



Édition 05/2025

Conditions générales d'assurance (CGA). Cyber.

Européenne Assurances Voyages ERV
Case postale, 4002 Bâle, +41 58 275 27 27
info@erv.ch, www.erv.ch

En collaboration avec:

Entris

Banking

Informations sur votre assurance

Chère cliente,
Cher client,

Nous tenons à vous renseigner sur l'identité de l'assureur et sur les principaux éléments du contrat d'assurance (art. 3 de la loi sur le contrat d'assurance).

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

Qui sont vos partenaires contractuels?

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

Qui est la preneuse d'assurance?

La preneuse d'assurance est Entris Banking SA (nommée «preneuse d'assurance» dans les Conditions générales d'assurance), Mattenstrasse 8, CH-3073 Gümliigen.

Quelles sont les personnes assurées?

Sur la base du contrat d'assurance collective conclu avec la preneuse d'assurance, ERV accorde une couverture d'assurance ainsi qu'un droit d'action directe en rapport avec les prestations d'assurance uniquement au titulaire d'une carte de débit en cours de validité et émise en Suisse par la preneuse d'assurance ou par l'une de ses banques clientes participantes (nommée «émetteur de la carte» dans les Conditions générales d'assurance). Les autres personnes assurées sont les personnes suivantes vivant dans le même foyer que le titulaire de la carte: conjoint ou concubin, parents, grands-parents et enfants. Les enfants mineurs ne vivant pas dans le même ménage ainsi que les enfants mineurs accueillis pour les vacances ou recueillis sont également assurés. Deux personnes vivant en communauté avec leurs enfants, le cas échéant, sont assimilées à une famille. Cette énumération est considérée comme exhaustive.

Qui est la débitrice des primes?

La prime est prise en charge par la preneuse d'assurance.

Quelle est le droit ou quelles sont les bases contractuelles applicables?

Le présent contrat est régi par le droit suisse. Les bases du contrat sont constituées par exemple de la proposition, l'information client, les Conditions générales d'assurance (CGA), ainsi que les éventuelles Conditions particulières (CP) ou conditions complémentaires et la police. Pour le surplus, la loi fédérale sur le contrat d'assurance s'applique. Si la personne assurée est domiciliée ou a son siège dans la Principauté de Liechtenstein, le droit liechtensteinois ainsi que les dispositions de la loi liechtensteinoise sur le contrat d'assurance s'appliquent.

Quels sont les risques assurés et quelle est l'étendue de la couverture d'assurance?

Les événements dont la survenance fonde l'obligation de prestation d'ERV découlent des présentes Conditions générales d'assurance et des Conditions particulières éventuelles.

De quelle assurance s'agit-il?

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

Quelle est la nature des prestations dues?

Le montant ou la limite maximale des prestations d'assurance, ainsi que la nature de celles-ci sont indiqués dans les présentes Conditions générales d'assurance ou dans les Conditions particulières. Il en va de même pour les franchises et délais d'attente éventuels.

Quelles sont les obligations des personnes assurées?

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

- La survenance d'un sinistre doit être déclarée sans délai à ERV.
- Lors d'investigations d'ERV, par exemple en cas de sinistre, la personne assurée est tenue de collaborer (obligation de coopération).
- En cas de sinistre, toutes les mesures raisonnablement exigibles doivent être prises pour réduire et élucider le dommage (obligation de réduire le dommage).

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

La couverture d'assurance commence lors de la prise de possession de la carte de débit et prend fin lors de la dissolution du contrat de carte (résiliation ou blocage définitif sans carte de remplacement par l'émetteur de la carte ou par le titulaire de la carte) ou à l'expiration de la validité de la carte de débit. En outre, la couverture d'assurance prend fin par la résiliation du contrat d'assurance collective entre Entris Banking SA et ERV, respectivement de l'accord complémentaire «Assurances Debit Mastercard» conclu entre Entris Banking et l'émetteur de la carte.

Quelles sont les données personnelles traitées et à quelles fins?

Toutes les données personnelles sont traitées dans le respect des prescriptions légales en vigueur. La responsable du traitement de vos données personnelles est ERV. Dans les informations sur la protection des données figurant à l'adresse www.erv.ch/protection-des-donnees vous trouverez de plus amples informations sur les finalités du traitement (p. ex. gestion des affaires d'assurance, activités de marketing, tarification et création de produits individuels, examen du risque et traitement des sinistres, destinataires en Suisse et à l'étranger), ainsi que vos droits.

