'assurance), domiciliée à rue François-Bonivard 12, 1201 Genève, Suisse.

3. Personnes assurées

Les personnes assurées (ci-après dénommées assurés), sont les détenteurs de la carte auprès du preneur d'assurance, ainsi que les membres de famille faisant ménage commun avec eux.

4. Personnes assurées

Les personnes assurées (ci-après dénommées assurés), sont les détenteurs de la carte auprès du preneur d'assurance, ainsi que les membres de famille faisant ménage commun avec eux.

5. Cartes assurées

Les cartes assurées (ci-après dénommées cartes) sont les cartes Debit MasterCard - DMC valables.

6. Risques assurés et étendue de l'assurance

Les risques assurés et l'étendue de la couverture d'assurance découlent du contrat d'assurance. La nature de l'assurance est l'assurance de dommages pour toutes les prestations.

L'assurance Debit MasterCard est subsidiaire à toute autre garantie d'assurance existante en faveur de l'assuré et ne peut dès lors intervenir que pour un éventuel dommage pour lequel aucune prétention ne peut être exercées auprès d'un tiers.

7. Début et fin l'assurance

La couverture d'assurance prend effet à partir du moment où la carte est émise par le preneur d'assurance et lorsque l'assuré en prend possession. La couverture d'assurance prend fin lorsque la carte arrive à expiration ou lorsque le contrat Debit Mastercard est résilié ou lorsque le contrat

d'assurance collective entre l'assureur et le preneur d'assurance est résilié.

8. Durée et fin de l'assurance

Le début et la fin du contrat d'assurance sont mentionnés dans la police. Le contrat d'assurance ne peut pas faire l'objet d'une résiliation avant son terme sauf pour les cas de juste motif prévus par la LCA. Le droit à l'assurance prend fin au terme du contrat d'assurance, lors de la résiliation ou de la révocation de ce dernier.

Les créances nées lors de la durée de validité de la police d'assurance se prescrivent par cinq ans à compter de la survenance du fait duquel naît l'obligation.

Le preneur d'assurance bénéficie du droit de révocation, pour les contrats d'une durée égale ou supérieure à un mois. Cette communication doit se faire par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte, auprès de l'assureur. Le droit de révocation permet au preneur d'assurance de révoquer l'acceptation de contrat d'assurance dans un délai de 14 jours à compter de ladite acceptation.

9. Sanctions internationales

Dispositions générales

Europ Assistance ne procédera pas à des couvertures, paiements, services ou autres prestations si cela pouvait l'exposer à des sanctions, interdictions ou restrictions en application des résolutions des Nations-Unies ou de sanctions économiques, lois ou règlements de l'Union Européenne, des Etats-Unis d'Amérique, du Royaume-Uni, de la France ou de la Suisse. En outre aucun paiement ne sera effectué par l'assureur en dollar américain.

Plus d'information peut être obtenue sur europ-assistance.com/fr/who-we-are-international-regulatory-information.

Clause d'exclusion territoriale

Europ Assistance garantit sa couverture pour les pays couverts par le contrat d'assurance à l'exception des pays et territoires suivants : Afghanistan, Bélarus, Birmanie (Myanmar), Corée du Nord, Fédération de Russie, Iran, Région de Crimée, Région Populaire de Donetsk, Région Populaire de Kherson, Région Populaire de Louhansk, Région Populaire de Zaporijjia, Syrie et Venezuela.





Clause du Voyageur américain

Europ Assistance peut garantir sa couverture à l'assuré ressortissant des États-Unis (US-Person), voyageant à Cuba, uniquement lorsque le voyage est conforme aux lois américaines.

10. Obligations générales en cas de sinistre Coordonnées – package shopping

L'assureur est à disposition de l'assuré du lundi au vendredi de 8:30 à 17:30.

Téléphone	+41 (0) 22 939 22 97
E-Mail	claims@europ-assistance.ch
Adresse	Europ Assistance Avenue Perdttemps 23, 1260 Nyon, Suisse

Coordonnées – package travel

L'assureur est à disposition de l'assuré tous les jours 24h/24.

Téléphone	+41 (0) 22 939 22 97
E-Mail	help@europ-assistance.ch

Autres obligations

L'assuré est tenu de respecter intégralement les obligations d'information légale ou contractuelle et de conduite suivantes :

- Aviser l'assureur, par écrit, de la survenance d'un sinistre dès que possible
- Limiter le dommage autant que possible
- Fournir tous les renseignements contribuant à déterminer les circonstances du sinistre et/ou à évaluer les conséquences du sinistre
- Transmettre à l'assureur ou au représentant mandaté par l'assureur tous les documents et informations pertinents concernant le sinistre, de manière complète et exacte
- N'apporter aucun changement aux objets assurés qui pourrait compliquer la détermination des circonstances du sinistre ou y évaluer les conséquences, à moins que ce changement ne paraisse s'imposer pour limiter le dommage ou dans l'intérêt public.

