

TCS Livret Protection Internet

Conditions générales d'assurance

Edition 2017



Table des matières

Informations client	3	Catalogue de prestations	6
Conditions générales d'assurance	4	10. Risques assurés	6/7
1. Parties au contrat	4	11. Exclusions	7/8
1.1. Assureur	4	Annonce et gestion d'un cas juridique	8
1.2. Preneur d'assurance	4	12. Annonce	8
2. Personnes assurées	4	13. Gestion	8
2.1. Assurance Individuelle	4	14. Choix de l'avocat	8
2.2. Assurance Famille	4	15. Support technique	8
3. Qualités assurées	4	16. Divergence d'opinion	9
4. Prestations assurées	4	17. Violation des obligations	9
4.1. Prestations internes	4	18. For et droit applicable	9
4.2. Prestations externes	4/5	19. Protection des données	9
4.3. Valeur litigieuse minimale en droit civil	5	20. Glossaire	9/10
4.4. Réduction des prestations	5		
4.5. Prestations non assurées	5		
5. Couverture territoriale	5		
6. Couverture temporelle	5		
6.1. Dates déterminantes	5		
6.2. Délai d'attente	5		
7. Début et fin de l'assurance	5		
7.1. Résiliation à la suite d'un sinistre	5/6		
7.2. Dénonciation du contrat d'assurance	6		
7.3. Fin de l'assurance en cas de déménagement à l'étranger	6		
8. Primes	6		
8.1. Paiement	6		
8.2. Modification	6		
8.3. Remboursement	6		
9. Communications	6		

Informations client

Les Conditions générales d'assurance, ci-après CGA, régissent les droits et obligations entre le preneur d'assurance, les personnes assurées et Assista Protection juridique SA. Les informations client vous apportent une vue d'ensemble succincte des éléments essentiels du contrat.

Qui sommes-nous ?

Assista Protection juridique SA est une société anonyme de droit suisse dont le siège est à Genève. En tant que filiale du Touring Club Suisse (TCS) depuis 1968, elle prend en charge la défense des intérêts juridiques de nos assurés.

Qui est assuré ?

Dans la variante individuelle, vous êtes assuré en tant que preneur d'assurance. Dans la variante famille, la protection juridique s'étend aux personnes suivantes qui vivent en ménage commun avec vous : votre époux ou partenaire, et vos enfants jusqu'à 26 ans.

Où s'applique le Livret Protection Internet ?

Avec Le Livret Protection Internet, vous êtes assuré en tant qu'utilisateur d'internet à titre privé dans le monde entier.

Quels sont les risques assurés du Livret Protection Internet ?

Le Livret Protection Internet fournit une défense complète en matière juridique dans des litiges auxquels les assurés et leurs familles peuvent être confrontés dans l'usage quotidien d'internet.

Nous fournissons une protection dans les domaines suivants liés à l'utilisation privée d'internet : l'usurpation d'identité, le cybermobbing, les menaces, la contrainte, le chantage, le skimming, l'abus de carte de crédit, la violation du droit à l'image, du droit d'auteur, du nom et de la marque, une commande de marchandises et de services sur internet, le traitement des paiements en ligne et l'infection par des logiciels malveillants.

Pour plus de détails sur les risques assurés les CGA présentent un tableau clair. Les délais d'attente et les spécifications y sont précisément décrits dans les différentes colonnes.

Les limitations et les exclusions sont mises en évidence en beige dans les CGA.

À la fin des CGA, vous trouverez un glossaire dans lequel les termes spécifiques sont expliqués plus en détail dans leur aspect juridique.

Quelles sont nos prestations ?

Nos juristes et avocats vous délivrent dans la mesure de leurs capacités et de leur disponibilité des renseignements concernant des questions juridiques, selon le droit suisse en vigueur, relevant des domaines de la vie quotidienne (y compris dans des cas juridiques non couverts).

Assista prend en charge les frais de défense de vos intérêts jusqu'à CHF 300'000.– dans un cas juridique couvert en Suisse et dans l'UE/AELE, et jusqu'à CHF 50'000.– dans les autres régions du monde. En fonction du risque assuré et du coût de la gestion de la réputation, un soutien technique et psychologique ainsi que l'indemnisation des préjudices matériels sont prévus.

Toutes les sommes assurées figurant dans les CGA incluent la TVA (ainsi que les taxes et frais supplémentaires).

En cas de litige civil avec une valeur litigieuse inférieure à CHF 2'000.–, vous êtes pris en charge par nos propres juristes et avocats. Si vous êtes attaqué en justice par l'autre partie représentée par un avocat, l'assistance d'un avocat externe est possible.

Quand commence et se termine votre contrat d'assurance ?

Votre police d'assurance indique les dates de début et de fin de votre Livret Protection Internet.

