

Informations aux clients et Conditions générales d'assurance

Assurance collective paquet neon Shopping

Informations aux clients conformément à la LCA

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). Seules la confirmation d'assurance et les Conditions générales d'assurance (CGA) sont déterminantes pour le contenu et l'étendue des droits et devoirs résultant du contrat d'assurance.

Qui est l'assureur?

L'assureur est AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), dénommée ci-après Allianz Assistance, dont le siège est établi à Richtiplatz 1, 8304 Wallisellen.

Qui est le preneur d'assurance?

Le preneur d'assurance est Neon Switzerland AG dont le siège est établi à Badenerstrasse 557, 8048 Zurich.

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

Les risques couverts par le contrat d'assurance ainsi que l'étendue et les restrictions de la couverture d'assurance sont stipulés dans la confirmation d'assurance et les Conditions générales d'assurance (CGA). Vous trouverez ci-après, à titre d'information, une description récapitulative des différentes composantes d'assurance proposées:

Assurance retour de marchandises

– Remboursement du prix d'achat pour des marchandises non endommagées et en état de fonctionner si elles ne sont pas reprises par le vendeur dans les 90 jours (utilisation de la carte pour au moins 60% du prix).

Assurance shopping

– Pris en charge des frais en cas de vol, détournement, destruction ou d'endommagement de l'objet assuré (utilisation de la carte pour au moins 60% du prix) pendant 90 jours à compter de la date d'achat.

Protection des achats en ligne

– Prise en charge des préjudices pécuniaires en cas d'achats sur Internet, suite à la non-livraison, à la livraison erronée ou à la livraison de choses endommagées (utilisation de la carte pour au moins 60% du prix).

Quelles sont les personnes assurées?

Sur la base du contrat d'assurance collective conclu entre le preneur d'assurance et Allianz Assistance, Allianz Assistance garantit dans le cadre des Conditions générales d'assurance (dénommée ci-après CGA) ci-dessous aux personnes domiciliées en Suisse titulaires d'une neon Mastercard metal émise par le preneur d'assurance et en cours de validité (dénommée ci-après carte), une couverture d'assurance ainsi qu'un droit de créance directe en rapport avec les prestations d'assurance, à condition que l'objet acheté ait été payé avec la carte en question à hauteur d'au minimum 60%. Sont également couvertes toutes les personnes vivant dans le ménage du titulaire de la carte ainsi que ses enfants mineurs ne vivant pas dans le même ménage.

Validité temporelle et territoriale de la couverture d'assurance

La couverture d'assurance est en principe valable dans le monde entier pendant la durée de l'assurance.

Quels sont les principaux cas d'exclusion?

Le récapitulatif suivant n'inclut que les principales exclusions de la couverture d'assurance. D'autres exclusions sont stipulées dans les dispositions d'exclusion «Événements et prestations non assurés» des Conditions générales d'assurance et la LCA:

Toutes les composantes d'assurance

– Un événement qui est déjà survenu au moment de l'adhésion à l'assurance ou dont l'assuré avait connaissance au moment de l'adhésion à l'assurance n'est pas assuré.

- Les événements suivants, causés par la personne assurée, ne sont pas couverts:
 - négligence grossière ou acte délibéré/omission intentionnelle;
 - commission ou tentative de commission de crimes ou de délits.

Assurance retour de marchandises

– Les services de tous types, y compris en relation avec une marchandise assurée (comme les frais d'installation, les garanties, les autorisations, les frais de transport ou les affiliations à des ne sont pas assurés.

Assurance shopping

– Les dommages pour lesquels un tiers doit contractuellement répondre en tant que fabricant ou vendeur dans le cadre d'un mandat de réparation ne sont pas assurés.

Protection des achats en ligne

– Les dommages causés par des défauts de fabrication ou de matériau, le pourrissement intérieur et les dommages résultant de l'état naturel de la chose ne sont pas assurés.

Quelles sont les obligations du preneur d'assurance et des personnes assurées?

