

# PostFinance Protection juridique privée

## Information à la clientèle et

### Conditions générales d'assurance (CGA)

PostFinance 

Une coopération avec

toni.

Version 5.0, état août 2024

## Information à la clientèle

L'information suivante destinée à la clientèle donne un aperçu de l'assurance de protection juridique et de ses conditions (art. 3 LCA). Elle contient une version simplifiée des Conditions générales d'assurance, sans toutefois les remplacer. Les droits et les obligations des parties contractantes découlent de la police d'assurance, des Conditions générales d'assurance (CGA) ainsi que des lois applicables, en particulier la loi sur le contrat d'assurance (LCA).

### 1. Assureur (ci-après: Assista)

L'assureur est Assista Protection juridique SA (ci-après: Assista), Chemin de Blandonnet 4, 1214 Vernier (GE), société anonyme de droit suisse.

### 2. Intermédiaire

La médiation d'assurances intervient dans le cadre d'une coopération entre PostFinance SA, Mingerstrasse 20, 3030 Berne (ci-après PostFinance) et TONI Digital Insurance Solutions AG, Seefeldstrasse 5a, 8008 Zurich (ci-après TONI). Dans ce contexte, PostFinance et TONI agissent comme intermédiaires liés à une entreprise d'assurance pour les assureurs visés au ch. 1.

En particulier, TONI assure la gestion du portefeuille et le service clients, et elle est votre interlocutrice. PostFinance commercialise et distribue les assurances sous sa propre marque.

### 3. Étendue de la couverture d'assurance

La protection juridique PostFinance privée est une assurance dommages. La couverture d'assurance peut être personnalisée et adaptée aux besoins de la clientèle.

Les informations détaillées sur les couvertures (personnes assurées, événements assurés, couverture géographique et montant de la couverture) des différentes variantes sont disponibles dans les CGA.

### 4. Prestations assurées

Les avocats et juristes d'Assista conseillent les personnes assurées et défendent leurs intérêts dans un cas juridique assuré.

Assista prend en outre à sa charge le coût des prestations de protection juridique nécessaires jusqu'à concurrence du montant maximum de la couverture indiquée dans la police d'assurance.

Les litiges de droit civil d'une valeur inférieure à CHF 2'000.– sont traités exclusivement par le service juridique d'Assista. Si, dans un tel cas, les personnes assurées sont poursuivies en justice par la partie adverse, les personnes assurées ont la possibilité de faire appel à un avocat externe avec l'accord d'Assista.

Les montants de couverture et sommes maximales indiqués dans la police d'assurance s'entendent TVA (et éventuels autres impôts et taxes) incluse.

### 5. Principales exclusions

Sont exclus de la couverture les variantes qui ne figurent pas dans la police d'assurance, les domaines de droit et les risques qui ne sont pas indiqués dans les différentes variantes, ainsi que les litiges et les prestations qui ne sont pas assurés selon les CGA.

### 6. Date de début et durée de l'assurance

Le début et la durée de la couverture d'assurance sont indiqués dans la police. Les cas juridiques sont couverts si la date déterminante d'un événement se situe dans la période de validité du contrat, compte tenu de tout délai d'attente, et si le cas est annoncé pendant la période de validité

du contrat d'assurance. L'assurance est conclue pour un an et est prolongée tacitement d'année en année. Elle peut être résiliée dès la deuxième année d'assurance par le preneur d'assurance et par Assista, moyennant un préavis d'un mois, pour la fin d'un mois civil.

### 7. La proposition de couverture d'assurance peut-elle être révoquée?

La demande de souscription du contrat d'assurance peut être révoquée dans les 14 jours suivant la signature de la proposition d'assurance (c'est-à-dire après avoir cliqué sur le bouton «Confirmer l'offre»). Ce droit peut être exercé par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte. Le délai de révocation est respecté si la révocation est envoyée avant le dernier jour du délai.

### 8. Obligations du preneur d'assurance

Le preneur d'assurance et les personnes couvertes par l'assurance sont notamment tenus de respecter les obligations indiquées ci-après.

- **Obligation de déclaration précontractuelle**  
Le preneur d'assurance est tenu de fournir des réponses exhaustives et conformes à la vérité aux questions de la proposition, faute de quoi Assista sera en droit de résilier le contrat d'assurance concerné voire, sous certaines conditions, de refuser des prestations ou d'en exiger le remboursement.
- **Obligation d'annoncer tout changement de situation en matière de risque ou tout changement d'informations tel que précisé dans la police d'assurance**  
Le preneur d'assurance est tenu de communiquer à Assista tout changement qui survient pendant la durée du contrat et affecte des faits déclarés dans la proposition et importants pour l'appréciation du risque.
- **Obligation de paiement des primes**  
Les primes sont à payer à leur échéance.
- **Obligation de déclaration en cas de sinistre**  
Si un cas juridique assuré survient, le preneur d'assurance ou une personne couverte par l'assurance est tenu(e) de le déclarer sans délai à Assista.
- **Obligation de renseigner**  
Le preneur d'assurance et les personnes couvertes par l'assurance sont tenus de fournir tous les renseignements relatifs au cas juridique ainsi que les indications nécessaires à la justification du droit aux prestations. La coopération du preneur d'assurance et des personnes couvertes par l'assurance est indispensable pour qu'Assista puisse leur apporter un soutien optimal. Le preneur d'assurance et les personnes couvertes par l'assurance sont par exemple tenus de lui fournir des informations claires sur la survenue du cas juridique et ses circonstances immédiates.
- **Obligation de non-reconnaissance de prétentions en dommages-intérêts**  
Le preneur d'assurance et les personnes couvertes par l'assurance ne doivent en aucun cas reconnaître eux-mêmes des prétentions en dommages-intérêts d'un tiers.
- **Obligation de non-intervention lors des négociations**  
Le preneur d'assurance et les personnes couvertes par l'assurance doivent s'abstenir de toute intervention aussi longtemps que les négociations sont menées par Assista.

Leurs autres obligations découlent de la police d'assurance, des CGA et de la LCA.

Si le preneur d'assurance ou les personnes couvertes par l'assurance se rendent coupables d'un manquement aux obligations susmentionnées, Assista est en droit de résilier le contrat d'assurance conformément aux

#### Votre interlocuteur:

**TONI Digital Insurance Solutions AG**  
Seefeldstrasse 5a  
8008 Zurich  
www.tonidigital.ch  
Téléphone 0848 117 799  
Fax +41 43 543 81 82  
postfinance@tonidigital.com

#### Assureurs:

**Protection juridique**  
Assista Protection juridique SA  
Chemin de Blandonnet 4  
1214 Vernier  
Téléphone 058 827 22 59  
contact@assista.ch / www.assista.ch

CGA. Si ce manquement coupable influence la survenue ou l'ampleur du cas juridique, la prestation est susceptible d'être réduite ou refusée conformément aux CGA.

### 9. Cas juridique

Marche à suivre en cas de survenance d'un cas juridique

- Déclarer immédiatement le cas juridique en ligne sur [assurances.postfinance.ch](https://assurances.postfinance.ch) ou par téléphone au 0848 117 799 (depuis la Suisse) ou au +41 58 667 14 00 (depuis l'étranger).
- Ne pas reconnaître de prétentions en dommages-intérêts de tiers et ne signer aucun document rédigé dans une langue étrangère.