L'assurance est valable une année et se renouvelle tacitement d'année en année sauf dénonciation du contrat par écrit par l'une des parties trois mois avant l'échéance annuelle. Vous trouverez dans les CGA de plus amples détails sur les options de résiliation.

Quels sont vos devoirs ?

Tant que les négociations sont menées par Assista vous êtes tenu de vous abstenir de toute intervention. En particulier, vous ne confiez aucun mandat et n'engagez aucune procédure judiciaire et ne concluez aucune transaction.

Si vous violez fautivement vos obligations légales ou contractuelles, notamment votre devoir de renseignement et de collaboration, Assista est en droit de refuser ou de réduire ses prestations.

Comment utilisons-nous vos données ?

Assista s'engage à traiter en toute confidentialité les informations obtenues, conformément au droit suisse de la protection des données. Les données sont conservées sous forme physique et/ou électronique.

L'assuré autorise Assista à utiliser des moyens de communication électroniques comme les courriels, les fax, etc., pour communiquer avec les assurés et d'autres parties, sauf interdiction expresse de l'assuré. Les communications téléphoniques avec les Call Center d'Assista peuvent être enregistrées à des fins de formation et de contrôle de qualité.

Il peut être nécessaire qu'Assista recueille tout renseignement utile auprès de tierces personnes, consulte des documents officiels ou demande des informations pertinentes pour les sinistres antérieurs de l'assuré. Vos données peuvent être communiquées à des tiers concernés ou transmises à l'étranger, si c'est nécessaire pour le traitement du cas juridique, l'exercice de prétentions récursoires d'Assista, ou encore pour détecter ou empêcher des cas de fraude à l'assurance.

Les données personnelles liées au contrat d'assurance (nom, adresse, numéro de téléphone et année de naissance du preneur d'assurance et des personnes assurées) sont enregistrées auprès du Touring Club Suisse. Elle peuvent être transmises au sein du Groupe TCS et utilisées à des fins promotionnelles.

Conditions générales d'assurance

1. Parties au contrat

1.1. Assureur

Assista Protection juridique SA, Vernier GE (ci-après « Assista »)

1.2. Preneur d'assurance

Personne physique mentionnée dans la police, domiciliée en Suisse ou dans la Principauté du Liechtenstein.

2. Personnes assurées

2.1. Assurance Individuelle

Couvre le preneur d'assurance exclusivement.

2.2. Assurance Famille

Sont couverts

- le preneur d'assurance et les personnes suivantes qui vivent en ménage commun avec lui ;
- son conjoint ou la personne qui en tient lieu ;
- leurs enfants jusqu'à l'âge de 26 ans.

3. Qualités assurées

Les personnes assurées sont couvertes pour leurs litiges résultant de l'utilisation privée d'internet et dans la mesure où leurs propres intérêts sont touchés.

Ne rentrent pas dans la catégorie d'une utilisation privée d'internet, en particulier :

- les activités commerciales ;
- les activités exercées au nom d'organisations politiques ou religieuses ;
- les activités en tant que personne engagée dans la vie publique.

4. Prestations assurées

Si plusieurs litiges découlent d'un même sinistre ou de faits qui s'y rapportent, les prestations assurées sont traitées de manière globale comme un seul cas juridique.

4.1. Prestations internes

4.1.1. Renseignements juridiques téléphoniques

Les avocats et juristes d'Assista renseignent la personne assurée concernant des questions juridiques relevant du domaine de la vie privée, selon le droit suisse, et dans la mesure de leurs capacités et disponibilité.

4.1.2. Défense des intérêts

Dans un cas juridique couvert, les avocats et juristes d'Assista défendent les intérêts de la personne assurée. Assista prend alors en charge les frais internes.

4.2. Prestations externes

Assista prend en charge le coût des prestations externes jusqu'à concurrence d'un montant assuré maximum de CHF 300'000.- par cas juridique couvert survenant en Suisse ou dans un pays membre de l'Union européenne (UE) et de l'Association européenne de libre-échange (AELE), à condition que le for juridique y soit situé, que le droit de ces pays soit applicable et que le jugement y soit exécutable. Pour les autres cas survenant en dehors de ces zones territoriales, le montant assuré maximum s'élève à CHF 50'000.-.

En outre, les particularités mentionnées au ch. 10 sont réservées.

Les montants maximums assurés ne sont affectés qu'une seule fois au cas juridique couvert. Toutes les prestations externes décrites aux ch. 4.2.1 à 4.2.4 sont comptabilisées dans ces montants.

