

Conditions générales de l'assurance pour les risques et litiges liés à Internet CyberProtect

CY

CYGA01-F5 – édition 01.01.2022

Art. 1	Assureur porteur du risque	Art. 16	Modification du tarif des primes
Art. 2	Entreprises partenaires pour l'assistance et la gestion des sinistres	Art. 17	Adaptation des conditions générales d'assurance
Art. 3	Conditions d'admission	Art. 18	Adaptation du catalogue des risques et des prestations assurés (Annexe 1)
Art. 4	Proposition d'assurance	Art. 19	Annonce d'un sinistre
Art. 5	Conclusion du contrat et début de la couverture d'assurance	Art. 20	Devoirs en cas de sinistre
Art. 6	Preneur d'assurance et personnes assurées	Art. 21	Violation des devoirs en cas de sinistre
Art. 7	Réticence	Art. 22	Traitement des sinistres protection juridique
Art. 8	Période d'assurance	Art. 23	Surindemnisation
Art. 9	Durée et résiliation du contrat d'assurance	Art. 24	Assurance multiple
Art. 10	Fin du contrat d'assurance	Art. 25	Devoirs d'information
Art. 11	But et composantes de l'assurance	Art. 26	Obligation de diligence
Art. 11a	Nature de l'assurance	Art. 27	Communications
Art. 12	Validité territoriale et dans le temps	Art. 28	Lieu d'exécution et for
Art. 13	Exclusions générales	Art. 29	Sanctions économiques, commerciales et financières
Art. 14	Paieement des primes	Art. 30	Dispositions légales
Art. 15	Sommation, mise en demeure et poursuite	Art. 31	Protection des données

Art. 1 Assureur porteur du risque

L'assureur porteur du risque de l'assurance CyberProtect est le Groupe Mutuel Assurances GMA SA (ci-après «GMA SA»).

Art. 2 Entreprises partenaires pour l'assistance et la gestion des sinistres

GMA SA a conclu un contrat de collaboration avec:

- Europ Assistance (Suisse) SA, Avenue Perdtemps 23, 1260 Nyon (ci-après «assisteur») pour la fourniture des prestations d'assistance et la gestion des sinistres cyber.
- Dextra Protection juridique SA, Hohlstrasse 556, 8048 Zurich (ci-après «Dextra») pour l'assistance juridique et la gestion des sinistres «Protection juridique Internet».

Art. 3 Conditions d'admission

Toute personne physique domiciliée en Suisse peut demander son adhésion à l'assurance CyberProtect.

Art. 4 Proposition d'assurance

1. La transmission d'une proposition d'assurance ne constitue pas une demande d'offre, mais une déclaration formelle du proposant à GMA SA de vouloir contracter un contrat d'assurance CyberProtect. Le proposant demeure lié envers GMA SA, conformément aux dispositions de l'article 1 de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA), à savoir pendant 14 jours.

2. Le proposant peut révoquer sa proposition au plus tard dans les 14 jours suivant sa demande de conclusion. Ce délai est respecté si le proposant remet la révocation à l'assureur conformément à l'art. 27 des CGA ou qu'il remet son avis de révocation à la poste au plus tard le dernier jour du délai.
3. Lorsque la proposition émane de l'assureur, le preneur d'assurance peut révoquer le contrat au plus tard dans les 14 jours suivant son acceptation par le preneur d'assurance.
4. La proposition se fait à l'aide du formulaire mis à disposition par GMA SA. Le proposant doit répondre à toutes les questions figurant sur la proposition d'assurance de façon complète et conforme à la vérité. Ce dernier demeure responsable du fait que les réponses communiquées par une tierce personne ou par un intermédiaire soient conformes à ses indications. Les tiers doivent être autorisés par le proposant à remettre à GMA SA tous les documents et renseignements dont il aurait besoin.
5. GMA SA se réserve le droit d'accepter ou de refuser la proposition d'assurance. GMA SA n'a pas l'obligation de motiver sa décision.
6. La proposition d'assurance d'une personne n'ayant pas l'exercice des droits civils doit avoir été ratifiée par son représentant légal.

Art. 5 Conclusion du contrat et début de la couverture d'assurance

1. Le contrat d'assurance est conclu dès que GMA SA a communiqué au proposant l'acceptation de sa proposition.
2. La couverture d'assurance débute à la date d'entrée en vigueur confirmée dans la police d'assurance.

Art. 6 Preneur d'assurance et personnes assurées

1. Le preneur d'assurance est la personne qui conclut un contrat avec l'assureur.
2. Lorsque l'assurance pour «personne seule» a été conclue, les personnes assurées sont:
 - le preneur d'assurance;
 - les personnes mineures qui séjournent passagèrement chez lui.
3. Lorsque l'assurance pour «famille» a été conclue, les personnes assurées sont:
 - le preneur d'assurance;
 - toutes les personnes faisant ménage commun avec lui ou qui reviennent régulièrement dans le ménage le week-end (personnes qui séjournent temporairement pendant maximum 12 mois hors du foyer familial pour des études, un apprentissage, des vacances ou des voyages).

Art. 7 Réticence

1. Si le preneur d'assurance ou son représentant légal a, lorsqu'il a répondu aux questions, omis de déclarer ou inexactly déclaré un fait important qu'il connaissait ou devait connaître (réticence), GMA SA est en droit de résilier le contrat, dans les quatre semaines à partir du moment où il a eu connaissance de la réticence.
2. La résiliation prend effet lorsqu'elle parvient au preneur d'assurance.
3. GMA SA a droit au remboursement des prestations accordées pour des sinistres dont la survenance et/ou l'éten-due ont été influencées par l'objet de la réticence.

Art. 8 Période d'assurance

1. La période d'assurance correspond à une année civile et s'étend du 1er janvier au 31 décembre.
2. En cas de conclusion du contrat en cours d'année civile, la première période d'assurance s'étend de la date d'entrée en vigueur confirmée dans la police d'assurance jusqu'à la fin de l'année civile.

