

TCS Livret Cyber Protection

Conditions générales

Version de produit 2025, édition 01.2025



Table des matières

Votre TCS Livret Cyber Protection en un coup d'œil	3
I. Dispositions communes	5
1. Prestataire de services	5
2. Personnes couvertes	5
2.1 Condition préalable générale	5
2.2 Variantes de couverture	5
2.2.1 Couverture « Individuel »	5
2.2.2 Couverture « Famille »	5
2.3 Fin de l'assurance en cas de déménagement à l'étranger	5
3. Validité territoriale	5
4. Validité temporelle	5
5. Prolongation automatique ; résiliation ordinaire	5
6. Résiliation en cas de sinistre	5
7. Clause de subsidiarité et cession de prestation	5
8. Exclusion de la responsabilité	5
9. Tribunal compétent et droit applicable	5
10. Remboursement en cas de défaut de couverture	5
11. Dissolution du contrat de collaboration	5
II. Événements couverts, prestations et exclusions	6
12. Événements couverts	6
13. Prestations couvertes	7
13.1 Prestations techniques	7
13.1.1 Appareils couverts	7
13.1.2 Prévention et ID Monitoring	7
13.1.3 Assistance technique	7
13.2 Protection juridique	7
13.2.1 Renseignements juridiques téléphoniques	7
13.2.2 Prestations internes de protection juridique	7
13.2.3 Prestations externes de protection juridique	7
13.3 Indemnisation de pertes financières et franchise	7
13.4 Service de blocage des cartes (uniquement pour les membres TCS)	8
13.4.1 Cartes couvertes	8
13.4.2 Prestations du service de blocage des cartes	8
13.4.3 Exclusions particulières	8
14. Exclusions	8
III. Marche à suivre en cas de sinistre	9
15. Annonce	9
16. Devoir de diminuer le dommage	9
17. Violation des obligations	9
18. Choix de l'avocat en protection juridique	9
19. Divergence d'opinion en protection juridique	9
IV. Glossaire	10
Conditions générales de boltech	11

Votre TCS Livret Cyber Protection en un coup d'œil

Dans cette section, nous vous présentons une vue d'ensemble du contenu essentiel du TCS Livret Cyber Protection et vous donnons des informations concernant les prestataires.

Toutefois, en ce qui concerne votre droit aux prestations, seules les conditions générales (CG) font foi.

Afin de faciliter la lecture, les désignations de personnes sont exprimées au masculin. Il va de soi que ces désignations sont également valables pour tous les genres.

Les termes mis en évidence en **vert** dans ce document sont définis de manière juridiquement contraignante dans le glossaire (chapitre IV).

Qui peut acquérir le TCS Livret Cyber Protection ?

Le TCS Livret Cyber Protection peut être acquis par toute personne physique ayant son **domicile** en Suisse ou dans la Principauté du Liechtenstein.

Qui fournit les prestations ?

Le TCS Livret Cyber Protection est un produit du Touring Club Suisse (TCS), partenaire contractuel de la personne qui l'a acquis (ci-après « titulaire »).

Le TCS conseille sur les moyens de prévenir les **cyberattaques** et organise les prestations pour les problèmes qui en découlent.

Pour les prestations techniques couvertes par le TCS Livret Cyber Protection, le TCS a conclu un contrat de collaboration avec bolttech Switzerland AG, Seefeldstrasse 283A, 8008 Zürich (ci-après « bolttech »).

Pour les prestations d'assurance comprises dans le TCS Livret Cyber Protection, le TCS a conclu un contrat collectif avec des compagnies d'assurance. Dans ces cas, le TCS est le preneur d'assurance, alors que le titulaire du TCS Livret Cyber Protection et les autres personnes couvertes par le TCS Livret Cyber Protection en sont les bénéficiaires (ci-après « bénéficiaires »). Les conditions pertinentes du contrat collectif d'assurance pour les bénéficiaires sont reproduites dans les CG.

Les prestations d'assurance sont des prestations d'assurance dommages. Elles sont fournies par les compagnies d'assurance comme suit :

- Le prestataire pour la protection juridique est Assista Protection juridique SA, chemin de Blandonnet 4, 1214 Vernier (ci-après « Assista »).
- Le prestataire pour les indemnisations de pertes financières est TAS Assurances SA, chemin de Blandonnet 4, 1214 Vernier (ci-après « TAS »).

Le terme « prestataire » utilisé ci-après comprend le TCS, bolttech et les compagnies d'assurance.

Quelles sont les prestations comprises dans le TCS Livret Cyber Protection ?