4.2.1. Protection juridique

Assista prend en charge les frais suivants :

- les frais et honoraires d'avocat avant procès ou en cours de procédure pour ses interventions appropriées ;
- les frais d'expertises mises en œuvre par Assista ou le tribunal ;
- les frais et émoluments de justice mis à la charge de l'assuré ;
- les indemnités judiciaires allouées à la partie adverse et mises à la charge de l'assuré ; les dépens et les indemnités judiciaires ainsi que les frais et honoraires d'avocat accordés à l'assuré reviennent à Assista ;
- les frais de traduction, pour autant que celle-ci ait été ordonnée par un tribunal ou par une autorité ;
- les frais d'une médiation en accord avec Assista ;
- la caution pénale dans le but d'éviter une détention préventive ;

cette prestation n'est accordée qu'à titre d'avance et doit être remboursée à Assista.

4.2.2. Gestion de la réputation et soutien technique

Assista paie les coûts jusqu'à concurrence de CHF 2'000.- par cas juridique couvert pour les services suivants fournis par des prestataires externes :

- suppression ou modification de contenu offensant la personnalité ;

- b) interventions (par exemple, avertissements et sommation de cessation) concernant les introductions illégales sur les sites internet, forums, blogs et réseaux sociaux ;
- c) demandes de nouvelles indexation/déplacement d'entrées des 30 premiers résultats de portails de moteurs de recherche avec le domaine .ch ;
- d) récupération des données personnelles ;
- e) suppression des logiciels malveillants.

En général, sur demande de la personne assurée, Assista recommande un prestataire de services et prend en charge les coûts de son intervention. Lorsque cela n'est pas possible, l'assuré peut s'adresser directement au fournisseur de services de son choix, après avoir obtenu l'autorisation préalable d'Assista. Les frais jusqu'à concurrence de CHF 2'000.– lui seront remboursés sur présentation de la facture.

Le succès de ces interventions n'est pas garanti.

4.2.3. Soutien psychologique

Après en avoir approuvé le principe, Assista prend en charge les coûts d'un soutien psychologique de la victime de violations graves de la personnalité résultant de cybermobbing, jusqu'à concurrence de CHF 1'000.–.

4.2.4. Frais de déplacement et de recouvrement forcé

Assista prend en charge les coûts jusqu'à concurrence CHF 5'000.–, par cas juridique couvert pour :

- a) les frais de déplacement de l'assuré judiciairement cité comme prévenu ou partie au procès pour autant que ces frais soient supérieurs à CHF 100.– (selon les tarifs des transports publics) ; lors d'un déplacement obligatoire à l'étranger, les frais sont remboursés s'ils sont convenus à l'avance avec Assista ;
- b) les frais de recouvrement des indemnités allouées à l'assuré, jusqu'à l'obtention d'un acte de défaut de biens provisoire ou définitif ou d'une commination de faillite.

4.3. Valeur litigieuse minimale en droit civil

Le service juridique d'Assista conseille l'assuré et défend ses intérêts de manière extrajudiciaire (prestations internes au sens de l'art. 4.1), indépendamment de la valeur litigieuse. Pour les litiges de droit civil, les prestations externes (selon l'art. 4.2) sont prises en charge si la valeur litigieuse est supérieure à CHF 2'000.–. Si la valeur litigieuse est inférieure à CHF 2'000.–, les prestations externes ne sont prises en charge que si l'assuré est poursuivi en justice et la partie adverse représentée par un avocat.

4.4. Réduction des prestations

En cas de litige provoqué par une faute grave de l'assuré, Assista se réserve le droit de réduire ses prestations dans une mesure correspondant au degré de la faute commise.

4.5. Prestations non assurées

Les prestations suivantes ne sont pas prises en charge par Assista :

- a) les dommages-intérêts et la réparation du tort moral (dans la mesure où aucune autre règle ne s'applique au cas particulier) ;
- b) les coûts incombant à un tiers ou à une assurance de responsabilité civile ;

- c) le remplacement des données perdues ;
- d) l'acquisition de licences ;
- e) la restauration des données servant au système d'exploitation et d'applications ;
- f) la récupération de données dont le contenu est pénalement répréhensible ou dont l'utilisation par les personnes assurées n'est pas admise.

5. Couverture territoriale

La couverture monde s'applique.

6. Couverture temporelle

6.1. Dates déterminantes

Sont couverts les cas juridiques qui ont été déclenchés par un événement survenu pendant la période de validité du contrat, respectivement après l'échéance du délai d'attente, et qui sont annoncés à Assista pendant cette période.

Les dates déterminantes spécifiques sont indiquées dans le catalogue des prestations sous les indications des risques assurés (ch. 10).

6.2. Délai d'attente

Les délais d'attente spécifiques sont indiqués dans le catalogue des prestations sous les indications des risques assurés (ch. 10).

Les délais d'attente s'appliquent à compter de l'entrée en vigueur du contrat d'assurance. Lors de la venue de nouvelles personnes assurées, le délai d'attente en ce qui les concerne commence à courir dès la date de cette venue.

Le délai d'attente ne s'applique pas en cas d'assurance antérieure auprès d'un autre assureur pour le même risque et sans interruption de couverture.

