

Information client et Conditions Générales d'Assurance (CGA) «Card Garant»

Vol d'espèces retirées à un distributeur automatique de billets, vol de portefeuille, de documents personnels et de clés, fraude à la carte de crédit et au téléphone mobile

Information client

Assureur

L'assureur est AIG Europe S.A., Luxembourg, succursale d'Opfikon, Sägereistrasse 29, 8152 Glatbrugg, Suisse.

Risques assurés

Il existe des risques assurés en rapport avec votre MediaMarkt Shopping Card, que vous avez obtenue via MediaMarkt. Ceux-ci sont définis dans les conditions d'assurance et dans votre certificat d'assurance.

Couverture d'assurance

La couverture d'assurance est accordée en relation avec votre MediaMarkt Shopping Card. La couverture d'assurance est décrite dans les conditions d'assurance et dans votre certificat d'assurance. Veuillez noter que certains risques ne sont pas couverts. Il s'agit d'une assurance dommages et non d'une assurance de somme.

Prime due et autres obligations du preneur d'assurance / des personnes assurées

Vous devez payer la prime qui vous a été communiquée avant la conclusion du contrat et qui est indiquée dans le certificat d'assurance. Ce montant inclut la taxe d'assurance de 5%. En outre, le preneur d'assurance et les personnes assurées ont des obligations lorsqu'ils acquièrent la couverture d'assurance (notamment l'obligation de déclarer) et lorsqu'un sinistre survient (notamment l'obligation de déclarer le sinistre dans les 14 (quatorze) jours ; ou des délais différents selon les CGA). Ces obligations découlent des conditions d'assurance. Si le preneur d'assurance ou les personnes assurées ne respectent pas ces obligations, il se peut que l'assureur refuse de payer.

Durée et fin du contrat d'assurance

Le contrat d'assurance vous accorde une couverture pendant la durée du contrat pour les couvertures d'assurance régies par les conditions générales d'assurance CGA. L'assurance entre en vigueur le jour de la signature, sous réserve du paiement de la prime d'assurance due. L'assurance est conclue pour une durée indéterminée et se renouvelle tacitement par période d'un (1). La personne assurée peut résilier l'assurance à tout moment par écrit, en respectant un délai de résiliation de 3 (trois) mois pour la fin d'un mois. L'assurance prend en outre fin à la fin de l'année d'assurance si le contrat d'assurance de groupe entre l'assureur et PayRed Card Services SA n'est pas poursuivi ou est résilié.

Protection des données

L'assureur traite les données qui ressortent des documents ou de l'exécution contractuels et les utilise en particulier pour fixer la prime, pour évaluer le risque, pour la gestion des sinistres, pour leur exploitation statistique ainsi qu'à des fins commerciales. Les données sont conservées physiquement ou électroniquement, avant d'être effacées ou détruites au terme de leur période de conservation. Si nécessaire, l'assureur pourra transmettre des données pour traitement à des tiers impliqués dans la gestion du contrat, en Suisse et à l'étranger, et en particulier à des coassureurs et réassureurs, ainsi qu'à des sociétés du groupe AIG en Suisse et à l'étranger. Si des délits d'atteintes contre le patrimoine ou liés à des titres peuvent être suspectés, ou si l'assureur se départit du contrat en raison d'une prétention frauduleuse (article 40 LCA), l'Association Suisse d'Assurances pourra en être avisée pour enregistrement dans le système central d'information ZIS. De plus, l'assureur pourra recueillir des renseignements utiles auprès des autorités et d'autres tiers, en particulier en ce qui concerne l'évolution des sinistres, et ce que le contrat vienne à chef ou non. L'assuré(e) pourra exiger de l'assureur que lui soient fournis les renseignements prévus légalement au sujet du traitement des données qui le concernent. L'accord sur le traitement des données pourra être révoqué en tout temps. Des informations complémentaires concernant le traitement et la conservation des données personnelles par AIG se trouvent sur Internet sous <https://www.aig.ch/fr/o/privacy-policy>.

Droit de rétractation

Vous pouvez révoquer votre demande de conclusion du contrat ou la déclaration d'acceptation de celui-ci par écrit ou sous une autre forme écrite. Le délai de rétractation est de 14 (quatorze) jours et commence à courir dès que le preneur d'assurance a demandé ou accepté le contrat. Le délai est respecté si vous communiquez votre rétractation à l'assureur ou si vous remettez votre déclaration de rétractation à la poste le dernier jour du délai de rétractation.