Art. 9 Durée et résiliation du contrat d'assurance

1. Le contrat est conclu pour la durée indiquée dans la police. A la fin de cette durée, s'il n'est pas résilié, il se renouvelle tacitement d'année en année.
2. Le contrat peut être résilié par le preneur d'assurance ou par GMA SA pour la date d'échéance contractuelle indiquée dans la police et, ensuite annuellement, moyennant un préavis de trois mois dans tous les cas.
3. Après chaque sinistre pour lequel une prestation d'assurance est fournie, le preneur d'assurance a le droit de se

départir du contrat au plus tard dans les dix jours après qu'il ait eu connaissance du règlement du sinistre. Si le preneur d'assurance se départit du contrat, l'assurance cesse de déployer ses effets quatorze jours après la notification de la résiliation à GMA SA. GMA SA conserve son droit à la prime pour la période d'assurance en cours si le preneur d'assurance résilie le contrat durant l'année qui suit l'entrée en vigueur de la couverture d'assurance. Dans les autres cas, la prime n'est due que jusqu'à la fin du contrat.

4. Après chaque sinistre pour lequel une prestation d'assurance est fournie, GMA SA a le droit de se départir du contrat au plus tard lors du règlement du sinistre. Si GMA SA se départit du contrat, l'assurance cesse de déployer ses effets quatorze jours après la notification de la résiliation par GMA SA.
5. Demeure réservé le droit pour GMA SA de résilier le contrat en cas de fraude ou de tentative de fraude.
6. Le droit de résiliation pour violation du devoir d'information par GMA SA lors de la conclusion du contrat s'éteint quatre semaines après que le preneur d'assurance ait eu connaissance de la contravention et des informations mais au plus tard un an après la contravention. La résiliation prend effet lorsqu'elle parvient à GMA SA.
7. En cas de justes motifs au sens de l'art. 35b LCA, le contrat peut être résilié en tout temps par le preneur d'assurance ou l'assureur.
8. En cas de décès du preneur d'assurance, lorsque l'assurance pour «famille» a été conclue, les autres personnes assurées ou leur représentant légal peuvent en demander la résiliation dans les 30 jours.
9. La prime n'est due que jusqu'à la fin du contrat lorsque celui-ci est résilié ou prend fin avant son échéance, sous réserve de l'alinéa 3 ci-dessus.
10. Le preneur d'assurance doit notifier sa résiliation conformément à l'article 27 des présentes CGA.

Art. 10 Fin du contrat d'assurance

Le contrat d'assurance prend fin:

- a. lors de la résiliation du contrat d'assurance;
- b. lorsque GMA SA s'est départi du contrat d'assurance suite au non paiement des primes conformément à l'art. 21 al. 1 LCA;
- c. en cas de transfert du domicile du preneur d'assurance à l'étranger, à la date de départ annoncée à la commune ou au canton;
- d. lors du décès du preneur d'assurance lorsque l'assurance pour «personne seule» a été conclue.

Art. 11 But et composantes de l'assurance

1. Dans les limites et aux conditions prévues dans le contrat, les personnes assurées sont couvertes contre les risques et litiges liés à l'utilisation à titre privé d'Internet ou d'autres technologies numériques.
2. L'assurance CyberProtect regroupe les composantes suivantes:
 - a. services de prévention des risques cyber;
 - b. conseils et assistance en cas d'incidents généraux et de difficultés matérielles et logicielles;

- c. assistance et couverture en cas de sinistres cyber;
 - d. assistance et protection juridique en cas de litiges sur Internet;
 - e. assistance pour la gestion des données numériques après décès.
3. Le détail des prestations et des sommes assurées figure dans le catalogue des risques et prestations assurés (ci-après annexe 1).
 4. L'assurance CyberProtect peut être conclue en tant qu'assurance pour «personne seule» ou en tant qu'assurance pour «famille».

Art. 11a Nature de l'assurance

1. La couverture d'assurance relève de l'assurance de dommages.
2. Les couvertures d'assurance relevant de l'assurance de dommages indemnisent le dommage effectif subi jusqu'à concurrence des prestations assurées.

Art. 12 Validité territoriale et dans le temps

1. L'assurance est valable dans le monde entier pour les dommages survenus pendant la durée du contrat et qui sont annoncés durant cette période.
2. La date déterminante pour la survenance du sinistre est définie dans l'annexe 1.

Art. 13 Exclusions générales

En complément des exclusions mentionnées dans l'annexe 1, aucune couverture d'assurance n'est accordée pour les sinistres:

- déjà survenus au moment de la conclusion du contrat;
- survenant après la fin du contrat;
- causés intentionnellement par une personne assurée ou faisant ménage commun avec une personne assurée;
- survenant à l'occasion de la commission intentionnelle d'un délit ou d'un crime ou de leurs tentatives (p. ex. l'utilisation ou la diffusion de copies manifestement illicites ou la conclusion de contrats illicites ou immoraux);
- en relation avec une activité professionnelle principale ou accessoire;
- en relation avec une activité politique, syndicale ou religieuse;
- concernant des logiciels non-standards ou des solutions personnalisées comme par exemple l'extension des produits Microsoft Office;
- concernant des dommages matériels de l'appareil électronique;
- en rapport avec le rayonnement nucléaire ou ionisant et celui des champs électromagnétiques, une réaction nucléaire ou une contamination radioactive;
- en rapport avec les tremblements de terre (secousses provoquées par des phénomènes tectoniques que subissent les couches géologiques dans l'écorce terrestre et à la surface de la terre);
- résultant de faits de guerre, de violations de neutralité, de révolutions et de rébellions;
- résultant de faits de cyberguerre ou de cyber-événements catastrophiques (par exemple vague internationale de demandes de rançons).