7. Début et fin de l'assurance

La date d'entrée en vigueur de l'assurance est indiquée dans la police.

L'assurance est valable une année, puis se renouvelle tacitement d'année en année, si elle n'est pas résiliée par écrit par l'une des parties au plus tard 3 mois avant l'échéance annuelle.

7.1. Résiliation à la suite d'un sinistre

Lors de chaque cas juridique donnant lieu à une prestation d'Assista, chaque partie a le droit de se départir du contrat au plus tard lors de la dernière prestation d'Assista, interne ou externe.

Si Assista résilie le contrat, l'assurance prend fin 14 jours après la notification écrite de la résiliation au preneur d'assurance.

Si le preneur d'assurance résilie le contrat, l'assurance prend fin immédiatement à la réception de la résiliation par Assista.

Si Assista résilie, la prime non utilisée est remboursée au preneur d'assurance. Si le preneur d'assurance résilie, la prime non utilisée lui est remboursée pour autant que sa résiliation n'intervienne pas durant la première année d'assurance.

7.2. Dénonciation du contrat d'assurance

Assista se départit du contrat notamment :

- a) si le preneur d'assurance a été sommé de payer une prime en souffrance dans le délai légal et qu'Assista, par la suite, a renoncé à en poursuivre le paiement ;
- b) en cas d'escroquerie ou de tentative d'escroquerie à l'assurance.

7.3. Fin de l'assurance en cas de déménagement à l'étranger

Si le preneur d'assurance déplace son domicile à l'étranger (à l'exception de la Principauté du Liechtenstein), l'assurance prend fin à la date de départ du territoire suisse annoncé à l'autorité communale ou cantonale compétente.

La prime non utilisée est remboursée au preneur d'assurance pour autant que ce déménagement n'intervienne pas durant la première année d'assurance.

8. Primes

8.1. Paiement

La première prime est payable avant l'entrée en vigueur de l'assurance.

Les primes ultérieures sont payables jusqu'à la date d'échéance.

8.2. Modification

En cas de modification de prime, Assista communique la nouvelle prime au preneur d'assurance au plus tard 30 jours avant l'échéance.

Si le preneur d'assurance ne résilie pas le contrat au plus tard le jour de l'échéance, la nouvelle prime est considérée comme acceptée.

8.3. Remboursement

En cas de résiliation du contrat par Assista pendant l'année d'assurance, Assista rembourse la prime non utilisée.

9. Communications

Les communications d'Assista au preneur d'assurance sont valablement effectuées à la dernière adresse connue par Assista.

Tout changement d'adresse doit être immédiatement communiqué à Assista. Les communications du preneur d'assurance et des assurés à Assista doivent être adressées à Assista Protection juridique SA, chemin de Blandonnet 4, 1214 Vernier GE, ou à l'un de ses services juridiques.

Catalogue de prestations

10. Risques assurés	Délai d'attente	Dates déterminantes	Particularités
a) Usurpation de son identité sur internet Litiges de droit civil de l'assuré découlant de l'appropriation illégale de son identité sur internet par le biais de techniques telles que le hameçonnage , le piratage ou l' ingénierie sociale , et l'utilisation abusive de cette identité dans un but frauduleux ou malveillant.	3 mois	La date de la première utilisation abusive de l'identité sur internet.	Si, après deux mois à compter de l'annonce du cas, un soutien juridique échoue malgré les interventions d'Assista, et qu'Assista considère que d'autres mesures sont inappropriées, Assista verse pour le préjudice financier directement causé par l'utilisation abusive de l'identité sur internet, une indemnité jusqu'à concurrence d'un montant maximum de CHF 5'000.-, à titre de liquidation finale.
b) Cybermobbing Poursuites judiciaires contre les auteurs de graves atteintes au droit de la personnalité sur internet.	3 mois	La date de la première violation des droits de l'assuré.	Avec l'approbation d'Assista les coûts d'un soutien psychologique selon le ch. 4.2.3 sont pris en charge jusqu'à CHF 1'000.-. Dans le cadre du ch. 4.2.2 sont en outre compris dans le montant maximum de CHF 2'000.-, les coûts d'intervention contre d'autres parties éventuelles, telles que les exploitants d'un portail. Les coûts d'intervention dans le cadre de la procédure pénale sont pris en charge jusqu'à CHF 5'000.-.
c) Menace, chantage, contrainte Poursuites judiciaires contre le/les auteurs de la menace, du chantage ou de la contrainte sur internet dans la mesure où la réalisation des maux évoqués interviendrait également sur internet.	aucun	La date de la première violation des droits de l'assuré.	Dans le cadre du ch. 4.2.2 sont en outre compris dans le montant maximum de CHF 2'000.-, les coûts d'intervention contre d'autres parties éventuelles, telles que les exploitants d'un portail. Les coûts d'intervention dans le cadre de la procédure pénale sont pris en charge jusqu'à CHF 5'000.-.
d) Skimming Litiges de droit civil de l'assuré découlant de l'interception illégale de ses données bancaires ou postales selon la technique du skimming dans un but d'utilisation frauduleuse sur internet.	aucun	La date de l'événement qui a causé le dommage.	Si, après deux mois à compter de l'annonce du cas, un soutien juridique échoue malgré les interventions d'Assista, et qu'Assista considère que d'autres mesures sont inappropriées, Assista verse pour le préjudice financier directement causé par l'utilisation abusive des coordonnées bancaires ou postales, une indemnité jusqu'à concurrence d'un montant maximum de CHF 5'000.-, à titre de liquidation finale.