### 10. Modification du contrat d'assurance

En cas d'adaptation des primes, des frais ou des conditions d'assurance (p. ex. des règles concernant les franchises), Assista peut exiger une modification du contrat, celle-ci prenant effet au début de l'année d'assurance suivante.

### 11. Protection des données

Comment vos données sont-elles traitées?

- **Principe**  
Pour garantir une gestion efficace et correcte du contrat, les assureurs et leurs mandataires doivent aussi recourir au traitement électronique des données. Lors du traitement de vos données, toutes les instances mentionnées qui sont appelées à traiter des données observent la législation suisse sur la protection des données.
- **Traitement des données**  
Le traitement des données recouvre toute opération relative à des données personnelles – quels que soient les moyens et procédés utilisés – notamment la collecte, la conservation, l'exploitation, la modification, la communication, l'archivage ou la destruction de données.
- **Catégories de données**  
Les données traitées sont issues du rapport d'assurance ainsi que de la gestion des sinistres. Pour l'essentiel, les catégories de données suivantes sont traitées: données de la demande, données relatives au client, au contrat et aux sinistres, données relatives aux lésés ou ayants droit ainsi que celles relatives à l'encaissement.
- **Finalité du traitement des données**  
La collecte et le traitement des données par TONI servent à la gestion des affaires d'assurance, à la distribution, l'administration, la fourniture de produits et de services en tant qu'intermédiaire, à des fins de marketing (par exemple études de marché, établissement des profils des clients), à l'examen des risques, au traitement des sinistres, ainsi qu'au traitement des contrats d'assurance et de toutes les opérations accessoires liée auxdits contrats. Les entretiens avec notre hotline pour la clientèle peuvent être enregistrés à des fins d'assurance qualité ou de formation. PostFinance traite vos données à des fins d'analyse, de marketing et de gestion de la clientèle. Des informations complémentaires sur la façon dont PostFinance traite les données personnelles sont disponibles dans la Déclaration générale de protection des données de PostFinance publiée sous [postfinance.ch/dpd](https://postfinance.ch/dpd).
- **Collecte, traitement et conservation des données**  
Les données sont collectées, traitées, conservées et supprimées électroniquement et/ou physiquement dans le respect des prescriptions légales. Les données portant sur la correspondance avec la clientèle doivent être conservées pendant dix ans au moins à compter de la dissolution du contrat, et les données concernant les sinistres dix ans au moins après la liquidation du cas de sinistre.
- **Transmission des données**  
L'assureur est autorisé, dans le cadre des CGA, à transmettre les données, dans la mesure requise, aux coassureurs et aux réassureurs, aux autorités et aux services officiels, aux compagnies et institutions d'assurance, aux systèmes d'information centralisés des compagnies d'assurance, aux autres sociétés du groupe, aux partenaires de coopération, aux experts externes et autres personnes concernées, en Suisse et à l'étranger; il peut également prendre les renseignements nécessaires auprès de ceux-ci.  
Le preneur d'assurance autorise TONI à transmettre les données nécessaires à l'exécution du contrat dans le cadre défini par les CGA à PostFinance, à Assista ainsi que, si nécessaire, à d'autres participants (notamment sous-traitants, partenaires, etc.) en Suisse et à l'étranger.

Le preneur d'assurance libère dans ce cadre PostFinance de l'obligation de respecter le secret professionnel conformément à l'art. 47 de la loi sur les banques. PostFinance publie de plus amples informations concernant ses pratiques en matière de transmission et de gestion des données client sous [postfinance.ch/mentions-legales](https://postfinance.ch/mentions-legales).

#### – **Droit d'accès et droit de rectification**

En vertu de la loi sur la protection des données, vous avez le droit de demander si des données vous concernant sont traitées et, si oui, lesquelles. Vous pouvez en outre demander que les données inexactes soient rectifiées.

Les demandes correspondantes doivent être adressées à l'entité mentionnée au chiffre 12.

### 12. Entité responsable du traitement des données

Pour toute question ou réclamation concernant la protection des données, veuillez vous adresser à l'entité responsable:

TONI Digital Insurance Solutions AG  
Data Protection Officer  
Seefeldstrasse 5a  
8008 Zurich  
E-mail: [dataprotection@tonidigital.com](mailto:dataprotection@tonidigital.com)

## A. Dispositions générales

### Art. A1 Base contractuelle et assureur (ci-après dénommée Assista)

Le contrat d'assurance comprend la police et les conditions générales d'assurance (CGA) ainsi que les éventuelles conditions particulières d'assurance (CPA). Les informations contenues dans la police sont basées sur celles fournies par le preneur d'assurance dans la proposition. L'assureur est Assista Protection juridique SA (ci-après dénommée Assista), Chemin de Blandonnet 4, 1214 Vernier (GE).

Pour le surplus, s'appliquent également la Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) et subsidiairement le Code suisse des obligations (CO).

### Art. A2 Preneur d'assurance

Le preneur d'assurance est une personne physique privée résidant en Suisse ou dans la Principauté du Liechtenstein.

### Art. A3 Personnes assurées

La police d'assurance précise la variante de couverture choisie parmi les suivantes:

#### **Assurance individuelle**

ne couvre que le preneur d'assurance indiqué dans la police.

#### **Assurance familiale**

couvre le preneur d'assurance titulaire de la police d'assurance et les personnes qui vivent avec lui en ménage commun.

En protection juridique circulation, sont également assurés les passagers et les passagers domiciliés en Suisse ou dans la principauté du Liechtenstein des véhicules conduits par les personnes assurées, à l'exclusion des voyages commerciaux ou payants.

### Art. A4 Immeuble assuré en protection juridique immeuble

L'assurance couvre l'immeuble d'une valeur d'assurance max. de CHF 2 millions déclaré dans la police d'assurance, situé en Suisse ou dans la principauté du Liechtenstein, habité par le preneur d'assurance et lui appartenant, tel que maison familiale individuelle, appartement en propriété par étages ou tout autre bien immobilier ayant les caractéristiques d'un bâtiment, y compris le terrain et les constructions qui en font partie.

### Art. A5 Qualités assurées en protection juridique privée

Les personnes assurées sont couvertes en qualité de:

- a) personnes exerçant une activité professionnelle dépendante;
- b) parties à un contrat couvert par la présente assurance;
- c) piétons, cyclistes, motocyclistes, cavaliers et utilisateurs de dispositifs analogues à des véhicules qui sont mus uniquement par leur propre force physique, tels que les patins à roulettes, les planches à roulettes, et les trottinettes;
- d) passagers de tout moyen de transport.

#### Art. A6 Qualités assurées en protection juridique du locataire

Les personnes assurées sont couvertes en leur qualité de locataires d'un bien immobilier qu'elles habitent, situé en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

#### Art. A7 Qualités assurées en protection juridique Internet

Les personnes assurées sont couvertes pour leurs litiges résultant de l'utilisation privée d'Internet, dans la mesure où leurs propres intérêts sont touchés. Ne rentrent pas dans la catégorie d'une utilisation privée d'Internet, en particulier:

- a) les activités commerciales;
- b) les activités exercées au nom d'organisations politiques ou religieuses;
- c) les activités en tant que personne engagée dans la vie publique.