L'énumération suivante ne comprend que les obligations les plus courantes. D'autres obligations sont stipulées dans les Conditions générales d'assurance et la LCA:

Toutes les composantes d'assurance

- La personne assurée a l'obligation en tout état de cause de faire tout ce qui est en son pouvoir pour contribuer à minimiser et à élucider le sinistre.
- Si l'ayant droit ne remplit pas ses obligations, Allianz Assistance est en droit de lui refuser les prestations ou de les réduire.
- En cas de survenance de l'événement assuré, le sinistre doit être déclaré à Allianz Assistance immédiatement, par écrit et en joignant les documents requis énumérés à chaque fois dans les Dispositions particulières relatives aux différentes composantes d'assurance (adresse voir CGA point I 11).

Quel est le montant de la prime?

La présente assurance fait partie du paquet de services de la carte neon Mastercard metal; les primes sont à la charge du preneur d'assurance.

Quand commence et quand prend fin l'assurance?

La couverture d'assurance est valable dès la prise de possession du numéro de carte de crédit (PAN) de la neon Mastercard metal et l'atteinte d'un volume d'achats par carte de CHF 500.– avec la neon Mastercard metal et expire à la résiliation du contrat de carte de crédit (à la demande du preneur d'assurance ou du titulaire de la carte) ou à la résiliation du contrat d'assurance collective entre le preneur d'assurance et Allianz Assistance, sur lequel se fonde cette assurance.

Comment Allianz Assistance gère-t-elle les données?

Lors du traitement de données personnelles qui constitue une base indispensable de l'activité d'assurance, Allianz Assistance respecte la loi fédérale sur la protection des données (LPD). Si nécessaire, Allianz Assistance demande l'autorisation éventuellement requise de l'assuré de traiter des données dans le formulaire de déclaration de sinistre.

Les données personnelles traitées par Allianz Assistance incluent les données pertinentes pour la conclusion du contrat ainsi que pour l'exécution du contrat et le règlement des sinistres. Les informations du preneur d'assurance ou de la personne assurée fournies sur la proposition d'assurance et la déclaration de sinistre sont traitées en premier lieu. Un échange de données avec des assureurs précédents et réassureurs en Suisse et à l'étranger a également lieu dans certaines circonstances dans l'intérêt de tous les preneurs d'assurance. Allianz Assistance traite en outre des données personnelles dans le cadre d'optimisations de produits, ainsi qu'à ses propres fins de marketing. Certaines prestations d'Allianz Assistance sont confiées à des entreprises juridiquement autonomes en Suisse et à l'étranger afin de pouvoir offrir une couverture d'assurance complète à des conditions avantageuses. Il peut s'agir de sociétés du groupe Allianz ou de partenaires de coopération. Dans le cadre de la détermination de l'objet des rapports contractuels, Allianz Assistance est amenée à transmettre des données à l'intérieur et à l'extérieur du groupe. Allianz Assistance conserve les données sur des supports électroniques ou physiques conformément aux dispositions légales. Les personnes dont les données sont traitées par Allianz Assistance ont le droit, conformément à la LPD, de demander lesquelles de leurs données sont traitées par Allianz Assistance. Elles ont par ailleurs le droit d'exiger la rectification des données incorrectes.

Aperçu des prestations d'assurance

Composantes d'assurance (Assurances dommages)	Prestations d'assurance	Somme assurée maximale
A Assurance retour de marchandises	Remboursement du prix d'achat pour des marchandises non endommagées et en état de fonctionner si elles ne sont pas reprises par le vendeur dans les 90 jours.	par carte et par an CHF 1'000.–
B Assurance shopping	Pris en charge des frais en cas de vol, détournement, destruction ou d'endommagement de l'objet assuré pendant 90 jours à compter de la date d'achat.	par carte et par an CHF 2'000.–
C Protection des achats en ligne	Prise en charge des préjudices pécuniaires en cas d'achats sur Internet, suite à la non-livraison, à la livraison erronée ou à la livraison de choses endommagées.	par carte et par an CHF 10'000.–