<p>e) Utilisation abusive de carte de crédit Litiges de droit civil de l'assuré en tant que victime de l'utilisation abusive de sa carte de crédit sur internet.</p>	<p>aucun</p>	<p>La date de la première utilisation abusive de la carte de crédit.</p>	<p>Si, après deux mois à compter de l'annonce du cas, un soutien juridique échoue malgré les interventions d'Assista, et qu'Assista considère que d'autres mesures sont inappropriées, Assista verse pour le préjudice financier directement causé par l'utilisation abusive de la carte de crédit, une indemnité jusqu'à concurrence d'un montant maximum de CHF 5'000.- à titre de liquidation finale.</p> <p>Ne sont pas assurés les litiges résultant de l'utilisation abusive de la carte de crédit de l'assuré à la suite d'un vol.</p>
<p>f) Droit à l'image Litiges de droit civil de la personne assurée en tant que victime d'une violation du droit à son image, sur internet.</p>	<p>3 mois</p>	<p>La date de la première violation des droits de l'assuré.</p>	
<p>g) Droits d'auteur, droit au nom et droit des marques Litiges de droit civil de la personne assurée résultant de la violation prétendue ou effective des droits d'auteur, du droit au nom ou du droit des marques sur internet.</p>	<p>3 mois</p>	<p>La date de la première violation prétendue ou effective des droits de l'assuré ou commise par l'assuré.</p>	<p>Aucune couverture n'est accordée en matière de domaingrabbing (accaparement de domaines) et de cybersquatting.</p> <p>En cas de violation des droits d'auteur, du droit au nom et du droit des marques commise par l'assuré au préjudice d'un tiers, la couverture d'assurance est limitée à CHF 1'000.-.</p>
<p>h) Contrats de consommation Litiges de droit civil de la personne assurée découlant des contrats suivants conclus sur internet (liste exhaustive) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - achat / vente de biens mobiliers à l'exception des véhicules à moteur ; - achat de billets de concerts, vols aériens, billets de train, et de cinéma, ainsi que les voyages à forfait ; - location de biens mobiliers (par exemple, les voitures de location) ; - location de chambres d'hôtel, d'appartements, de places de camping ou d'autres types d'hébergements (par exemple Airbnb), pour une période maximale de 3 mois ; - utilisation de moyens de transports (par ex. Mytaxi, Uber) ; - contrats d'abonnements (services de musique en streaming, fournisseurs de télécommunications, journaux périodiques en ligne, stockage en nuage, etc.). 	<p>3 mois</p>	<p>La date de la première violation prétendue ou effective d'une obligation contractuelle.</p>	<p>Si, après deux mois à compter de l'annonce du cas, un soutien juridique échoue malgré les interventions d'Assista, et qu'Assista considère que d'autres mesures sont inappropriées, Assista verse une indemnité jusqu'à concurrence d'un montant maximum de CHF 1'000.- pour le préjudice financier subi, à titre de liquidation finale.</p> <p>Dans les cas d'un achat ou d'une prestation inférieure à CHF 200.- ou supérieure à CHF 20'000.-, la couverture est limitée à une unique consultation juridique.</p>
<p>i) Gestion des paiements en ligne Litiges de droit civil de la personne assurée découlant d'irrégularités dans le traitement des paiements avec (liste exhaustive) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des instituts de cartes de crédits pour les paiements en ligne ; - des opérateurs de systèmes de paiements mobiles et en ligne (Paypal, Twint, Apple pay etc.). 	<p>3 mois</p>	<p>La date du paiement affecté d'une irrégularité.</p>	<p>Si, après deux mois à compter de l'annonce du cas, un soutien juridique échoue malgré les interventions d'Assista, et qu'Assista considère que d'autres mesures sont inappropriées, Assista verse une indemnité jusqu'à concurrence d'un montant maximum de CHF 1'000.- pour le préjudice financier subi, à titre de liquidation finale.</p> <p>Dans les cas d'un achat ou d'une prestation inférieure à CHF 200.- ou supérieure à CHF 20'000.-, la couverture est limitée à une unique consultation juridique.</p>
<p>j) Malware – logiciel malveillant Assistance technique conformément au ch. 4.2.2 en présence d'un appareil électronique destiné exclusivement à un usage domestique, infecté par des logiciels malveillants tels que les virus ou les chevaux de Troie.</p>	<p>3 mois</p>	<p>La date de la première infection par le logiciel malveillant.</p>	<p>Les prestations relatives à l'élimination du logiciel malveillant et/ou la récupération des données sont fournies dans ce cadre une seule fois par année civile.</p>

11. Exclusions

Les domaines de droit non mentionnés dans le catalogue des prestations sont exclus de la couverture d'assurance.