#### Art. A8 Qualités assurées en protection juridique circulation

Les personnes assurées sont couvertes en qualité de:

- a) conductrices de n'importe quel véhicule à moteur (y.c. trottinette électrique) et de n'importe quel bateau;
- b) propriétaires et détentrices de véhicules privés à moteur ou destinés à la navigation, immatriculés à leurs noms en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein;
- c) véhicules destinés à la circulation routière ou à la navigation à des fins privées

#### Art. A9 Qualités assurées en protection juridique immeuble

Les personnes assurées sont couvertes en leur qualité de propriétaires du bâtiment assuré conformément à l'art. A4.

#### Art. A10 Prestations assurées

Si plusieurs litiges découlent d'un même événement ou de faits qui s'y rapportent, ils sont considérés de manière globale comme un seul cas juridique.

##### Art. A10.1 Prestations internes

Dans le cadre des prestations internes, lors d'un cas juridique couvert, les juristes et les avocats d'Assista, conseillent les personnes assurées et défendent leurs intérêts. Assista prend en charge les frais des dossiers internes.

##### Art. A10.2 Prestations externes

Dans les cas juridiques couverts, Assista prend en charge le coût des prestations externes jusqu'à concurrence d'un montant assuré maximum de CHF 300'000.– par cas juridique couvert survenant en Suisse ou en Europe, à condition que le for juridique y soit situé, que le droit de ces pays soit applicable et que le jugement y soit exécutable.

Pour les autres cas survenant en dehors de ces zones territoriales, le montant assuré maximum s'élève à CHF 100'000.–:

- a) les frais d'avocats pour leurs prestations nécessaires fournies avant et en cours de procédure;
- b) les frais d'expertises et d'analyses mises en œuvre avec l'accord d'Assista ou par le tribunal;
- c) les frais et émoluments de justice mis à la charge des personnes assurées;
- d) les indemnités judiciaires allouées à la partie adverse et mises à la charge des personnes assurées. Les dépens et indemnités judiciaires accordés aux personnes assurées pour leurs frais d'avocat reviennent à Assista jusqu'à concurrence des prestations qu'elle a fournies;
- e) les frais de déplacement des personnes assurées dans le cas d'une assignation judiciaire en qualité de prévenues ou en tant que parties au procès, pour autant que ces frais (tarif de transport public) dépassent CHF 100.–. Dans le cas d'un voyage à l'étranger, les frais seront pris en charge si ceux-ci sont convenus à l'avance avec Assista et si la présence des personnes assurées est nécessaire;
- f) les frais d'interprètes, respectivement de traductions, pour autant que celles-ci aient été commandées en accord avec Assista, ou par un tribunal ou une autorité;
- g) les frais de recouvrement des créances octroyées aux personnes assurées à la suite d'une affaire judiciaire assurée, jusqu'à l'obtention d'un acte de défaut de biens provisoire ou définitif ou d'une commination de faillite; si une telle procédure de recouvrement doit être effectuée en dehors de la Suisse, les prestations d'Assista se limitent à un montant maximum de CHF 5'000.–;
- h) les frais d'une médiation engagée en accord avec Assista;

- i) la caution pénale dans le but d'éviter une détention préventive. Cette prestation n'est accordée qu'à titre d'avance et doit être remboursée à Assista.

##### Art. A10.3 Renseignements juridiques téléphoniques

Les avocats et juristes d'Assista renseignent les personnes assurées concernant des questions juridiques relevant du domaine de la vie privée, selon le droit suisse, et dans la mesure de leurs capacités et disponibilité. Les informations juridiques sont fournies via la fonction lexCall sur la plateforme lex4you (lex4you.ch).

##### Art. A10.4 Services supplémentaires en protection juridique Internet

###### Art. A10.4.1 Gestion de la réputation et soutien technique

Assista paie les coûts jusqu'à concurrence de CHF 2'000.– par cas juridique couvert pour les services suivants fournis par des prestataires externes:

- a) suppression ou modification de contenu offensant la personnalité;
- b) interventions (par exemple, avertissements et sommation de cessation) concernant les introductions illégales sur les sites Internet, forums, blogs et réseaux sociaux;
- c) demandes de nouvelles indexation/déplacement d'entrées des 30 premiers résultats des portails de moteurs de recherche avec le domaine «.ch»;
- d) récupération des données personnelles;
- e) suppression des logiciels malveillants.

En général, sur demande des personnes assurées, Assista recommande un prestataire de services et prend en charge les coûts de son intervention. Lorsque cela n'est pas possible, les personnes assurées peuvent s'adresser directement au fournisseur de services de leur choix, après avoir obtenu l'autorisation préalable d'Assista. Les frais jusqu'à concurrence de CHF 2'000.– leur seront remboursés sur présentation de la facture. Le succès de ces interventions n'est pas garanti.

###### Art. A10.4.2 Soutien psychologique

Après en avoir approuvé le principe, Assista prend en charge les coûts d'un soutien psychologique de la victime de violations graves de la personnalité résultant de cybermobbing, jusqu'à concurrence de CHF 1'000.–.

###### Art. A10.5 Faute grave

Lorsque le litige a été causé par une faute grave des personnes assurées, Assista se réserve le droit de réduire ses prestations dans une mesure correspondant au degré de la faute.

###### Art. A10.6 Valeur litigieuse minimale en droit civil

Le service juridique d'Assista conseille les personnes assurées et défend leurs intérêts de manière extrajudiciaire (prestations internes au sens de l'art. A10.1) indépendamment de la valeur litigieuse. Pour les litiges de droit civil, les prestations externes au sens de l'art. A10.2 sont prises en charge si la valeur litigieuse est supérieure à CHF 2'000.–. Si la valeur litigieuse est inférieure à CHF 2'000.–, les prestations externes ne sont prises en charge que si les personnes assurées sont poursuivies en justice et que la partie adverse est représentée par un avocat.

###### Art. A10.7 Prestations non assurées

Les prestations suivantes ne sont pas prises en charge par Assista:

- a) le dommage et le tort moral que les personnes assurées ont subi;
- b) les frais qui incombent à un tiers responsable ou à une assurance de responsabilité civile;
- c) les amendes auxquelles les personnes assurées ont été condamnées;
- d) les frais d'analyse de sang ou d'analyses analogues ainsi que d'exams médicaux décidés dans le cadre d'une instruction pénale ou par une autorité administrative;
- e) les frais des cours d'éducation routière décidés par une autorité administrative ou judiciaire.

###### Art. A11 Couvertures territoriales

Les couvertures territoriales respectives sont précisées dans la police d'assurance et peuvent varier en fonction de la variante d'assurance et du risque assuré.

Sont assurés les cas juridiques survenant dans la zone géographique indiquée à condition que le for juridique compétent y soit situé, que le droit de l'un de ces pays y soit applicable et que le jugement y soit exécutable. Les désignations géographiques suivantes sont indiquées dans la police d'assurance en fonction de la couverture d'assurance:

- a) La désignation «CH/FL» comprend la Suisse et la Principauté de Liechtenstein.
- b) La désignation «Europe» comprend tous les pays du continent européen, ainsi que la Méditerranée et les îles Canaries, Madère, les Açores, les îles Féroé, le Groenland, le Kazakhstan jusqu'à l'Oural, la Russie jusqu'à l'Oural et la Turquie. Les DOM-TOM des pays européens sont exclus de la couverture «Europe».
- c) La désignation «Monde» comprend les pays qui ne sont pas inclus dans «Europe».

#### Art. A12 Couverture temporelle

Les cas juridiques sont couverts à condition que la date déterminante de l'événement survienne durant la période de validité du contrat, en tenant compte du délai d'attente, et que le cas juridique soit annoncé durant la période de validité du contrat d'assurance.