Adresse de contact pour toute réclamation

Allianz Assistance
Gestion des réclamations
Richtplatz 1
Case postale
8304 Wallisellen

Conditions générales d'assurance (CGA)

AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), dénommée ci-après Allianz Assistance, répond des prestations convenues et stipulées dans les Conditions générales d'assurance (CGA) conformément au contrat d'assurance collective conclu avec Neon Switzerland AG. En outre, les dispositions de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) s'appliquent.

I	Dispositions communes à l'ensemble des composantes d'assurance.....	2
II	Dispositions particulières relatives aux différentes composantes d'assurance.....	3
A	Assurance retour de marchandises	3
B	Assurance shopping.....	3
C	Protection des achats en ligne.....	4

I Dispositions communes à l'ensemble des composantes d'assurance

Les Dispositions communes à l'ensemble des composantes d'assurance ne sont valables que si rien d'autre n'est prévu dans les dispositions particulières relatives aux différentes composantes d'assurances.

1 Personnes assurées

La couverture d'assurance s'applique aux personnes domiciliées en Suisse titulaires d'une neon Mastercard metal (dénommé ci-après personne assurée ou assuré) émise par le preneur d'assurance, activée et en cours de validité et non résiliée (dénommé ci-après carte). Sont également couvertes toutes les personnes vivant dans le ménage du titulaire de la carte ainsi que ses enfants mineurs ne vivant pas dans le même ménage.

2 Validité territoriale

Sauf clauses contraires prévues dans les Dispositions particulières relatives aux composantes d'assurance, l'assurance est valable dans le monde.

3 Événements et prestations non assurés

- 3.1 Un événement qui est déjà survenu au moment de l'adhésion à l'assurance ou dont l'assuré avait connaissance au moment de l'adhésion à l'assurance n'est pas assuré.
- 3.2 Les événements suivants, causés par la personne assurée comme suit, ne sont pas couverts:
 - négligence grossière ou acte délibéré/omission intentionnelle;
 - commission ou tentative de commission de crimes ou de délits.
- 3.3 Les événements suivants et les conséquences de ceux-ci ne sont pas couverts: guerre, attentats terroristes, troubles en tout genre, épidémies, pandémies, catastrophes naturelles et incidents impliquant des substances nucléaires, biologiques ou chimiques.

4 Obligations en cas de sinistre

- 4.1 La personne assurée est tenue de faire tout son possible pour minimiser le dommage et le clarifier.
- 4.2 La personne assurée est tenue d'accomplir intégralement ses obligations légales ou contractuelles de déclaration, d'information ou de bonne conduite (notamment, déclarer immédiatement l'événement assuré à l'adresse de contact indiquée au point I 11). Elles doivent p. ex. déclarer au poste de police compétent, dans les 48 heures qui suivent la découverte des faits, tout vol ou détournement.
- 4.3 Si la personne assurée peut faire valoir des droits à des prestations fournies par Allianz Assistance également à l'égard de tiers, elle doit sauvegarder ces droits et les céder à Allianz Assistance.

5 Manquement aux obligations

Si l'ayant droit ne remplit pas ses obligations, Allianz Assistance est en droit de lui refuser les prestations ou de les réduire.

6 Définition

Suisse
Concernant le champ de validité de la couverture d'assurance, par Suisse, on entend la Suisse et la Principauté de Liechtenstein.

7 Assurance cumulative et prétentions à l'égard de tiers

- 7.1 En cas d'assurance cumulative (facultative ou obligatoire), Allianz Assistance fournit ses prestations à titre subsidiaire, sous réserve d'une clause identique de l'autre contrat d'assurance. Dans un tel cas, les réglementations légales de la double assurance entrent en application.
- 7.2 Si un assuré a des droits découlant d'un autre contrat d'assurance (facultatif ou obligatoire), la couverture d'assurance se limite à la partie des prestations d'Allianz Assistance qui dépasse celles de l'autre contrat d'assurance. Les frais ne sont pris en charge dans leur totalité qu'une seule fois.