Le TCS Livret Cyber Protection soutient les bénéficiaires dans les différents dangers du monde digital comme l'**usurpation de l'identité sur internet**, le **cybermobbing**, les achats sur internet ou l'infection par des logiciels malveillants. Elle comprend notamment les prestations suivantes :

- conseil et aide à la prévention de **cyberattaques**
- assistance technique à la suite de **cyberattaques**
- protection juridique
- indemnisation de pertes financières

Le tableau à la suite de cette vue d'ensemble résume les événements couverts et les prestations.

Certains événements et prestations sont couverts uniquement pour les membres TCS. Ceux-ci sont mentionnés dans les CG et mis en évidence en bleu.

Les prestations sont accordées dans la mesure où les dommages ne doivent pas être pris en charge par des tiers tels que les compagnies d'assurance et autres tiers payants (par exemple, les auteurs responsables des dommages) (subsidiarité).

Tous les montants et valeurs maximaux des prestations financières mentionnés dans les présentes CG s'entendent TVA (et autres dépenses, impôts et taxes éventuels) incluse.

Certaines prestations financières sont soumises à une franchise. Lorsqu'une telle franchise est prévue, la prestation financière à fournir est réduite du montant de la franchise.

Les détails des événements couverts et des prestations se trouvent dans les CG.

Les limitations et les exclusions sont mises en évidence en beige dans les CG.

Quelles personnes sont couvertes ?

Le TCS Livret Cyber Protection peut être acquis pour le titulaire (couverture « Individuel ») ou pour le titulaire et sa famille (couverture « Famille »).

Couverture « Individuel »

Le bénéficiaire est :

- le titulaire du TCS Livret Cyber Protection ;

Couverture « Famille »

Les bénéficiaires sont :

- le titulaire du TCS Livret Cyber Protection et les personnes suivantes qui vivent en **ménage commun** avec lui :
- son conjoint ou la personne qui en tient lieu ;
- leurs **enfants de moins de 26 ans**.

Validité territoriale

Le TCS Livret Cyber Protection offre une protection dans le monde entier pour les bénéficiaires ayant leur **domicile** en Suisse ou dans la Principauté du Liechtenstein.

Validité temporelle ; révocation, prolongation, résiliation

Le bénéficiaire peut révoquer sa demande de conclusion du contrat ou la déclaration d'acceptation par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte dans les 14 jours suivant la proposition ou l'acceptation du contrat. Les parties doivent rembourser les prestations reçues.

Durant la première année contractuelle, la couverture entre en vigueur le lendemain de la réception du paiement intégral de la redevance, sauf s'il en a été convenu autrement.

A l'échéance de la première année contractuelle, le TCS Livret Cyber Protection est reconduit tacitement chaque fois pour une année supplémentaire si le contrat n'a pas été résilié par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte par le titulaire jusqu'à la date de l'échéance ou par le TCS jusqu'à 30 jours avant l'échéance.

En outre, le TCS Livret Cyber Protection peut être résilié par les deux parties après un sinistre pour lequel des prestations ont été fournies.

La validité temporelle des couvertures et des prestations d'assurance garanties sur la base des contrats collectifs d'assurance et autres contrats de collaboration avec des tiers correspond à celle du TCS Livret Cyber Protection.

Paiement de la redevance annuelle

La redevance annuelle pour le TCS Livret Cyber Protection doit toujours être payée à l'avance, c'est-à-dire lors de l'acquisition et avant l'échéance de l'année contractuelle en cours.

Le TCS communique au titulaire les augmentations de la redevance annuelle au plus tard 30 jours avant l'échéance du délai de résiliation. Si le titulaire ne résilie pas le contrat, l'augmentation est considérée comme acceptée.

Autres conditions pour bénéficier des prestations

Les sinistres doivent être annoncés immédiatement au TCS.

Le bénéficiaire doit se conformer impérativement aux instructions de l'interlocuteur et à celles qui figurent dans ce document.

En cas de contravention à cette obligation, les prestations peuvent être réduites ou entièrement refusées, notamment si elle a conduit à une augmentation des coûts.

Pour les informations générales concernant le TCS Livret Cyber Protection ou d'autres produits du TCS, veuillez vous adresser au service clients du TCS :

Touring Club Suisse, Contact Center,
case postale 820, 1214 Vernier
Tel. : 0844 888 111
Email : info@tcs.ch

ou par le formulaire de contact disponible sous www.tcs.ch/contact.

Protection des données

Le responsable de traitement des données est le prestataire concerné. Pour toute question relative à la protection des données et pour tout renseignement concernant des données enregistrées, leur rectification et leur suppression, les bénéficiaires peuvent s'adresser au responsable de la protection des données par e-mail à : dataprotection@tcs.ch ou à l'adresse suivante : Touring Club Suisse (TCS), Legal & Compliance, Conseiller interne à la protection des données, case postale 820, chemin de Blandonnet 4, 1214 Vernier.