Art. 14 Paiement des primes

1. Les primes sont payables en Suisse annuellement par avance.
2. Elles peuvent aussi être payées par fractions semestrielles, trimestrielles ou mensuelles.
3. La période de facturation des primes est au minimum d'un mois à l'exception du mois durant lequel l'affiliation débute ou prend fin.

Art. 15 Sommation, mise en demeure et poursuite

1. Si la prime n'est pas payée à l'échéance du premier rappel, le débiteur est sommé par écrit à ses frais d'en effectuer le paiement dans les quatorze jours à partir de l'envoi de la sommation, avec rappel des conséquences du retard. Si la sommation reste sans effet, l'obligation de prestations cesse une fois écoulé le délai de sommation.
2. Les personnes assurées ne peuvent prétendre à des prestations pour des sinistres en rapport avec des événements qui sont survenus durant la suspension de l'obligation aux prestations, même si la prime est payée par la suite.
3. Lorsque GMA SA entame une procédure de poursuite à l'encontre du preneur d'assurance, des frais administratifs et de justice peuvent lui être réclamés.

Art. 16 Modification du tarif des primes

1. GMA SA peut adapter le tarif des primes et les franchises éventuelles pour la prochaine période d'assurance.
2. GMA SA doit informer le preneur d'assurance des nouvelles dispositions du contrat au moins 30 jours avant l'expiration de la période d'assurance. Dans ce cas, le preneur d'assurance a le droit de résilier son contrat d'assurance, avec effet à la fin de la période d'assurance en cours, dans un délai de 30 jours dès réception de la police ou de la communication de la modification. La résiliation doit être parvenue à GMA SA dans le délai de 30 jours mais au plus tard le dernier jour de l'année d'assurance.
3. Si le preneur d'assurance ne résilie pas le contrat, les adaptations faites au niveau des primes seront considérées comme acceptées.
4. En cas de diminution du tarif des primes ou des franchises éventuelles (cf. al.1 ci-dessus), il n'existe pas de droit de résiliation pour le preneur d'assurance.

Art. 17 Adaptation des conditions générales d'assurance

1. GMA SA est en droit d'adapter les conditions générales d'assurance notamment en cas d'adaptations du catalogue ou de l'étendue des prestations.
2. L'assureur communique ces adaptations aux preneurs d'assurance. Si le preneur d'assurance ne les accepte pas, il peut résilier le contrat concerné pour la date d'entrée en vigueur des adaptations. Si l'assureur ne reçoit pas de résiliation dans les 30 jours, il y a acceptation des nouvelles dispositions.
3. Font exception au droit de résiliation, les adaptations des conditions d'assurance qui n'entraînent aucun désavantage pour l'assuré.

Art. 18 Adaptation du catalogue des risques et des prestations assurés (Annexe 1)

1. GMA SA est en droit d'adapter en tout temps le catalogue des risques et des prestations assurées, notamment en cas d'évolution des phénomènes de cybercriminalité et des mesures de protection y relatives.
2. Le nouveau catalogue des risques et des prestations assurées s'applique s'il est adapté durant la validité de l'assurance. GMA SA communique ces adaptations au preneur d'assurance.
3. Le preneur d'assurance ne dispose pas de droit de résiliation dans les cas où la modification du catalogue n'implique ni diminution de la couverture, ni augmentation du tarif des primes.

Art. 19 Annonce d'un sinistre

1. L'assuré doit annoncer à l'assistant (Europ Assistance), dès sa constatation, tout sinistre dont les suites prévisibles peuvent concerner l'assurance (numéro de téléphone 0800 803 903 en Suisse ou +41 58 758 71 12 depuis l'étranger).
2. Si le cas de sinistre nécessite une assistance juridique, l'assistant contactera Dextra avec l'accord préalable de l'assuré ou orientera celui-ci vers Dextra pour l'annonce du sinistre et la défense de ses intérêts.
3. Si le cas de sinistre (harcèlement, cybermobbing, atteinte à la réputation, publication non autorisée de contenus) nécessite un soutien psychologique, l'assuré doit requérir une autorisation préalable de prise en charge auprès de GMA SA (numéro de téléphone 0848 803 222).

Art. 20 Devoirs en cas de sinistre

1. Les personnes assurées doivent faire tout leur possible pour restreindre le dommage.
2. Pour la fourniture des prestations de services, les personnes assurées doivent, si nécessaire, autoriser la connexion à distance de l'assistant vers leur ordinateur personnel, tablette ou smartphone.
3. Les personnes assurées doivent fournir à GMA SA, l'assistant et Dextra tous les renseignements sur le déroulement, les circonstances et le montant du sinistre.
4. Les personnes assurées doivent fournir à GMA SA, l'assistant et Dextra tous les renseignements et documents pertinents et, en cas de nécessité, les requérir auprès de tiers à l'intention de GMA SA, de l'assistant ou de Dextra. En outre, GMA SA, l'assistant et Dextra ont le droit de procéder à leurs propres investigations.
5. Les personnes assurées autorisent GMA SA, l'assistant et Dextra à se procurer et à traiter les données nécessaires au règlement des cas de sinistre. De même, GMA SA, l'assistant et Dextra sont habilités à recueillir tout renseignement utile auprès de tierces personnes et à consulter les documents officiels.
6. Si cela est requis pour le traitement du cas de sinistre, les données peuvent être communiquées à des tiers concernés ou transmises à l'étranger. GMA SA, l'assistant et Dextra s'engagent à traiter en toute confidentialité les informations obtenues.

7. Les personnes assurées autorisent GMA SA, l'assistant et Dextra à utiliser, dans le cadre du traitement des sinistres, des moyens de communication électroniques comme les e-mails, les fax, etc., pour communiquer, sauf interdiction expresse des personnes assurées. Le risque que des tiers non autorisés accèdent aux données transmises ne peut être exclu. GMA SA, l'assistant et Dextra rejettent donc toute responsabilité concernant la réception, la lecture, la transmission, la copie, l'utilisation ou la manipulation, par des tiers non autorisés, d'informations et de données de toute nature transmises par voie électronique.