7.3	Si Allianz Assistance a fourni des prestations malgré des faits subsidiaires existants, celles-ci sont considérées comme une avance et l'assuré ou le bénéficiaire cède les droits qu'il peut faire valoir à l'égard de tiers (assurance facultative ou obligatoire) dans ces limites à Allianz Assistance.
7.4	Si l'assuré ou l'ayant droit a été indemnisé par un tiers civilement responsable ou par son assureur, aucun remboursement n'a lieu en vertu du présent contrat. Si Allianz Assistance est poursuivie à la place de la personne civilement responsable, l'assuré ou l'ayant droit doit céder ses droits à la réparation d'un dommage fondé sur la responsabilité civile jusqu'à concurrence du dédommagement obtenu par Allianz Assistance.
8	Prescription
	Les prétentions résultant du contrat d'assurance sont prescrites cinq ans après l'occurrence de l'événement qui a ouvert droit à la prestation.
9	For et droit applicable
9.1	Des actions peuvent être engagées à l'encontre d'Allianz Assistance auprès du tribunal du siège de la société ou au domicile suisse de la personne assurée ou de l'ayant droit.
9.2	La Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) s'applique en complément des présentes dispositions.
10	Hiérarchie des normes
10.1	Les Dispositions particulières relatives aux différentes composantes d'assurance prévalent sur les Dispositions communes à l'ensemble des composantes d'assurance.
10.2	En cas de différences entre les CGA en langue française, italienne, anglaise et allemande, la version allemande fait foi.
11	Adresse de contact

Allianz Assistance
 Richtiplatz 1
 Case postale
 8304 Wallisellen
 info.ch@allianz.com

II Dispositions particulières relatives aux différentes composantes d'assurance

A Assurance retour de marchandises

1	Somme assurée
	La somme assurée figure dans l'aperçu des prestations d'assurance.
2	Validité temporelle
	La couverture d'assurance commence avec la remise des marchandises lors de l'achat et dure 90 jours, y compris le transport jusqu'au lieu de destination définitif. Une prestation est octroyée à condition que le sinistre soit signalé à l'assureur au plus tard le jour ouvrable qui suit le 90e jour de couverture.
3	Marchandise assurée
	Sont assurées les marchandises non endommagées et en état de fonctionner destinées à un usage personnel à partir d'une valeur d'achat de CHF 60.– qui ont été achetées par une personne assurée et payées à au moins 60% au moyen de sa carte.
4	Événements assurés
	Le sinistre survient lorsque la personne assurée tente, pour quelque raison que ce soit, de restituer un produit dans les 90 jours qui suivent sa réception et que le vendeur n'accepte pas de le reprendre.
5	Prestations assurées
	L'assureur rembourse le prix payé par la personne assurée pour la marchandise assurée selon le montant indiqué sur la neon Mastercard

metal ou sur le ticket de caisse, jusqu'à concurrence du montant figurant dans l'aperçu des prestations d'assurance.