Les accords particuliers, c'est-à-dire non régis par les présentes CGA, ne sont valables que s'ils ont été approuvés par écrit ou sous forme de texte par l'assureur.

Acceptation des CGA

En utilisant la carte, l'assuré confirme avoir reçu, pris connaissance et compris les présentes CGA.

Violation des obligations

En cas de violation fautive de l'obligation d'aviser, d'informer ou de fournir les documents requis, l'assureur se réserve le droit de réduire ou de refuser ses prestations, à moins que l'assuré n'apporte la preuve que son comportement fautif n'a pas eu d'incidence sur la survenance et l'étendue du dommage.

11. Définitions

Accident: atteinte dommageable, soudaine et involontaire, portée au corps humain par une cause extérieure extraordinaire qui provoque une incapacité de participer à un événement.

Destinations déconseillées par le DFAE : il s'agit des destinations déconseillées par le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) ou tout service officiel relevant d'un Etat ou d'une organisation internationale. Un service officiel doit confirmer les événements exceptionnels au lieu de destination sur le trajet du voyage.

Enfant: personne n'ayant pas encore atteint l'année de ses 25 ans qui vit dans le même ménage que l'assuré (ou sous sa responsabilité), pour autant qu'elle n'exerce aucune activité lucrative (les apprentis et les étudiants ne sont pas considérés comme exerçant une activité lucrative).

Famille : partenaire, enfants, parents, frères, sœurs, grands-parents, petits-enfants, beaux-parents et enfants du partenaire de l'assuré.

Maladie : atteinte à la santé physique, mentale ou psychique qui n'est pas due à un accident et qui provoque une incapacité de participer à un événement.

Pays de domicile : il s'agit du pays dans lequel la personne assurée est officiellement domiciliée (en principe la Suisse).

Personne accompagnante : il s'agit de l'unique personne non assurée accompagnant l'assuré en voyage.

Proches : il s'agit du conjoint, concubin, enfant, père, mère, frère, sœur, beaux-parents, grands-parents, petits-enfants de la personne assurée.

Suisse : il s'agit du territoire de la Suisse, sans la principauté du Liechtenstein ainsi que sans les enclaves de Campion et Büsingen.

Transport public: est considéré comme moyen de transport public tout moyen de déplacement qui circule régulièrement selon un horaire et qui nécessite un titre de transport valable. Les taxis, les chauffeurs indépendants et les véhicules de location ne sont pas considérés comme moyen de transport public.

Voyage : il dure au maximum 91 jours et s'effectue à titre privé (non-professionnel). Il débute dès que l'assuré quitte son domicile, inclut au moins une nuit hors du domicile ou inclut un aller-retour à une distance du



domicile supérieure à 30 km. Il se termine par le retour au domicile.

12. Exclusions générales

Les exclusions ci-dessous s'appliquent à toutes les prestations d'assurance de l'Assurance Debit MasterCard.

- Les objets ou services obtenus par l'utilisation non autorisée de la carte
- Les maladies graves, grossesse ou blessures préexistantes déjà diagnostiquées et/ou traitées avant la réservation de l'événement / du voyage ou la souscription l'Assurance Debit MasterCard et comportant un risque d'aggravation soudain.
- La tentative de suicide, le suicide ou l'automutilation.
- Les événements en rapport avec des actes intentionnels et délibérés, le non-respect délibéré d'interdictions officielles ou une négligence grave.
- Les événements liés à la commission effective ou à la tentative de commission d'une infraction intentionnelle.
- Les événements survenant vers/dans un pays ou une région vers lesquels le DFAE déconseille de voyager au moment de la réservation ou du départ
- Les pandémies, les épidémies ou les mises en quarantaine au pays de résidence ou à l'étranger.
- Les mesures de restriction de la libre circulation des personnes et des marchandises, ou par des mesures administratives causant une suspension d'activités, dans des cas individuels ou en général, qui ont été décidées par un ou plusieurs États, ou en raison d'autres événements de force majeure.
- Les conséquences d'une décision administrative définie par un ou plusieurs États, p. ex. saisie de fortune, internement, détention ou limitation de déplacement.
- L'annulation totale ou partielle ou interruption des prestations contractuelles par l'organisateur.

L'assurance ne couvre pas les frais :

- Non ordonnés ou non approuvés par l'assureur, ainsi que les mesures et frais dont la prise en charge n'est pas expressément prévue par les CGA.
- Non justifiés par des documents originaux.
- Relatifs à la franchise de la caisse maladie ou toute autre institution de prévoyance.

13. Conditions de base applicables aux prestations d'assurance

Le droit aux prestations est accordé lorsque l'assuré a rempli les obligations en cas de sinistre visées au point 3.1.10 et lorsqu'il a payé à 80% du prix d'acquisition pour un objet/billet ou un voyage au moyen de la carte en cours de validité émise par le preneur d'assurance.

