



# qualibroker



Information aux clients conformément à la LCA et  
Conditions Générales d'Assurance (CGA) 2021

## SOMMAIRE

<b>1. INFORMATION AUX CLIENTS CONFORMÉMENT À LA LCA</b> .....	3
<b>2. CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE (CGA)</b> .....	5
<b>I. DISPOSITIONS COMMUNES POUR TOUTES LES PRESTATIONS D'ASSURANCE</b> .....	5
<b>II. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES POUR LES PRESTATIONS D'ASSURANCE</b> .....	8
<b>A. ASSURANCE PERTE DE COTISATION</b> .....	8
<b>B. IT &amp; CYBER ASSISTANCE</b> .....	8
<b>C. SERVICE DE CONCIERGERIE</b> .....	10

## 1. INFORMATION AUX CLIENTS CONFORMÉMENT À LA LCA

L'information suivante destinée aux clients donne un aperçu clair et succinct de l'identité de l'assureur et de l'essentiel de la teneur du contrat d'assurance (art. 3 de la Loi fédérale sur le Contrat d'assurance, LCA).

### A. QUI EST L'ASSUREUR ?

L'assureur est EUROP ASSISTANCE (SUISSE) ASSURANCES SA (ci-après dénommée EUROP ASSISTANCE), Avenue Perdtemps 23, 1260 Nyon, Suisse.

### B. QUELS SONT LES RISQUES COUVERTS PAR L'ASSURANCE ET QUELLE EST L'ETENDUE DES PRESTATIONS D'ASSURANCE ?

Les risques assurés ainsi que l'étendue des prestations de la couverture d'assurance sont stipulés dans la police et les Conditions Générales d'Assurance (CGA).

Les prestations assurées sont les suivantes: ASSURANCE PERTE DE COTISATION.

Les prestations de services sont les suivantes: IT & CYBER ASSISTANCE et SERVICE DE CONCIERGERIE.

### C. QUI EST LE PRENEUR D'ASSURANCE / QUI EST ASSURE ?

Le preneur d'assurance est le Club de Golf nommé dans la police. Les bénéficiaires (ci-après dénommés les assurés) sont les membres affiliés à ce Golf.

### D. QUELS SONT LES PRINCIPAUX CAS D'EXCLUSION ?

- Si l'assuré est dans l'incapacité de pratiquer le golf lorsqu'il paie sa cotisation au club.
- Si l'assuré est dans l'incapacité de pratiquer le golf pendant moins de 30 jours.
- Si l'assuré ne s'est pas acquitté de sa cotisation annuelle.
- Les événements qui se sont déjà produits, ou dont la survenance était manifeste, au moment de l'entrée en vigueur de la couverture d'assurance.
- Les événements en rapport avec la participation à des actes téméraires, en toute connaissance des risques.
- Les événements en rapport avec les pandémies, les épidémies et les quarantaines. Si un membre tombe malade du COVID-19, l'événement est considéré comme une maladie et couvert.
- 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 Conditions Générales d'Assurance (CGA) et la LCA.

### E. QUELLES SONT LES OBLIGATIONS DU PRENEUR D'ASSURANCE ?

- Il est tenu de respecter intégralement ses obligations de notification, d'information légales ou contractuelles et celles de conduite à suivre (p. ex. déclarer immédiatement le sinistre à EUROP ASSISTANCE).
- Il est tenu de faire tout ce qui est en son pouvoir pour limiter l'importance du sinistre et contribuer à l'élucidation de son origine (p. ex. autoriser des tiers à remettre à EUROP ASSISTANCE les documents, informations et autres pièces nécessaires à l'explication du sinistre).

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

### F. QUAND COMMENCE ET QUAND PREND FIN L'ASSURANCE ?

Le début et la fin de l'assurance correspondent à la période de cotisation payée par l'assuré.