6	Événements et prestations non assurés (en complément au point I 3)
	La couverture ne s'applique pas:
6.1	aux espèces, chèques, chèques de voyage, à tous les autres papiers-valeurs (p. ex. effets de change ou timbres), billets d'entrée, billets et autres tickets;
6.2	aux animaux et aux plantes;
6.3	aux denrées alimentaires et de luxe, aux articles de cosmétique et aux médicaments;
6.4	aux bijoux, métaux précieux, pierres précieuses et fourrures;
6.5	aux objets ayant principalement une valeur artistique ou affective ainsi qu'aux antiquités;
6.6	aux téléphones mobiles (portables);
6.7	aux véhicules à moteur et à leurs pièces;
6.8	aux enregistrements de tous types (p. ex. audio, photo, vidéo, numériques), aux logiciels informatiques et aux livres, dans la mesure où ils ne sont pas envoyés dans leur emballage original sans avoir été ouverts;
6.9	aux moyens auxiliaires médicaux (p. ex. lunettes, appareils, prothèses, installations, accessoires, médicaments);
6.10	aux objets destinés à une fonction permanente à domicile, au travail, dans la voiture, etc. (p. ex. dispositifs d'ouverture de portes de garage, systèmes d'alarme);
6.11	aux articles soldés.
6.12	aux articles usagés, réparés ou transformés;
6.13	aux biens immobiliers et aux terrains;
6.14	aux prestations de service de tous types, y compris en relation avec une marchandise assurée (comme les frais d'installation, les garanties, les autorisations, les frais de transport ou les affiliations à des.
7	Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 4)

7.1	Un justificatif attestant que la personne assurée a payé au moins 60% de l'objet avec une neon Mastercard metal valable ou une carte supplémentaire doit être fourni.
7.2	En cas de sinistre, les documents suivants doivent être remis à Allianz Assistance par écrit (cf. point I 11):
	– justificatif de transaction du compte-carte;
	– confirmation écrite, par le commerçant auprès duquel la marchandise a été achetée, du refus de reprendre l'article acheté et du motif de ce refus;
	– en cas de droit reconnu, l'article assuré (si nécessaire dans son emballage original) doit être envoyé, sur demande de l'assureur, par courrier recommandé dans un délai de 30 jours. Le justificatif du recommandé doit être conservé comme preuve de l'envoi au cas où les marchandises ne parviendraient pas à l'assureur.

B Assurance shopping

1	Somme assurée
	La somme assurée figure dans l'aperçu des prestations d'assurance.
2	Validité temporelle
	La couverture d'assurance débute avec la remise de l'objet assuré lors de la vente et s'étend sur une durée de 90 jours. Concernant les objets acheminés par une entreprise de transport (expédition ou livraison ultérieure), la couverture d'assurance débute avec la remise du bien à ladite entreprise. A compter du moment de la remise du bien par l'entreprise de transport à la personne assurée, la couverture d'assurance s'étend sur une durée de 90 jours.
3	Objets assurés
	Sont assurés les biens mobiliers destinés à une utilisation personnelle et dont la valeur s'élève à au moins CHF 50.– et payées à au moins 60% au moyen de sa carte.
4	Événements assurés
	L'assurance couvre la destruction, l'endommagement et le vol des objets assurés ainsi que le détournement.

- 5.1 Pour les objets volés, détruits ou concernés par un détournement, Allianz Assistance peut, à sa discrétion, remplacer l'objet ou rembourser le prix de vente.
- 5.2 Pour les objets endommagés, Allianz Assistance peut, à sa discrétion, faire réparer l'objet ou rembourser les frais de réparation nécessaires, mais au maximum jusqu'à concurrence du prix de vente.
- 5.3 Concernant les biens faisant partie d'une paire ou d'un ensemble et si les objets non concernés par le sinistre sont inutilisables individuellement ou ne peuvent être complétés, le montant de la prestation est versé à concurrence du montant du prix de vente.

6 Événements et prestations non assurés (en complément au point I 3)

