

Bank  
Banque  
Banca

**CLER**

# Conditions générales d'assurance (CGA) E359 relatives à l'assurance de la Visa Debit



Informations sur votre assurance 3

Aperçu des prestations d'assurance 5

1. Dispositions générales 6

1.1 Personnes assurées, dispositions particulières 6

1.2 Exclusions générales 6

1.3 Prétentions envers des tiers 6

1.4 Autres dispositions 6

1.5 Obligations en cas de sinistre 7

2. Assurance shopping 8

2.1 Prolongation de garantie 8

2.2 Garantie du meilleur prix 9

2.3 Assurance achats 10

2.4 Assurance billet 11

2.5 Protection de l'achat en ligne 12

3. Glossaire 14

# Informations sur votre assurance

**Chère cliente,  
Cher client,**

Votre Visa Debit vous permet de bénéficier d'une couverture d'assurance diversifiée. C'est pourquoi nous tenons à vous renseigner en détail sur l'assureur tout en vous donnant un aperçu des principaux éléments du contrat d'assurance (art. 3 de la loi sur le contrat d'assurance).

## Qui sont vos partenaires contractuels?

L'assureur du risque pour la présente assurance est: Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, 9001 Saint-Gall. Responsable de la présente assurance: Assurance voyages européenne (nommée «ERV» dans les CGA), succursale de Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, dont le siège est situé à la St. Alban-Anlage 56, case postale, CH-4002 Bâle.

## Qui est le bénéficiaire de l'assurance?

La preneuse d'assurance est la Banque Cler, Aeschenplatz 3, CH-4002 Bâle. La preneuse d'assurance est la Banque Cler, Aeschenplatz 3, CH-4002 Bâle.

## Qui est débitrice des primes?

Le bénéficiaire de l'assurance (la Banque Cler) s'acquitte des primes.

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

Les présentes Conditions générales d'assurance (CGA) déterminent les événements dont découle l'obligation de prestation de l'ERV.

## Quelle est la nature des prestations dues?

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

## Quelles sont les personnes assurées?

En qualité de bénéficiaire de l'assurance, la Banque Cler a conclu un contrat d'assurance collective avec l'ERV. L'ERV accorde donc uniquement une couverture d'assurance au titulaire d'une Visa Debit valable si celle-ci a été émise en Suisse par la Banque Cler. Il en résulte alors un droit de créance direct en rapport avec les prestations d'assurance. Sont coassurées les personnes suivantes vivant dans le même foyer que le titulaire de la carte: son conjoint ou concubin, les parents, les grands-parents et les enfants. Ses enfants mineurs ne vivant pas avec lui sous le même toit, ainsi que les enfants mineurs en vacances ou recueillis sont également assurés. Deux personnes vivant en communauté avec leurs enfants sont assimilées à une famille.

## Quelles sont les obligations des personnes assurées?

En votre qualité de personne assurée, vos principales obligations sont les suivantes:

- En cas de sinistre, vous devez immédiatement le signaler à l'ERV.
- Lors d'investigations de l'ERV en cas de sinistre, vous devez coopérer (devoir de coopération).
- L'ERV exige que vous preniez les mesures raisonnablement exigibles pour restreindre et élucider le dommage (obligation de réduire le dommage).

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

La couverture d'assurance débute lors de la prise de possession de la Visa Debit et prend fin lorsque la carte arrive à expiration ou à la dissolution du contrat de la carte (résiliation ou blocage définitif sans carte de remplacement par la Banque Cler ou par vous). En outre, la couverture d'assurance prend fin lors de la résiliation du contrat d'assurance collective entre la Banque Cler et l'ERV.

