



Assurance de cartes Debit Mastercard

Banque cantonale neuchâteloise

Edition 08.2023

Sommaire

1 Informations aux clients	2
2 Aperçu des prestations d'assurance	4
3 Conditions générales d'assurance (CGA)	5
3.1 Dispositions communes	5
3.2 Dispositions particulières	8
3.2.1 Package shopping	8
Casco smartphone et tablette	8
Assurance billetterie	8
3.2.2 Package IT & Cyber	10
Offres frauduleuses	10
Livraison non conforme	10
3.3 Dispositions complémentaires	12
Cartes professionnelles Debit Mastercard	12





1 Informations aux clients

Les informations destinées aux clients figurant ci-dessous donnent un aperçu de l'identité de l'assureur et des principaux éléments du contrat d'assurance (art. 3 de la loi fédérale sur le contrat d'assurance, LCA). Seuls la police d'assurance, les conditions générales (CGA) et la notice de traitement des données personnelles (ensembles le contrat d'assurance) sont déterminantes pour le contenu et l'étendue des droits et devoirs résultant de la police d'assurance.

Entreprise d'assurance

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

Preneur d'assurance

Le preneur d'assurance est Banque cantonale neuchâtoise (ci-après dénommé preneur d'assurance), domiciliée à l'adresse Place Pury 4, 2000 Neuchâtel, Suisse.

Personnes assurées

Les personnes assurées (ci-après dénommées assurés), sont les personnes mentionnées sous les Définitions en point 3.1.9.

Cartes assurées

Les cartes assurées (ci-après dénommées cartes) sont les cartes mentionnées sous les Définitions en point 3.1.9.

Risques assurés et étendue des prestations

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

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

Principaux cas d'exclusion

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

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

Obligations des personnes assurées

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

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

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





Début et fin l'assurance

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

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

Montant et payeur de prime

Les primes pour l'assurance sont payées par le preneur d'assurance.

Condition de base liée aux cartes assurées

Le prix d'un objet ou d'un service doit avoir été payé à 100% au moins, moyennant une carte assurée en cours de validité émise par le preneur d'assurance.

Traitement des données personnelles

Les personnes assurées acceptent que le preneur d'assurance ou Europ Assistance fassent appel à des tiers pour l'exécution de leurs missions. Le détenteur de la carte assurée est notamment d'accord pour que Europ Assistance puisse vérifier auprès du preneur d'assurance si le détenteur de la carte assurée possédait un contrat de carte assurée valable avec le preneur d'assurance à la date du sinistre. Le titulaire de la carte assurée autorise le preneur d'assurance à fournir ces renseignements à Europ Assistance. En ce sens, les personnes assurées libèrent ces instances du secret bancaire et d'affaires.

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

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

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





2 Aperçu des prestations d'assurance

Package shopping			Territorialité	Somme d'assurance
Casco Smartphone et tablette	1 cas / année	Par cas	Monde	CHF 1'000
Assurance billetterie	3 cas / année	Par cas	Monde	CHF 1'000
Package Cyber				
Offre frauduleuse	1 cas / année	Par cas	Monde	CHF 3'000
Livraison non conforme	3 cas / année	Par cas	UE & EEE	CHF 1'000

*UE :Union européenne

*EEE :Espace économique européen





3 Conditions générales d'assurance (CGA)

3.1 Dispositions communes

1. Entreprise d'assurance

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

2. Preneur d'assurance

Le preneur d'assurance est Banque cantonale neuchâtoise (ci-après dénommé preneur d'assurance), domiciliée à l'adresse Place Pury 4, 2000 Neuchâtel, Suisse.

3. Personnes assurées

Les personnes assurées (ci-après dénommées assurés), sont les personnes mentionnées sous les Définitions en point 3.1.9.

4. Cartes assurées

Les cartes assurées (ci-après dénommées cartes) sont les cartes mentionnées sous les Définitions en point 3.1.9.

5. Risques assurés et étendue de l'assurance

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

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

6. Début et fin l'assurance

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

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

7. Sanctions internationales

Dispositions générales

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

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

Clause d'exclusion territoriale

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

Clause du Voyageur américain

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

8. Obligations générales en cas de sinistre

Adresses de correspondance

Package shopping

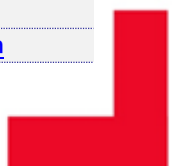
L'assureur est à disposition de l'assuré du lundi au vendredi de 8:30 à 17:30.