La date déterminante pour un cas juridique est en principe la date de la première violation prétendue ou effective des droits des personnes assurées, à l'origine du besoin de protection juridique.

Le litige est couvert si le besoin de protection juridique concerne un risque assuré et survient pendant la période de validité contractuelle, après l'expiration d'un délai d'attente éventuel, et s'il n'était pas objectivement prévisible avant le début de l'assurance.

Dans le droit de la responsabilité civile, le besoin de protection juridique est objectivement prévisible à la date de l'événement qui a provoqué le dommage.

Dans le droit des assurances, il s'agit de la date de l'événement qui engendre le droit aux prestations d'assurance. En particulier pour les prestations en relation avec l'atteinte à la santé subie lors d'un accident, le besoin de protection juridique est objectivement prévisible dès la date de l'accident et en cas de maladie, dès la date du début de l'incapacité de travail. Dans le droit des contrats, le besoin de protection juridique est objectivement prévisible dès la date de la première violation prétendue ou effective d'une obligation contractuelle.

Dans le droit pénal et pénal administratif, le besoin de protection juridique est objectivement prévisible dès la date de la première violation prétendue ou effective d'une disposition légale.

Assista n'accorde pas de protection juridique si un cas juridique est annoncé après la fin du contrat d'assurance.

#### Art. A13 Délai d'attente

Il n'y a pas de délai d'attente pour les risques suivants assurés prévus à l'art. B: droit de la responsabilité civile, droit des assurances, droit des patients, droit pénal, menace, chantage, contrainte, skimming, abus de carte de crédit, procédures administratives ainsi que conseils juridiques en droit des personnes, de la famille et des successions.

Un délai d'attente de 2 mois à compter du début de l'assurance s'applique à tous les autres risques assurés.

En cas d'inclusion de nouvelles zones de couverture géographique et/ou de nouveaux risques et/ou de nouvelles prestations et/ou de nouvelles personnes assurées, les délais d'attente s'appliquent également à ces modifications.

Le délai d'attente ne s'applique pas s'il existe une assurance antérieure pour le même risque sans interruption de couverture.

#### Art. A14 Début et fin de l'assurance

L'assurance entre en vigueur à la date indiquée dans la police d'assurance. Elle est valable une année et se prolonge tacitement pour une autre année. À partir de la deuxième année d'assurance, elle peut être résiliée par le preneur d'assurance et Assista avec effet à la fin d'un mois civil, moyennant un préavis d'un mois.

#### Art A14.1 Résiliation à la suite d'un sinistre

Lors de chaque cas juridique donnant lieu à une prestation d'Assista, chaque partie a le droit de résilier le contrat au plus tard lors de la dernière prestation d'Assista.

Si Assista résilie le contrat, l'assurance prend fin 14 jours après la notification par écrit ou par tout autre moyen permettant d'établir la preuve par un texte de la résiliation au preneur d'assurance.

Si le preneur d'assurance résilie le contrat, l'assurance prend fin immédiatement à la réception de la résiliation par Assista ou l'intermédiaire. Si Assista résilie le contrat, la prime non utilisée est remboursée au preneur d'assurance. Si le preneur d'assurance résilie le contrat, la prime non utilisée lui est remboursée pour autant que sa résiliation n'intervienne pas durant la première année d'assurance.

#### Art. A14.2 Dénonciation du contrat d'assurance

Assista peut se départir du contrat:

- a) si, malgré un rappel, le preneur d'assurance n'a pas payé la prime dans le délai légal et qu'Assista, par la suite, a renoncé à en poursuivre le paiement;
- b) en cas d'escroquerie ou de tentative d'escroquerie à l'assurance du preneur d'assurance ou d'une autre personne assurée.

#### Art. A14.3 Fin de l'assurance en cas de déménagement à l'étranger

Si le preneur d'assurance déplace son domicile à l'étranger (à l'exception de la Principauté de Liechtenstein), l'assurance prend fin à la date de départ du territoire suisse annoncé à l'autorité communale ou cantonale compétente.

La prime non utilisée est remboursée au preneur d'assurance pour autant que ce déplacement ne survienne pas durant la première année d'assurance.

#### Art. A15 Primes

Les primes sont payables jusqu'à la date d'échéance.

En cas de changement de prime, la nouvelle prime sera communiquée au preneur d'assurance au plus tard 30 jours avant la date d'échéance. Si le preneur d'assurance ne résilie pas le contrat au plus tard à la date d'échéance, la nouvelle prime sera considérée comme acceptée.

#### Art. A16 For et droit applicable

Pour les litiges relatifs au présent contrat, Assista reconnaît le for au domicile du preneur d'assurance. Lorsque ce dernier n'a pas de domicile en Suisse ou en Principauté de Liechtenstein, le for est à Berne.

Le présent contrat est soumis au droit suisse. En particulier, les dispositions de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) sont applicables.

#### Art. A17 Protection des données et secret bancaire

##### Art. A17.1 Protection des données

Assista et les personnes mandatées par elle pour ce faire ainsi que TONI et PostFinance sont autorisées à collecter et à traiter les données nécessaires à l'exécution du contrat et au traitement des sinistres. De même, elles sont réputées autorisées à demander tout renseignement utile à des tiers et à consulter des documents officiels. Assista et ses mandataires ainsi que TONI et PostFinance s'engagent à traiter les informations obtenues de manière confidentielle. Si nécessaire dans le cadre de la gestion du contrat, Assista ainsi que TONI et PostFinance sont autorisées à transmettre pour traitement les données du contrat à des tiers concernés, à savoir d'autres assureurs intervenants, des intermédiaires intervenants, des fournisseurs de cloud ou d'autres prestataires de services nationaux et étrangers.

Si nécessaire dans le cadre du traitement des sinistres, Assista est autorisée à transmettre le contrat et les données relatives aux sinistres à des tiers concernés, à savoir les coassureurs, réassureurs et autres assureurs participants ou autres prestataires de services impliqués en Suisse et à l'étranger pour traitement. En outre, pour faire valoir des prétentions récursoires, des informations peuvent être transmises à d'autres tiers dont la responsabilité est engagée et à leurs assureurs de responsabilité civile. En cas de sinistre, les données du sinistre sont traitées exclusivement par Assista et ses mandataires. Assista est autorisée à transmettre les données, dans la mesure requise, aux coassureurs et aux réassureurs, aux autorités et aux services officiels, aux compagnies et institutions d'assurance, aux systèmes d'information centralisés des compagnies d'assurance, aux autres sociétés du groupe, aux partenaires de coopération, aux experts externes et autres personnes concernées, en Suisse et à l'étranger; elle peut également prendre les renseignements nécessaires auprès de ceux-ci. Assista est autorisée à communiquer la suspension, la modification ou la fin de l'assurance à des tiers (par exemple les autorités compétentes) auxquels la

couverture d'assurance a été confirmée. Des données peuvent aussi être transmises dans le but de détecter ou d'empêcher un usage frauduleux de l'assurance. Les données relatives aux sinistres ne seront pas divulguées à une entreprise non concernée. Cependant, Assista fournit à PostFinance des rapports de sinistres (nombre de sinistres par police d'assurance).

#### Art. A17.2 Secret bancaire

Dans la mesure où les données sont transmises par PostFinance conformément à l'article A17.1, le preneur d'assurance libère PostFinance du respect du secret bancaire prévu à l'article 47 de la Loi bancaire, où cela est applicable.