### **Qu'advient-il de vos données personnelles et pourquoi sont-elles requises?**

L'ERV respecte la loi suisse sur la protection des données dans chacune de ses activités. Elle est seulement autorisée à transmettre toutes les données aux coassureurs, aux réassureurs, aux autorités, aux compagnies et institutions d'assurance, aux systèmes d'information centralisés des compagnies d'assurance, aux autres unités du groupe, aux hôpitaux, médecins, experts externes et autres personnes concernées, en Suisse et à l'étranger, si nécessaire et dans la mesure requise. Elle peut également se procurer les renseignements nécessaires auprès de toutes ces entités. De plus, pour faire valoir des droits de recours, des informations peuvent être transmises à d'autres tiers civilement responsables et à leur assurance de responsabilité civile.

Les données sont collectées, traitées, conservées et supprimées physiquement et/ou électroniquement dans le respect des prescriptions légales. Ainsi, les données portant sur la correspondance avec la clientèle doivent être conservées pendant 10 ans au moins à compter de la résiliation du contrat et les données concernant les sinistres pendant 10 ans au moins après la liquidation du sinistre.

Les données peuvent être conservées sous forme physique et/ou électronique et utilisées pour le traitement de cas d'assurance ainsi qu'à des fins de lutte contre la fraude.

### **Que faut-il encore savoir?**

Pour faciliter la compréhension, seul le masculin générique est employé, celui-ci sous-entendant néanmoins toujours les personnes du sexe féminin.

En cas de doute, seule la version allemande de ces documents 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'as-

surance 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 par année d'assurance
Prolongation de garantie	1 an 1000
Garantie du meilleur prix	1 000 (maximum 5 événements par an)
Assurance achats	1000
Assurance billet	1000
Protection de l'achat en ligne	1000

# 1. Dispositions générales

## 1.1 Personnes assurées, dispositions particulières

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

La couverture d'assurance existe lorsqu'au **minimum 80%** de la prestation initiale ont été payés avec une carte Visa Debit valable (non résiliée ou bloquée) émise par le bénéficiaire de l'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

Si la personne assurée a été dédommagée par un tiers responsable ou par son assureur, aucune indemnité n'est due au titre du présent contrat. Si l'ERV est intervenue en lieu et place du responsable, la personne assurée doit lui céder ses prétentions contre les tiers jusqu'à concurrence des dépenses que l'ERV a engagées.

En cas d'assurance multiple (assurance facultative ou obligatoire), l'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 réglementations légales de la double assurance s'appliquent.

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

## 1.4 Autres dispositions

- Après la survenance d'un sinistre, les prétentions se prescrivent par deux ans.
- L'ayant droit dispose exclusivement comme for de celui de son domicile en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein ou de celui du siège de l'ERV, à Bâle. Le présent contrat est régi par le droit suisse.
- Les prestations indûment perçues par le titulaire de la carte doivent être remboursées à l'ERV dans un délai de 30 jours, de même que les frais s'y rapportant.
- 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).
- L'ERV verse en principe ses prestations en CHF. La conversion des monnaies étrangères est effectuée sur la base du cours de change du jour lors où ces frais ont été payés par la personne assurée.
- Une fois que le sinistre a été payé par l'ERV, le bénéficiaire de l'assurance cède automatiquement et en bloc à l'ERV ses créances issues du contrat d'assurance.
- L'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 ou une restriction des résolutions de l'ONU ni une violation de sanctions commerciales ou économiques de la Suisse, de l'Union européenne et des Etats-Unis d'Amérique.



### 1.5 Obligations en cas de sinistre

Adressez-vous

- en cas de sinistre, au service des sinistres de l'ERV, case postale, CH-4002 Bâle, téléphone +41 58 275 27 27, fax +41 58 275 27 30, sinistres@erv.ch. Les formulaires de déclaration de sinistre en ligne sont disponibles à l'adresse [www.erv.ch/schaden-cler](http://www.erv.ch/schaden-cler)
- en **cas d'urgence**, à la CENTRALE D'ALARME (service 24 heures sur 24) en appelant soit le numéro **+41 848 801 803**, soit le **numéro gratuit +800 8001 8003**, fax +41 848 801 804. Elle est à votre disposition jour et nuit (également le dimanche et les jours fériés). La CENTRALE D'ALARME vous conseillera au sujet de la démarche à suivre et vous apportera l'aide nécessaire.