- 6.1 Les objets suivants ne sont pas assurés:
- espèces, chèques, chèques de voyage, tous les autres papiers-valeurs, tickets d'entrée et autres titres, pièces de monnaie, médailles, pierres précieuses en vrac, perles métaux précieux en tant que stock, lingots ou marchandises;
 - bijoux et montres, métaux précieux et pierres précieuses, s'ils ne sont pas portés ou utilisés conformément à leur destination ou transportés en tant que possession personnelle du titulaire de la carte;
 - objets usagés (les objets d'art ne sont pas considérés comme des objets usagés);
 - véhicules motorisés;
 - animaux et plantes;
 - biens de consommation et biens périssables ayant une durée de vie limitée, p. ex. produits alimentaires et d'agrément, produits cosmétiques;
 - objets acquis par le biais d'une utilisation frauduleuse ou illicite de la carte.
- 6.2 Ne sont pas assurés en outre:
- usure ou détérioration normale;
 - défauts de fabrication ou du matériel, altération intérieure ou état naturel du bien;
 - erreurs de manipulation;
 - influences de la température et des conditions météorologiques;
 - dommages occasionnés par les conséquences d'une grève, d'un lock-out ou d'un sabotage de prestataires ou de transporteurs;
 - achats effectués auprès d'une plate-forme peer-to-peer ou d'une plate-forme d'enchères ou auprès d'une entreprise non assujettie à la TVA;
 - dommages pour lesquels un tiers doit contractuellement répondre en tant que fabricant ou vendeur dans le cadre d'un mandat de réparation.

7 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 4)

- 7.1 Un justificatif attestant que la personne assurée a payé au moins 60% de l'objet avec une neon Mastercard metal valable ou une carte supplémentaire doit être fourni.
- 7.2 Les biens endommagés doivent être tenus à la disposition d'Allianz Assistance jusqu'au règlement définitif du cas de sinistre et doivent, à sa demande et aux frais de la personne assurée, être envoyés pour expertise.
- 7.3 La personne assurée est tenue de déclarer au poste de police compétent, dans les 48 heures qui suivent la découverte des faits, tout vol ou détournement.
- 7.4 En cas de sinistre, les documents suivants doivent être remis à Allianz Assistance par écrit (cf. point I 11):
- formulaire de déclaration de sinistre;
 - justificatif de transaction du compte-carte;
 - preuve d'achat ou confirmation de commande indiquant le prix d'achat et la date d'acquisition;
 - en outre, en cas de vol et de détournement: rapport de police.
- En cas d'envoi d'objets assurés, également:
- justificatif établissant que l'objet assuré a été envoyé et à quel moment (confirmation d'envoi, quittance de la Poste, etc.);
 - preuve des faits (confirmation de l'endommagement de l'objet par l'entreprise de transport, photo, etc.).

C Protection des achats en ligne

1 Somme assurée

La somme assurée figure dans l'aperçu des prestations d'assurance.

Sont assurées les objets mobiles destinés à un usage privé, achetés par les personnes assurées sur Internet (en ligne) et qui:

- sont endommagés ou détruits entre la date de l'achat en ligne et la livraison achevée par une action imprévue et soudaine pendant le transport;
- sont perdus pendant le transport par un transporteur (expédition);
- ne sont définitivement pas livrés ou seulement en partie par le vendeur;
- ne correspondent pas à la chose achetée suite à une fausse déclaration du vendeur, concernant l'un des critères d'évaluation suivants:
 - état, p. ex. «neuf et inutilisé» au lieu de «d'occasion» ou «en état de marche» au lieu de «ne fonctionne plus»;
 - matériau, p. ex. «cuir véritable» au lieu de «similicuir» ou «bois massif» au lieu de «contreplaqué»;
 - génération de produit, p. ex. «dernière génération» au lieu de «première génération» ou «Playstation 4» au lieu de «Playstation 3»;
 - caractère complet d'un ensemble, p. ex. «jeu d'échec complet» au lieu de «jeu d'échec avec pièce manquante»;
 - conformité avec la marque, autrement dit un objet acheté qui ne provient pas du fabricant indiqué (même si l'objet acheté est confisqué par la douane). L'achat par dol éventuel ou intentionnel de falsifications n'est toutefois pas assuré;
- ne sont pas repris par le vendeur, malgré l'exécution valable du droit de restitution / renvoi revenant à l'acheteur et dont le prix d'achat n'est pas remboursé à la personne assurée;
- sont endommagés, détruits ou perdus pendant le renvoi au vendeur ordonné par la personne assurée, suite à une action extérieure soudaine et imprévue.