#### Art. A17.3 Communication avec les clients

Le preneur d'assurance et les personnes assurées acceptent que la communication avec la clientèle s'effectue par voie postale, téléphonique et électronique (comme le courrier électronique, etc.) aux adresses utilisées ou indiquées ou connues de l'assureur et de ses auxiliaires (y compris les intermédiaires et les partenaires). Le preneur d'assurance et les personnes assurées ont conscience des risques généraux des canaux électroniques. Il ne peut être exclu que l'envoi d'e-mails révèle l'existence possible d'une relation d'affaires avec PostFinance. En indiquant leur adresse e-mail, le preneur d'assurance et les personnes assurées déclarent expressément consentir à ce que la communication soit effectuée au moyen d'e-mails non sécurisés. Assista, TONI, PostFinance et leurs auxiliaires déclinent toute responsabilité en cas de dommages survenant dans ce cadre.

## B. Risques assurés

### Art. B1 Protection juridique privée

#### a) Droit de la responsabilité civile

Prétentions extracontractuelles des personnes assurées en réparation du dommage qu'elles ont subi lors d'un événement dont un tiers répond exclusivement extracontractuellement, y compris les prétentions en dommages-intérêts des personnes assurées découlant de la Loi fédérale sur les victimes d'infractions.

#### b) Droit des assurances

Litiges des personnes assurées découlant de leurs prétentions à l'encontre d'assurances privées ou d'assurances sociales.

#### c) Droit des patients

Litiges des personnes assurées découlant de leurs prétentions à l'encontre de médecins, d'hôpitaux et autres institutions médicales suite à une erreur de diagnostic ou de traitement, y compris la violation de l'obligation de renseigner.

#### d) Droit pénal

Défense des personnes assurées dans des procédures pénales dirigées contre elles-mêmes pour des infractions commises par négligence. Intervention des personnes assurées en qualité de parties civiles lorsqu'une telle intervention est nécessaire pour faire valoir leurs prétentions en dommages-intérêts et en tort moral, à la suite de lésions corporelles. Si les personnes assurées sont accusées d'une infraction intentionnelle, les prestations d'Assista seront fournies rétroactivement, si les personnes assurées sont complètement acquittées par une décision définitive, ou si la procédure concernant l'infraction intentionnelle a été définitivement classée ou l'existence d'une situation de légitime défense ou d'un état de nécessité reconnue. Le classement de la procédure ou l'acquiescement ne doit pas dépendre d'une indemnisation du plaignant ou de tiers.

#### e) Droit de la consommation et autres contrats

Litiges des personnes assurées découlant des contrats suivants:

- achat/vente (y compris achat/vente par Internet)
- échange
- donation
- location de biens mobiliers
- prêt
- dépôt
- transport
- crédit à la consommation
- carte de crédit
- contrat d'entreprise

– abonnement

– télécommunication

La liste des risques assurés est exhaustive.

Un délai d'attente de 2 mois s'applique aux risques précités s'il n'y a pas d'assurance antérieure couvrant les mêmes prestations.

#### f) Contrat de mandat proprement dit

Litiges des personnes assurées avec leur mandataire résultant d'un contrat de mandat proprement dit.

Un délai d'attente de 2 mois s'applique aux risques précités s'il n'y a pas d'assurance antérieure couvrant les mêmes prestations.

#### g) Droit du voyage

Litiges des personnes assurées découlant des contrats suivants:

- carte de crédit (utilisée lors d'un voyage à l'étranger)
- transport de bagages et de personnes
- voyage à forfait
- contrat d'hébergement et d'hôtellerie
- location temporaire (maximum 3 mois) d'un logement de vacances ou d'un emplacement de camping, que les personnes assurées utilisent pour leurs propres besoins

La liste des risques assurés est exhaustive.

Un délai d'attente de 2 mois s'applique aux risques précités s'il n'y a pas d'assurance antérieure couvrant les mêmes prestations.

#### h) Contrat de travail en qualité d'employé

Litiges des personnes assurées avec leur employeur basés sur un contrat de travail ou un rapport de fonction.

La couverture d'assurance est intégralement accordée jusqu'à concurrence d'une valeur litigieuse de référence de CHF 100'000.– par cas juridique assuré. Au-delà de ce montant, la prise en charge s'établit proportionnellement en fonction du rapport entre la somme de CHF 100'000.– et le montant de la valeur litigieuse. Celle-ci correspond à l'ensemble des créances et non à d'éventuelles demandes partielles. Un délai d'attente de 2 mois s'applique au risque précité s'il n'y a pas d'assurance antérieure couvrant les mêmes prestations.

#### i) Droit des personnes, de la famille et des successions

Consultations en droit des personnes, des successions et de la famille (y compris le mariage, le divorce, le partenariat enregistré et le concubinage).

Assista accorde aux personnes assurées des conseils juridiques ponctuels basés sur le droit suisse. Si l'intervention d'un avocat, d'un notaire ou d'un médiateur agréé par l'État s'avère nécessaire, Assista paiera les honoraires jusqu'à CHF 500.– par cas.

### Art. B2 Protection juridique du locataire (uniquement en complément de la protection juridique privée)

#### a) Droit du bail

Litiges des personnes assurées avec le bailleur de l'appartement ou de la maison qu'elles habitent.

Un délai d'attente de 2 mois s'applique au risque précité s'il n'y a pas d'assurance antérieure couvrant les mêmes prestations.

#### b) Contrat d'entreprise et mandat proprement dit

Litiges des personnes assurées découlant d'un contrat d'entreprise et/ou d'un mandat proprement dit portant sur des travaux au bien loué. Les litiges relatifs à des travaux pour lesquels un permis officiel est requis (même si seule une partie des travaux nécessite un permis) sont exclus. Un délai d'attente de 2 mois s'applique au risque précité s'il n'y a pas d'assurance antérieure couvrant les mêmes prestations.

#### c) Droit des assurances

Litiges des personnes assurées avec les compagnies d'assurance qui couvrent le bien loué.

#### d) Contrat d'abonnement

Litiges concernant les contrats d'abonnement avec le fournisseur d'énergie ou d'eau ou le fournisseur de téléphonie et le fournisseur Internet qui ont été conclus pour le bien loué.

Un délai d'attente de 2 mois s'applique au risque précité s'il n'y a pas d'assurance antérieure couvrant les mêmes prestations.

### Art. B3 Protection juridique Internet

#### a) Usurpation d'identité sur Internet

Litiges de droit civil des personnes assurées découlant de l'appropriation illégale de leur identité sur Internet par le biais de techniques telles que le hameçonnage, le piratage ou l'ingénierie sociale, et de l'utilisation

abusive de cette identité dans un but frauduleux ou malveillant. Si, après deux mois à compter de l'annonce du cas, un soutien juridique échoue malgré les interventions d'Assista, et qu'Assista considère que d'autres mesures sont inappropriées, elle verse pour le préjudice financier directement causé par l'utilisation abusive de l'identité sur Internet, une indemnité jusqu'à concurrence d'un montant maximum de CHF 5'000.–, à titre de liquidation finale.

Un délai d'attente de 2 mois s'applique aux risques précités s'il n'y a pas d'assurance antérieure couvrant les mêmes prestations.

#### b) Cybermobbing

Poursuites judiciaires contre les auteurs de graves atteintes au droit de la personnalité sur Internet.