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

L'assureur doit recevoir

- immédiatement les renseignements demandés,
- les documents nécessaires et
- les coordonnées bancaires (IBAN de la Banque Cler). Si nous ne disposons d'aucune indication y relative, les frais de virement de 40 CHF sont à la charge de la personne assurée.

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 observées.

Aucune prestation de l'assureur n'est exigible s'il en résulte un préjudice pour celui-ci et si

- la personne assurée déclare sciemment des faits inexacts,
- la personne assurée dissimule des faits ou
- la personne assurée ne remplit pas ses obligations (entre autres confirmation et quittances).

## 2. Assurance shopping

### 2.1 Prolongation de garantie

#### 2.1.1 Objets assurés

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.

L'objet doit avoir été payé au minimum à 80% avec la carte pour laquelle l'assurance est valable.

Objets assurés:

- ✓ 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 cinema, 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: 50 CHF**

#### 2.1.2 Durée d'assurance

La période de prolongation de garantie commence à l'expiration de la garantie du fabricant et dure 12 mois (1 an).

#### 2.1.3 Prestations assurées

L'assurance prolonge la garantie du fabricant et rembourse les frais de

- ✓ réparation ou de remplacement en cas de sinistres qui auraient été couverts par la garantie d'origine du fabricant.

Le dédommagement s'élève, après expiration de la garantie du fabricant, à 90% du prix d'achat original. La somme d'assurance est limitée conformément à l'aperçu des prestations d'assurance par année d'assurance.

#### 2.1.4 Objets non assurés:

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

#### 2.1.5 Evénements et frais non assurés:

- ✗ dommages qui ne tombent pas sous la garantie d'origine du fabricant, p. ex. 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;
- ✗ 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;
- ✗ dommages consécutifs, frais de tiers, entretiens, inspections, expertises, nettoyages, réparations d'ordre esthétique, qui n'affectent pas la fonctionnalité, les 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.



### 2.1.6 Procédure en cas de sinistre

L'ayant droit doit immédiatement signaler à l'ERV un dommage survenu dès qu'il est constaté.

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 justificatif d'achat;
- original ou copie du relevé de la Visa Debit, duquel il ressort qu'au moins 80% du prix d'achat ont été payés avec la carte;
- 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;
- tous les autres documents pertinents réclamés.

## 2.2 Garantie du meilleur prix

### 2.2.1 Objets assurés

La garantie du meilleur prix garantit à la personne assurée le meilleur prix lors de l'achat d'un objet neuf.

La différence de prix entre le prix initialement payé et le prix inférieur proposé pour le même objet identique au cours d'une durée limitée doit être d'au moins 30 CHF. L'objet identique proposé à un prix inférieur doit être de la même marque, du même modèle, avoir le même nom et/ou le même numéro et être vendu par un prestataire commercial (boutique, société de vente par correspondance, fournisseur d'accès internet ou sites internet, grand magasin) enregistré en Suisse.

L'objet d'origine doit avoir été payé au minimum à 80% avec la carte pour laquelle l'assurance est valable.

**Valeur minimale des objets: 50 CHF**

### 2.2.2 Durée d'assurance

La couverture d'assurance commence à la date d'achat et dure 14 jours.

### 2.2.3 Prestations assurées

L'assureur rembourse la

- ✓ différence de prix entre le prix initialement payé avec la carte assurée selon le justificatif d'achat (TVA incluse) et/ou le relevé de la Visa Debit et le prix inférieur du même objet.

La somme d'assurance est limitée conformément à l'aperçu des prestations d'assurance par année d'assurance.