### G. COMMENT LES DONNEES PERSONNELLES SONT-ELLES TRAITEES ?

EUROP ASSISTANCE traite les données qui proviennent des documents contractuels ou du déroulement du contrat et les utilise notamment pour calculer la prime, pour définir le risque, pour traiter les cas donnant droit à des prestations, pour faire des statistiques ou à des fins de marketing. Ces données sont stockées physiquement ou sur support électronique. Ces données seront transmises, dans la mesure de ce qui est nécessaire, à des tiers intéressés, notamment à d'autres assureurs, autorités, avocats, médecins et experts externes en Suisse et à l'étranger. Ces données peuvent aussi être traitées pour prévenir toute fraude à l'assurance.

EUROP ASSISTANCE peut être amenée à traiter et communiquer, en accord avec les dispositions de la Loi fédérale sur la protection des données (LPD), notamment dans le cadre de la gestion de sinistres, des données sensibles liées en particulier à la santé. La personne assurée, par la conclusion de la présente assurance, atteste être dûment informée et consentir valablement au traitement consécutif de telles données.

EUROP ASSISTANCE peut être amenée à traiter et communiquer, en accord avec les dispositions de la Loi fédérale sur la protection des données (LPD), notamment dans le cadre de la gestion de prestations, des données sensibles. Le bénéficiaire, par la conclusion du présent contrat, atteste être dûment informé et consentir valablement au traitement consécutif de telles données.

Les données transmises seront exclusivement exploitées pour la réalisation des prestations de l'assistance informatique. Toute utilisation des données par Europ Assistance à des fins propres est interdite, et aucune transmission distincte ne peut s'effectuer. La réalisation des prestations de services se fera exclusivement par connexions sécurisées. Tout accès aux données traitées dans le cadre de la sauvegarde de données en ligne doit être exclusivement autorisé par le bénéficiaire.

Le bénéficiaire prend acte du fait que les sessions à distance et les échanges de courrier pourront être enregistrés, à des fins de contrôle de qualité et conformément aux dispositions légales.

EUROP ASSISTANCE traite vos données personnelles dans le respect de toutes les dispositions applicables de la législation sur la protection des données. Des informations détaillées sur le traitement figurent dans notre déclaration de confidentialité. La version actuelle est disponible en tout temps sous <http://www.europ-assistance.ch/ch-fr/declaration-de-confidentialite>.

#### H. APERÇU DES PRESTATIONS D'ASSURANCES

Toutes les prestations sont décrites en détail dans les CGA suivantes.

Prestations assurées	Indemnisation max. par événement, par membre et par année
ASSURANCE PERTE DE COTISATION	Jusqu'à CHF 3'000.-

#### I. APERÇU DES PRESTATIONS DE SERVICE

Toutes les prestations sont décrites en détail dans les CGA suivantes.

Prestations de service	
IT & CYBER ASSISTANCE	Voir CGA
SERVICE DE CONCIERGERIE	Voir CGA

## 2. CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE (CGA)

### I. DISPOSITIONS COMMUNES POUR TOUTES LES PRESTATIONS D'ASSURANCE

#### 1. PARTENAIRES CONTRACTUELS

Le Club de Golf et Europ Assistance (Suisse) Assurances SA, domiciliée Avenue de Perdttemps 23, 1260 Nyon, ont conclu un contrat collectif au bénéfice des membres du golf.

#### 2. PERSONNES ASSURÉES

L'assurance couvre tous les membres du Golf nommé dans la police, ayant payé leur cotisation annuelle directement au Golf.

#### 3. DEBUT ET FIN DU CONTRAT

Le début et la fin de l'assurance correspondent à la période de cotisation payée par l'assuré, mais au max. 12 mois.

#### 4. ETENDUE TERRITORIALE

La couverture est valable uniquement en Suisse.