De quoi faut-il en outre tenir compte?

Le contrat d'assurance concret reste déterminant dans tous les cas.

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

Conditions générales d'assurance (CGA)

- 1 Dispositions générales
- 2 Cyber-assurance
- 2.1 Utilisation frauduleuse de cartes, usurpation d'identité ou vol de données d'accès
- 2.2 Frais de restauration des données
- 2.3 Protection des services achetés en ligne
- 2.4 Utilisation frauduleuse d'un compte client
- 3 Glossaire

Aperçu des prestations d'assurance

Il convient de noter que la couverture d'assurance ne comprend que les prestations et sommes d'assurance spécifiées dans l'aperçu qui suit. Les prestations/sommes d'assurance de l'assurance conclue restent toutefois déterminantes dans tous les cas.

Cyber-assurance		
Description des prestations d'assurance	Montants maximaux des prestations en CHF	Champ d'application géographique
Utilisation frauduleuse de cartes, usurpation d'identité ou vol de données d'accès (max. 2 événements par an)	3000 par an	monde
Frais de restauration des données (max. 2 événements par an)	3000 par an	monde
Protection des services achetés en ligne (max. 2 événements par an)	3000 par an	monde
Utilisation frauduleuse d'un compte client (max. 2 événements par an)	3000 par an	monde

1 Dispositions générales

1.1 Personnes assurées, disposition spéciale

- A L'assurance n'est valable que pour les personnes ayant leur domicile légal ou leur lieu de séjour habituel en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.
- B La couverture d'assurance s'applique si **au moins 51%** de la prestation initiale (objet, service) a été payée au moyen d'une carte de débit valable (non résiliée ou bloquée) émise par la preneuse d'assurance ou par l'une de ses banques clientes participantes (émetteur de la carte).
- C En ce qui concerne la couverture d'assurance Cyber (ch. 2.1 + ch. 2.2), sont également assurés les terminaux mobiles privés (ordinateur, ordinateur portable, tablette, smartphone ou téléphone portable, montre connectée, accessoire avec fonction de paiement – énumération exhaustive) qui sont la propriété du titulaire de la carte ou des personnes vivant dans le même ménage. La Cyber-assurance couvre les dommages survenus en lien avec la carte assurée ou avec les terminaux mobiles et en relation avec le titulaire de la carte ou avec les personnes vivant dans le même ménage.

1.2 Exclusions générales

- L'assurance ne couvre pas les événements
- a) qui étaient déjà survenus ou étaient manifestes au moment de la conclusion de l'assurance;
- b) causés par un acte ou une omission commis intentionnellement ou par négligence grave;
- c) pour lesquels un rapport est établi par une personne (expert, médecin, etc.) directement bénéficiaire ou qui est parente ou parente par alliance de la personne assurée;
- d) survenant lors de la perpétration intentionnelle de crimes ou de délits ou de leur tentative;
- e) causés par des radiations ionisantes quelles qu'elles soient, y compris, en particulier, celles consécutives à la transmutation de l'atome.

1.3 Prétentions à l'encontre de tiers

- A Si la personne assurée a été dédommagée par un tiers responsable ou par son assureur, aucune indemnité n'est due au titre du présent contrat. Si ERV est intervenue en lieu et place du responsable, la personne assurée doit lui céder ses prétentions en responsabilité civile jusqu'à concurrence des dépenses engagées par ERV.
- B En cas d'assurance multiple (assurance facultative ou obligatoire), ERV fournit ses prestations de façon subsidiaire, sauf si les conditions d'assurance de l'autre assureur contiennent également une clause de subsidiarité. Dans ce cas, les dispositions légales en matière d'assurance multiple s'appliquent.
- C S'il existe plusieurs assurances auprès de sociétés concessionnaires, les frais ne sont remboursés qu'une seule fois dans leur totalité.
- D Les dispositions du ch. 1.3 A-C ne s'appliquent pas aux prestations en capital versées en cas de décès ou d'invalidité.

1.4 Autres dispositions

- A Après la survenance d'un sinistre, les prétentions se prescrivent par 5 ans.
- B Comme for judiciaire, l'ayant droit a exclusivement le choix entre celui de son domicile en Suisse ou celui du siège d'ERV, à Bâle.
- C Les prestations versées indûment au titulaire de la carte et les frais s'y rapportant doivent être remboursés à ERV dans les 30 jours.
- D Le contrat d'assurance est exclusivement régi par le droit suisse, en particulier par les dispositions de la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA).