### 2.2.4 Objets non assurés:

- ✗ espèces, chèques, billets, actions ou autres valeurs mobilières négociables, métaux précieux, marques, billets de loterie, cartes d'entrée;
- ✗ fourrures, bijoux, joaillerie ou autres pierres précieuses et articles contenant de l'or ou d'autres métaux précieux de toute nature;
- ✗ art, antiquités, armes ou autres objets de collection;
- ✗ tout véhicule à moteur y compris les voitures, bateaux, avions et/ou tout équipement nécessaire à leur fonctionnement;
- ✗ plantes ou animaux vivants;
- ✗ marchandises périssables telles que la nourriture, les boissons, le tabac ou le carburant;
- ✗ pièces uniques sur mesure ou personnalisées;
- ✗ objets d'occasion, réutilisés, restaurés;
- ✗ offres de produits soldés telles que «Liquidation pour cause de cessation d'activité»;
- ✗ objets vendus avec des coupons du fabricant ou des remises pour le personnel ou des objets vendus avec des remises spéciales, des produits gratuits ou uniques, des obligations contractuelles ou d'autres offres limitées;
- ✗ objets de magasins spécialisés qui ont été proposés dans des lieux qui ne sont pas ouverts au public, tels que des clubs ou des associations;
- ✗ objets qui ont été proposés en dehors de la Suisse ou par des sociétés ou des sites internet qui ne sont pas enregistrés en Suisse.

**2.2.5 Événements et frais non assurés:**

- ✗ offres publiées avant la date d'achat ou plus de 14 jours après;
- ✗ frais de transport et de traitement ou taxes;
- ✗ les services qui ont été achetés avec l'objet, tels que la main-d'œuvre rémunérée, la maintenance, la réparation ou l'installation de produits, de biens ou de la propriété ou des conseils professionnels de toute nature.

**2.2.6 Procédure en cas de sinistre**

L'ayant droit doit immédiatement signaler à l'ERV un dommage survenu dès qu'il est constaté.

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 justificatif d'achat;
- original ou copie du relevé de la Visa Debit, duquel il ressort qu'au moins 80% du prix d'achat ont été payés avec la carte; et
- preuve (p. ex. prospectus) montrant l'objet identique acheté, y compris la date de vente et/ou d'émission ainsi que le prix d'offre inférieur du fournisseur tiers.

**2.3 Assurance achats****2.3.1 Objets assurés**

L'assurance achats offre une protection contre le vol, le vol avec effraction, le brigandage, la destruction ou la détérioration pendant une durée limitée pour les biens meubles nouvellement achetés. L'objet assuré doit avoir été payé au minimum à 80% avec la carte pour laquelle l'assurance est valable.

**Valeur minimale des objets: 50 CHF**

**2.3.2 Durée d'assurance**

L'assurance achats offre une protection pour les objets nouvellement achetés pendant 30 jours à compter de la date d'achat.

**2.3.3 Prestations assurées**

L'assureur rembourse les frais de

- ✓ réparation ou de remplacement de l'objet assuré.

L'assureur décide si l'objet doit être réparé, remplacé par un objet de même valeur ou indemnisé à concurrence du montant initialement payé selon le justificatif d'achat.

Si l'objet fait partie d'une paire ou d'un ensemble, l'assureur ne paie que la partie endommagée, à condition que l'objet ne soit pas inutilisable sans l'autre partie. Si l'assurance paie la paire ou l'ensemble en raison d'un événement assuré, la partie restante devient la propriété de l'assureur. La partie existante reste en possession de l'assurance jusqu'à ce que l'objet perdu ou endommagé soit récupéré.

La somme d'assurance est limitée conformément à l'aperçu des prestations d'assurance par année d'assurance.

**2.3.4 Objets non assurés:**

- ✗ espèces, chèques, billets, actions ou autres valeurs mobilières négociables, métaux précieux, marques, billets de loterie ou cartes d'entrée;
- ✗ fourrures, bijoux, joaillerie ou autres pierres précieuses et articles contenant de l'or ou d'autres métaux précieux de toute nature;
- ✗ art, antiquités, armes ou autres objets de collection;
- ✗ véhicules à moteur tels que les voitures, bateaux, avions et/ou tout équipement nécessaire à leur fonctionnement;
- ✗ objets/appareils fixés de façon permanente au bâtiment dans le ménage, tels que les tapis, sols, carrelages, appareils de climatisation ou de chauffage;
- ✗ objets qui sont loués ou font l'objet d'un leasing;
- ✗ objets d'occasion, réutilisés, restaurés.