**Sanction internationales :** EUROP ASSISTANCE ne couvre pas et ne prend pas en charge de prétention ni ne verse aucune prestation aux termes des présentes conditions, dans la mesure où la fourniture d'une telle couverture, la prise en charge d'une telle prétention ou le versement d'une telle prestation exposerait EUROP ASSISTANCE à une sanction, interdiction ou restriction en vertu de résolutions des Nations Unies ou de sanctions économiques et commerciales, de lois ou dispositions de l'Union européenne, des États-Unis d'Amérique ou de la Confédération suisse.

#### 5. OBJET DU CONTRAT

Les présentes CGA règlent les droits et obligations des parties au contrat en vue de garantir le succès des prestations servies. Elles définissent le contenu et le financement des prestations qui seront fournies aux collaborateurs désignés par l'entreprise, en contrepartie d'engagements financiers de l'entreprise.

#### 6. APERÇU DES PRESTATIONS D'ASSURANCE

Les prestations assurées peuvent être les suivantes :

- Assurance perte de cotisation :  
La somme d'assurance correspond au montant réel de la cotisation annuelle, au maximum CHF 3'000 par événement, par membre et par année.

#### 7. OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRES

La personne assurée est tenue d'accomplir intégralement ses obligations légales et contractuelles de notification, d'information et de matière de conduite à

adopter. Si le sinistre est survenu à la suite d'une maladie ou d'une blessure, la personne assurée doit veiller à libérer les médecins traitants du secret médical à l'égard d'EUROP ASSISTANCE.

#### a. Coordonnées

Les personnes assurées peuvent joindre EUROP ASSISTANCE comme suit :

#### ASSURANCE DE PERTE DE COTISATION

Téléphone	<b>+41 (0)22 593 73 69</b>
Adresse	<b>Av. Perdttemps 23, 1260 Nyon</b>
E-mail	<b>travel@europ-assistance.ch</b>

**Joignable du lundi au vendredi de 9h à 17h30**

#### IT & CYBER ASSISTANCE

Téléphone	<b>+41 (0)22 593 73 69</b>
E-mail	<b>cyber@europ-assistance.ch</b>

**Joignable du lundi au samedi, de 8h à 20h**

#### SERVICE DE CONCIERGERIE

Téléphone	<b>+41 (0)22 593 73 69</b>
E-mail	<b>conciergeservices@europ-assistance.ch</b>

**Joignable 7 jours sur 7, 24 heures sur 24**

#### b. Violations des obligations

Lorsque la personne assurée ne respecte pas les règles à observer en cas de sinistre, les prestations peuvent être refusées ou réduites.

#### 8. DÉFINITIONS

**Accident :** il s'agit de toute atteinte dommageable, soudaine et involontaire, portée au corps humain par une cause extérieure extraordinaire. Pour autant qu'elles ne soient pas manifestement imputables à une maladie ou à des phénomènes dégénératifs, les lésions corporelles suivantes, dont la liste est exhaustive, sont assimilées à un accident, même si elles ne sont pas causées par un facteur de caractère extraordinaire :

- les fractures ;
- les déboîtements d'articulations ;
- les déchirures du ménisque ;
- les déchirures de muscles ;
- les élongations ou claquages de muscles ;
- les déchirures de tendons ;
- les lésions de ligaments ;
- les lésions du tympan.

Les dommages non imputables à un accident qui sont causés aux structures posées à la suite d'une maladie et qui remplacent, morphologiquement ou fonctionnellement, une partie du corps, ne constituent pas des lésions corporelles.

**Maladie:** il s'agit de toute atteinte à la santé physique, mentale ou psychique, qui n'est pas due à un accident et qui exige un examen ou un traitement médical ou provoque une incapacité de pratiquer le golf ou de voyager ou qui nécessite une hospitalisation d'au moins une nuit et des soins continus.

