

Édition 09/2024

# Conditions générales d'assurance (CGA). Cembra ShoppingProtect.

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 le contenu essentiel du contrat d'assurance (article 3 de la loi sur le contrat d'assurance).

Par souci de clarté, l'emploi de la forme masculine dans l'ensemble du texte fait indifféremment référence aux personnes de sexe féminin et masculin, ainsi qu'aux personnes d'autres genres.

## Qui sont vos partenaires contractuels?

L'assureur du risque pour la présente assurance est: Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, CH-9001 Saint-Gall. Responsable de la présente assurance: Européenne Assurances Voyages (nommée ERV ou assureur dans les Conditions générales d'assurance), succursale d'Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA dont le siège social est situé St. Alban-Anlage 26, case postale, CH-4002 Bâle.

## Qui est la preneuse d'assurance?

La preneuse d'assurance est Cembra Money Bank SA (nommée Cembra dans les Conditions générales d'assurance), Bändliweg 20, CH-8048 Zurich.

## Quelles sont les personnes assurées?

Sur la base du contrat d'assurance collective conclu avec la preneuse d'assurance, ERV accorde une couverture d'assurance ainsi qu'un droit d'action directe en rapport avec les prestations d'assurance au titulaire d'une carte de crédit en cours de validité et émise en Suisse par la preneuse d'assurance Cembra. Les personnes assurées sont celles stipulées dans l'attestation d'assurance et/ou dans la déclaration d'adhésion/police de la preneuse d'assurance, dans les Conditions générales d'assurance (CGA) et dans les Conditions particulières (CP) éventuelles.

## Quelle loi ou quelles bases du contrat sont applicables?

Le présent contrat est régi par le droit suisse. Les bases du contrat sont constituées par exemple par la proposition, l'information client, les Conditions générales d'assurance (CGA), le cas échéant d'autres Conditions particulières (CP) ou Conditions complémentaires ainsi que la police. 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 de la proposition d'assurance, des Conditions générales d'assurance (CGA) correspondantes et des Conditions particulières (CP) éventuelles.

## De quelle assurance s'agit-il?

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

## Quelle est la nature des prestations dues?

Le montant ou la limite maximale des prestations d'assurance ainsi que la nature des prestations sont indiqués dans la déclaration d'adhésion la police, les CGA correspondantes ou les CP. Il en est de même pour les franchises et délais d'attente éventuels.

## Comment la prime est-elle calculée?

La prime est explicitement communiquée dans le cadre de la procédure d'adhésion au contrat d'assurance collective. Vous trouverez les détails sur la prime ainsi que sur les taxes et contributions légales (p. ex. droit de timbre fédéral) dans l'avis de prime ou l'attestation d'assurance, ou encore dans la police émise par la preneuse d'assurance.

## Quelles sont les obligations lors de la conclusion du contrat?

En tant que proposant/adhérent du contrat d'assurance collective, la personne assurée est tenue, en vertu de l'article 6 de la loi sur le contrat d'assurance, de répondre de manière complète et correcte aux questions de la proposition (p. ex. la date de naissance, les sinistres antérieurs). Si, lors de la conclusion de l'assurance (adhésion au contrat d'assurance collective), 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 l'adhésion, et ainsi la couverture d'assurance, dans les quatre semaines à compter de la prise de connaissance de la violation de l'obligation de déclarer. Si l'adhésion 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 non déclaré ou déclaré de façon incomplète ou fautive a influé sur la survenance ou l'étendue du sinistre. Si des prestations ont déjà été fournies, leur remboursement peut être demandé.

## Quelles sont les autres obligations des personnes assurées?

Les personnes assurées sont notamment tenues de respecter, par exemple, les obligations suivantes:

- La survenance d'un sinistre doit être déclarée sans délai 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 et élucider le dommage (obligation de réduire le dommage).
- Le titulaire de la carte principale est tenu, le cas échéant, d'informer les autres personnes assurées (en particulier les titulaires d'une carte supplémentaire) sur les points essentiels de la couverture d'assurance et les obligations en cas de sinistre, ainsi que du fait que les présentes Conditions générales d'assurance peuvent à tout moment être obtenues auprès de Cembra ou peuvent être consultées sur Internet sous [www.cembra.ch](http://www.cembra.ch).
- La prime est exigible lors de l'adhésion au contrat d'assurance collective. Cembra facture une prime mensuelle à la personne assurée pendant la durée du contrat. La personne assurée est tenue de régler la facture au plus tard à la date indiquée sur celle-ci (date d'échéance). Si la personne assurée ne paie pas la prime à temps, elle sera sommée par écrit par Cembra d'effectuer le paiement dans le délai de sommation fixé. Si la sommation reste sans effet, l'obligation de verser les prestations d'assurance est suspendue dès l'expiration du délai de sommation, et Cembra est en droit de résilier l'adhésion au contrat d'assurance collective ainsi que la couverture d'assurance. Les événements survenant pendant cette période ne sont pas couverts par l'assurance.

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

La couverture d'assurance prend effet le jour convenu au moment de l'adhésion au contrat d'assurance collective entre le titulaire de la carte et la preneuse d'assurance, au plus tard avec le versement de la première prime d'assurance et la réception de l'attestation d'assurance. L'adhésion au contrat d'assurance collective est valable 365 jours à compter de la date indiquée dans l'attestation d'assurance ou dans la police d'assurance (durée minimale). À l'expiration de ce délai d'un an, l'adhésion est reconduite tacitement pour 30 jours si elle n'est pas résiliée par écrit ou sous toute autre forme de texte par le titulaire de la carte ou la preneuse d'assurance pour la fin d'un mois, moyennant un préavis de 30 jours. Dans tous les cas, la couverture d'assurance prend fin à la fin de la relation de carte conformément aux Conditions générales de vente de la preneuse d'assurance ou à la fin de l'adhésion au contrat d'assurance collective, à la fin de la dernière période d'assurance payée.

Le contrat peut être résilié avant l'échéance, entre autres dans les cas suivants:

- après un sinistre pour lequel ERV a versé des prestations:
  - par la personne assurée, au plus tard 14 jours après avoir eu connaissance du versement. La couverture d'assurance prend fin 14 jours après réception de la résiliation;
  - par ERV, au plus tard lors du versement des prestations. La couverture d'assurance prend fin 14 jours après réception de la résiliation. Dans les deux cas susmentionnés, il n'existe aucun droit à un remboursement au prorata d'une prime d'assurance éventuellement déjà payée pour la période d'assurance en cours;
- en cas d'augmentation des primes ou de la franchise par ERV: par la personne assurée pour la fin du mois d'assurance, si elle n'est pas d'accord avec la nouvelle réglementation. Les adaptations des couvertures régies par la loi (telles que la modification des primes, des franchises, des limites d'indemnité, de l'étendue de la couverture ou des taxes et contributions) demeurent réservées lorsqu'elles sont prescrites par les autorités.

## Quand existe-t-il un droit de révocation?

La personne assurée peut révoquer sa proposition d'adhésion au contrat d'assurance collective ou la déclaration d'adhésion 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 demandé l'adhésion ou que cette dernière lui a été confirmée. Le délai est respecté si la personne assurée communique sa révocation à ERV ou à Cembra, ou remet son avis de révocation à la poste le dernier jour du délai de révocation. Le droit de révocation est exclu pour les assurances collectives de personnes, les garanties 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. La responsable du traitement de vos données personnelles est ERV. Dans les indications sur la protection des données à l'adresse [www.erv.ch/protection-des-donnees](http://www.erv.ch/protection-des-donnees), vous trouverez de plus amples informations sur les finalités du traitement (p. ex. gestion des affaires 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 collective concret reste déterminant dans tous les cas.

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

# Conditions générales d'assurance (CGA)

Par souci de clarté, l'emploi de la forme masculine dans l'ensemble du texte fait indifféremment référence aux personnes de sexe féminin et masculin, ainsi qu'aux personnes d'autres genres.