14. Exonération de responsabilité en cas de force majeure

Clause de force majeure

L'assureur ne peut être tenu pour responsable de manquements à l'exécution de prestations résultant de force majeure tels que les pays en état de guerre ou de guerre civile, d'instabilité politique notoire ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, éruption volcanique, désintégration du noyau atomique, épidémie, pandémie ou tout autre cas de force majeure.

Prestations d'assistance

De par la nature de la prestation, l'assureur est tenu à une obligation de moyens et non de résultats. L'assureur ne peut être tenu responsable des dommages matériels et des pertes pécuniaires et plus généralement des conséquences des événements suivants :

- Des agissements ou manquements d'une entreprise tierce prestataire ou partenaire
- Un retard, une information inexacte ou de mauvaise qualité ou de défauts des objets et/ou prestations acquises
- Une incapacité à joindre l'entreprise tierce prestataire.

15. Communication

La communication auprès des assurés se fait sous la responsabilité du preneur d'assurance. Le preneur d'assurance se charge en particulier de mettre à disposition les CGA aux assurés et de les informer des éléments principaux du contrat.

16. Adaptation des prestations

L'assureur se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes « Conditions générales d'assurance Debit MasterCard ». Les changements communiqués par écrit sont réputés valables si le contrat Debit MasterCard n'est pas résilié auprès du preneur d'assurance par écrit avant l'entrée en vigueur du changement.

17. Traitement et transmission de données / recours à des tiers

Les personnes assurées acceptent que Banque du Léman SA ou Europ Assistance fassent appel à des tiers pour l'exécution de leurs missions. Le détenteur de la carte est notamment d'accord pour que Europ Assistance puisse vérifier auprès de Banque du Léman SA si le détenteur de la carte possédait un contrat de carte de crédit valable avec Banque du Léman SA à la date du sinistre. Le titulaire de la carte autorise Banque du Léman SA à fournir ces



renseignements à Europ Assistance. En ce sens, les personnes assurées libèrent ces instances du secret bancaire et d'affaires.

Europ Assistance traite les données personnelles conformément à toutes les réglementations en vigueur en matière de protection des données.

Vous trouverez des informations détaillées concernant ce traitement dans sa politique de confidentialité.

L'édition actuelle est disponible à tout moment sur www.europ-assistance.ch.

18. For

La présente assurance est soumise au droit suisse. Pour toutes les prétentions découlant de la présente assurance, sont compétents les tribunaux du domicile suisse du preneur d'assurance ou de l'assuré, ainsi que ceux au siège de l'assureur.

19. Bases légales complémentaires

Les dispositions de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) ainsi que du Code des obligations (CO) sont aux surplus applicables.





3.2 Dispositions particulières pour les prestations d'assurance

3.2.1 Package shopping

Assurance achat

1. Evénements assurés

L'assureur couvre l'objet assuré en cas de destruction, de vol ou de détérioration jusqu'à 30 jours après l'achat.

Objets assurés

Sont assurés les objets mobiliers à usage personnel achetés en Suisse ou dans l'UE/EEE par l'assuré au moyen de la carte valable pour un prix d'au moins CHF 50 (TVA comprise).

2. Prestations assurées

Dans le cadre d'un événement assuré, l'assureur rembourse les frais de réparation ou de remplacement d'un objet assuré jusqu'à concurrence du montant indiqué dans l'aperçu des prestations au point 2.

3. Exclusions

En complément des exclusions générales et des conditions de base pour les prestations d'assurance, les exclusions spécifiques suivantes s'appliquent :

- L'usure normale
- Le défaut de fabrication ou de matériaux, détérioration interne ou propriété naturelle de l'objet
- L'erreur d'utilisation
- La livraison du produit non conforme à la description de l'état du produit
- Les denrées alimentaires
- Les animaux et plantes
- Les véhicules à moteur
- Les produits d'occasion (les objets d'art ne sont pas considérés comme des produits d'occasion) et de seconde main
- Les espèces, chèques, chèques de voyage, tous les autres papiers-valeurs, billets d'entrée et autres bons
- Les bijoux et montres, métaux précieux et pierres précieuses, dans la mesure où ils ne sont pas transportés ou utilisés conformément à leur destination ou se trouvent sous la garde personnelle du titulaire de la carte
- Les objets qui ont été achetés par l'utilisation non autorisée de la carte
- La disparition d'un objet confié pour un transport à une entreprise
- Les coûts supplémentaires liés à l'achat du bien (par exemple, les frais de livraison).