## 9. EXCLUSIONS PRINCIPALES

Ces exclusions sont applicables à toutes les prestations assurées:

- les frais dont la prise en charge n'est pas expressément prévue par les CGA ;
- les maladies chroniques, maladies psychiques et maladies préexistantes ; la couverture d'assurance n'est accordée qu'en cas d'aggravation aiguë, soudaine et imprévisible, attestée par un médecin et lorsque la personne assurée était incapable de pratiquer le golf lorsqu'il a payé sa cotisation au Club de Golf;
- les événements déjà survenus, ou dont la survenance était manifeste pour l'assuré au moment où il a payé sa cotisation au Club de Golf et à l'assurance, ou pour le preneur au moment de la conclusion du contrat collectif;
- les cas d'annulation suite à une maladie, à des conséquences liées à un accident ou une opération ou une intervention chirurgicales déjà survenues au moment où il a payé sa cotisation au Club de Golf;
- les dommages causés par des radiations ionisantes de n'importe quel genre, en particulier celles résultant de l'énergie nucléaire ;
- les conséquences d'une tentative de suicide ou un suicide ;
- les événements en rapport avec les pandémies, les épidémies ou les mises en quarantaine ;
- 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.
- l'annulation par l'organisateur : lorsque le Golf ou un autre organisateur ne peut pas fournir les prestations contractuelles ou uniquement de façon partielle ;

- les événements liés à la participation à des courses de vitesse, des rallyes et autres compétitions ou événements semblables, ainsi que les entraînements liés à ces événements ;
- les événements liés à la participation à des concours ou entraînements en relation avec le sport professionnel ou avec des sports extrêmes ;
- les événements liés à la participation active aux grèves ou troubles intérieurs ;
- les événements résultant de la conduite d'un véhicule automobile ou d'un bateau sans posséder le permis de conduire exigé par la loi ou sans être accompagné conformément aux prescriptions légales ;
- les événements en rapport avec l'état d'ivresse, la consommation de drogues, alcool, médicaments, stupéfiants et produits assimilés ;
- les événements en rapport avec la commission intentionnelle d'un crime ou d'un délit ou leur tentative ;
- les événements en rapport avec une négligence ou une omission grave d'une personne assurée ;
- les événements liés à un enlèvement ;

## 10. CONDITIONS DE BASE APPLICABLES AUX PRESTATIONS D'ASSURANCE

Pour avoir droit à une prestation d'assurance en cas de survenance d'un événement assuré, la personne assurée doit, au moment du sinistre, non seulement remplir les obligations selon le point I.7 et les dispositions particulières aux différentes assurances, mais aussi fournir toutes les pièces justificatives concernant le sinistre. À la demande d'EUROP ASSISTANCE, la personne assurée doit fournir tous renseignements et documents nécessaires à établir les faits et à fixer l'indemnité.

## 11. EXONERATION DE RESPONSABILITÉ EN CAS DE FORCE MAJEURE

EUROP ASSISTANCE ne peut être tenue 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.

## 12. PRESCRIPTION

Toute action ou créance dérivant du présent contrat se prescrit par deux ans à dater du fait d'où naît l'obligation.

## 13. INFORMATION

La communication auprès des personnes assurées se fait sous la responsabilité du preneur d'assurance. Le preneur d'assurance se charge en particulier de faire parvenir les CGA aux personnes assurées et de les

informer des éléments principaux du contrat. Il communique à EUROP ASSISTANCE, pour accord avant diffusion, tous les documents d'information relatifs aux prestations, dans leur forme définitive, ainsi que leurs éventuelles mises à jour.

#### **14. DISPOSITIONS PARTICULIERES**

##### **1. Prétentions envers des tiers**

La personne assurée s'engage à céder à EUROP ASSISTANCE tous les droits qu'elle pourrait faire valoir à l'encontre de tiers à concurrence des prestations servies.

##### **2. Compensation**

EUROP ASSISTANCE peut compenser ses prestations avec une prime impayée et des participations aux frais, dans les limites légales. EUROP ASSISTANCE est en droit d'exiger les prestations versées à tort et de faire valoir dans ce cas-là aussi la compensation. L'assuré, respectivement l'ayant droit, ne peut compenser ses créances avec les primes et participations aux frais.