Art. 21 Violation des devoirs en cas de sinistre

Lorsqu'une personne assurée transgresse de manière fautive l'un de ses devoirs contractuels, notamment l'obligation d'avis, GMA SA est délié de toute obligation à son égard.

Art. 22 Traitement des sinistres protection juridique

Gestion des cas de sinistre

1. Dextra renseigne les personnes assurées sur leurs droits et entreprend toutes les démarches nécessaires à la défense de leurs intérêts.
2. Lorsque les négociations sont conduites par Dextra, les personnes assurées s'abstiennent de toute intervention. Ces dernières ne confient aucun mandat, n'engagent aucune procédure judiciaire et ne concluent aucune transaction comportant des obligations pour Dextra et/ou GMA SA.

Libre choix de l'avocat

1. Lorsque l'assuré le demande, il peut, après avoir reçu l'autorisation de Dextra, choisir et mandater librement un avocat territorialement compétent, si l'intervention d'un avocat s'avère alors nécessaire pour la défense de ses intérêts et pour autant qu'il n'en résulte aucun surcoût.
2. Dans tous les cas, l'assuré peut choisir librement un avocat territorialement compétent lorsqu'il faut faire appel à un mandataire externe en raison d'une procédure judiciaire ou en cas de conflits d'intérêts.
3. L'assuré est tenu de délier son avocat du secret professionnel à l'égard de Dextra. Il l'autorise à informer Dextra sur l'évolution du cas et à mettre à sa disposition les pièces principales du dossier.
4. Lorsque le recours à un avocat à l'étranger s'avère nécessaire, sa désignation a lieu d'un commun accord entre l'assuré et Dextra.

Procédure en cas de divergence d'opinion

1. En cas de divergence d'opinion entre l'assuré et Dextra quant au règlement d'un cas juridique couvert, Dextra motive sans retard par écrit la solution qu'elle propose et informe l'assuré de son droit de recourir, dans les 30 jours, à la procédure arbitrale suivante.
2. L'assuré et Dextra désignent d'un commun accord un arbitre unique. Celui-ci tranche, sur la base d'un seul 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 unique, les dispositions du Code de procédure civile suisse sont applicables.

Art. 23 Surindemnisation

1. Les prestations assurées relèvent de l'assurance de dommages. Elles ne doivent pas conduire à une surindemnisation du preneur d'assurance.
2. En cas de surindemnisation, les prestations sont réduites en conséquence.

Art. 24 Assurance multiple

1. En cas d'assurance multiple selon la LCA, les pertes économiques assurées par le présent contrat (dommages résultant du paiement d'une rançon ou d'un paiement frauduleux/détournement de fonds) sont couvertes à titre subsidiaire.
2. Lorsqu'une clause de subsidiarité analogue à l'alinéa 1 ci-avant figure dans les conditions d'assurance du contrat conclu auprès d'un autre assureur, les prescriptions légales en matière d'assurance multiple s'appliquent.

Art. 25 Devoirs d'information

1. Tous changements (nom, prénom, sexe, état civil, domicile, compte bancaire ou postal, email, téléphone) ainsi que les décès doivent être annoncés à GMA SA sans délai. En cas de défaut d'annonce ou d'annonce tardive, le dommage et les frais qui en résultent pour GMA SA peuvent être réclamés à l'assuré.
2. Lorsque le preneur d'assurance transfère son domicile ou sa résidence hors de Suisse il doit en aviser GMA SA et lui remettre une attestation de départ établie par sa commune ou son canton. Sur cette base, l'assureur résilie le contrat d'assurance à la date de départ indiquée sur l'attestation.
3. Si le preneur d'assurance omet de communiquer son départ ou l'annonce dans un délai inapproprié, GMA SA pourra résilier son contrat avec effet rétroactif à la date effective du départ annoncé à la commune ou au canton. Dans ce cas, les éventuelles prestations indues seront réclamées à l'assuré.

Art. 26 Obligation de diligence

1. Le preneur d'assurance et les personnes assurées sont tenus d'observer la diligence qui s'impose.
2. Pour prévenir la survenance de sinistre, ils doivent en particulier:
 - utiliser des logiciels sous licence officielle;
 - mettre à jour régulièrement le système d'exploitation, les programmes et applications;
 - prendre les mesures de protection adéquates répondant à l'état actuel de la technique (par exemple, installation et mises à jour régulières de logiciels antivirus et pare-feu, sélection de mots de passe robustes);
 - maintenir secret les codes NIP (Numéro d'Identification Personnel) pour l'utilisation des cartes de crédit ou débit ainsi que les identifiants et mots de passe;
 - s'abstenir d'ouvrir les pièces jointes reçues par e-mail dont l'identité de l'expéditeur est suspecte;
 - ne pas communiquer de numéros de carte de crédits ou débits, de comptes bancaires ou d'autres données sensibles sur des sites Web non sécurisés;
 - signaler immédiatement à l'organisme financier toute utilisation abusive de la carte de crédit ou débit ou toute autre irrégularité constatée, notamment lors du contrôle du relevé mensuel.

3. Si, à la suite d'une faute grave, il est contrevenu aux obligations de diligence, l'indemnité pourra être réduite dans la mesure où la réalisation ou l'étendue du dommage en aura été influencée.