Assurance billetterie

1. Evénements assurés

L'assureur accorde sa couverture d'assurance lorsque l'assuré est dans l'incapacité de participer à un événement pour lequel le billet d'entrée est assuré, à la suite des événements ci-dessous :

- Accident, maladie, complications de la grossesse ou du décès de l'assuré
- Accident, maladie, complications de la grossesse ou du décès d'un proche de l'assuré
- Aggravation inattendue d'une maladie chronique ou maladie récurrente de l'assuré. La couverture d'assurance n'est accordée que lorsque l'assuré renonce à la participation à l'événement en raison d'une aggravation aiguë inattendue et certifiée médicalement. La condition préalable est que l'état de santé soit stable et que la personne soit apte à participer à l'événement au moment de l'achat du billet d'entrée.
- Cambriolage ou dommages importants à la propriété de l'assuré par suite d'un événement naturel, d'un incendie ou d'un dégât d'eau. La présence de l'assuré à son domicile doit être indispensable.
- Arrivée tardive à la suite d'une défaillance provoquée par un accident, une grève ou une panne du moyen de transport public ou du taxi utilisé par l'assuré pour se rendre au lieu de l'événement. Ces événements doivent être confirmés par un service officiel.
- Arrivée tardive à la suite d'une défaillance provoquée par un accident, ou une panne du moyen de transport privé utilisé par l'assuré pour se rendre au lieu de l'événement. Ces événements doivent être confirmés par un service officiel.

Lorsque l'assuré renonce à l'événement à la suite d'un événement assuré, l'assureur accorde également sa couverture à la personne accompagnant l'assuré dans la mesure où celle-ci renonce également à l'événement.

2. Prestations assurées

Dans le cadre d'un événement assuré, l'assureur prend en charge, à concurrence des montants indiqués dans l'aperçu au point 2, les frais d'annulation et de billetterie effectivement encourus.





3. Exclusions

En complément des exclusions générales et de la condition de base pour les prestations d'assurance, les exclusions spécifiques suivantes s'appliquent :

- Les coûts autres que les frais d'annulation effectifs du billet d'entrée à l'événement
- Mauvaise guérison : Lorsqu'une maladie ou les conséquences d'un accident, d'une opération ou d'une intervention médicale existent déjà au moment de la réservation de l'événement et ne sont pas guéries au début de l'événement
- L'arrivée tardive à la suite d'une panne d'essence, le manque d'entretien ou une perte ou défectuosité de clés
- Les coûts supplémentaires liés à l'achat du billet (par exemple, les frais de livraison).

Garantie meilleur prix

1. Evénements assurés

L'assureur accorde sa couverture jusqu'à 14 jours après l'achat de l'objet à usage personnel, moyennant la carte, dans le cas d'une différence de prix de plus de CHF 30 (TVA comprise) entre le montant effectivement payé par l'assuré et l'offre plus avantageuse, pour autant qu'il s'agisse d'un objet identique (modèle identique, mêmes équipements, même nombre de prestations, numéro de modèle identique), que l'offre de base et concurrente soient en / pour la Suisse et vérifiables et que leurs prix ne soient pas liés une liquidation commerciale.

Objets assurés

Sont assurés les objets mobiliers destinés à un usage personnel, acheté sur le territoire Suisse, auprès d'un commerçant professionnel ayant son siège en Suisse (p.ex. un magasin, vente par correspondance, commerçant en ligne, etc.), par l'assuré, moyennant la carte en cours de validité.

2. Prestations assurées

Dans le cadre d'un événement et objet assuré, l'assureur prend en charge la différence de prix entre l'offre de base de l'objet acheté et l'offre concurrente, à concurrence des montants indiqués dans l'aperçu au point 2.

3. Exclusions

En complément des exclusions générales et des conditions de base pour les prestations d'assurance, les exclusions spécifiques suivantes s'appliquent :

- Les téléphones mobiles
- Les équipements médicaux (par ex. lunettes, verre de contact, accessoires médicaux, appareils médicaux et prothèses dentaires, auditives et orthopédiques)

- Les objets d'occasion et marchandise de seconde main
- Les véhicules à moteur
- Les billets donnant droit à un service (concert, musée, déplacement, etc.)
- Les coûts supplémentaires liés à l'achat du bien (par exemple, les frais de livraison).

Prolongation de garantie

1. Evénements assurés

L'assureur accorde une prolongation de garantie de 12 mois pour un objet nouvellement acquis avec garantie du fabricant, dans le cas d'un dysfonctionnement entraînant une interruption soudaine et imprévue du fonctionnement dans la mesure où l'événement ayant provoqué le dysfonctionnement soient couverts par la garantie du fabricant de l'objet assuré.

Objets assurés

Sont assurés les appareils électriques de type blanc (électroménager), brun (image et son) et gris (informatique) ainsi que leurs accessoires, pour autant qu'ils aient été achetés neufs par l'assuré en Suisse auprès d'un commerçant professionnel ayant son siège en Suisse ou dans l'UE/EEE (p. ex. magasin, vente à distance, commerçant en ligne, etc.), moyennant la carte en cours de validité.