Téléphone	+41 (0) 22 939 22 54
E-Mail	claims@europ-assistance.ch
Adresse	Europ Assistance Avenue Perdtemps 23, 1260 Nyon, Suisse

Package Cyber

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

Téléphone	+41 (0) 22 939 22 54
E-Mail	claims@europ-assistance.ch





Autres obligations

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

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

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

Acceptation des CGA

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

Violation des obligations

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

9. Définitions

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

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

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

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

Perte pécuniaire directe : diminution immédiate et mesurable des ressources financières par suite d'une transaction.

Carte assurée : les cartes Debit Mastercard pour particuliers auprès du preneur d'assurance.

Personne assurée : le détenteur de la carte assurée auprès du preneur d'assurance.

10. Exclusions générales

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

- Les objets ou services obtenus par l'utilisation non autorisée de la carte assurée.
- Les événements ou les faits déjà survenus ou anticipés lors de la souscription de l'assurance.
- La tentative de suicide, le suicide ou l'automutilation.
- L'annulation totale ou partielle ou interruption des prestations contractuelles par l'organisateur.
- Les événements ou les faits en rapport à l'insolvabilité de l'organisateur.
- Les événements dans le cadre d'une utilisation de données dont le contenu viole le droit pénal ou dont l'utilisation est interdite, par une personne assurée.
- Les événements ou les faits en rapport avec la participation à des actes dangereux, en toute connaissance des risques.
- Les événements ou les faits en rapport avec une activité professionnelle.
- Les événements ou les faits en rapport avec une activité professionnelle politique, syndicale ou religieuse.
- Les événements ou les faits en rapport avec des journalistes ou des activités et/ou publications journalistiques.
- Les événements ou les faits causés par un acte intentionnel ou une négligence grave ou une omission d'un assuré ou à la suite d'un manquement au devoir usuel de prudence.
- Les événements ou les faits en rapport avec des événements ou objets à caractère illégal.
- Les événements causés par des mesures de restriction de la libre circulation des personnes et des marchandises, ou par des mesures administratives causant une suspension d'activités, dans des cas individuels ou en général, qui ont été décidées par un ou plusieurs États, ou en raison d'autres événements de force majeure.
- Les événements en rapport avec des actes intentionnels et délibérés, le non-respect délibéré d'interdictions officielles ou une négligence grave.
- Les événements liés à la commission effective ou à la tentative de commission d'une infraction intentionnelle.





- Les pandémies, les épidémies ou les mises en quarantaine au pays de résidence ou à l'étranger.
- Les conséquences d'une décision administrative définie par un ou plusieurs États, p. ex. saisie de fortune, internement, détention ou limitation de déplacement.
- L'assurance ne couvre pas les frais :
- Survenant de mesures non ordonnés ou non approuvés par l'assureur
- Survenant de mesures dont la prise en charge n'est pas expressément prévue par les CGA
- Non justifiés par des documents originaux.

11. Conditions de base applicables aux prestations d'assurance

Le droit aux prestations est accordé lorsque l'assuré a rempli les obligations en cas de sinistre visées au point 3.1.8 et lorsqu'il a payé à 100% du prix d'acquisition pour un objet/billet, un service ou un voyage à des fins privées (hors du cadre professionnel) au moyen de la carte assurée en cours de validité émise par le preneur d'assurance.

12. Exonération de responsabilité en cas de force majeure

Clause de force majeure

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

Prestations d'assistance

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

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

13. Communication

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

14. Adaptation unilatérale

L'assureur peut modifier les conditions générales d'assurance en tout temps.

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

Les personnes assurées acceptent que le preneur d'assurance ou Europ Assistance fassent appel à des tiers pour l'exécution de leurs missions. Le détenteur de la carte assurée est notamment d'accord pour que Europ Assistance puisse vérifier auprès du preneur d'assurance si le détenteur de la carte assurée possédait un contrat de carte assurée valable avec le preneur d'assurance à la date du sinistre. Le titulaire de la carte assurée autorise le preneur d'assurance à fournir ces renseignements à Europ Assistance. En ce sens, les personnes assurées libèrent ces instances du secret bancaire et d'affaires.