**2.3.5 Événements et frais non assurés**

- ✗ dommages tombant sous la garantie du fabricant;
- ✗ frais de transport et de traitement ou taxes;

- ✗ perte ou détérioration causée par la vermine, des termites, des insectes, la pourriture, l'humidité, la chaleur, la rouille ou des bactéries;
- ✗ perte ou détérioration due à des défauts mécaniques ou électriques, des erreurs logicielles, des erreurs de données, y compris, mais sans s'y limiter, toute interruption de l'alimentation électrique, des fluctuations de tension électrique, des courts-circuits ou des pannes de télécommunications ou de systèmes de satellites;
- ✗ perte ou détérioration résultant de l'usure normale;
- ✗ perte ou détérioration causée par une mauvaise utilisation (y compris la découpe, le sciage et la déformation);
- ✗ perte ou détérioration d'objets laissés sans surveillance dans un endroit accessible au public;
- ✗ perte ou détérioration due à ou en relation avec des accidents nucléaires, biologiques ou chimiques;
- ✗ perte ou détérioration résultant de la confiscation par les gouvernements, les autorités publiques ou les agents des douanes;
- ✗ perte ou détérioration dus à la pollution environnementale ou à la contamination de toute nature.

### 2.3.6 Procédure en cas de sinistre

L'ayant droit doit immédiatement signaler à l'ERV un dommage survenu dès qu'il est constaté.

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 justificatif d'achat;
- original ou copie du relevé de la Visa Debit, duquel il ressort qu'au moins 80% du prix d'achat ont été payés avec la carte;
- rapport de police en cas de vol, vol avec effraction ou brigandage;
- coordonnées de l'entreprise ou de la personne ayant constaté le défaut de l'objet et qui peut réaliser la réparation éventuelle en qualité de réparateur agréé par le fabricant concerné, y compris le devis des frais de réparation;
- tous les autres documents pertinents réclamés.

En cas de détériorations, l'ayant droit peut être tenu de renvoyer à ses frais l'objet endommagé à l'assureur pour plus de clarifications.

## 2.4 Assurance billet

### 2.4.1 Disposition spéciale, étendue de la couverture, durée de validité

Le billet d'origine de la manifestation doit avoir été payé au minimum à 80% avec la carte pour laquelle l'assurance est valable.

Les prestations sont limitées aux billets de concert, aux frais d'inscription pour les courses à pied urbaines ou à d'autres billets de manifestations.

La couverture d'assurance est valable en Europe et débute lors de la réservation définitive et se termine lors du début de la manifestation (entrée ou compostage du billet).

### 2.4.2 Evénements assurés

L'ERV accorde une couverture d'assurance lorsque la personne assurée ne peut pas participer à la manifestation réservée en raison d'un événement cité ci-après, dans la mesure où celui-ci s'est produit après la réservation de la manifestation:

- ✓ maladie grave imprévisible, blessure grave, complication grave de la grossesse ou décès d'une personne assurée ou d'une personne qui lui est très proche;
- ✓ grossesse de la personne assurée si la date de la manifestation est postérieure à la 24<sup>e</sup> semaine de grossesse ou si la manifestation présente un risque pour l'enfant à naître;
- ✓ dommage grave aux biens de la personne assurée à son domicile en raison d'un incendie, de l'action des forces de la nature, d'un vol ou d'un dégât des eaux nécessitant ainsi la présence de cette personne chez elle;
- ✓ défaillance ou retard – tous deux dus à un défaut technique – du moyen de transport public à utiliser pour se rendre sur le lieu de la manifestation;
- ✓ défaillance (incapacité de circuler) à la suite d'un accident ou d'une panne (à l'exclusion des pannes d'essence et de clés) du véhicule privé ou du taxi utilisé pour se rendre directement sur le lieu de la manifestation.