Délai pour l'envoi de la déclaration de sinistre

La déclaration de sinistre doit être envoyée à l'assureur immédiatement après la connaissance du sinistre.

Validité temporelle de la couverture d'assurance

L'assurance couvre tous les sinistres survenant pendant la durée du contrat d'assurance.

Conditions Générales d'Assurance

1. Bases de l'Assurance

Conditions générales d'assurance (CGA) pour le contrat d'assurance collective n°84.913 A entre la société d'assurances AIG Europe S.A., Luxembourg, succursale de Opfikon, Sägereistrasse 29, P.O.Box, 8152 Glatbrugg et PayRed Card Services SA, Allmendstrasse 23, 8953 Dietikon pour CARD GARANT pour les détenteurs d'une MediaMarkt Shopping Card.

2. Définitions

Personnes assurées : personnes physiques qui ont déposé une demande valable de souscription d'assurance pour CARD GARANT.

• **Tiers** : toute personne autre que l'assuré(e), son époux/épouse, son/sa partenaire, son/sa fiancé(e) et les membres de sa famille.

• **Carte de crédit / carte client** : une ou plusieurs carte(s) émise(s) par un établissement bancaire / financier ou par une entreprise commerciale / prestataire de services, et permettant d'effectuer des paiements et/ou des retraits d'espèces à un distributeur automatique de billets.

• **Clés** : les clés personnelles du domicile et de la voiture d'une personne assurée.

• **Documents personnels** : les documents officiels d'une personne assurée, p. ex. passeport, carte d'identité, permis de conduire et permis de circulation.

• **Portefeuille / sac à main** : le portefeuille / sac à main d'une personne assurée, que celle-ci avait avec elle au moment du vol ou du vol qualifié.

- **Téléphone mobile** : le téléphone mobile d'une personne assurée.
- **Coercition** : toute force physique ou menace de force physique commise dans l'intention de causer un préjudice, causant des dommages matériels, des blessures physiques et/ou des dommages psychologiques.
- **Vol qualifié** : tout vol de bien d'un assuré par un tiers, avec usage ou menace de l'usage de la force physique.
- **Vol** : tout vol biens d'un assuré par des tiers sans usage ou menace de l'usage de la force physique.
- **Cyber-attaque** : l'accès ou l'utilisation non autorisé(e) d'un système ou d'un réseau informatique dans le but d'obtenir vos données personnelles.

3. Objet de l'Assurance

En cas de vol, de vol qualifié ou de perte d'affaires personnelles d'une personne assurée (sinistre), la société d'assurance paye les frais qui en résultent directement à la personne assurée.

4. Validité Territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier.

5. Faits Assurés

Les faits assurés dépendent de l'option d'assurance choisie dans la demande Shopping Card (demande de MediaMarkt Shopping Card). La personne assurée s'engage à conserver ses documents personnels avec soin et à ne révéler à personne le code secret de ses cartes servant à effectuer des paiements et des retraits d'argent.

CARD GARANT

(a) Fraude de la MediaMarkt Shopping Card

- **Sinistre** : La soustraction par vol ou par vol qualifié ou la perte de la MediaMarkt Shopping Card, suivie de l'usage frauduleux de celles-ci par un tiers. Si votre carte de paiement est toujours en votre possession et que, suite à une cyber-attaque, des débits non autorisés sont effectués sur votre compte bancaire et/ou de crédit : (i) dans des magasins, (ii) par téléphone, (iii) par des retraits à un distributeur automatique de billets et/ou (iv) par des achats en ligne effectués à l'aide des données de votre carte de paiement, nous vous rembourserons les prélèvements non autorisés effectués jusqu'à 2 (deux) mois avant la première notification de l'événement à l'émetteur de votre carte de paiement.
- **Prestation d'assurance** : Sont considérés comme dommages les achats effectués par un tiers au moyen de la carte dans la période comprise entre la disparition de la carte et la constatation de la disparition par le détenteur de carte ou de la carte supplémentaire. La personne assurée n'assume aucune franchise.
- **Montant des indemnités** : CHF 5'000.– par sinistre et par an, au maximum la limite de compte du détenteur de carte.