#### **15. CLAUSE DE SUBSIDIARITE**

Si une personne assurée a des droits découlant d'un autre contrat d'assurance (assurance obligatoire ou facultative), la couverture d'assurance est subsidiaire et se limite à la part des prestations d'EUROP ASSISTANCE, qui dépasse celles de l'autre contrat d'assurance. Les frais ne seront remboursés au total qu'une seule fois. Si EUROP ASSISTANCE a fourni malgré tout des prestations pour le même-dommage, celles-ci seront considérées comme avance, et l'assuré cède les droits qu'il peut faire valoir à l'égard de tiers (assurance obligatoire ou facultative) dans ces limites à EUROP ASSISTANCE.

#### **16. FOR**

Le présent contrat est soumis au droit suisse. Pour toutes les prétentions découlant du présent contrat, sont compétents les tribunaux du domicile suisse du preneur d'assurance ou de l'ayant droit, ainsi que ceux au siège d'EUROP ASSISTANCE à Nyon VD.

#### **17. BASES LEGALES COMPLEMENTAIRES**

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

## II. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES POUR LES PRESTATIONS D'ASSURANCE

### A. ASSURANCE PERTE DE COTISATION

#### A.1. CONTACT

Téléphone **+41 (0)22 593 73 69**

E-mail **travel@europ-assistance.ch**

**Joignable du lundi au vendredi de 9h à 17h30**

#### A.2. ÉVÉNEMENTS ASSURÉS

EUROP ASSISTANCE accorde sa couverture d'assurance si la personne assurée est dans l'incapacité de pratiquer le golf pendant plus de 30 jours, à la suite d'un événement mentionné ci-dessous:

- l'accident, la maladie ou le décès de la personne assurée.

#### A.3. PRESTATION ASSURÉE

EUROP ASSISTANCE couvre la prestation suivante :

- Le remboursement de la cotisation pour la période d'incapacité au pro rata temporis, dès le premier jour de l'incapacité.
- Si un membre est blessé ou malade au-delà du 1er janvier de l'année suivante, le sinistre est couvert jusqu'à un maximum de CHF 3'000 par incident. Si le contrat entre Europ Assistance et le club de golf est résilié pendant l'incapacité de pratiquer le golf du membre, le sinistre est couvert jusqu'à un maximum de 6 mois (et CHF 3'000) au cours de l'année 2. Si l'affiliation du membre dans l'incapacité de pratiquer le golf est transférée à un tiers, le droit au remboursement prend fin.

#### A.4. EXCLUSIONS

Les exclusions spécifiques liées à l'assurance perte de cotisation sont les suivantes :

- Si la personne assurée est dans l'incapacité de pratiquer le golf lorsqu'elle paie sa cotisation au Club de Golf.

### B. IT & CYBER ASSISTANCE

#### B.1. CONTACT

Téléphone **+41 (0)22 593 73 69**

E-mail **cyber@europ-assistance.ch**

**Joignable du lundi au samedi, de 8h à 20h**

#### B.2. QUI EST LE PRESTATAIRE D'ASSISTANCE ?

EUROP ASSISTANCE fournit à l'assuré les prestations listées sous le point B.3. Elle met à la disposition des bénéficiaires, des interlocuteurs qui apporteront une aide et une prise en charge dans le domaine de la technologie informatique à usage privé.

#### B.3. DÉFINITIONS

**Prestataire** : EUROP ASSISTANCE (SUISSE) SA, Avenue Perdttemps 23, 1260 Nyon, Suisse, propose ses services à travers un réseau de prestataires compétents.

**Bénéficiaires** : Les bénéficiaires sont tous les membres de ayant payé leur cotisation.

**Fréquence** : un bénéficiaire peut annoncer 5 cas par an.

**Matériels (hardware)** : dans les présentes conditions, le terme matériel désigne les appareils qui sont la propriété du bénéficiaire, et qui ont été développés pour un usage privé, comme le PC, les ordinateurs portables, le scanner, l'imprimante, les tablettes, le téléphone portable, le routeur de réseau ainsi que les produits électroniques, comme l'enregistreur DVD, les caméras numériques et les téléviseurs.