En outre, les exclusions suivantes s'appliquent :

a) les litiges en relation avec :

- la location d'un immeuble ou d'une partie de celui-ci (y compris le bail à ferme) ;
- les contrats relatifs à l'utilisation d'immeubles en temps partagé (time-sharing) ;
- l'acquisition/l'aliénation (vente et échange, donation, etc.) de papiers-valeurs ;

- le placement et la gestion de papiers-valeurs ou d'autres biens ;
- les opérations à terme et les affaires spéculatives ;
- une quelconque activité lucrative indépendante de l'assuré (activité professionnelle principale ou accessoire) ;
- l'encaissement de créances ;
- l'acquisition/l'aliénation (vente et échange, donation, etc.) d'animaux ;
- les droits et obligations cédés à l'assuré ;
- les droits et obligations repris par l'assuré en héritage ;

- la perpétration de délits intentionnels ainsi que leur tentative, de même que les sinistres intentionnels ;
 - les contrats illégaux ou immoraux ;
 - les dommages indirects (par exemple les blessures causées par un appareil électroménager acheté en ligne) ;
- b) les litiges en tant que fournisseur de services dans le cadre de l'économie du partage ;
- c) la défense de l'assuré contre des prétentions en responsabilité civile émises par des tiers contre l'assuré (à l'exception des prestations prévues au ch. 10.g en cas de violation des droits d'auteur, au nom et des marques, commise par la personne assurée) ;
- d) les litiges entre personnes assurées par la même police ;

- e) les litiges résultant de faits de guerre, d'émeutes, de grèves, de troubles de toute sorte, de tremblements de terre, d'éruptions volcaniques, d'autres catastrophes naturelles ainsi que des modifications de la structure de l'atome ;
- f) les procédures devant des juridictions internationales ou supranationales ;
- g) les litiges avec les avocats, experts, etc. mandatés dans un cas couvert par Assista, ainsi que les litiges avec Assista ;
- h) les litiges de l'assuré en sa qualité de sportif et d'entraîneur professionnels.
- Font également partie des risques non assurés les actions en responsabilité, les procédures pénales ou pénales administratives et toute autre procédure similaire en relation avec les exclusions précitées.

Annonce et gestion d'un cas juridique

12. Annonce

L'assuré déclare, le plus rapidement possible, le cas juridique pour lequel il entend bénéficier des prestations d'Assista.

Si un mandat est confié à un avocat, une action judiciaire ouverte ou un recours déposé avant qu'Assista n'ait donné son autorisation, elle peut refuser en totalité la prise en charge des frais.

13. Gestion

Assista renseigne l'assuré sur ses droits et entreprend toutes les démarches nécessaires à la défense de ses intérêts.

L'assuré fournit à Assista les renseignements et procurations nécessaires ; en outre, il lui remet tous les documents et moyens de preuves disponibles.

Lorsque les négociations sont conduites par Assista, l'assuré s'abstient de toute intervention. Il ne confie aucun mandat, n'engage aucune procédure judiciaire et ne conclut aucune transaction.

14. Choix de l'avocat

Sous réserve des dispositions relatives à la valeur litigieuse minimale (art. 4.3), lorsque l'assuré le demande, il peut, après avoir reçu l'autorisation d'Assista, choisir et mandater un avocat territorialement compétent, si l'intervention d'un avocat s'avère alors nécessaire pour la défense de ses intérêts.

Lorsque ce choix n'est pas accepté par Assista, l'assuré a la possibilité de proposer trois autres avocats, dont l'un devra être accepté. Les trois avocats proposés par l'assuré ne devront pas faire partie de la même Étude.

L'assuré est tenu de délier son avocat du secret professionnel à l'égard d'Assista. Il l'autorise à informer Assista sur l'évolution du cas et à mettre à sa disposition les pièces principales du dossier.

Si l'événement assuré se produit à l'étranger, Assista examine et décide si un avocat doit être mandaté à l'étranger ou en Suisse. Lorsque le recours à un avocat à l'étranger s'avère nécessaire, sa désignation a lieu d'un commun accord entre l'assuré et Assista. Si une action civile doit être introduite, Assista se réserve, le cas échéant, d'en choisir le for.