(b) Fraude à la carte de crédit / carte client

- **Sinistre** : La soustraction par vol ou par vol qualifié ou la perte des cartes de crédit / cartes clients personnelles, suivie de l'usage frauduleux de celles-ci par un tiers. Si votre carte de paiement est toujours en votre possession et que, suite à une cyber-attaque, des débits non autorisés sont effectués sur votre compte bancaire et/ou de crédit : (i) dans des magasins, (ii) par téléphone, (iii) par des retraits à un distributeur automatique de billets et/ou (iv) par des achats en ligne effectués à l'aide des données de votre carte de paiement, nous vous rembourserons les prélèvements non autorisés effectués jusqu'à 2 (deux) mois avant la première notification de l'événement à l'émetteur de votre carte de paiement.
- **Prestation d'assurance** : Die Si le sinistre survient, la société d'assurance rembourse la franchise que l'entreprise gestionnaire de la carte de crédit a imputée de façon vérifiable sur le compte de la personne assurée, pour autant que les actes frauduleux ayant causé le dommage aient été commis dans la période comprise entre le vol, le vol avec agression ou la perte et le blocage des cartes perdues ou volées..
- **Montant des indemnités** : CHF 1'000.– par carte et par sinistre. Le montant assuré est au maximum de CHF 5'000.– par an.

(c) Retrait d'espèces

- **Sinistre** : La soustraction d'espèces par vol avec coercition au moment du retrait à un distributeur automatique de billets ou dans les 48 (quarante-huit) heures qui suivent immédiatement le retrait d'argent, ou le fait que la personne assurée ait été contrainte sous l'effet de la coercition de retirer de l'argent.
- **Prestation d'assurance** : La société d'assurance rembourse les espèces qui s'avèrent avoir été directement soustraites à une personne assurée lors du sinistre.
- **Montant des indemnités** : CHF 1'000.– par sinistre et par an pour les retraits à des distributeurs automatiques de billets en Suisse. CHF 2'000.– par sinistre et par an pour les retraits à des distributeurs automatiques de billets à l'étranger.

(d) Clés

- **Sinistre** : La soustraction des clés personnelles par vol qualifié, vol ou perte.
- **Prestation d'assurance** : La société d'assurance rembourse les frais de remplacement des clés et de la serrure ou les frais de serrurier à une personne assurée lorsqu'il s'avère que ces frais lui ont été directement occasionnés par le sinistre.
- **Montant des indemnités** : CHF 750.– par sinistre et par an.

(e) Documents personnels

- **Sinistre** : La soustraction des documents personnels par vol qualifié, vol perte.
- **Prestation d'assurance** : La société d'assurance rembourse les frais de remplacement des documents d'une personne assurée lorsqu'il s'avère que ces frais lui ont été directement occasionnés par le sinistre.
- **Montant des indemnités** : CHF 750.- par sinistre et par an.

(f) Portefeuille / sac à main

- **Sinistre** : La soustraction ou l'endommagement du portefeuille / sac à main lors d'un vol qualifié commis sur la personne assurée.
- **Prestation d'assurance** : La société d'assurance rembourse les frais de remplacement ou de réparation du portefeuille / sac à main d'une personne assurée lorsqu'il s'avère que ces frais ont été directement occasionnés par le sinistre.
- **Montant des indemnités** : CHF 750.- par sinistre et par an.

(g) Téléphone mobile

- **Sinistre** : Vol qualifié du téléphone portable et son utilisation abusive ultérieure.
- **Prestation d'assurance** : La société d'assurance rembourse les appels effectués frauduleusement par un tiers à la suite d'un vol qualifié jusqu'à l'enregistrement de la demande de blocage de la carte SIM et au maximum pendant les 48 (quarante-huit) heures qui suivent le vol qualifié.
- **Montant des indemnités** : CHF 750.- par sinistre et par an.