Si une personne assurée ne peut pas être présente à la suite d'un événement assuré, les autres personnes assurées n'ont droit aux prestations que si elles sont parentes ou parentes par alliance avec celle-ci.

Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique sans que celle-ci paraisse remettre en cause sa participation à la manifestation lors de la conclusion de l'assurance, l'ERV rembourse les frais assurés qui résulteraient d'une annulation de la participation en raison d'une aggravation importante aiguë imprévisible de cette maladie. Il en va de même en cas de décès de la personne assurée consécutif à la maladie chronique.

#### 2.4.3 Prestations assurées

L'événement déclencheur de l'annulation de la participation à la manifestation est déterminant pour l'évaluation du droit aux prestations. Les événements antérieurs ou ultérieurs ne sont pas pris en considération.

L'ERV rembourse les frais d'annulation effectivement encourus (hors frais de traitement) si la personne assurée ne peut pas participer à la manifestation réservée en raison de l'événement assuré.

#### 2.4.4 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- ✗ si l'organisateur annule la manifestation ou aurait dû l'annuler pour des raisons objectives;
- ✗ lorsque la maladie motivant l'annulation résulte d'une complication ou des suites d'une opération ou d'un traitement médical déjà prévu au moment de l'entrée en vigueur de l'assurance;
- ✗ si la personne assurée ne s'est pas remise, avant le début de la manifestation, d'une maladie ou des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention chirurgicale préexistant au moment de la réservation;
- ✗ en cas d'annulation pour maladie, blessure ou complication d'une grossesse, sans indication médicale et si aucun certificat médical n'a été établi lors d'un constat le plus immédiat possible de la capacité à participer.

#### 2.4.5 Procédure en cas de sinistre

Il faut transmettre les documents suivants à l'ERV:

- la facture de la manifestation;
- le billet original;
- les documents ou attestations officielles prouvant la survenance du dommage;
- l'original ou une copie du relevé de la Visa Debit, duquel il ressort qu'au moins 80 % du prix d'achat ont été payés avec la carte.

### 2.5 Protection de l'achat en ligne

#### 2.5.1 Objets assurés

Les biens meubles achetés sur Internet et payés à hauteur de 80 % au minimum avec une carte pour laquelle l'assurance est valable sont assurés.

**Valeur minimale des objets: 50 CHF**

#### 2.5.2 Etendue de l'assurance

L'assureur accorde une couverture d'assurance dans les cas suivants:

- ✓ L'objet reçu ne correspond pas à celui initialement commandé, ce dont le vendeur sera informé par écrit dans les 30 jours suivant la livraison.
- ✓ L'objet assuré est livré d'une manière qui ne permet plus une fonctionnalité adaptée à sa destination, telle qu'une casse ou une livraison incomplète, qui sera communiquée au vendeur par écrit dans les 30 jours suivant la livraison.
- ✓ L'objet assuré n'est pas livré dans les 30 jours suivant le débit de l'intégralité du prix d'achat et après un avertissement écrit au fournisseur sans indication de motifs (notification d'un retard de livraison).

### 2.5.3 Prestations assurées

L'assureur rembourse les frais de retour et/ou le prix d'achat comme suit:

- ✓ Les frais de retour de l'objet assuré au vendeur si le vendeur accepte le retour et consent à une livraison de remplacement ou au remboursement du prix d'achat.
- ✓ Le cas dans lequel le vendeur supporte les frais de retour demeure réservé.
- ✓ Les frais de retour de l'objet assuré au vendeur ainsi que le prix d'achat si le vendeur n'accepte pas le retour, ou s'il l'accepte, mais ne procède ni à la livraison de remplacement, ni au remboursement du prix d'achat dans les 90 jours.
- ✓ Le prix d'achat facturé si le vendeur ne livre pas l'objet dans les 30 jours.