3 Prestations assurées

- 3.1 Le préjudice pécuniaire est exclusivement indemnisé en cas de sinistre jusqu'à la limite mentionnée dans la police d'assurance.
- 3.2 Détermination du préjudice et indemnisation
- 3.2.1 Le sinistre afférent aux choses assurées est calculé sur la base de leur valeur de remplacement, moins la valeur résiduelle.
- 3.2.2 Le prix du marché d'un objet de même nature et qualité à la date du paiement et le prix d'achat réglé sont pris en compte pour déterminer la valeur de remplacement, le montant le moins élevé étant déterminant.
- 3.2.3 Si des choses endommagées peuvent être réparées, le sinistre est calculé sur la base des coûts de réparation ou des coûts d'un remplacement partiel ainsi que d'une valeur résiduelle éventuelle, mais au maximum à hauteur de la valeur de remplacement.
- 3.2.4 Dans le cas de choses appartenant à une paire ou à un ensemble, le sinistre est calculé sur la base de la valeur de remplacement de l'ensemble, moins la valeur résiduelle, dans la mesure où les choses non affectées par le sinistre sont inutilisables seules ou ne peuvent pas être complétées.
- 3.2.5 L'assureur a le choix entre une indemnisation en nature ou le remboursement du montant.
- 3.2.6 En cas d'indemnisation d'une chose sans déduction de la valeur résiduelle selon le point II C 3.2.1, les droits de propriété de la chose concernée sont transférés à l'assureur, sauf accord contraire.

4 Événements et prestations non assurés (en complément au point I 3)

Aucune couverture d'assurance ne s'applique aux sinistres, préjudices et choses suivants:

- 4.1 dommages causés par un usage normal et l'usure;
- 4.2 dommages causés par des défauts de fabrication ou de matériau, le pourrissement intérieur et les dommages résultant de l'état naturel de la chose;
- 4.3 cas d'assurance qui concernent une description de l'état de la chose achetée divergente ou nécessitant une interprétation pour ce qui est de l'étendue de l'usure et des traces d'usage ou de l'emballage;
- 4.4 espèces, pièces, médailles, chèques, chèques de voyage, tickets ou billets d'entrée et autres titres quels qu'ils soient;
- 4.5 denrées alimentaires, animaux, plantes et véhicules à moteur;
- 4.6 bijoux, montres, métaux précieux, pierres précieuses et perles.

5 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 4)

- 5.1 Afin de pouvoir solliciter les prestations de l'assureur, la personne assurée doit, en cas de sinistre, prévenir l'assureur au plus tard dans les 72 heures à compter de la survenue d'un événement assuré ou de la prise de connaissance de celui-ci et envoyer par la suite à l'assureur une déclaration de sinistre avec tous les informations requises.

Central téléphonique pour les appels: +41 44 283 38 83

- 5.2 Un justificatif attestant que la personne assurée a payé au moins 60% de l'objet avec une neon Mastercard metal valable ou une carte supplémentaire doit être fourni.
- 5.3 Les choses endommagées ou livrées par erreur doivent rester à la disposition de la société et lui être envoyées pour expertise si cette dernière en fait la demande, aux frais de l'assuré et ce, jusqu'au règlement définitif du sinistre.
- 5.4 Sur demande de la société, une plainte doit être déposée au poste de police le plus proche.
- 5.5 En cas de sinistre, les documents suivants doivent être remis à Allianz Assistance par écrit (cf. point I 11):

- formulaires de déclaration de sinistre;
- justificatif de transaction du compte-carte;
- documents / justificatifs / informations relatives à l'événement assuré;
- attestation de la police concernant le dépôt d'une plainte suite au sinistre;
- quittance d'achat sur laquelle figurent le prix, la date et l'heure d'achat ou encore la confirmation de commande ou d'ordre;
- preuve que la chose a été expédiée (p. ex. confirmation d'expédition en ligne, justificatif d'envoi postal, etc.);
- toute autre information utile pour le calcul du sinistre.