Le prix d'achat de l'objet doit être supérieur à CHF 100 (TVA comprise), être entièrement payé au moment de la survenance du sinistre et être acquis depuis 24 mois au maximum (à compter de la date d'achat) et pour lesquels la garantie du fabricant ne peut plus être invoquée.

Objets non assurés

- Les équipements médicaux (par ex. lunettes, verre de contact, accessoires médicaux, appareils médicaux et prothèses dentaires, auditives et orthopédiques)
- Les véhicules à moteur.

2. Prestations assurées

L'assureur prend en charge les frais de réparation ou de remplacement, pour autant qu'ils soient directement causés par un dysfonctionnement entraînant une interruption soudaine et imprévue du fonctionnement en raison d'une erreur de conception, de matériel, de fabrication ou de calcul et que ces événements soient couverts par la garantie du fabricant de l'objet assuré.

Dans le cadre d'un événement et objet assuré, l'assureur accorde sa couverture à concurrence des montants indiqués dans l'aperçu au point 2.





3. Exclusions

En complément des exclusions générales et des conditions de base pour les prestations d'assurance, les exclusions spécifiques suivantes s'appliquent :

- Tous les événements résultant d'une utilisation non-conforme aux directives du constructeur
- Tous les événements résultant d'une négligence de d'entretien, d'oxydation ou de l'usure normal
- Tous les événements résultants d'une influence externe
- Tous les événements conduisant à un rappel de l'objet par le constructeur
- Tous les événements engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle
- Les rayures, écaillures, égratignures et, plus généralement, tous dommages causés aux boîtiers de l'objet assuré ne nuisant pas à son fonctionnement
- Tous les objets fonctionnant au gaz
- Tous les objets en location ou en leasing
- Tous les objets ayant subis une modification non autorisée par le constructeur
- Tous les objets qui ne bénéficient pas d'une garantie constructeur lors de l'achat
- Tous préjudices liés à la perte de jouissance partielle ou totale de l'objet
- Les frais de devis et examens, suivis ou non de réparation, ainsi que les frais de réparation engagés directement par l'assuré sans l'accord préalable de l'assureur
- Les coûts supplémentaires liés à l'achat du bien (par exemple, les frais de livraison).

4. Obligations en cas de sinistre

En complément des obligations générales, les obligations spécifiques suivantes s'appliquent :

- Remettre à l'assureur le numéro de série de l'objet assuré
- Remettre à l'assureur la facture d'achat lisible de l'objet assuré
- Remettre à l'assureur les conditions de garantie du constructeur lisible de l'objet assuré.

Livraison non conforme

1. Événements assurés

Europ Assistance accorde sa couverture à l'assuré pour les événements suivants, dans le cadre d'une commande d'un objet assuré sur internet :

- L'objet n'est pas livré
Un objet est considéré comme non livré lorsqu'il s'est écoulé plus de 60 jours depuis le paiement et que l'assuré n'a aucune nouvelle du vendeur/fournisseur malgré ses tentatives de contact par écrit.

- L'objet a été livré alors qu'il n'y plus lieu d'être (l'objet livré trop tard ne répond plus au besoin/raison initial de la commande).

Pour les commandes sans délai de livraison défini, un objet est considéré comme n'ayant plus lieu d'être lorsqu'il s'est écoulé plus de 30 jours entre le paiement et la livraison.

Pour les commandes avec un délai de livraison défini, un objet est considéré comme n'ayant plus lieu d'être lorsque le délai de livraison, 5 jours ouvrables minimum, n'est pas respecté.

- L'objet livré est insatisfaisant à la livraison
Un objet est considéré comme insatisfaisant lorsque la livraison est incomplète (l'ensemble/le set d'objet est incomplet), lorsque l'objet réceptionné est endommagé ou ne correspond pas à la commande et que l'assuré a notifié par écrit au vendeur/fournisseur dans les 30 jours dès la réception de l'objet que la commande était insatisfaisante.

Objets assurés

Sont assurés les objets mobiliers destinés à un usage personnel, achetés par un assuré et livrés depuis la Suisse ou un pays membre de l'Espace économique européen (EEE), pour un montant à hauteur minimum de CHF 50 TTC hors frais de livraison ou montage.

2. Prestations assurées

Europ Assistance rembourse les frais de retour et/ou le prix d'achat de l'objet assuré au maximum à hauteur des montants indiqués dans l'aperçu des prestations d'assurance.

L'objet n'est pas livré

- Remboursement du prix d'achat, sous réserve que le fournisseur/vendeur ne rembourse pas l'assuré dans un délai de 90 jours après le retour de l'objet.