Art. 27 Communications

1. Les communications du preneur d'assurance et de GMA SA, Dextra ou l'assisteuse peuvent être adressées valablement par écrit ou par tout autre moyen permettant d'apporter la preuve par un texte (courrier électronique ou moyens de communication mis à disposition par GMA SA, Dextra ou l'assisteuse), exception faite des réseaux sociaux.
2. Les communications du preneur d'assurance en relation avec la gestion des contrats doivent être transmises aux adresses postales ou électroniques indiquées sur les documents officiels de l'assureur.
3. Les communications du preneur d'assurance en relation avec le traitement d'un sinistre doivent être transmises, selon le prestataire en charge du sinistre, aux adresses postales ou électroniques indiquées sur les documents officiels de GMA SA, de l'assisteuse ou de Dextra.
4. Les communications de GMA SA sont faites valablement à la dernière adresse postale ou électronique indiquée à GMA SA par le preneur d'assurance.
5. Les communications de Dextra sont faites valablement à la dernière adresse postale ou électronique indiquée à Dextra par le preneur d'assurance.
6. Les communications de l'assisteuse sont faites valablement à la dernière adresse postale ou électronique indiquée à l'assisteuse par le preneur d'assurance.
7. L'assureur peut aussi faire des communications d'ordre général aux preneurs d'assurance par le biais du journal à l'intention de ses assurés. Le preneur d'assurance qui ne souhaite plus recevoir ce journal peut en faire la demande à l'assureur, dans ce cas l'assureur est dégagé de toute responsabilité relative aux communications publiées.

Art. 28 Lieu d'exécution et for

1. Les obligations résultant du contrat doivent être exécutées sur territoire suisse et en francs suisses.
2. En cas de contestation, le preneur d'assurance ou l'ayant droit peut choisir soit les tribunaux de son domicile suisse soit ceux du siège de GMA SA; les conventions internationales demeurent toutefois réservées.

Art. 29 Sanctions économiques, commerciales et financières

La couverture d'assurance n'est pas accordée dans la mesure et aussi longtemps que des sanctions économiques, commerciales ou financières légales applicables s'opposent à fournir la prestation contractuelle.

Art. 30 Dispositions légales

Pour la présente assurance sont applicables au surplus les prescriptions de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance du 2 avril 1908.

Art. 31 Protection des données

Données personnelles et sensibles

Groupe Mutuel Services SA traite les données personnelles et sensibles du preneur d'assurance, de la personne assurée, et le cas échéant de leurs ayants-droits ou des personnes liées (ci-après: personnes concernées) pour le compte de Groupe Mutuel Assurances GMA SA, votre assureur. Le traitement des données est délégué à Groupe Mutuel Services SA (ci-après: Groupe Mutuel), une société de Groupe Mutuel Holding SA. Ces deux sociétés sont soumises à la Loi fédérale sur la protection des données (LPD).

Par données personnelles, on entend notamment les informations relatives aux personnes concernées qui incluent notamment celles relatives à la gestion du contrat d'assurance. Par données sensibles on entend notamment les informations relatives à l'état de santé des personnes assurées et aux sinistres. Sont principalement traitées les catégories de données personnelles et sensibles suivantes: les données déclaratives des personnes concernées, c'est-à-dire celles que le Groupe Mutuel peut être amené à recueillir auprès des personnes concernées lors de la manifestation d'intérêt et/ou de la souscription à des produits et services qu'il fournit ou distribue; les données relatives aux prestations fournies ou de fonctionnement des produits et services ou de leur utilisation, notamment lors de l'utilisation des services en ligne; les données provenant de tiers, d'autres services ou d'informations publiques quand cela est autorisé.

Base juridique

Le Groupe Mutuel traite les données personnelles et sensibles des personnes concernées et met en oeuvre les traitements sur la base des fondements juridiques suivants: le consentement des personnes concernées, respectivement le consentement exprès pour les données sensibles; les dispositions légales applicables aux activités du Groupe Mutuel (notamment la LPD); le contrat conclu entre le Groupe Mutuel et les personnes concernées; l'intérêt public prépondérant ou l'intérêt privé prépondérant (au sens de la LPD) du Groupe Mutuel ou des personnes concernées.

Finalités

Les données personnelles et sensibles servent notamment à évaluer les risques à assurer, traiter les cas de sinistres, assurer le suivi administratif, statistique et financier du contrat, permettre la gestion de ses activités (statistiques, audit interne et externe, etc.) et le respect de ses obligations légales, l'amélioration et le développement des services fournis, l'optimisation et l'économie des coûts d'assurance, la réalisation d'opérations de prospection et de marketing, la gestion des impayés et des contentieux, la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et le détournement fiscal. A cet effet, ces données peuvent être communiquées, mutualisées et échangées entre le Groupe Mutuel et des tiers (voir ci-dessous). S'agissant des données utilisées à des fins statistiques, celles-ci sont anonymisées.

Sécurité

Lorsque des données personnelles sont traitées, et au regard des risques que présentent les traitements, le Groupe Mutuel, ses intermédiaires d'assurances et autres mandataires (par exemple un réassureur), s'engagent à prendre toutes les dis-

positions nécessaires afin de respecter la législation relative à la protection des données. Ces dispositions comprennent notamment les mesures techniques, physiques et organisationnelles nécessaires pour préserver la sécurité des données personnelles et empêcher qu'elles ne soient modifiées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Transfert des données

Les données sont traitées de manière confidentielle et peuvent être communiquées à l'assistant et Dextra ainsi qu'à des tiers (par exemple: intermédiaires d'assurance, réassureurs, médecins, ayants-droits, office AI, sécurité sociale du pays de résidence de la personne assurée), y compris à l'étranger. Cette communication intervient sur la base d'obligations légales, de décisions judiciaires, des conditions générales d'assurance ou du consentement des personnes concernées. Le consentement doit être exprès s'il s'agit de données sensibles. Si le traitement des données fait l'objet d'un contrat de sous-traitance, d'outsourcing ou de collaboration avec des tiers, ces derniers s'engagent dans le cadre de leur relation contractuelle avec le Groupe Mutuel à respecter la législation relative à la protection des données. Le Groupe Mutuel sélectionne des sous-traitants présentant les garanties nécessaires. Les données confiées aux intermédiaires d'assurances seront enregistrées et transmises au Groupe Mutuel pour le traitement des demandes d'assurance et pour le suivi administratif et financier entre l'intermédiaire d'assurance et le Groupe Mutuel. Ce dernier n'est pas responsable des traitements des données personnelles que la personne concernée a pu autoriser auprès de tiers ou ceux qui sont mis en oeuvre indépendamment du Groupe Mutuel. Il appartient aux personnes concernées de se référer aux politiques de protection des données de ces tiers pour vérifier les conditions des traitements réalisés, ou pour exercer leurs droits au titre de ces traitements.