15. Support technique

Lorsque, dans le cadre d'un litige couvert, l'intervention d'un expert technique s'avère nécessaire, ce dernier est choisi et mandaté par Assista. Si Assista ne trouve aucun expert approprié, l'assuré peut proposer lui-même un tel expert et le soumettre à Assista pour approbation.

16. Divergence d'opinion

En cas de divergence d'opinion concernant les chances de succès d'une mesure à prendre pour régler le sinistre, Assista notifie sa position sans retard et par écrit à l'assuré et l'informe de la possibilité qui lui est conférée de requérir une procédure arbitrale, dans les 90 jours à compter de la notification de la clause arbitrale, à compter de laquelle l'assuré est responsable de la défense de ses intérêts, en particulier, il lui appartient de prendre toutes mesures utiles à la sauvegarde d'éventuels délais. Si l'assuré ne requiert pas la procédure arbitrale pendant ce délai, il est réputé y renoncer.

Les frais de la procédure arbitrale doivent être payés par avance par chaque partie à raison de la moitié chacune. Si l'une des parties ne verse pas l'avance de frais requise, elle est réputée reconnaître la prise de position de l'autre partie.

Les parties choisissent d'un commun accord un arbitre unique.

Celui-ci tranche sur la base d'un échange d'écritures et impute les frais de procédure aux parties en fonction du résultat.

En cas de désaccord sur la désignation de l'arbitre et pour le surplus, les dispositions du Code de procédure civile suisse sont applicables.

Si, en cas de refus de prestations d'assurance, l'assuré engage un procès à ses frais et obtient, par un jugement définitif, un résultat qui lui est plus favorable que la position motivée par écrit par Assista ou que le résultat de la procédure arbitrale, Assista prend à sa charge les frais nécessaires ainsi encourus, conformément à ses Conditions générales d'assurance.

17. Violation des obligations

Si l'assuré viole par sa faute ses obligations contractuelles ou légales, notamment son devoir de renseignement et de collaboration, Assista est en droit de refuser ou de réduire ses prestations.

En particulier, en cas de violation par l'assuré de son devoir de collaboration, Assista lui impartit un délai raisonnable pour s'exécuter sous peine de perte de la couverture d'assurance, selon l'art. 39 LCA.

18. For et droit applicable

Pour les litiges du présent contrat, Assista reconnaît le for au domicile de l'assuré. Lorsque ce dernier n'a pas de domicile en Suisse ou au Liechtenstein, le for est à Berne.

Le présent contrat est soumis au droit suisse. En particulier, les dispositions de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) sont applicables.

19. Protection des données

Le preneur d'assurance ainsi que les personnes assurées autorisent Assista à se procurer et à traiter les données nécessaires à la gestion des contrats et au règlement des cas juridiques. De même, Assista est habilitée à recueillir tout renseignement utile auprès de tierces personnes et à consulter les documents officiels. Les données peuvent être communiquées à des tiers concernés ou transmises à l'étranger, si c'est nécessaire pour le traitement du cas juridique, l'exercice de prétentions récursoires d'Assista, ou encore pour détecter ou empêcher des cas de fraude à l'assurance. Assista s'engage à traiter en toute confidentialité les informations obtenues. Les données sont conservées sous forme physique et/ou électronique.

Assista est en droit de transmettre des informations à un réassureur, à un coassureur ou à un nouvel assureur éventuel et de requérir auprès de tiers tous renseignements sur la sinistralité, plus particulièrement sur l'examen du risque et la détermination des primes.

Les données personnelles liées au contrat d'assurance (nom, adresse, numéro de téléphone et année de naissance du preneur d'assurance et des personnes assurées) sont enregistrées auprès du Touring Club Suisse. Elle peuvent être transmises au sein du Groupe TCS et utilisées à des fins promotionnelles.

L'assuré autorise Assista à utiliser des moyens de communication électroniques comme les courriels, les fax, etc., pour communiquer avec les assurés et d'autres parties, sauf interdiction écrite de l'assuré. Le risque que des tiers non autorisés accèdent aux données transmises ne peut être exclu.

Assista rejette donc toute responsabilité concernant la

réception, la lecture, la transmission, la copie, l'utilisation ou la manipulation, par des tiers non autorisés, d'informations et de données de toute nature transmises par voie électronique.

Les communications téléphoniques avec les Call Center d'Assista et du Touring Club Suisse peuvent être enregistrées à des fins de formation et de contrôle de qualité.

20. Glossaire

Chantage

L'auteur d'un chantage vise à s'enrichir ou à enrichir un tiers par la violence ou la menace d'un dommage sérieux. Il convient de le distinguer de la contrainte dans la mesure où celle-ci n'exige pas une intention d'enrichissement illégitime. (voir aussi l'article 156 du Code pénal suisse)

Contrainte

La contrainte désigne de manière générale l'utilisation de la violence ou de la menace pour obliger la victime à adopter un comportement contraire à sa volonté. (voir aussi l'article 181 du Code pénal suisse)

Cybermobbing

Sous le terme cybermobbing on entend les insultes, menaces, humiliations ou harcèlement par le biais d'internet et des services de téléphonie mobile à l'encontre d'une victime, qui perdurent sur une longue durée.