L'objet a été livré alors qu'il n'y plus lieu d'être ou l'objet est insatisfaisant à la livraison

Europ Assistance procède à l'indemnisation suivante si le vendeur/fournisseur accepte le retour :

- Remboursement des frais de retour de l'objet assuré au fournisseur/vendeur sous réserve que celui-ci ne les rembourse pas
- Remboursement du prix d'achat de l'objet, si le vendeur/fournisseur ne rembourse pas l'assuré dans les 60 jours après le retour et que celui-ci ne donne pas de nouvelle malgré les tentatives de contact par écrit de l'assuré
- Remboursement du prix d'achat de l'objet, si le vendeur/fournisseur n'exécute pas la nouvelle livraison dans les 60 jours après le retour et que celui-ci ne donne pas





de nouvelle malgré les tentatives de contact par écrit de l'assuré.

Europ Assistance procède à l'indemnisation suivante si le vendeur/fournisseur refuse le retour :

- Remboursement du prix d'achat de l'objet, si le vendeur/fournisseur ne rembourse pas l'assuré dans les 60 jours après le retour et que celui-ci ne donne pas de nouvelle malgré les tentatives de contact par écrit de l'assuré.

L'assuré doit céder l'objet assuré à Europ Assistance à la suite d'une indemnisation (remboursement du prix d'achat de l'objet).

3. Exclusions

Les exclusions spécifiques ci-dessous complètent les exclusions générales :

- Non-livraison de l'objet assuré à la suite d'une grève des bureaux de poste ou des entreprises de transport concernés
- Non-livraison ou livraison tardive de l'objet assuré en raison d'une adresse de livraison incorrecte/invalid
- Événements en rapport à l'insolvabilité du fournisseur/vendeur
- Dommages dus à une livraison tardive sans que l'assuré n'ait déjà payé l'achat de l'objet

Objets non assurés

Les objets suivants ne sont pas assurés :

- Les denrées alimentaires
- Les animaux et plantes
- Les véhicules à moteur
- Les produits d'occasion (les objets d'art ne sont pas considérés comme des produits d'occasion) et de seconde main
- Les espèces, chèques, chèques de voyage, tous les autres papiers-valeurs, billets d'entrée et autres bons
- Les bijoux et montres, métaux précieux et pierres précieuses, dans la mesure où ils ne sont pas transportés ou utilisés conformément à leur destination ou se trouvent sous la garde personnelle de l'assuré.

4. Obligations en cas de sinistre

Les obligations spécifiques ci-dessous complètent les obligations générales :

- En cas de non-livraison dans les 30 jours : Remettre à Europ Assistance une déclaration signée par l'assuré que les marchandises commandées n'ont pas été livrées et une copie de la lettre par laquelle le vendeur/fournisseur

a été averti, ainsi que la déclaration écrite du vendeur/fournisseur

- L'assuré doit notifier au vendeur par écrit dans les 30 jours suivants la livraison que l'objet assuré reçu n'est pas conforme à l'objet commandé
- L'assuré doit notifier au vendeur par écrit dans les 30 jours suivants la livraison que l'objet assuré reçu était endommagé à sa réception
- L'assuré doit notifier au vendeur par écrit dans les 30 jours suivant la livraison que la livraison de la commande était incomplète.





3.2.2 Package voyage

Assistance médicale

Recherche & sauvetage

Événements assurés

L'assureur accorde à l'assuré sa couverture d'assurance lorsque l'assuré ne peut plus poursuivre son voyage (déjà entamé) à la suite d'un événement mentionné ci-dessous :

- Accident, maladie, complication de grossesse, disparition ou décès de l'assuré.

Prestations assurées

L'assureur participe aux frais d'opération de recherche et de sauvetage, à concurrence du montant indiqué dans l'aperçu des prestations au point 2.

Lorsque l'assuré est officiellement porté disparu, l'assureur participe aux frais de recherche, ce même en l'absence d'événement assuré, indépendamment de son état de santé.

Exclusions

En complément des exclusions générales, les exclusions spécifiques suivantes s'appliquent :

- En cas d'enlèvement, la couverture pour les frais de recherche expire avec la certitude de l'enlèvement.

Transport d'urgence

Événements assurés

L'assureur accorde à l'assuré sa couverture d'assurance lorsque l'assuré ne peut plus poursuivre son voyage à la suite d'un événement mentionné ci-dessous :

- Accident, maladie ou complication de grossesse ou décès de l'assuré pour lequel une intervention médicale en urgence est indiquée et attestée par un médecin.

Prestations assurées

L'assureur organise et prend en charge, sur décision des médecins de l'assureur :

- Le transport d'urgence vers le service hospitalier, dans la mesure du possible, le plus proche de son domicile (par ambulance, train, avion de ligne ou avion sanitaire).

Lorsque l'assuré est malade ou blessé lors d'un voyage, les médecins de l'assureur se mettent en relation avec le médecin local, éventuellement avec le médecin traitant, afin de décider de la meilleure conduite à tenir dans l'intérêt de l'assuré.