6. Exclusions

La société d'assurance ne verse pas de prestations:

- si le dommage a été provoqué délibérément par la personne assurée ;
- pour le contenu du sac à main ;
- pour les bijoux ou objets de valeur que la personne assurée avait sur elle au moment du vol ;
- d'opérations guerrières (avec ou sans déclaration de guerre), d'une guerre civile, d'une mutinerie, d'un soulèvement militaire ou civil, d'une révolte, d'une rébellion, d'une révolution, d'une prise de pouvoir militaire ou illégale et d'un état de siège ;
- Des troubles politiques ou civils violents, émeutes ou actes d'une société légalement constituée ou vandalisme de toute nature, grève ou perte due à l'ordre d'un gouvernement, d'une autorité publique, d'une décision de justice ou d'une autorité douanière ;
- Pour les dommages résultant de la non-observation, par la personne assurée, des obligations découlant du contrat qu'elle a conclu avec l'établissement bancaire/financier ou l'entreprise commerciale/prestataire de services qui a émis la carte de crédit/carte client.

7. En cas de sinistre

La personne assurée doit déclarer immédiatement dès sa constatation la perte de la carte et/ou le dommage occasionné par une fraude par téléphone à PayRed Card Services SA, c/o Availabill AG, Postfach 520, 8901 Urdorf, Telefon +41 58 433 22 22.

En cas de vol ou de vol qualifié, il faut immédiatement porter plainte à la police, au plus tard dans les 24 (vingt-quatre) heures suivant la constatation.

D'autre part, tout sinistre doit être déclaré à la société d'assurance au plus tard 14 (quatorze) jours après sa survenance à Availabill à l'adresse ou au numéro de téléphone indiqués ci-dessus. Le formulaire de sinistre alors remis doit être directement envoyé à la société d'assurance.

En cas de déclaration tardive, il se peut que la couverture d'assurance ne soit pas accordée. La couverture d'assurance n'est accordée, malgré une déclaration tardive, que si les circonstances permettent de considérer la violation comme non fautive ou si l'assuré prouve que la violation n'a eu aucune influence sur la survenance de l'événement redouté et sur l'étendue des prestations dues.

Pour faire valoir des droits, la personne assurée est tenue de présenter à la société d'assurance les preuves indiquées ci-après. La société d'assurance se réserve en outre le droit de demander d'autres justificatifs.

- **Fraude à la MediaMarkt Shopping Card / à la carte de crédit / carte client**
 - en cas de vol ou de vol qualifié une copie du rapport de police
 - une copie de l'extrait de compte ou de la quittance de versement avec la date du débit et l'heure de la transaction
 - une copie du décompte de l'entreprise gestionnaire de la carte, indiquant quelle est la franchise que l'émettrice de la carte a imputée sur le compte la personne assurée
 - une copie de la lettre par laquelle l'établissement bancaire / financier ou la société commerciale / prestataire de services a confirmé le blocage de la carte
- **Retrait d'espèces**
 - une copie du rapport de police
 - une copie de l'extrait de compte ou de la quittance de versement avec la date du débit et l'heure de la transaction
- **Clés**
 - en cas de vol ou de vol qualifié une copie du rapport de police
 - en cas de perte une copie de la déclaration au bureau des objets trouvés
 - une copie de la facture du serrurier pour le remplacement des clés et de la serrure, ou du service d'ouverture de la serrure
- **Documents personnels**
 - en cas de vol ou de vol qualifié une copie du rapport de police
 - en cas de perte une copie de la déclaration au bureau des objets trouvés
 - une copie (recto et verso) des documents personnels remplacés et les copies des factures correspondantes
- **Portefeuille / sac à main**
 - une copie du rapport de police
 - l'original de la facture d'achat du portefeuille / sac à main volé ou endommagé
 - La personne assurée s'engage à garder les articles de maroquinerie endommagés à disposition jusqu'au règlement du sinistre, aux fins d'expertise ou de liquidation par la société d'assurance.
- **Téléphone mobile**
 - une copie du rapport de police
 - une copie de la facture indiquant le montant des appels effectué frauduleusement par un tiers
 - une copie de la lettre de confirmation de blocage de la carte SIM

8. Dispositions générales

8.1. Hausses de tarif et modifications des conditions générales

Pour les contrats d'assurance en cours, l'assureur a le droit de décider des hausses de tarif et/ou des modifications des conditions générales. Ces changements sont communiqués à la personne assurée au moins 3 (trois) mois avant l'entrée en vigueur de l'adaptation du tarif et/ou des modifications des conditions générales, et ils prennent effet à la date d'échéance annuelle suivante du contrat. La personne assurée a le droit de résilier le contrat dans un délai d'un mois à compter de la communication de l'ajustement. Dans ce cas, la résiliation prend effet à la prochaine date d'échéance du contrat.