**Logiciels (software)** : On désigne par logiciels, les programmes et applications standard qui ont été généralement fabriqués pour un usage privé ou qui sont nécessaires au fonctionnement du matériel.

#### B.4. APERÇU DES PRESTATIONS

Les prestations de services suivantes sont couvertes par l'assistance:

- Support informatique à distance
- Sauvegarde des données en ligne
- Cybersécurité

Les prestations s'étendent au nombre d'interventions défini sous « fréquence » (point B.2). Le prestataire n'est pas tenu de traiter les demandes excédant le nombre d'intervention convenu.

#### B.5. SUPPORT INFORMATIQUE À DISTANCE

Le service d'assistance informatique à distance permet au bénéficiaire d'être mis en relation par téléphone, par e-mail ou par le biais d'une session à distance, avec un spécialiste qualifié d'EUROP ASSISTANCE ou de ses prestataires externes, afin d'obtenir de l'aide et un support technique dans le cadre de l'utilisation de matériels et de logiciels.

Les spécialistes d'EUROP ASSISTANCE, ou de ses prestataires de services externes, sont formés aux matériels et logiciels de dernière génération. Etant donné que le logiciel d'origine est fréquemment nécessaire pour la réalisation des prestations de services,

le bénéficiaire doit permettre l'accès à ce logiciel et doit disposer de la licence fabricant nécessaire.  
Si EUROP ASSISTANCE n'est pas en mesure de trouver une solution en temps utile, elle peut recommander une entreprise spécialisée qui pourra proposer une solution dont le coût sera à la charge du bénéficiaire.

#### **Prestations de services incluses:**

- Aide et support pour l'utilisation usuelle de matériels (hardwares) et de logiciels (softwares)
- Suppression des programmes malveillants (virus, spywares, etc.)
- Installation et désinstallation des logiciels, des mises à jour ou des packs de service
- Conseil d'ordre général en matière de matériels et de logiciels, d'Internet et de périphériques
- Configuration de systèmes d'exploitation et d'applications
- Installation et configuration de nouveaux matériels et de nouveaux périphériques (imprimante, scanner, etc.)
- Restauration de données (Data Recovery) après une perte de données

#### **B.6. SAUVEGARDE DES DONNÉES EN LIGNE**

Cette prestation de service permet au bénéficiaire d'installer, de mettre en service et de contrôler une sauvegarde de données en ligne avec l'aide de spécialistes qualifiés.

#### **Domaine d'application :**

- Aide lors de l'enregistrement pour l'accès en ligne au programme de sauvegarde des données
- Installation du logiciel nécessaire à la sauvegarde des données
- Conseil et élaboration d'une stratégie de sauvegarde, en particulier pour les fichiers à sauvegarder
- Configuration du logiciel d'exécution pour la sauvegarde de données en ligne
- Support en cas d'utilisation frauduleuse de cartes de crédit
- Support en cas d'utilisation frauduleuse d'identifiants personnels

#### **B.7. CYBERSÉCURITÉ**

Dans le cadre de la cybersécurité, EUROP ASSISTANCE soutient le bénéficiaire pour ce qui relève de la gestion des risques d'ordre général liés à l'utilisation d'Internet.

Par cybercriminalité («cybercrime»), on entend l'utilisation frauduleuse d'identifiants personnels (par exemple des codes d'identification) par une tierce personne mal intentionnée, comme le vol de mots de passe ou de données d'accès («hameçonnage/phishing») ou l'usurpation d'identité.

EUROP ASSISTANCE propose un conseil et un support par des spécialistes qualifiés lors de l'évaluation du cyber risque et des éventuelles mesures pouvant être prises par le bénéficiaire (comme la suppression de profils, de comptes, de données ou de photos, le blocage des accès, le changement de mots de passe ou de données d'accès, etc.).