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

- 1 Dispositions générales
- 2 Prolongation de garantie
- 3 Garantie du meilleur prix
- 4 Assurance achats
- 5 Protection des achats en ligne
- 6 Assurance retour de marchandise
- 7 Glossaire

## 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 de la prestation d'assurance | Sommes d'assurance  |                                       |
|--|---|---------------------------------------|
|  | Montants <b>maximaux</b> des prestations par année d'assurance en CHF               |                                       |
| Personnes assurées                       | Titulaire de la carte principale et éventuels titulaires d'une carte supplémentaire |                                       |
| Franchise par sinistre                   | Pas de franchise  |                                       |
| <b>Assurance shopping</b>                |   |                                       |
|  |   | Étendue territoriale de la couverture |
| Prolongation de garantie                 | 2 ans<br>2000.–   | monde entier                          |
| Garantie du meilleur prix                | 4000.–<br>(max. 5 événements par an)  | Suisse                                |
| Assurance achats                         | 5000.–  | monde entier                          |
| Protection des achats en ligne           | 2000.–  | monde entier                          |
| Assurance retour de marchandise          | 1000.–<br>(max. 2 événements par an)  | monde entier                          |

## 1 Dispositions générales

### 1.1 Personnes assurées, disposition particulière

A L'assurance n'est valable que pour les personnes ayant leur domicile légal en Suisse. Seules les cartes principales et les cartes supplémentaires valables (non résiliées ou bloquées) du titulaire d'une carte de Cembra mentionné dans la police d'assurance/déclaration d'adhésion sont assurées.

B La couverture d'assurance s'applique lorsqu'au minimum 51% de l'objet ont été payés avec une carte de crédit en cours de validité (non résiliée ni bloquée) émise par Cembra.

C La valeur minimale de la marchandise s'élève à CHF 50.–.

### 1.2 Étendue territoriale de la couverture

Sauf indication contraire, l'assurance est valable dans le monde entier.

### 1.3 Exclusions générales

L'assurance ne couvre pas les événements

- a) qui étaient déjà survenus ou étaient manifestes au moment de la conclusion de l'assurance;
- b) causés par un acte intentionnel ou une négligence grave ou par omission, ou consécutifs à un manquement au devoir usuel de prudence;
- c) consécutifs à des faits de guerre ou au terrorisme;
- d) qui surviennent lors de la perpétration intentionnelle de crimes ou de délits ou de leur tentative;
- e) causés par des radiations ionisantes, quelles qu'elles soient, y compris, en particulier, celles consécutives à la transmutation de l'atome.

### 1.4 Prétentions envers des tiers

A Si la personne assurée a été dédommagée 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 de la double assurance s'appliquent.

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

### 1.5 Autres dispositions

- A Après la survenance d'un sinistre, les prétentions se prescrivent par 5 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 ses prestations en CHF. La conversion des monnaies étrangères est opérée sur la base du cours de change en vigueur à la date de paiement des frais 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 fournit de prestations en cas de sinistre ou d'autres prestations que dans la mesure où celles-ci ne constituent aucune violation ou restriction des résolutions de l'ONU ni aucune violation de sanctions commerciales ou économiques de la Suisse, de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

### 1.6 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/fr/cembra-shopping](http://www.erv.ch/fr/cembra-shopping), [sinistres@erv.ch](mailto: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 sinistre et d'éclaircir ses circonstances.

C L'assureur doit recevoir

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

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

### 1.7 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 rapport de police, procès-verbal, confirmation et quittances).

## 2 Prolongation de garantie

### 2.1 Objets assurés

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 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).

### 2.2 Durée de l'assurance

La période de prolongation de la garantie commence à la fin de la garantie du fabricant et dure 24 mois (2 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 La somme d'assurance est limitée conformément à l'aperçu des prestations d'assurance par année d'assurance.

### 2.4 Objets non assurés:

- 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.

### 2.5 Événements et frais non assurés:

- les dommages qui ne relèveraient pas de la garantie d'origine du fabricant, p. ex. 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, nettoyage, 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.

## 2.6 Procédure en cas de sinistre

- A L'ayant droit doit déclarer à ERV tout dommage subi immédiatement après sa constatation.
- B Afin de faire valoir son droit aux prestations, l'ayant droit est tenu de fournir à l'assureur les justificatifs suivants:
- formulaire de déclaration de sinistre, rempli et signé;
  - original ou copie du justificatif d'achat;
  - original ou copie du relevé de la carte de crédit indiquant qu'au moins 51 % 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;
  - copie de la police d'assurance/de l'attestation d'assurance;
  - tous les autres documents pertinents demandés.