Avec l'approbation d'Assista les coûts d'un soutien psychologique selon l'art. A10.4 sont pris en charge jusqu'à CHF 1'000.–.

Dans le cadre de l'art. A10.4 sont en outre compris dans le montant maximum de CHF 2'000.– les coûts d'intervention contre d'autres parties éventuelles, telles que les exploitants d'un portail.

Les coûts d'intervention dans le cadre de la procédure pénale sont pris en charge jusqu'à CHF 5'000.–.

Un délai d'attente de 2 mois s'applique au risque précité s'il n'y a pas d'assurance antérieure couvrant les mêmes prestations.

#### c) Menace, chantage, contrainte

Poursuites judiciaires contre le ou les auteurs de la menace, du chantage ou de la contrainte sur Internet dans la mesure où la réalisation des maux évoqués interviendrait également sur Internet.

Dans le cadre de l'art. A10.4 sont en outre compris dans le montant maximum de CHF 2'000.– les coûts d'intervention contre d'autres parties éventuelles, telles que les exploitants d'un portail.

Les coûts d'intervention dans le cadre de la procédure pénale sont pris en charge jusqu'à CHF 5'000.–.

#### d) Skimming

Litiges de droit civil des personnes assurées découlant de l'interception illégale de leurs données bancaires ou postales selon la technique du skimming dans un but d'utilisation frauduleuse sur Internet. Si, après deux mois à compter de l'annonce du cas, un soutien juridique échoue malgré les interventions d'Assista, et qu'Assista considère que d'autres mesures sont inappropriées, elle verse pour le préjudice financier directement causé par l'utilisation abusive des coordonnées bancaires ou postales, une indemnité jusqu'à concurrence d'un montant maximum de CHF 5'000.–, à titre de liquidation finale.

#### e) Utilisation abusive de carte de crédit

Litiges de droit civil des personnes assurées en tant que victimes de l'utilisation abusive de leur carte de crédit sur Internet.

Si, après deux mois à compter de l'annonce du cas, un soutien juridique échoue malgré les interventions d'Assista, et qu'Assista considère que d'autres mesures sont inappropriées, elle verse pour le préjudice financier directement causé par l'utilisation abusive de la carte de crédit, une indemnité jusqu'à concurrence d'un montant maximum de CHF 5'000.–, à titre de liquidation finale.

Ne sont pas assurés les litiges résultant de l'utilisation abusive de la carte de crédit des personnes assurées à la suite d'un vol.

#### f) Droit à l'image

Litiges de droit civil des personnes assurées en tant que victimes d'une violation du droit à leur image, sur Internet.

Un délai d'attente de 2 mois s'applique au risque précité s'il n'y a pas d'assurance antérieure couvrant les mêmes prestations.

#### g) Droits d'auteur, droit au nom et droit des marques

Litiges de droit civil des personnes assurées résultant de la violation prétendue ou effective des droits d'auteur, du droit au nom ou du droit des marques sur Internet.

Aucune couverture n'est accordée en matière de domain grabbing ou cybersquatting.

En cas de violation des droits d'auteur, du droit au nom et du droit des marques commise par les personnes assurées au préjudice d'un tiers, la couverture d'assurance est limitée à CHF 1'000.–.

Un délai d'attente de 2 mois s'applique aux risques précités s'il n'y a pas d'assurance antérieure couvrant les mêmes prestations.

#### h) Contrats de consommation

Litiges de droit civil des personnes assurées découlant des contrats suivants conclus sur Internet:

- achat / vente de biens mobiliers à l'exception des véhicules à moteur;
- achat de billets de concerts, vols aériens, billets de train, et de cinéma, ainsi que les voyages à forfait;
- location de biens mobiliers (par exemple, les voitures de location);
- location de chambres d'hôtel, d'appartements, de places de camping ou d'autres types d'hébergements (par exemple Airbnb), pour une période maximale de 3 mois;
- utilisation de moyens de transports (par ex. FREENOW, Uber);
- contrats d'abonnements (services de musique en streaming, fournisseurs de télécommunications, journaux périodiques en ligne, stockage en nuage, etc.).

Si, après deux mois à compter de l'annonce du cas, un soutien juridique échoue malgré les interventions d'Assista, et qu'Assista considère que d'autres mesures sont inappropriées, elle verse une indemnité jusqu'à concurrence d'un montant maximum de CHF 1'000.– pour le préjudice financier subi, à titre de liquidation finale. Dans les cas d'un achat ou d'une prestation inférieure à CHF 200.– ou supérieure à CHF 20'000.–, la couverture est limitée à une unique consultation juridique.

La liste des risques assurés est exhaustive.

Un délai d'attente de 2 mois s'applique aux risques précités s'il n'y a pas d'assurance antérieure couvrant les mêmes prestations.

#### i) Gestion des paiements en ligne

Litiges de droit civil des personnes assurées découlant d'irrégularités dans le traitement des paiements avec:

- des instituts de cartes de crédits pour les paiements en ligne;
- des opérateurs de systèmes de paiements mobiles et en ligne (PayPal, TWINT, Apple Pay, etc.).

Si, après deux mois à compter de l'annonce du cas, un soutien juridique échoue malgré les interventions d'Assista, et qu'Assista considère que d'autres mesures sont inappropriées, elle verse une indemnité jusqu'à concurrence d'un montant maximum de CHF 1'000.– pour le préjudice financier subi, à titre de liquidation finale. Dans les cas d'un achat ou d'une prestation inférieure à CHF 200.– ou supérieure à CHF 20'000.–, la couverture est limitée à une unique consultation juridique.

La liste des risques assurés est exhaustive.

Un délai d'attente de 2 mois s'applique aux risques précités s'il n'y a pas d'assurance antérieure couvrant les mêmes prestations.

#### j) Malware – logiciel malveillant

Assistance technique conformément à l'art. A10.4 en présence d'un appareil électronique destiné exclusivement à un usage domestique, infecté par des logiciels malveillants tels que les virus ou les chevaux de Troie. Les prestations relatives à l'élimination du logiciel malveillant et/ou la récupération des données sont fournies dans ce cadre une seule fois par année civile.

Un délai d'attente de 2 mois s'applique au risque précité s'il n'y a pas d'assurance antérieure couvrant les mêmes prestations.

### Art. B4 Protection juridique immeuble

#### a) Droit de la responsabilité civile

Différends des personnes assurées découlant de leurs prétentions en réparation du dommage causé à l'immeuble (y compris un dommage de patrimoine), lors d'un événement dont un tiers répond exclusivement extracontractuellement en vertu d'une responsabilité délictuelle ou légale.

#### b) Droit des assurances

Litiges des personnes assurées avec des institutions d'assurance qui couvrent l'immeuble assuré.

#### c) Contrat de travail et de mandat proprement dit

Litiges des personnes assurées avec les personnes qu'elles ont engagées ou mandatées pour l'entretien, la maintenance ou l'administration de l'immeuble assuré.

Un délai d'attente de 2 mois s'applique aux risques précités s'il n'y a pas d'assurance antérieure couvrant les mêmes prestations.

#### d) Contrat d'entreprise et de mandat concernant les immeubles

Litiges des personnes assurées découlant d'un contrat d'entreprise et/ou de mandat portant sur des travaux à l'immeuble assuré.