Dans le cas où des actions légales s'avèrent nécessaires, EUROP ASSISTANCE aide le bénéficiaire à trouver un expert juridique. Le coût des mesures préconisées par Europ Assistance est à la charge du bénéficiaire.

#### **B.8. OBLIGATIONS DU BÉNÉFICIAIRE**

Il est tenu de respecter intégralement ses obligations de notification, d'information légales ou contractuelles et celles de conduite à suivre.

Il doit déclarer immédiatement le cas à EUROP ASSISTANCE et suivre les instructions. Il doit également fournir tous les documents nécessaires au traitement du cas.

#### **B.9. EXCLUSIONS PRINCIPALES**

Les prestations ou les cas suivants sont exclues :

- Les mesures et frais d'assistance non ordonnés ou non approuvés par EUROP ASSISTANCE ;
- Les conséquences d'actes ou de tentatives intentionnels, frauduleux, criminels ou délinquants de la part d'un bénéficiaire ;
- Les interventions d'assistance informatique réalisées à domicile. Une intervention sur place peut toutefois être organisée par EUROP ASSISTANCE aux frais du bénéficiaire ;
- Les événements déjà survenus au moment du paiement de la cotisation ;
- Les événements en rapport avec l'état d'ivresse, la consommation de drogues, alcool, médicaments, stupéfiants et produits assimilés ;
- Les événements en rapport avec une négligence ou une omission grave du bénéficiaire ;
- Aucune prestation de services liée à une activité professionnelle du bénéficiaire ne sera réalisée. L'assistance informatique est exclue pour le matériel et les logiciels utilisés à des fins professionnels.

#### **B.10. RÈGLES DE RESPONSABILITÉ GÉNÉRALES**

EUROP ASSISTANCE décline toute responsabilité pour tout dommage (y compris la perte de données) lié à une mauvaise utilisation du matériel ou des logiciels par le bénéficiaire.

Avant de donner accès à distance au matériel, le bénéficiaire doit effectuer des copies de sauvegarde appropriées des fichiers et logiciels enregistrés sur l'appareil, sur un support de données externe. Europ Assistance décline toute responsabilité en cas de perte de données.

EUROP ASSISTANCE n'assume aucune garantie ni responsabilité pour le fonctionnement du matériel et des logiciels dont l'installation est nécessaire. Il convient de noter qu'Europ Assistance ne met à disposition, ne propose, ne vend, ni ne commercialise aucun logiciel ou matériel. Les éventuels contrats d'achat de logiciels et de matériels (en particulier les contrats de licence) sont exclusivement passés entre le bénéficiaire et le distributeur.

Les données qui ont été utilisées ou sauvegardées dans le cadre de la sauvegarde de données en ligne sont exclusivement accessibles au bénéficiaire. EUROP ASSISTANCE n'a aucun accès aux données sauvegardées ni aux données d'utilisateur ou d'accès du bénéficiaire. La conservation sécurisée des données d'accès aux données sauvegardées relève de la responsabilité du bénéficiaire et Europ Assistance n'en est en aucun cas responsable.

EUROP ASSISTANCE n'assume aucune responsabilité concernant la disponibilité des données sauvegardées en ligne. Cela oblige le bénéficiaire à vérifier que la sauvegarde de données en ligne a été correctement effectuée. EUROP ASSISTANCE n'assume aucune responsabilité pour la perte de données ou les dommages aux données liés à une utilisation non conforme de la sauvegarde de données en ligne ou pour tout dommage lié à des causes non comprises dans le champ d'action D'EUROP ASSISTANCE.

La communication auprès des personnes bénéficiaires (généralement les employé(e)s se fait sous la responsabilité de l'entreprise bénéficiaire. Le bénéficiaire se charge en particulier de faire parvenir les CG aux personnes bénéficiaires et de les informer des éléments principaux du contrat.