8.2. Début et fin du contrat

la prime d'assurance. L'assurance est conclue pour une durée indéterminée et se renouvelle tacitement pour 1 (une) année. La personne assurée peut résilier l'assurance à tout moment, moyennant un préavis de 3 (trois) mois avant la fin du mois, par écrit ou sous toute autre forme permettant d'en apporter la preuve par un texte. L'assurance se termine en outre pour la fin d'une année contractuelle si le contrat d'assurance collective entre la société d'assurances et PayRed Card Services SA est échu ou résilié.

8.3. Résiliation en cas de sinistre

Pour chaque sinistre pour lequel la compagnie d'assurances doit verser des prestations, la personne assurée ou la compagnie d'assurances peut résilier le contrat au plus tard 14 (quatorze) jours après le paiement de l'indemnité et la compagnie d'assurances au plus tard lors du paiement de l'indemnité.

8.4. Prime d'assurance

La prime est communiquée au preneur d'assurance lors de la conclusion du contrat et indiquée dans le certificat d'assurance. Le montant inclut la taxe d'assurance de 5%. La prime annuelle est débitée sur la facture de la Shopping Card.

9. Communications

Les communications destinées à la société d'assurance doivent être envoyées par écrit ou sous toute autre forme permettant d'en apporter la preuve par un texte à l'adresse suivante: AIG Europe S.A., Luxembourg, succursale de Opfikon, Sägereistrasse 2 9, P.O. Box, 8152 Glattbrugg, e-mail : aigswiss@aig.com. Les communications émanant de la société d'assurance sont valablement effectuées lorsqu'elles sont envoyées à la dernière adresse en Suisse que la personne assurée a indiquée.

10. Protection des données

Information client conformément à loi fédérale suisse sur le contrat d'assurance [RS 221.229.1].

Traitement et conservation des données personnelles

AIG traite des données provenant de documents contractuels ou résultant de l'exécution de contrats et utilise ces données notamment pour calculer les primes, préciser les risques, traiter les sinistres, conduire des études statistiques et à des fins de marketing. Ces données sont stockées physiquement et/ou électroniquement et sont supprimées ou détruites à l'expiration de la période de stockage. AIG est autorisée à transférer toute donnée nécessaire à la gestion d'un contrat à des tiers concernés en Suisse ou à l'étranger, notamment à des sociétés de coassurance ou de réassurance et à des sociétés en Suisse ou à l'étranger appartenant au groupe AIG. En cas de suspicion d'une atteinte affectant la propriété des documents, ou dans le cas où AIG annule le contrat en raison de la fourniture d'informations ou prétentions frauduleuses (article 40 de la loi fédérale sur le contrat d'assurance), un rapport pourra être déposé auprès de l'Association Suisse d'Assurances (ASA) pour enregistrement dans le système centralisé d'information. AIG sera également autorisée à obtenir des informations pertinentes, notamment concernant des situations de pertes passées, d'administrations gouvernementales et d'autres tiers. Cela pourra s'appliquer que le contrat se matérialise ou non. Le preneur d'assurance a le droit d'obtenir qu'AIG fournisse les informations prévues par la loi relativement au traitement des données lui appartenant. Le consentement au traitement des données peut être retiré à tout moment.

11. Clause relatives aux sanctions économiques

L'assureur ne sera tenu de fournir aucune couverture ni effectuer aucun paiement en vertu des présentes si cela est susceptible de constituer une violation des lois ou des réglementations relatives aux régimes des sanctions économiques ce qui exposerait l'assureur, sa société mère ou l'entité détenant le contrôle ultime à des sanctions en vertu de toute loi ou réglementation relative aux sanctions.

12. Droit applicable

La conclusion du contrat d'assurance et son exécution relèvent du droit suisse. Est applicable en particulier la loi fédérale du 2 avril 1908 sur le contrat d'assurance (LCA).

13. For judiciaire

En cas de litige ayant un lien avec ce contrat d'assurance, une action en justice peut être intentée contre la société d'assurance au domicile suisse de la personne assurée ou à Zurich.