Les litiges découlant de l'hypothèque légale des artisans et entrepreneurs sont couverts pour autant qu'ils concernent un litige de contrat d'entreprise couvert, déjà en cours de traitement auprès d'Assista lors de l'annonce du cas.

Si une autorisation officielle est nécessaire pour les travaux (même si seule une partie des travaux nécessite une autorisation officielle), ces litiges sont couverts pour autant que le coût total de la construction soit inférieur à CHF 100'000.–.

Un délai d'attente de 2 mois s'applique aux risques précités s'il n'y a pas d'assurance antérieure couvrant les mêmes prestations.

**e) Contrat de fourniture d'énergie**

Litiges des personnes assurées découlant d'un contrat de fourniture d'énergie ou d'eau.

Un délai d'attente de 2 mois s'applique au risque précité s'il n'y a pas d'assurance antérieure couvrant les mêmes prestations.

**f) Droit pénal**

Défense des personnes assurées dans des procédures pénales dirigées contre elles-mêmes en leur qualité de propriétaire de l'immeuble assuré pour des infractions commises par négligence.

Si les personnes assurées sont accusées d'une infraction intentionnelle, les prestations d'Assista seront fournies rétroactivement, si les personnes assurées sont complètement acquittées de cette accusation par une décision définitive, ou si la procédure concernant l'infraction intentionnelle a été complètement et définitivement classée ou l'existence d'une situation de légitime défense ou d'un état de nécessité reconnue. Le classement de la procédure ou l'acquittement ne doit pas dépendre d'une indemnisation du plaignant ou de tiers. Un délai d'attente de 2 mois s'applique aux risques précités s'il n'y a pas d'assurance antérieure couvrant les mêmes prestations.

**g) Droit du voisinage**

Litiges de droit civil des personnes assurées avec les voisins directs de l'immeuble assuré en cas:

- d'obstruction de la vue;
- d'entretien et de distance d'implantation par rapport aux limites de propriété des arbres et des haies;
- d'immissions (bruit, fumée, odeurs).

La liste des risques assurés est exhaustive.

Un délai d'attente de 2 mois s'applique aux risques précités s'il n'y a pas d'assurance antérieure couvrant les mêmes prestations.

**h) Droit public**

Litiges des personnes assurées, en leur qualité de propriétaire de l'immeuble assuré, avec la communauté publique en cas:

- de demande d'autorisation de construire déposée par un voisin direct de l'immeuble assuré, pour la contestation de cette demande dans le cadre de la procédure préalable à l'octroi de l'autorisation de construire;
- de procédure d'expropriation de l'immeuble assuré;
- de dépréciation de l'immeuble assuré.

La liste des risques assurés est exhaustive. Un délai d'attente de 2 mois s'applique aux risques précités s'il n'y a pas d'assurance antérieure couvrant les mêmes prestations.

**i) Droits de la propriété et autres droits réels**

Litiges de droit civil à propos de:

- la propriété inscrite au registre foncier de l'immeuble assuré;
- les servitudes ainsi que les charges foncières inscrites au registre foncier à charge ou au profit de l'immeuble assuré;
- la limite de propriété relative à l'immeuble assuré.

La liste des risques assurés est exhaustive.

Un délai d'attente de 2 mois s'applique aux risques précités s'il n'y a pas d'assurance antérieure couvrant les mêmes prestations.

**Art. B5 Protection juridique circulation**

**a) Droit de la responsabilité civile**

Prétentions extracontractuelles des personnes assurées en réparation du dommage qu'elles ont subi lors d'un événement dont un tiers répond exclusivement extracontractuellement.

**b) Droit des assurances**

Litiges des personnes assurées concernant leurs prétentions à l'encontre des assurances privées et sociales.

**c) Droit pénal**

Défense des personnes assurées dans des procédures pénales dirigées contre elles-mêmes suite à une violation prétendue ou effective de la législation sur la circulation routière ou nautique.

Intervention des personnes assurées en qualité de partie civile lorsqu'une telle intervention est nécessaire pour faire valoir leurs prétentions en dommages-intérêts et en réparation morale à la suite de lésions corporelles subies lors d'un accident de la circulation.

Si les personnes assurées sont accusées d'une infraction intentionnelle, les prestations d'Assista seront fournies rétroactivement, si les personnes assurées sont complètement acquittées par une décision définitive, ou si la procédure concernant l'infraction intentionnelle a été complètement et définitivement classée ou l'existence d'une situation de légitime défense ou d'un état de nécessité reconnue. Le classement de la procédure ou l'acquittement ne doit pas dépendre d'une indemnisation du plaignant ou de tiers.

**d) Procédure administrative:**

- Procédure administrative au sujet du permis de conduire et du permis de circulation.
- Procédure administrative relative à l'imposition fiscale des véhicules immatriculés au nom des personnes assurées en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

**e) Droit des contrats liés aux véhicules**

Litiges des personnes assurées découlant des contrats suivants en lien avec un véhicule immatriculé à leur nom:

- achat/vente
- leasing
- réparation et entretien
- prêt

La liste des risques assurés est exhaustive.

Un délai d'attente de 2 mois s'applique aux risques précités s'il n'y a pas d'assurance antérieure couvrant les mêmes prestations.

**f) Location d'une place de parc ou d'amarrage**

Litiges des personnes assurées en tant que propriétaires ou détentrices d'un véhicule automobile ou nautique assuré, découlant de la location d'un garage, d'une place de parc, ou d'une place d'amarrage.

Un délai d'attente de 2 mois s'applique au risque précité s'il n'y a pas d'assurance antérieure couvrant les mêmes prestations.

**g) Droits réels**

Litiges de droit civil résultant de la propriété, de la possession ou d'autres droits réels concernant un véhicule automobile ou nautique des personnes assurées.

Un délai d'attente de 2 mois s'applique au risque précité s'il n'y a pas d'assurance antérieure couvrant les mêmes prestations.

**Art. B6 Exclusions**

Sont exclus de la couverture d'assurance:

- a) les litiges découlant de domaines de droit non mentionnés dans les risques assurés selon l'art B;
- b) les litiges en lien avec l'achat et la vente de papiers-valeurs, des opérations à terme, spéculatives ou de placement, la fusion ou la reprise totale ou partielle d'entreprise ou d'un capital, ainsi qu'avec des jeux et paris;
- c) les litiges en lien avec un prêt à but commercial;
- d) les litiges relatifs aux contrats d'utilisation de biens immobiliers à temps partagé;
- e) les litiges des personnes assurées en lien avec:
  - l'acquisition, l'aliénation ou la réalisation forcée d'immeubles;
  - un gage immobilier;
  - l'étude, la construction, la transformation ou la démolition de bâtiments et autres ouvrages, sous réserve de la couverture prévue à l'art. B2 lit. b dans la protection juridique du locataire et à l'art.