EUROP ASSISTANCE ne saurait prendre l'engagement de pouvoir trouver une solution au problème dans le cadre de la réalisation de la prestation de services, ni fournir une garantie de succès.

## C. SERVICE DE CONCIERGERIE

### C.1. CONTACT

Les personnes assurées peuvent joindre EUROP ASSISTANCE 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 pour le service de conciergerie.

Téléphone	<b>+41 (0)22 593 73 69</b>
E-mail	<b>conciergeservices@europ-assistance.ch</b>

### C.2. PRESTATIONS DE SERVICE

EUROP ASSISTANCE organise, à la requête de la personne assurée, dans la mesure du possible, différents types de services de conciergerie dans le

cadre des déplacements, de la gastronomie, de la billetterie, du shopping, des enfants, de la vie pratique, du bien-être et de l'organisation d'événement.

Les requêtes sont traitées par EUROP ASSISTANCE au nom et moyennant la carte de crédit de la personne assurée.

EUROP ASSISTANCE transmet les requêtes à une entreprise tierce prestataire de son choix. Si le transfert de requête n'est pas possible, EUROP ASSISTANCE met à disposition les coordonnées de l'entreprise tierce prestataire concernée.

### C.3. COUTS ET PAIEMENT

Les coûts des produits et services acquis auprès des entreprises tierces prestataires sont à la charge de la personne assurée. Les coûts sont calculés sur la base de la liste des prix en vigueur de l'entreprise tierce prestataire choisie par EUROP ASSISTANCE. Toutes les requêtes traitées par EUROP ASSISTANCE sont soumises aux conditions générales des entreprises tierces prestataires sollicitées.

La personne assurée est responsable du règlement des prestations sollicitées, des frais éventuels d'annulation ou de non-présentation. Le décompte pour le règlement de la prestation s'effectue directement entre la personne assurée et l'entreprise tierce prestataire.

### C.4. CONDITIONS

- Lorsque le traitement d'une requête requiert plus de 2 heures, EUROP ASSISTANCE se réserve le droit de clore la requête en l'état et informe la personne assurée de son statut.
- Les requêtes doivent respecter le cadre légal suisse, l'éthique et les mœurs.
- EUROP ASSISTANCE refuse les requêtes portant uniquement sur des simples réductions de prix.
- EUROP ASSISTANCE se réserve le droit de refuser les requêtes jugées inappropriées sans avoir à s'en expliquer.
- Le refus de traiter une requête par EUROP ASSISTANCE ne libère pas la personne assurée de son obligation de régler ses dettes envers le preneur d'assurance ;
- EUROP ASSISTANCE ne traite aucune requête lorsque celles-ci font l'objet d'une restriction à l'égard de certaines personnes ou dans certains pays.
- EUROP ASSISTANCE ne traite aucune requête en infraction avec la loi en vigueur dans le pays d'exécution

### C.5. EXONERATION DE RESPONSABILITÉ

De par la nature de la prestation, EUROP ASSISTANCE est tenue à une obligation de moyens et non de résultats.

En complément à I.11, EUROP ASSISTANCE ne peut être tenue responsable pour les événements suivants :

- des agissements d'une entreprise tierce prestataire ;
- des dommages matériels et pécuniaires résultant d'un retard, d'information inexacte ou de mauvaise qualité ou de défauts des objets acquis ;
- des dommages matériels et pécuniaires résultant d'une incapacité à joindre l'entreprise tierce prestataire ;
- la non-exécution ou perturbation de la prestation ;
- des dommages occasionnés par les auxiliaires engagés.

#### **C.6. EXCLUSIONS**

Les exclusions spécifiques liées à la couverture téléphones mobiles sont les suivantes :

- tous les événements mentionnés à l'article I.9 ;
- tous les événements ne remplissant pas les conditions de base applicables aux prestations d'assurance à l'article I.10 ;