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

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

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

16. For

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

17. Bases légales complémentaires

Les dispositions de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) ainsi que du Code des obligations (CO) et de toute autre loi ou réglementation pertinente sont aux surplus applicables.





3.2 Dispositions particulières

3.2.1 Package shopping

Casco smartphone et tablette

1. Événements assurés

L'assureur accorde sa couverture lorsque l'objet assuré est endommagé. L'endommagement doit être dû à l'action d'une force extérieure et survenant de manière soudaine et imprévue ayant pour cause les événements suivants pendant un déplacement :

- Chute
- Humidité
- Tension élevée
- Température extrême
- Vol.

Objets assurés

Sont assurés les téléphones portables et les tablettes pour autant qu'ils soient à usage personnel et âgé au plus de 60 mois (à compter de la date d'achat) lors de la survenance du sinistre.

2. Prestations assurées

L'assureur rembourse le montant des frais de réparation ou les frais de remplacement de l'objet endommagé par un modèle identique

Le montant de l'indemnisation est calculé en fonction de la règle de dépréciation suivante : une dépréciation de 10% le premier mois, 2% à partir du deuxième mois et jusqu'au douzième mois, puis de 1.5% jusqu'au 48^{ème} mois (quatrième année) et de 0.25% la dernière année, mais avec un maximum équivalent aux montants indiqués dans l'aperçu sous le point 2.

Une franchise de 10% de la valeur d'achat s'applique.

3. Exclusions

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

- Les événements couverts par la garantie constructeur et ses extensions
- Les événements survenant d'une perte
- Les événements survenant d'un vol par un proche
- Les événements survenant à domicile.
- Les événements survenant au cours d'installation ou de montage de l'objet assuré ou lorsque celui-ci est confié à un réparateur non agréé par la marque de l'objet assuré

- Les événements résultant d'une négligence de d'entretien, d'oxydation ou de l'usure normal
- Les événements résultant d'une utilisation industrielle, commerciale ou un mauvais usage de l'objet
- Les événements résultant de rayures, écaillures, égratignures et, plus généralement, de tous dommages causés aux parties extérieures de l'objet assuré et ne nuisant pas à son fonctionnement
- Les événements résultant d'un embargo, d'une confiscation, capture ou destruction par ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique
- Les événements conduisant à un rappel de l'objet par le constructeur ou un défaut de série
- Les événements engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle
- Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte de données, fichiers ou logiciels utilisés ou contenus par l'objet assuré, pendant ou suite à un sinistre
- Les objets ayant subis une modification non autorisée par le constructeur
- Les objets dont le numéro de série ou numéro IMEI est invisible ou altéré
- Les préjudices liés à la perte de jouissance partielle ou totale de l'objet.

Assurance billetterie

1. Événements assurés

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

- Accident, maladie, complications de la grossesse ou du décès de l'assuré
- Accident, maladie, complications de la grossesse ou du décès d'un proche de l'assuré
- Aggravation inattendue d'une maladie chronique ou maladie récurrente de l'assuré. La couverture d'assurance n'est accordée que lorsque l'assuré renonce à la participation à l'événement en raison d'une aggravation aiguë inattendue et certifiée médicalement. La condition préalable est que l'état de santé soit stable et que la personne soit apte à participer à l'événement au moment de l'achat du billet d'entrée.
- Cambriolage ou dommages importants à la propriété de l'assuré par suite d'un événement naturel, d'un incendie





ou d'un dégât d'eau. La présence de l'assuré à son domicile doit être indispensable.

- Arrivée tardive à la suite d'une défaillance provoquée par un accident, une grève ou une panne du moyen de transport public ou du taxi utilisé par l'assuré pour se rendre au lieu de l'événement. Ces événements doivent être confirmés par un service officiel.
- Arrivée tardive à la suite d'une défaillance provoquée par un accident, ou une panne du moyen de transport privé utilisé par l'assuré pour se rendre au lieu de l'événement. Ces événements doivent être confirmés par un service officiel.

Lorsque l'assuré ne peut jouir de son billet à la suite d'un événement assuré, l'assureur accorde également sa couverture à une personne accompagnant l'assuré dans la mesure où celle-ci renonce également à l'événement.