B4 lit. d dans la protection juridique immeuble

- f) les litiges des personnes assurées en qualité:
  - d'employeurs, sous réserve de la couverture prévue à l'art. B4 lit. c;
  - de sportifs et d'entraîneurs professionnels;
- g) les litiges en relation avec des droits et obligations qui ont été cédés aux personnes assurées ou qui leur ont été transférés en vertu du droit des successions;
- h) la défense contre des prétentions en responsabilité civile émises par des tiers contre les personnes assurées;
- i) les litiges relatifs aux contrats illicites ou immoraux;
- j) les litiges entre copropriétaires ou propriétaires par étage au sein de la même communauté de copropriétaires ou de propriétaires par étage, ainsi que les litiges avec l'administrateur de la copropriété ou de la propriété par étage;
- k) les litiges entre personnes assurées par la même police, à l'exception de la défense des intérêts juridiques du preneur d'assurance;
- l) les litiges des personnes assurées en relation avec la perpétration de crimes et autres délits intentionnels, la violation intentionnelle de normes de droit administratif ou pénales ainsi que leur tentative;

- m) les litiges que les personnes assurées subissent alors qu'elles prennent part à des rixes ou des bagarres;
- n) les litiges résultant de faits de guerre ou de terrorisme, ainsi que des modifications de la structure de l'atome;
- o) les litiges en relation avec l'encaissement de créances;
- p) les procédures devant des juridictions internationales ou supranationales;
- q) les litiges relatifs au retrait d'un pays d'une organisation internationale ou supranationale (par exemple Brexit);
- r) les litiges des personnes assurées en relation avec une fonction d'administrateur ou d'associé dans une société simple, commerciale ou coopérative;
- s) les litiges en relation avec le droit des sociétés, des associations et des fondations ainsi que les prétentions en responsabilité formulées contre les organes sociaux concernés;
- t) les litiges des personnes assurées en qualité de bailleurs ou de sous-bailleurs;
- u) les litiges relatifs à l'exercice d'une activité économique indépendante principale ou accessoire;
- v) les litiges avec les avocats, experts, etc. mandatés dans un cas couvert par Assista, ainsi que les litiges avec Assista;
- w) les actions en responsabilité, les procédures pénales ou pénales administratives et toute autre procédure similaire en relation avec les exclusions précitées.

S'y ajoutent dans la protection juridique privée:

- x) les litiges des personnes assurées en qualité de d'acquéreuses, propriétaires, emprunteuses, locataires, détentrices ou conductrices de véhicules à moteur ou de bateaux, y compris de caravanes ou de remorques;
- y) les litiges des personnes assurées en qualité de propriétaires ou de copropriétaires (y compris propriétaire par étage) d'un immeuble ou d'un terrain.

S'y ajoutent dans la protection juridique du locataire:

- z) les litiges découlant des droits du voisinage et du droit public.

S'y ajoutent dans la protection juridique Internet:

- aa) les litiges en relation avec les dommages indirects (p. ex. les blessures causées par un appareil électroménager acheté en ligne).

S'y ajoutent dans la protection juridique circulation:

- bb) la défense des personnes assurées en leur qualité de conductrices d'un véhicule, si elles ne possédaient pas, au moment du sinistre, le permis de conduire nécessaire ou s'il leur avait été retiré;
- cc) les litiges relatifs à un véhicule saisi ou confisqué par le tribunal ou par les autorités de véhicules automobiles ou nautiques;
- dd) les litiges en relation avec l'utilisation de véhicules à des fins commerciales, sauf en tant que conducteur ou passager;
- ee) les litiges en relation avec la participation à des courses, à des rallyes ou à des compétitions similaires, ainsi qu'à des entraînements sur des installations d'entraînement.

## C. Annonce et gestion d'un cas juridique

### Art. C1 Annonce

La personne assurée doit annoncer immédiatement à PostFinance le cas juridique pour lequel elle souhaite demander des prestations à Assista, en ligne sur [assurances.postfinance.ch](https://assurances.postfinance.ch) ou par téléphone au 0848 117 799 (depuis la Suisse) ou +41 58 667 14 00 (depuis l'étranger). Si un mandat est confié à une avocate ou un avocat, une action judiciaire ouverte ou une opposition formée avant qu'Assista n'ait donné son autorisation, elle peut refuser en totalité la prise en charge des frais.

### Art. C2 Gestion

Assista renseigne les personnes assurées sur leurs droits et entreprend toutes les démarches nécessaires à la défense de leurs intérêts. Les personnes assurées fournissent à Assista les renseignements et procurations nécessaires; en outre, elles lui remettent tous les documents et moyens de preuves disponibles. Lorsque les négociations sont conduites par Assista, les personnes assurées s'abstiennent de toute intervention. Elles ne confient aucun mandat, n'engagent aucune procédure judiciaire et ne concluent aucune transaction.

### Art. C3 Choix de l'avocat

Lorsque la défense des intérêts des personnes assurées le nécessite, Assista désigne un avocat de son réseau. Alternativement, les personnes assurées peuvent, sur leur demande et avec l'autorisation préalable d'Assista, choisir et mandater un avocat territorialement compétent.

Si Assista n'est pas d'accord avec le choix des personnes assurées, ces dernières peuvent proposer trois autres avocats, dont un doit être accepté. Les trois avocats proposés par les personnes assurées ne doivent pas faire partie du même cabinet d'avocat.

Les personnes assurées sont tenues de délier leur avocat du secret professionnel à l'égard d'Assista. Elles l'autorisent à informer Assista de l'évolution du cas et à mettre à sa disposition toutes les pièces importantes du dossier. Si l'événement assuré se produit à l'étranger, Assista examine et décide si un avocat doit être mandaté à l'étranger ou en Suisse. Lorsque le recours à un avocat à l'étranger s'avère nécessaire, sa désignation a lieu d'un commun accord entre les personnes assurées et Assista. Si une action civile doit être introduite, Assista se réserve, le cas échéant, d'en choisir le for.

### Art. C4 Divergence d'opinion

En cas de divergence d'opinion concernant les chances de succès d'une mesure à prendre pour régler le sinistre, Assista notifie sa position sans tarder et par écrit aux personnes assurées et les informe de la possibilité qui leur est conférée de requérir une procédure arbitrale, dans les 90 jours à compter de la notification de la clause arbitrale. À compter de la réception de la prise de position d'Assista, les personnes assurées sont responsables de la défense de leurs intérêts, en particulier il leur appartient de prendre toutes mesures utiles à la sauvegarde d'éventuels délais. Si les personnes assurées ne requièrent pas la procédure arbitrale pendant le délai de 90 jours, elles sont réputées y renoncer.

Les frais de la procédure arbitrale doivent être payés par avance par chaque partie à raison de la moitié chacune; ils seront à la charge de la partie qui succombe. Si l'une des parties ne verse pas l'avance de frais requise, elle est réputée reconnaître la prise de position de l'autre partie. Les parties choisissent d'un commun accord un arbitre unique. Celui-ci tranche sur la base d'un échange d'écritures et impute les frais de procédure aux parties en fonction du résultat. En cas de désaccord sur la désignation de l'arbitre et pour le surplus, les dispositions du Code de procédure civile suisse sont applicables.

Si, en cas de refus de prestations d'assurance, les personnes assurées engagent un procès à leurs frais et obtiennent, par un jugement définitif, un résultat qui leur est plus favorable que la position motivée par écrit par Assista ou que le résultat de la procédure arbitrale, Assista prend à sa charge les frais nécessaires ainsi encourus, conformément à ses Conditions générales d'assurance.

### Art. C5 Violation des obligations

Si les personnes assurées violent par leur faute leurs obligations contractuelles ou légales, notamment leur devoir d'information et de collaboration, Assista est en droit de refuser ou de réduire ses prestations. En particulier, en cas de violation par les personnes assurées de leur devoir de collaboration, Assista leur impartit un délai raisonnable pour s'exécuter sous peine de perte de la couverture d'assurance, selon l'art. 39 LCA.

© PostFinance SA, août 2024