L'assureur ne peut en aucun cas se substituer aux organismes officiels locaux de secours d'urgence, tels que la police ou les pompiers. Seul l'intérêt médical de l'assuré et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont

pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

Exclusions

En complément des exclusions générales, les exclusions spécifiques suivantes s'appliquent :

- L'organisation et la prise en charge du transport d'urgence pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'assuré de poursuivre son voyage.

Rapatriement de l'assuré

Événements assurés

L'assureur accorde à l'assuré sa couverture d'assurance lorsque l'assuré ne peut plus poursuivre son voyage (déjà entamé) à la suite d'un événement mentionné ci-dessous :

- Accident, maladie, complication de grossesse ou décès de l'assuré pour lequel une intervention médicale en urgence n'est pas nécessaire.

Prestations assurées

L'assureur organise et prend en charge, sur décision des médecins de l'assureur :

- Le retour au domicile (en train ou avion de ligne)

Dès que les médecins de l'assureur jugent que l'état de santé de l'assuré lui permet de voyager sans surveillance médicale, l'assureur prend en charge et organise le retour au domicile de l'assuré. Ce transport ne peut être organisé qu'avec l'accord préalable des médecins de l'assureur et après avis du médecin traitant local. Seul l'intérêt médical de l'assuré et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

L'assureur participe à concurrence du montant indiqué dans l'aperçu des prestations au point 2.

Lorsqu'un assuré décède au cours d'un voyage, l'assureur organise et prend en charge le transport de la personne défunte jusqu'au lieu désigné des obsèques dans son pays de résidence. L'assureur participe aux frais de cercueil et d'obsèques de la personne défunte à concurrence du montant de CHF 5'000.





Exclusions

En complément des exclusions générales, les exclusions spécifiques de la couverture transport d'urgence au point 3.3.2 s'appliquent.

Assistance voyage

Annulation ou départ modifié du voyage

Événements assurés

L'assureur accorde sa couverture d'assurance lorsque l'assuré est dans l'incapacité de commencer (annulation ou départ retardé) son voyage à la suite d'un événement mentionné ci-dessous :

- Accident, maladie, complications de grossesse ou décès de l'assuré
- Accident, maladie, complications de grossesse ou décès d'un proche de l'assuré
- Accident, maladie, complications de grossesse ou décès de la personne qui remplace l'assuré sur son lieu de travail
- Le cambriolage ou les dommages importants au domicile de l'assuré par suite d'un événement naturel, d'un incendie ou d'un dégât d'eau
- Le vol de titre de transport, de passeport ou de carte d'identité 24 heures avant le début du voyage
- La défaillance suite à un accident ou une panne du véhicule privé, du moyen de transport public ou taxi utilisé pendant le voyage direct vers le lieu de départ officiel du pays de domicile.
- Arrivée tardive à la suite d'une défaillance provoquée par un accident ou une panne du véhicule privé, du moyen de transport public ou taxi utilisé pour se rendre au lieu de départ du voyage (aéroport, gare, port).

Prestations assurées

L'assureur rembourse les frais d'annulation (ou d'interruption si le départ est retardé) du voyage, de location de biens à destination ainsi que de cours/formation.

Les prestations fournies par l'assureur avant le voyage en raison d'un événement assuré sont limitées, au prix effectif payé par l'assuré mais, à concurrence du montant indiqué dans l'aperçu des prestations au point 2.

En cas de voyage ou de location avec plusieurs personnes, les prestations fournies avant le voyage en raison d'un événement assuré sont limitées à la part de l'assuré.

Interruption du voyage (retour anticipé)

Événements assurés

L'assureur accorde sa couverture d'assurance lorsque l'assuré est dans l'incapacité de poursuivre son voyage

comme initialement prévu (**retour anticipé**) à la suite d'un événement mentionné ci-dessous :

- Accident, maladie, complications de grossesse ou décès de l'assuré
- Accident, maladie, complications de grossesse ou décès d'un proche de l'assuré
- Accident, maladie, complications de grossesse ou décès de la personne qui remplace l'assuré sur son lieu de travail
- Le cambriolage ou les dommages importants au domicile de l'assuré par suite d'un événement naturel, d'un incendie ou d'un dégât d'eau
- Circonstances exceptionnelles.

Prestations assurées

L'assureur organise et prend en charge pour l'assuré les frais supplémentaires de retour (par train ou avion de ligne), à concurrence du montant indiqué dans l'aperçu des prestations au point 2. Le choix du type de transport appartient à l'assureur.

Prolongation du voyage (retour retardé)

Événements assurés

L'assureur accorde sa couverture d'assurance lorsque l'assuré est dans l'incapacité de poursuivre son voyage comme initialement prévu (**retour retardé**)

à la suite d'un événement mentionné ci-dessous :

- Accident, maladie, complications de grossesse ou décès de l'assuré
- Accident, maladie, complications de grossesse ou décès d'un proche de l'assuré
- Accident, maladie, complications de grossesse ou décès de la personne qui remplace l'assuré sur son lieu de travail
- Le cambriolage ou les dommages importants au domicile de l'assuré par suite d'un événement naturel, d'un incendie ou d'un dégât d'eau
- Circonstances exceptionnelles.