Profilage

Au cours de sa relation avec le Groupe Mutuel, il est possible que la personne concernée fasse l'objet d'un profilage marketing, afin que l'assureur lui propose des services et produits qui correspondent à ses attentes, son profil et ses besoins.

Durée de conservation

Les données personnelles sont conservées aussi longtemps que la législation, la gestion du contrat d'assurance, des sinistres, des droits de recours, du recouvrement et/ou d'éventuels litiges entre le Groupe Mutuel, l'assuré, l'intermédiaire d'assurance ou des tiers l'exigent.

Droits d'accès et de rectification

Les personnes concernées ont le droit d'accéder à leurs données personnelles, de faire corriger ces données, de faire supprimer leurs données dans la limite des dispositions légales applicables, de faire limiter un traitement, de demander la portabilité des données, de retirer leur consentement à un traitement de données personnelles sous réserve des traitements nécessaires à l'exécution du contrat, d'en appeler à l'autorité de surveillance compétente.

Data Protection Officer

Le Groupe Mutuel a désigné un Data Protection Officer qui peut être contacté à l'adresse suivante:

dataprotection@groupemutuel.ch.

De plus amples informations relatives à la protection des données sont disponibles sur le site Internet du Groupe Mutuel: www.groupemutuel.ch.

Annexe 1 aux conditions générales d'assurance CyberProtect – catalogue des risques et prestations assurés

Valable dès le 01.01.2022

1. Services de prévention des risques cyber (art. 11, al. 2 let. a des CGA)

Guide de bonnes pratiques

L'assisteuse met à disposition des assurés des informations concernant les risques d'Internet et les mesures de prévention qui peuvent être mises en œuvre par l'assuré.

Plateforme de protection digitale

«MyCyberProtect»

Les assurés ont accès à une plateforme (disponible sur ordinateur personnel, tablette ou smartphone):

- pour l'enregistrement des données d'identification de leur choix (par exemple: adresse e-mail, n° de comptes bancaires ou de cartes de crédit) dans le but de surveiller des utilisations suspectes de ces données sur Internet. En cas de détection de telles activités suspectes, les personnes assurées seront immédiatement avisées par SMS et/ou e-mail;
- fournissant des tableaux de bords et un listing des alertes pour un suivi du niveau d'exposition aux risques des données enregistrées;
- mettant à leur disposition des logiciels et outils de protection (par exemple: clavier sécurisé) à télécharger gratuitement.

Pour son enregistrement sur la plateforme «MyCyberProtect», le preneur d'assurance doit attester avoir pris connaissance des conditions générales d'utilisation de la plateforme ainsi que de la politique de confidentialité de l'assisteuse et les accepter.

2. Conseils et assistance en cas d'incidents généraux et de difficultés matérielles et logicielles (art. 11, al. 2 let. b des CGA)

Les assurés ont accès à des conseils et à un service d'assistance téléphonique et/ou de support informatique à distance disponible 7 jours sur 7, de 8 à 23 heures pour les aider et les conseiller en cas de:

- incidents généraux (par exemple bugs, problèmes d'accès Internet ou de connexion wi-fi) et problèmes d'utilisation de hardware (ordinateur, tablettes, imprimantes, enceintes, périphériques);

- problèmes d'installation/désinstallation, de configuration, d'utilisation ou de téléchargement de logiciels;
- difficultés de configuration d'ordinateurs, tablettes ou smartphones;
- difficultés pour la sauvegarde de données en ligne (accès en ligne au programme de sauvegarde de données, configuration du logiciel d'exécution, etc.);
- craintes quant à l'efficacité des moyens de protection digitale installés (anti-virus, pare-feu, etc.);
- difficultés d'utilisation de la plateforme de protection digitale «MyCyberProtect»;
- de problèmes d'utilisation d'appareils technologiques (par exemple: appareils connectés, appareils photos numériques, TV, Blu-ray, caméras);
- de nécessité de supprimer des données personnelles sur Internet;
- de besoin pour la récupération de données perdues ou endommagées, sans égard à la cause du dommage (par exemple: accidents, incendie, dégât des eaux, erreurs humaines, virus)

Les services à distance sont fournis par les spécialistes qualifiés de l'assisteuse ou les prestataires externes définis par celui-ci (conseils et appels depuis la Suisse gratuits).

Limitations de couverture

La couverture d'assurance est limitée à 7 cas d'assistance par année civile et par preneur d'assurance et ne s'étend pas aux logiciels non-standards ou aux solutions personnalisées comme par exemple l'extension des produits Microsoft Office.

Aucune prestation d'assistance n'est fournie pour la récupération de données dont le contenu viole le droit pénal ou dont l'utilisation est interdite.

Les prestations d'assistance sont fournies à distance. Aucun déplacement au domicile du preneur d'assurance ou des personnes assurées n'est couvert.