Validité territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier. La couverture d'assurance prend effet au moment de la réservation du billet pour l'événement et prend fin au début de l'événement ou au plus tard à la validation du billet pour la manifestation.

2. Prestations assurées

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

3. Exclusions

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

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





3.2.2 Package IT & Cyber

Offres frauduleuses

1. Evénements assurés

Europ Assistance accorde sa couverture à l'assuré, dans le cadre d'une conclusion d'offre frauduleuse d'un service de location ou d'hébergement sur Internet par l'assuré.

2. Prestations assurées

Europ Assistance rembourse la perte pécuniaire due à la réservation du service de location ou d'hébergement, au maximum à hauteur des montants indiqués dans l'aperçu des prestations d'assurance pour autant que le service n'ait pas été utilisé/consommé.

Livraison non conforme

1. Evénements assurés

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

- L'objet n'est pas livré
Un objet est considéré comme non livré lorsqu'il s'est écoulé plus de 60 jours depuis le paiement et que l'assuré n'a aucune nouvelle du vendeur/fournisseur malgré ses tentatives de contact par écrit.
- L'objet a été livré alors qu'il n'y plus lieu d'être (l'objet livré trop tard ne répond plus au besoin/raison initial de la commande).
Pour les commandes sans délai de livraison défini, un objet est considéré comme n'ayant plus lieu d'être lorsqu'il s'est écoulé plus de 30 jours entre le paiement et la livraison.
Pour les commandes avec un délai de livraison défini, un objet est considéré comme n'ayant plus lieu d'être lorsque le délai de livraison, 5 jours ouvrables minimum, n'est pas respecté.
- L'objet livré est insatisfaisant à la livraison
Un objet est considéré comme insatisfaisant lorsque la livraison est incomplète (l'ensemble/le set d'objet est incomplet), lorsque l'objet réceptionné est endommagé ou ne correspond pas à la commande et que l'assuré a notifié par écrit au vendeur/fournisseur dans les 30 jours dès la réception de l'objet que la commande était insatisfaisante.

Objets assurés

Sont assurés les objets mobiliers destinés à un usage personnel, achetés par un assuré et livrés depuis la Suisse ou un pays membre de l'Espace économique européen (EEE),

pour un montant à hauteur minimum de CHF 50 TTC hors frais de livraison ou montage.

2. Prestations assurées

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

L'objet n'est pas livré

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

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

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

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

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

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

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

3. Exclusions

Les exclusions spécifiques ci-dessous complètent les exclusions générales :

- Non-livraison de l'objet assuré à la suite d'une grève des bureaux de poste ou des entreprises de transport concernés
- Non-livraison ou livraison tardive de l'objet assuré en raison d'une adresse de livraison incorrecte/invalid





- Événements en rapport à l'insolvabilité du fournisseur/vendeur
- Dommages dus à une livraison tardive sans que l'assuré n'ait déjà payé l'achat de l'objet

Objets non assurés

Les objets suivants ne sont pas assurés :

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

4. Obligations en cas de sinistre

Les obligations spécifiques ci-dessous complètent les obligations générales :

- En cas de non-livraison dans les 30 jours : Remettre à Europ Assistance une déclaration signée par l'assuré que les marchandises commandées n'ont pas été livrées et une copie de la lettre par laquelle le vendeur/fournisseur a été averti, ainsi que la déclaration écrite du vendeur/fournisseur
- L'assuré doit notifier au vendeur par écrit dans les 30 jours suivants la livraison que l'objet assuré reçu n'est pas conforme à l'objet commandé
- L'assuré doit notifier au vendeur par écrit dans les 30 jours suivants la livraison que l'objet assuré reçu était endommagé à sa réception
- L'assuré doit notifier au vendeur par écrit dans les 30 jours suivant la livraison que la livraison de la commande était incomplète.





3.3 Dispositions complémentaires

Cartes professionnelles Debit Mastercard

En dérogation au point 3.1.11, les objets/ billets, les services ou les voyages acquis, à des fins professionnelles, au moyen d'une carte professionnelle Debit Mastercard en cours de validité émise par le preneur d'assurance, sont assurés. La dérogation s'applique à l'Assurance de cartes Debit Mastercard.