Prestations assurées

L'assureur organise et prend en charge pour l'assuré les frais supplémentaires de retour (par train ou avion de ligne), à concurrence du montant indiqué dans l'aperçu des prestations au point 2. Le choix du type de transport appartient à l'assureur.





Bagages – retard d'acheminement

Objets privés assurés

Les effets personnels de l'assuré emportés en voyage ou confiés à une entreprise de transport public avec laquelle l'assuré voyage au lieu de destination.

Objets non assurés

- Les effets faisant l'objet d'un contrat dédié de transport
- Les bijoux de toute sorte et accessoires, montres, parfums, produits de beauté, fourrures, objets d'art ou de collection, instruments de musique, alcools, tabacs, denrées périssables et armes
- Le numéraire, les titres de transport, les abonnements, les cartes membres, les papiers-valeurs, les livrets d'épargne et les métaux précieux
- Les logiciels de toute sorte
- Tout objet se déplaçant sur ses propres essieux ainsi que les appareils volants, y compris leurs accessoires.

Événements assurés

L'assureur accorde sa couverture d'assurance lorsque les bagages de l'assuré arrivent au lieu de destination du voyage au moins quatre heures après l'arrivée de l'assuré.

Prestations assurées

L'assureur rembourse les frais générés par l'achat de vêtement et d'articles d'hygiène indispensable, à concurrence des montants indiqués dans l'aperçu au point 2.

Exclusions

En complément des exclusions générales, les exclusions spécifiques suivantes s'appliquent :

- Les vêtements et articles d'hygiène achetés par l'assuré après la livraison des bagages
- L'arrivée tardive des bagages au retour de voyage de l'assuré
- Les retards dus à la confiscation des bagages de l'assuré par les autorités (douane, police).

Obligations en cas de sinistre

En complément des obligations générales, les obligations spécifiques suivantes s'appliquent :

- Signaler au prestataire l'irrégularité dans le transport des bagages et faire établir rapport de l'événement.

Bagages - dommages aux bagages privés

Objets assurés

Les effets personnels de l'assuré emportés en voyage ou confiés à une entreprise de transport public avec laquelle l'assuré voyage au lieu de destination.

Événements assurés

L'assureur accorde sa couverture d'assurance en cas de dommages, perte, détresse, destruction ou de vol des bagages pendant le voyage. Sont également assurés les frais occasionnés afin de réduire un dommage lors d'un événement assuré.

Prestations assurées

L'assureur rembourse les frais de réparation, à concurrence de la valeur de remplacement de l'objet assuré, mais au maximum à hauteur des montants indiqués dans l'aperçu au point 2.

Lorsque l'objet ne peut être réparé, l'assureur rembourse l'assuré à hauteur de la valeur de remplacement de l'objet, mais au maximum à hauteur des montants indiqués dans l'aperçu au point 2. L'assureur applique une franchise de CHF 200.

En dérogation à l'obligation de remise des justificatifs d'achats des objets assurés, l'assureur accorde à l'assuré la possibilité de bénéficier du système de forfait. Le système de forfait ne requière pas de justificatifs d'achat, n'applique pas de franchise et indemnise au maximum à concurrence de CHF 500/ par événement.

Exclusions

En complément des exclusions générales, les exclusions spécifiques suivantes s'appliquent :

- Le système de forfait ne s'applique pas en supplément du système standard (indemnisation à la valeur de remplacement de l'objet)
- Les dommages causés par l'assuré ou un proche de l'assuré, intentionnellement ou non
- Les dommages résultant d'objets assurés oubliés ou laissés sans surveillance dans un lieu public hors de portées directes de l'assuré
- Les dommages de perte non occasionnés par la société de transport utilisée par l'assuré pour son propre transport à destination
- Les dommages consécutifs à des infractions à la circulation routière, aux prescriptions de douane, à la confiscation, à l'enlèvement ou à la rétention par un gouvernement ou une autre autorité
- Les dommages qui résultent d'éclats d'email ou de laque, d'égratignures, d'éraflures, de frottement, de bosselures, de craquelures et de décollements de toutes sortes
- Les dommages qui résultent de l'influence du climat ou de la température
- Les dommages qui résultent de vol dans le véhicule privé ou de location.

Obligations en cas de sinistre





Assurance Debit MasterCard
Conditions générales d'assurance

En complément des obligations générales, les obligations spécifiques suivantes s'appliquent :

- Signaler le vol ou le détournement à la police et en faire établir un rapport écrit
- Signaler au prestataire le dommage aux bagages et en faire établir un rapport écrit
- Remise à l'assureur des justificatifs d'achats originaux (ou bon de garantie).