Cybersquatting/Cybersquattage

Le cybersquatting est une pratique consistant à enregistrer un nom de domaine correspondant à une marque, avec l'intention de le revendre ensuite à l'ayant droit. Par le cybersquatting, des noms de domaines contenant le nom de personnes, d'entreprises ou de produits célèbres sont enregistrés, par exemple.

Domaingrabbing/Accaparement de domaines

L'enregistrement systématique de noms de domaines a pour but d'obtenir de l'argent par le biais de leur location ou de leur revente. Le domaingrabbing diffère de cybersquatting en ce sens qu'un « domaingrabber » se limite à l'enregistrement des termes de genre et des termes souvent recherchés en tant que mots-clés et leurs combinaisons. Ainsi, par exemple, les mots d'usage quotidien dans toutes les formes imaginables sont enregistrés.

Hacking/Piratage informatique

Le terme hacking ou piratage informatique s'entend de l'introduction dans un système informatique d'un ou plusieurs pirates. Dans la majeure partie des cas, les pirates exploitent les failles et les vulnérabilités du système afin d'y pénétrer discrètement. Le pirate est alors en mesure de d'en modifier le contenu et la structure.

Menace

La menace grave a pour but d'alarmer ou d'effrayer une personne. Il s'agit d'annoncer la survenance de maux objectivement de nature à éveiller la peur ou l'effroi. (voir aussi l'article 180 du Code pénal suisse)

Phishing/Hameçonnage

Le phishing ou hameçonnage désigne une technique frauduleuse de récupération d'informations auprès d'internautes, par exemple par le biais de fausses adresses internet, de faux courriels ou SMS, dans le but d'utiliser abusivement les données personnelles et de dérober l'argent des propriétaires de comptes bancaires. Le terme phishing est une contraction de fishing, la pêche, et de P pour Password, mot de passe ; métaphoriquement il s'agit de pêcher les mots de passe.

L'imitation d'une page Web d'une entreprise de confiance en est l'exemple typique.

Sharing Economy/Économie du partage

L'économie de partage est un terme générique qui désigne les entreprises, les modèles d'affaires, les plates-formes, les communautés en ligne et hors ligne, ainsi que les pratiques qui permettent de partager l'utilisation de ressources inutilisées ou utilisées partiellement. Il s'agit de la mutualisation de biens mobiliers, de chambres et d'autres espaces, en particulier par des particuliers et des groupes d'intérêt. L'économie du partage inclut la consommation collaborative.

Skimming/L'écramage

Le terme skimming vient de l'anglais « to skim », écrémer, qui signifie aussi « retirer », « écumer ». L'écramage se réfère à la manipulation de distributeurs de billets (bancomats, distributeurs de billets et terminaux de paiement dans les commerces de détail, les stations-service, les restaurants, etc.). Pour ce faire, les auteurs se servent d'un équipement spécial introduit dans les automates ou à proximité, qui copie les données contenues sur la piste magnétique de la carte bancaire, la carte de débit ou de crédit, et enregistre le code NIP.

Social Engineering/L'ingénierie sociale

L'ingénierie sociale est une méthode courante pour obtenir des informations confidentielles. La cible est toujours humaine. Pour obtenir des informations sensibles, l'imposteur abuse souvent de la bonne foi et de la bienveillance, mais aussi de l'ignorance de sa victime. Des faux appels téléphoniques de personnes se faisant passer pour quelqu'un d'autre à des attaques de phishing, tout est possible.

Usurpation d'identité sur internet

Utilisation par un tiers, à l'insu de la personne concernée, de son état civil (nom, prénom, date de naissance) ou d'autres éléments d'identification ou d'authentification de son identité dans un but frauduleux ou malveillant entraînant un préjudice pour la victime ou portant atteinte à sa réputation.

Services juridiques

6501 Bellinzona, Viale Stazione 8a, Tél. 058 827 65 62

3001 Bern, Brunnhofweg 37, Tél. 058 827 66 66

4414 Füllinsdorf BL, Uferstrasse 10, Tél. 058 827 65 63

1002 Lausanne, Place Pépinet 1, Tél. 058 827 15 50

2001 Neuchâtel, Rue du Temple-Neuf 11, Tél. 058 827 17 70

9000 St. Gallen, Brunneggstrasse 9, Tél. 058 827 65 64

1214 Vernier GE, Ch. de Blandonnet 4, Tél. 058 827 21 00

8027 Zürich, Gotthardstrasse 62, Tél. 058 827 65 66