3. Assistance et couverture en cas de sinistres cyber (art. 11, al. 2 let. c des CGA)

Risques assurés	Assistance téléphonique, 7j/7, de 8h à 23, avec support à distance en cas de nécessité	Remarques
Hacking, piratage, infection par des logiciels malveillants (virus, cheval de Troie, etc.)	Support pour l'élimination des logiciels malveillants	
Chantage cybernétique (rançon, blocage informatique, extorsion de fonds, etc.)	Support pour le déblocage de l'ordinateur piraté ou le paiement de la rançon	Dans le cas où l'intervention de l'assisteur ne permet pas de remédier au chantage (ransomware), l'assurance couvre le dommage résultant du paiement de la rançon jusqu'à concurrence de Fr. 3000.– par année civile et sous réserve d'un délai de carence de 7 jours après l'entrée en vigueur du contrat.
Vol de données d'identification, usurpation d'identité d'une personne assurée sur Internet ou lors de paiements sans contact (par exemple phishing ou pharming)	Support en cas d'utilisation frauduleuse de cartes de crédits ou d'identifiants personnels (blocage des accès, changement de mots de passe ou de données d'accès, etc.).	Dans le cas où l'intervention de l'assisteur ne permet pas d'éviter des paiements frauduleux/détournements de fonds, l'assurance couvre le dommage résultant de ces sinistres jusqu'à concurrence de Fr. 10000.– par cas et pour une période de 24 mois à compter de la survenance du sinistre. Une confirmation écrite de refus de prise en charge émise par l'institut bancaire / organisme de carte de crédit ou débit malgré l'intervention de Dextra doit être fournie par le preneur d'assurance.
Harcèlement, cybermobbing, atteinte à la réputation, publication non autorisée de contenus	Support pour la suppression de profils, comptes, données ou photos portant atteinte à la personnalité d'une personne assurée (y compris recherche de la présence numérique).	En cas de nécessité, l'assurance couvre les frais de soutien psychologique dispensés par des psychologues reconnus par l'assureur et figurant sur le site Internet de celui-ci, jusqu'à concurrence de Fr. 10000.– par cas et pour une période de 24 mois à compter de la survenance du sinistre. Une demande préalable de prise en charge auprès de l'assureur est requise. Le sinistre doit préalablement avoir fait l'objet d'une intervention de l'assisteur ou de Dextra.

Sinistres requérant une assistance juridique

Si le cas de sinistre justifie une assistance juridique, l'assisteur contactera Dextra avec l'accord préalable de l'assuré ou orientera celui-ci vers Dextra pour la mise en œuvre des mesures utiles à la défense des intérêts de l'assuré.

Limitations de couverture

Les prestations d'assistance sont fournies à distance. Aucun déplacement au domicile du preneur d'assurance ou des personnes assurées n'est couvert.

Aucune indemnité n'est versée pour les éventuelles conséquences économiques de la perte de données.

La prise en charge des frais de soutien psychologique est complémentaire aux éventuelles prestations de l'assurance-maladie obligatoire LAMal. Dans ce cas, les franchises, participations et déductions légales de l'assurance-maladie obligatoire LAMal ne sont pas prises en charge.

4. Assistance juridique en cas de litiges sur Internet (art. 11, al. 2 let. d des CGA)

Risques assurés	Validité temporelle de la couverture d'assurance	Remarques
Litiges d'une personne assurée découlant de contrats d'achats/vente de biens de consommation sur Internet	Délai de carence: 3 mois. Date déterminante du sinistre: La date de la première violation prétendue ou effective du contrat.	Si, après trois mois à compter de l'annonce d'un sinistre non dénué de chances de succès, Dextra n'obtient pas gain de cause et considère que d'autres démarches juridiques sont inappropriées, l'assureur prend en charge le montant correspondant au préjudice subi jusqu'à concurrence de Fr. 10000.- maximum, à titre de liquidation finale du cas.
Litiges d'une personne assurée découlant de contrats en tant que locataire de chambres d'hôtel, d'appartements, de places de camping ou d'autres types d'hébergement (par exemple Airbnb) conclus en ligne pour une durée de location maximale de 3 mois.	Délai de carence: 3 mois. Date déterminante du sinistre: La date de la première violation prétendue ou effective du contrat.	Si, après trois mois à compter de l'annonce d'un sinistre non dénué de chances de succès, Dextra n'obtient pas gain de cause et considère que d'autres démarches juridiques sont inappropriées, l'assureur prend en charge le montant correspondant au préjudice subi jusqu'à concurrence de Fr. 10000.- maximum, à titre de liquidation finale du cas.
Litiges d'une personne assurée avec un institut bancaire ou de crédit découlant d'un vol de données d'identification, d'une usurpation d'identité sur Internet (par exemple phishing ou pharming) ou d'un cas de skimming.	Délai de carence: aucun. Date déterminante du sinistre: La date effective de la première irrégularité commise.	
Litiges d'une personne assurée découlant d'une utilisation frauduleuse de carte de crédit ou de débit lors de paiement en ligne ou sans contact (par exemple Twint, Revolut, PayPal, Apple Pay).	Délai de carence: aucun. Date déterminante du sinistre: La date du paiement affecté d'une irrégularité ou de la première utilisation abusive de la carte de crédit.	
Poursuites judiciaires contre les auteurs de vol de données d'identification, usurpation d'identité d'une personne assurée, harcèlement, cybermobbing et atteinte à la réputation (atteintes graves à la personnalité de l'assuré), menace, chantage, demande de rançon, sextorsion, publication non autorisée de contenus.	Délai de carence: aucun. Date déterminante du sinistre: La date de la première utilisation abusive de l'identité ou de la première violation des droits de l'assuré.	
Litiges d'une personne assurée avec un institut bancaire ou une plateforme d'échange de cryptomonnaies établis en Suisse (siège social) découlant d'un piratage (vol ou détournement) de cryptomonnaies.	Délai de carence: aucun Date déterminante du sinistre: La date effective de la première irrégularité commise.	Les pertes de cours et spéculatives sont exclues de la couverture.
Litiges de droit civil d'une personne assurée résultant de la violation prétendue ou effective des droits d'auteur, du droit au nom ou du droit des marques sur Internet.	Délai de carence: aucun. Date déterminante du sinistre: La date de la première violation prétendue ou effective des droits de l'assuré ou commise par l'assuré.	
Litiges avec des plateformes de médias sociaux (par exemple Facebook, Twitter, Instagram, Youtube) en lien avec la suppression de comptes et profils suite au décès d'une personne assurée.	Délai de carence: aucun. Date déterminante du sinistre: La date du décès.	