- E ERV verse en principe ses prestations en CHF. La conversion des monnaies étrangères est opérée sur la base du cours de change en vigueur à la date de paiement des frais par la personne assurée.
- F Une fois que le sinistre a été payé par ERV, la personne assurée cède automatiquement et en bloc à ERV ses créances issues du contrat d'assurance.
- G ERV n'offre une couverture d'assurance et ne répond des dommages ou d'autres prestations que dans la mesure où cela ne constitue pas une violation des sanctions ou une restriction des résolutions de l'ONU ni une violation de sanctions commerciales ou économiques de la Suisse, de l'Union européenne, du Royaume-Uni et des États-Unis d'Amérique.

1.5 Obligations en cas de sinistre

- A Veuillez vous adresser
- en cas de sinistre, au service des sinistres d'ERV, Case postale, CH-4002 Bâle, www.erv.ch/entris-cyber-fr, sinistres@erv.ch, téléphone +41 58 275 27 27.
- B Vous pouvez bloquer votre carte de débit dans l'e-banking ou dans l'application mobile de votre banque, ou en contactant la Débit Helpline de l'émetteur de la carte, à votre disposition 24/7 (voir au verso de la Débit Mastercard).
- C En cas de sinistre survenant en relation avec le ch. 2.1.1, veuillez vous adresser à l'émetteur de votre carte pendant les heures de bureau.
- D La personne assurée doit prendre toutes les mesures nécessaires, avant et après le sinistre, afin d'éviter ou de réduire les conséquences du sinistre et d'en élucider les circonstances.
- E L'assureur doit recevoir:
- immédiatement les renseignements demandés;
- les documents nécessaires, et
- les coordonnées bancaires (IBAN).
- F **Tous les documents originaux doivent être conservés et mis à disposition sur demande d'ERV/Entris/de l'émetteur de la carte.**

1.6 Violation fautive des obligations en cas de sinistre

- A En cas de violation fautive des obligations lors d'un sinistre, l'assureur est autorisé à réduire son indemnité du montant dont celle-ci aurait été réduite si les obligations avaient été respectées.
- B Aucune prestation de l'assureur n'est exigible dans les cas suivants:
- des faits inexacts sont intentionnellement déclarés;
- des faits sont dissimulés, ou
- les obligations requises (entre autres rapport de police, procès-verbal, confirmation et quittances) ne sont pas respectées et il en résulte un préjudice pour l'assureur.

2 Cyber-assurance

2.1 Utilisation frauduleuse de cartes, usurpation d'identité ou vol de données d'accès

2.1.1 Événements assurés

- A ERV accorde sa couverture d'assurance lorsque le titulaire de la carte subit un dommage économique causé par des tiers en raison des événements suivants:
- a) accès illicite à la carte de débit physique ou numérique de l'émetteur de la carte par vol ou par détournement et utilisation abusive consécutive d'une fonction de paiement;
- b) vol ou détournement du terminal mobile privé utilisé (ordinateur, ordinateur portable, tablette, smartphone ou téléphone portable, montre connectée, accessoire avec fonction de paiement – énumération exhaustive) et utilisation abusive consécutive d'une fonction de paiement lorsque la carte de débit numérique de l'émetteur de la carte est utilisée;
- c) usurpation d'identité par une utilisation abusive des données personnelles et des données relatives à la carte de débit de l'émetteur de la carte.

Lorsque plusieurs personnes assurées subissent un dommage du fait d'un seul et même événement, les indemnités dues par ERV sont limitées au montant maximal de CHF 200 000.–. Si les prétentions dépassent ce montant, cette somme sera répartie proportionnellement.

- B Au maximum deux événements sont assurés par année civile.
- C La somme d'assurance maximale s'élève à CHF 3000.– par année civile.

2.1.2 Prestations assurées

En cas de survenance d'un événement assuré, ERV prend en charge, jusqu'à concurrence de la somme d'assurance convenue, le dommage économique subi qui doit être supporté par la personne assurée.