Après que l'assureur a remboursé le prix d'achat, toute livraison de remplacement ou remboursement du prix d'achat par le vendeur doit être cédé à l'assureur.

La somme d'assurance est limitée conformément à l'aperçu des prestations d'assurance par année d'assurance.

### 2.5.4 Objets non assurés:

- ✗ animaux vivants, plantes, espèces, chèques de voyage, billets, sûretés ou autres effets de commerce transmissibles, toutes prestations liées à l'objet assuré ou à sa livraison, bijoux ou pierres précieuses, données téléchargées sur Internet (y compris données MP3, photos et logiciels), biens proposés lors d'enchères en ligne.

### 2.5.5 Événements non assurés:

- ✗ défaut de livraison de l'objet assuré à la suite d'une grève de la poste ou de l'entreprise de transport concernée;
- ✗ non-livraison ou livraison tardive de l'objet assuré en raison d'informations incorrectes / invalides concernant l'adresse de livraison;
- ✗ dommages dus à un retard de livraison sans débit du compte de la personne assurée.

### 2.5.6 Procédure en cas de sinistre

L'ayant droit doit immédiatement signaler à l'ERV un dommage survenu dès qu'il est constaté.

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 Visa Debit, duquel il ressort qu'au moins 80% du prix d'achat ont été payés avec la carte;
- original ou copie de la confirmation de commande et preuve d'achat;
- en cas de non livraison dans les 30 jours: une déclaration signée par la personne assurée attestant que les marchandises commandées n'ont pas été livrées et une copie de la lettre par le biais de laquelle le fournisseur a été mis en demeure, ainsi que la déclaration écrite du fournisseur;
- bon de livraison et, le cas échéant, une preuve de retour précisant les frais de livraison.

## 3. Glossaire

### Etranger

Ne sont pas considérés comme l'étranger la Suisse ni le pays dans lequel la personne assurée a sa résidence permanente.

### Evénement naturel

Phénomène naturel, imprévisible et soudain revêtant un caractère de catastrophe. L'événement causant le dommage est déclenché par des processus géologiques ou météorologiques.

### Moyens de transport public/véhicules aériens

Les moyens de transport public/véhicules aériens sont tous les véhicules aériens, terrestres ou nautiques autorisés pour le transport public de personnes. Les moyens de transport utilisés pour des excursions ainsi que les véhicules de location et les taxis ne sont pas considérés comme moyens de transport public.

### Suisse

L'étendue de la couverture Suisse inclut la Suisse et la Principauté de Liechtenstein.

### Accident

On entend par accident toute atteinte dommageable, soudaine et involontaire, portée au corps humain par une cause extérieure extraordinaire qui compromet la santé physique, mentale ou psychique ou qui entraîne la mort.

### Pays de domicile/Etat de résidence

L'Etat de résidence est le pays dans lequel la personne assurée a son domicile légal ou son lieu de séjour habituel ou bien avait son domicile avant le début du séjour assuré (Suisse ou Principauté de Liechtenstein).





Banque Cler SA  
Case postale  
4002 Bâle

Téléphone 0800 88 99 66  
info@cler.ch  
www.cler.ch

Les informations figurant dans le présent document revêtent un caractère purement informatif. La Banque Cler ne saurait garantir leur exactitude, leur actualité et leur exhaustivité. Les présentes déclarations ne constituent ni une recommandation de placement, ni une invitation à soumettre une offre. Nous préconisons de solliciter l'avis d'un professionnel avant toute décision d'investissement. La Banque Cler se réserve le droit de modifier à tout moment ses offres de prestations et ses prix. Certains produits ou services peuvent faire l'objet de restrictions juridiques et n'être donc pas disponibles pour l'ensemble des clients ou personnes intéressées. L'utilisation de contenus de la présente brochure par des tiers, notamment dans leurs propres publications, requiert l'accord préalable de la Banque Cler.