## 3 Garantie du meilleur prix

### 3.1 Objets assurés

- A La garantie du meilleur prix garanti à la personne assurée le meilleur prix lors de l'achat d'un objet.
- B 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 CHF 30.-. 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.

### 3.2 Durée de l'assurance

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

### 3.3 Prestations assurées

- A L'assureur rembourse la différence entre le prix payé initialement avec la carte assurée sur la base de la quittance d'achat (TVA incluse) et/ou le décompte, et le prix inférieur du même objet.
- B La somme d'assurance est limitée conformément à l'aperçu des prestations d'assurance par année d'assurance.

### 3.4 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 avec des remises spéciales, produits gratuits ou uniques, obligations contractuelles ou 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.

### 3.5 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;
- 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.

### 3.6 Procédure en cas de sinistre

- A L'ayant droit doit déclarer à ERV tout dommage subi immédiatement après sa constatation.
- B Afin de faire valoir son droit aux prestations, l'ayant droit est tenu de fournir à l'assureur les justificatifs suivants:
- formulaire de déclaration de sinistre, rempli et signé;
  - original ou copie du justificatif d'achat;
  - extrait de compte ou preuve de transaction indiquant qu'au moins 51 % du prix d'achat ont été payés avec la carte;
  - copie de la police d'assurance/de l'attestation d'assurance;
  - preuve (par exemple 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.

## 4 Assurance achats

### 4.1 Objets assurés

L'assurance achats offre une protection contre le vol, le vol avec effraction, le détournement, la destruction ou la détérioration pendant une durée limitée pour les biens meubles nouvellement achetés.

### 4.2 Durée de l'assurance

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

### 4.3 Prestations assurées

- A L'assurance rembourse les frais de réparation ou de remplacement de l'objet assuré.
- B 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.
- C 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.
- D La somme d'assurance est limitée conformément à l'aperçu des prestations d'assurance par année d'assurance.

### 4.4 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.

### 4.5 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.

### 4.6 Procédure en cas de sinistre

- A L'ayant droit doit déclarer à ERV tout dommage subi immédiatement après sa constatation.
- B Afin de faire valoir son droit aux prestations, l'ayant droit est tenu de fournir à l'assureur les justificatifs suivants:
- formulaire de déclaration de sinistre, rempli et signé;
  - original ou copie du justificatif d'achat;
  - original ou copie du relevé de la carte de crédit indiquant qu'au moins 51 % du prix d'achat ont été payés avec la carte;
  - rapport de police en cas de vol, vol avec effraction ou détournement;
  - 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;
  - copie de la police d'assurance/de l'attestation d'assurance;
  - tous les autres documents pertinents demandés.
- C 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.

## 5 Protection des achats en ligne

### 5.1 Objets assurés

Sont assurés les biens mobiliers achetés sur Internet.

### 5.2 Étendue de la couverture d'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).

### 5.3 Prestations assurées

A 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 assume 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.

B 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.

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

### 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.

### 5.5 Événements non assurés:

- non-livraison de l'objet assuré à la suite d'une grève de la poste ou de l'entreprise de transport concernée;
- non-livraison ou retard de livraison de l'objet assuré à la suite d'une mention incorrecte ou non valable de l'adresse de livraison;
- dommages dus à un retard de livraison sans débit du compte de la personne assurée.

### 5.6 Procédure en cas de sinistre

A L'ayant droit doit déclarer à ERV tout dommage subi immédiatement après sa constatation.

B Afin de faire valoir son droit aux prestations, l'ayant droit est tenu de fournir à l'assureur les justificatifs suivants:

- formulaire de déclaration de sinistre, rempli et signé;
- original ou copie du relevé de la carte de crédit indiquant qu'au moins 51 % du prix d'achat ont été payés avec la carte;
- copie de la police d'assurance/de l'attestation d'assurance;
- 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 selon laquelle la marchandise commandée n'a pas été livrée, une copie de la lettre par laquelle le fournisseur a été mis en demeure, ainsi que la prise de position écrite du fournisseur;
- bon de livraison et, le cas échéant, une preuve de retour précisant les frais de livraison.

## 6 Assurance retour de marchandise

### 6.1 Objets assurés

L'assurance couvre les biens mobiliers non endommagés, inutilisés et en état de fonctionner, achetés sur Internet et non repris par le point de vente.