2.1.3 Exclusions

- a) Les sinistres survenant en relation avec une activité lucrative;
- b) la personne assurée a laissé s'écouler le délai imparti pour vérifier et constater un paiement non autorisé;
- c) les dommages causés par le fait que la personne assurée n'a pas immédiatement informé l'entreprise concernée (p. ex. émetteur de la carte, fournisseur d'abonnement de téléphone mobile);
- d) les dommages dont la prise en charge n'a pas été refusée par écrit par une entreprise tenue au dédommagement (établissement financier chargé de la tenue du compte, partenaire contractuel de carte ou fournisseur de réseau);
- e) les dommages résultant du fait que des cartes, des terminaux mobiles, des données d'identification ou de légitimation, etc. ont été volés ou sont entrés en possession d'un tiers avant le début de la couverture d'assurance ou dont le titulaire de la carte a eu connaissance;
- f) les dommages qui sont déjà couverts par un autre contrat ou par une autre assurance (couverture subsidiaire);
- g) pas de prise en charge des frais pour le remplacement du terminal mobile;
- h) le skimming;
- i) les dommages en lien avec l'e-banking;
- k) les prestations sont exclues si le titulaire de la carte n'est pas propriétaire du terminal mobile.

2.1.4 Procédure en cas de sinistre

- A L'ayant droit doit informer l'émetteur de la carte de tout dommage subi immédiatement après sa constatation (blocage immédiat de la carte de débit par l'e-banking, par l'application mobile de la banque, par la Debit Helpline, disponible 24/7, ou par la banque elle-même).
- B Afin de faire valoir son droit aux prestations, l'ayant droit est tenu de fournir les justificatifs suivants à l'émetteur de la carte:
- avoir contacté le poste de police, avoir porté plainte (en rapport avec le ch. 2.1.1.);
 - le formulaire de déclaration de sinistre, rempli et signé;
 - tout autre document pertinent requis.

En outre, l'ayant droit accepte que l'émetteur de la carte partage ses données avec Entris Banking pour le traitement du sinistre.

2.2 Frais de restauration des données

2.2.1 Événements assurés

- A Restauration des logiciels ainsi que des données numériques et suppression des logiciels malveillants, dans la mesure où une utilisation abusive de la carte de débit physique ou numérique par des tiers non autorisés l'a précédée et que, de ce fait, les logiciels et/ou les données numériques du terminal mobile privé du titulaire de la carte subissent des dommages, et en raison des causes criminelles suivantes (cybercriminalité):
- accès non autorisé;
 - attaques DDoS
- B Au maximum deux événements sont assurés par année civile.
- C La somme d'assurance maximale s'élève à CHF 3000.– par année civile.

2.2.2 Prestations assurées

ERV ne prend pas en charge l'organisation, mais couvre

- a) les coûts de suppression des logiciels malveillants;
- b) les frais de restauration des données numériques et des logiciels par une entreprise spécialisée officielle pour le terminal mobile privé (ordinateur, ordinateur portable, tablette, smartphone ou téléphone portable, montre connectée, accessoire avec fonction de paiement – énumération exhaustive) du titulaire de la carte ainsi que des personnes vivant en ménage commun avec lui.

2.2.3 Exclusions

- a) pas de prise en charge des frais pour le remplacement du terminal mobile;
- b) dommages résultant de l'utilisation de contenus pornographiques;
- c) frais occasionnés par une entreprise spécialisée non officielle ou par des particuliers ne sont pas couverts;
- d) absence de clé de licence du système d'exploitation;
- e) dommages couverts par la responsabilité civile du fabricant;
- f) rappel du produit par le fabricant;
- g) remaniement ou récupération des données;
- h) frais liés à des données dont le contenu relève du droit pénal ou dont l'utilisation n'est pas autorisée;
- i) frais de restauration des données et des applications servant au système d'exploitation;
- k) frais d'acquisition de nouvelles licences.

2.2.4 Procédure en cas de sinistre

- A L'ayant droit doit déclarer à ERV tout dommage subi immédiatement après sa constatation.
- B Afin de faire valoir son droit aux prestations, l'ayant droit est tenu de fournir à l'assureur les justificatifs suivants:
- le formulaire de déclaration de sinistre, rempli et signé;
 - avoir contacté l'entreprise spécialisée et convenu d'un rendez-vous pour la réparation/l'expertise, avoir demandé un devis en cas de dommages > à CHF 1000.–;
 - tout autre document pertinent requis.

2.3 Protection des services achetés en ligne

2.3.1 Disposition spéciale, événements assurés

- A Sont assurés les services achetés en ligne.
- B La somme d'assurance maximale s'élève à CHF 3000.– par année civile.
- C Au maximum deux événements sont assurés par année civile.
- D ERV accorde la couverture d'assurance dans les cas suivants:
- le service acheté en ligne ne peut pas être fourni en raison d'un site Internet frauduleux ou d'un fournisseur frauduleux sur un site Internet;
 - un service acheté en ligne ne peut pas être fourni, l'argent ne peut pas être récupéré, ou le service ne peut pas être rattrapé dans un délai de 30 jours. Le délai de 30 jours commence à courir le jour de la constatation du dommage, au plus tard le jour où le service aurait dû être fourni.