Assistance et défense juridique par Dextra

Lors d'un cas juridique couvert, les spécialistes de Dextra, essentiellement avocats et juristes, conseillent l'assuré et défendent ses intérêts. L'assureur prend en charge les frais de dossiers internes.

Assistance et défense juridique par des avocats externes

Dans les limites prévues à l'article 22 des CGA, l'assureur garantit la prise en charge des frais ci-après (liste exhaustive):

- a. les honoraires d'avocats nécessaires au tarif local usuel, à l'exclusion des honoraires dépendant du résultat;
- b. les frais d'expertises mises en œuvre par Dextra ou le tribunal;
- c. les frais et émoluments de justice et de médiation mis à la charge de l'assuré;
- d. les indemnités judiciaires allouées à la partie adverse et mises à la charge de l'assuré. Les dépens ou indemnités judiciaires accordés à l'assuré reviennent à GMA SA;
- e. les frais de déplacement de l'assuré en cas de citation judiciaire comme partie au procès, pour autant que ces frais (tarif transports publics) soient supérieurs à Fr. 100.-. Lors d'un déplacement à l'étranger, les frais sont remboursés s'ils sont convenus à l'avance avec Dextra;
- f. les frais de recouvrement des indemnités allouées à l'assuré, jusqu'à l'obtention d'un acte de défaut de biens provisoire ou définitif ou d'une commination de faillite.

Ces frais sont pris en charge jusqu'à concurrence de Fr. 300 000.- pour les sinistres assurés avec for juridique en Suisse, dans l'UE (Union Européenne), dans les pays membres de l'AELE (Association européenne de libre-échange) ou au Royaume-Uni.

Pour les cas survenant en dehors de ces zones territoriales, la couverture maximale s'élève à Fr. 50 000.-.

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

Sinistres requérant l'intervention de l'assisteur

Si nécessaire et sur accord préalable de l'assuré, Dextra contactera l'assisteur pour la mise en œuvre des mesures utiles de limitation du dommage.

Limitations de couverture

Les risques et litiges non mentionnés dans le présent catalogue ne sont pas assurés.

La couverture est également exclue dans les cas de litiges avec les avocats, experts, etc. mandatés dans un cas autorisé par Dextra ainsi que les litiges avec Dextra.

Les prestations et frais suivants ne sont pas assurés:

- les frais incombant à un tiers ou à une assurance de responsabilité civile;
- les amendes auxquelles l'assuré a été condamné.

5. Assistance pour la gestion des données numériques après décès (art. 11, al. 2 let. e des CGA)

En cas de décès d'une personne assurée, un service d'assistance téléphonique est à la disposition des assurés survivants ou des héritiers légaux pour les conseiller et les seconder concernant:

- la vérification et l'identification des outils et comptes en ligne précédemment utilisés par le défunt;
- la suppression ou le transfert à un tiers des comptes et profils du défunt.

6. Définitions des termes utilisés

Cheval de Troie

Un «Cheval de Troie» est un programme malveillant souvent destiné à dérober des données personnelles et accédant à l'ordinateur via des e-mails infectés ou des sites Internet piratés.

Cybermobbing

Le cybermobbing désigne le harcèlement, les insultes, menaces ou humiliations répétés par le biais d'Internet et des services de téléphonie mobile (par exemple messageries instantanées) sur une longue durée et portant gravement atteinte à la personnalité de la victime.

Délai de carence

Le délai de carence correspond à la période initiale suivant l'entrée en vigueur du contrat durant laquelle certaines prestations d'assurance ne sont pas couvertes.

Hacking

Le terme hacking ou piratage informatique désigne l'introduction dans un système informatique par un ou plusieurs pirates. Ils exploitent les failles et les vulnérabilités des systèmes afin d'y pénétrer discrètement et d'en modifier le contenu ou la structure.

Paiement sans contact

Il s'agit d'un mode de paiement informatique ne requérant pas la composition d'un code NIP.

Phishing

Le phishing ou hameçonnage désigne une récupération frauduleuse d'informations auprès d'internautes, via, par exemple, de fausses adresses Internet, de faux e-mails ou SMS dans le but d'inciter la victime à saisir des données personnelles telles que mot de passe ou numéro de carte de crédit pour ensuite leur dérober de l'argent. L'un des exemples les plus courants consiste en l'imitation d'une page Web d'une entreprise de confiance.

Pharming

Le pharming est une technique proche du phishing. Elle consiste à pirater une adresse informatique afin de rediriger l'internaute à son insu vers un site autre que celui sur lequel il souhaitait se rendre dans le but de lui dérober ses données d'identification.

Plateforme de protection digitale «MyCyberProtect»

Cette plateforme en ligne, accessible depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone, permet d'enregistrer les données personnelles à surveiller, de consulter des tableaux de bord permettant de suivre le degré d'exposition aux risques des données saisies et de télécharger différents logiciels de protection.

Ransomware

Le ransomware ou rançongiciel est un logiciel informatique malveillant qui chiffre et bloque les fichiers contenus sur un ordinateur. Le hacker (pirate) demande ensuite le versement d'une rançon (le plus souvent sous la forme d'un paiement en monnaie virtuelle comme le bitcoin) pour déverrouiller les données.

Sinistres cyber

Préjudices subis par l'assuré en relation avec une activité cybercriminelle couverte par l'assurance.

Skimming

Le skimming se réfère à la manipulation de distributeur de billets (bancomats) ou de terminaux de paiement dans les commerces ou stations-service. Un équipement spécial est introduit dans les appareils et copie la bande magnétique de la carte bancaire ainsi que le code NIP dans l'optique d'un prélèvement abusif d'espèces.

Usurpation d'identité sur Internet

Utilisation par un tiers, à l'insu de la personne assurée, de son état civil (nom, prénom, date de naissance) ou d'autres éléments d'identification ou d'authentification de son identité sur Internet dans un but frauduleux ou malveillant entraînant un préjudice ou portant atteinte à la personne assurée.