### 6.2 Durée de l'assurance

La couverture d'assurance commence dès réception de la chose et dure 90 jours.

### 6.3 Étendue territoriale de la couverture

L'assurance est valable dans le monde entier.

### 6.4 Prestations assurées

A L'assureur rembourse les frais en francs suisses conformément à la preuve d'achat/confirmation de commande pour la chose assurée, jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale.

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

### 6.5 Choses et objets non assurés

- espèces et actifs numériques (cryptomonnaies, coins, tokens, etc.), chèques, tickets, titres négociables;
- bons d'achat;
- bijoux, joaillerie, métaux précieux ou autres pierres précieuses;
- articles contenant de l'or ou d'autres métaux précieux de toute nature;
- antiquités, armes ou autres œuvres d'art et/ou objets de collection;
- aliments et boissons, plantes, produits cosmétiques, médicaments, carburants;
- véhicules à moteur tels que les voitures, bateaux, avions et/ou tout équipement nécessaire à leur fonctionnement;
- logiciels, données téléchargées sur Internet, photos et autres données ou enregistrements de toute nature;
- dispositifs/appareils liés de façon permanente au bâtiment;
- pièces uniques sur mesure et/ou personnalisées;
- objets d'occasion, réutilisés, restaurés;
- offres de produits soldés, notamment dans le cadre d'une cessation d'activité ou d'une liquidation totale;
- objets vendus avec des coupons du fabricant, des remises pour le personnel ou d'autres rabais (offres promotionnelles, remises sur les fonctions, les quantités, en nature, spéciales, de fidélité et/ou limitées dans le temps);
- objets vendus dans le cadre d'obligations contractuelles ou articles gratuits.

### 6.6 Frais et prestations non assurés

- frais de transport et de traitement ou taxes;
- droits de douane et frais de douane;
- prestations qu'elles soient, y compris achetées avec l'objet.

### 6.7 Procédure en cas de sinistre

A L'ayant droit doit déclarer à ERV tout dommage subi immédiatement après sa constatation.

B Afin de faire valoir son droit aux prestations, l'ayant droit est tenu de fournir à l'assureur les justificatifs suivants:

- formulaire de déclaration de sinistre, rempli et signé;
- original ou copie de la confirmation de commande et preuve d'achat;
- copie de la police d'assurance/de l'attestation d'assurance;
- original ou copie du relevé de la carte de crédit/débit indiquant qu'au moins 51 % du prix d'achat ont été payés avec la carte;
- prise de position écrite avec indication des raisons pour lesquelles l'objet n'est pas repris par le point de vente.

C En cas de reconnaissance de la couverture du sinistre par l'assureur: l'objet doit être livré à l'assureur dans son emballage d'origine, dans un délai de 30 jours, par envoi recommandé avec accusé de réception. Les frais d'expédition et de transport sont à la charge de la personne assurée.

## 7 Glossaire

### C Carte

Carte à débit différé et/ou carte de crédit de l'émettrice.

### Couverture de la carte

Les prestations d'assurance de l'assurance shopping liées à la carte qui peuvent être incluses moyennant l'adhésion facultative au contrat d'assurance collective entre l'émettrice et l'assureur.

### E Émettrice

Cembra en tant qu'émettrice des cartes ainsi que les tiers désignés par celle-ci pour la gestion de la relation de carte.

### N Négligence grave

Une négligence grave est un manquement aux règles élémentaires de la prudence que toute personne raisonnable aurait observées dans la même situation.

### P Personnes assurées

L'assurance n'est valable que pour les personnes ayant leur domicile légal ou leur résidence habituelle en Suisse. La personne assurée est celle qui adhère au contrat d'assurance collective de l'émettrice (titulaire de la carte principale).

### Preneur d'assurance

Le preneur d'assurance est l'émettrice.

### S Suisse

L'étendue territoriale de la couverture Suisse inclut la Suisse.

### T Titulaire de la carte

Le titulaire d'une carte.

### Titulaire de la carte principale

La personne ayant demandé une carte principale auprès de l'émettrice et pouvant demander des cartes supplémentaires sous sa propre responsabilité et pour son propre compte.

### Titulaire d'une carte supplémentaire

La personne à laquelle l'émettrice a remis une carte supplémentaire à la demande du titulaire de la carte principale.