Valeur minimale (service): CHF 50.–

2.3.2 Prestations assurées

ERV rembourse les coûts du service acheté jusqu'à concurrence de la somme d'assurance convenue.

2.3.3 Exclusions/services non assurés/événements non assurés

- Lorsqu'aucun débit n'a été effectué sur la carte de débit, que l'argent a été remboursé par le prestataire de services, ou qu'un bon a été remis;
- report de rendez-vous ou résiliation volontaire du contrat par le titulaire de la carte;
- faillites et cessations d'activités volontaires;
- lorsque, selon le contrat de vente, aucun remboursement n'a été convenu en cas de non-exécution du service (p. ex. excursion reportée en raison du mauvais temps);
- lorsque le service n'a pas pu être fourni par la faute du titulaire de la carte (p. ex. retard au rendez-vous) ou à cause d'indications fausses/incomplètes;
- lorsqu'aucune mise en demeure n'a été adressée par écrit au fournisseur;
- lorsqu'aucune confirmation de réservation ou autre preuve ne peut être présentée;

- lorsque le service fourni n'a pas répondu aux attentes du titulaire de la carte;
- services de particuliers qui ne sont pas vendus sur une plateforme d'intermédiation;
- services qui relèvent du droit pénal.

2.3.4 Procédure en cas de sinistre

- A L'ayant droit doit déclarer à ERV tout dommage subi immédiatement après sa constatation.
- B Afin de faire valoir son droit aux prestations, l'ayant droit est tenu de fournir à l'assureur les justificatifs suivants:
- formulaire de déclaration de dommage, rempli et signé;
 - original ou copie de l'extrait de compte attestant qu'au moins 51% du prix d'achat ont été payés avec la carte;
 - confirmation de commande, réservation et preuve d'achat originales, ou copies de celles-ci;
 - en cas de non-exécution du service dans un délai de 30 jours: une déclaration signée par la personne assurée selon laquelle le service commandé n'a pas été fourni, une copie de la lettre par laquelle le prestataire a été mis en demeure, ainsi que la prise de position écrite du prestataire;
 - tout autre document pertinent requis.

2.4 Utilisation frauduleuse d'un compte client

2.4.1 Événement assuré

- A ERV accorde sa couverture d'assurance lorsque le titulaire de la carte subit un dommage pécuniaire causé par des tiers en raison de l'un des événements suivants:
- accès illicite au compte client privé auprès d'un commerce en ligne suisse et utilisation abusive consécutive d'une fonction de paiement, pour autant que la carte de débit émise par l'établissement financier ait été débitée.
- B Au maximum deux événements sont assurés par année civile.
- C La somme d'assurance maximale s'élève à CHF 3000.– par année civile.

2.4.2 Exclusions

- Si aucun débit n'a été effectué ou si l'argent a été restitué par le commerce en ligne suisse.

2.4.3 Procédure en cas de sinistre

- A L'ayant droit doit déclarer à ERV tout dommage subi immédiatement après sa constatation.
- B Afin de faire valoir son droit aux prestations, l'ayant droit est tenu de fournir à l'assureur les justificatifs suivants:
- avoir contacté le poste de police, avoir porté plainte;
 - formulaire de déclaration de dommage, rempli et signé;
 - confirmation de commande, réservation et preuve d'achat originales, ou copies de celles-ci;
 - tout autre document pertinent requis.

3 Glossaire

C Commerce en ligne suisse

En font partie les boutiques en ligne qui offrent ou livrent des services et des marchandises en Suisse.

D Détournement

Vol avec usage ou menace de violence.

E Entreprise spécialisée officielle

En font partie les personnes morales et les entreprises individuelles, qui se sont spécialisées dans la suppression de logiciels malveillants. Les particuliers n'en font pas partie.

Étranger

Le terme «étranger» ne s'applique ni à la Suisse ni au pays dans lequel la personne assurée a son domicile permanent.

P Personnes assurées

Les personnes assurées sont les personnes nommément désignées dans les informations client ou les CGA.

S Suisse

L'étendue territoriale de la couverture «Suisse» inclut la Suisse et la Principauté de Liechtenstein.

U Utilisation abusive

Un tiers a accompli un acte pour lequel il n'était pas autorisé, sans mandat ou sans procuration du titulaire de la carte.