Les données traitées sont les données de base (données d'identification et de contact) et les données en lien avec les prestations (données de sinistre telles que circons-

tances, lieu du sinistre, etc.). Elles sont principalement traitées pour l'exécution du contrat. À cet effet, les données relatives aux sinistres peuvent être échangées entre les prestataires. Les données sont également utilisées à des fins d'évolution du produit, de marketing et de statistiques au sein du Groupe TCS.

Pour remédier aux conséquences d'une **cyberattaque**, il peut être nécessaire que le bénéficiaire autorise expressément bolttech à accéder à son appareil et donc aux données qui y sont stockées. bolttech n'accèdera aux données stockées et ne les traitera que dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution de ses prestations ; les données ne seront pas transmises au TCS, aux autres prestataires de services ou à d'autres tiers.

Les appels téléphoniques entrants et sortants peuvent être enregistrés pour garantir l'efficacité des prestations, pour le contrôle de la qualité (formation) ainsi que pour des raisons de preuve.

Le responsable de traitement peut communiquer à et récolter les données auprès des tiers (par ex. partenaires externes, assurances, etc.), en Suisse et le cas échéant à l'étranger. De plus, le responsable de traitement peut communiquer les données à des sous-traitants lesquels sont contractuelle-

ment tenus de traiter les données conformément aux finalités prévues ci-dessus et de mettre en œuvre des mesures de sécurité appropriées.

Les données sont conservées dans des datacenters en Suisse et dans l'Union européenne (Allemagne et France). Par ailleurs, les données peuvent être transférées vers les autres pays étrangers si cela s'avère nécessaire pour exécuter les prestations contractuelles. Elles sont conservées aussi longtemps qu'il est nécessaire pour atteindre les finalités décrites ci-dessus, que la loi l'exige (en particulier obligation légale de conservation art. 958f CO) ou que le TCS, bolttech, Assista et TAS peuvent se prévaloir d'un intérêt légitime (en particulier délai de prescription des créances).

Veuillez également consulter les informations disponibles sur notre site internet (<https://www.tcs.ch/fr/protection-donnees.php>).

Remarque importante

Vous trouverez des informations détaillées concernant les prestations, les exclusions de couverture et les droits et obligations des parties dans les CG suivantes.

Événements couverts	Prévention et prestations techniques	Protection juridique	Indemnisation de pertes financières
a. Usurpation de l'identité sur internet			
Conclusion de contrats sur internet (par ex. achats sur internet) au nom du bénéficiaire (ch. 12 lit. a. i)	– Prestations techniques (ch. 13.1)	– Renseignements juridiques téléphoniques (ch. 13.2.1)	– Dommages financiers jusqu'à max. CHF 5'000.– (ch. 13.3)
Atteinte à la réputation du bénéficiaire (par ex. publication de contenu insultant en son nom) (ch. 12 lit. a. ii)	– Prestations techniques (ch. 13.1)	– Prestations de protection juridique jusqu'à max. CHF 300'000.– (ch. 13.2)	Aucune couverture
b. Cybermobbing, menace, chantage, contrainte			
	– Prestations techniques (ch. 13.1)	– Prestations de protection juridique jusqu'à max. CHF 300'000.– (ch. 13.2)	Aucune couverture
c. Comptes bancaires en ligne et utilisation abusive des cartes de paiement en ligne			
	– Prestations techniques (ch. 13.1) – Uniquement pour les membres TCS : Service de blocage des cartes (ch. 13.4)	– Renseignements juridiques téléphoniques (ch. 13.2.1)	– Dommages financiers jusqu'à max. CHF 5'000.– (ch. 13.3)
d. Gestion des paiements en ligne			
	Aucune couverture	– Renseignements juridiques téléphoniques (ch. 13.2.1)	– Dommages financiers jusqu'à max. CHF 5'000.– (ch. 13.3) – Franchise de CHF 150.–*
e. Contrats de consommation			
Prix d'achat ou de la prestation de service jusqu'à CHF 1'000.–	Aucune couverture	– Renseignements juridiques téléphoniques (ch. 13.2.1)	– Dommages financiers jusqu'à max. CHF 1'000.– (ch. 13.3) – Franchise de CHF 150.–*
Prix d'achat ou de la prestation de service de CHF 1'000.– à CHF 20'000.–	Aucune couverture	– Prestations de protection juridique jusqu'à max. CHF 300'000.– (ch. 13.2)	– Si la protection juridique ne permet pas un résultat plus favorable : réparation du dommage financier jusqu'à max. CHF 1'000.– (ch. 13.3). – Franchise de CHF 150.–*
Prix d'achat ou de la prestation de service supérieur à CHF 20'000.–	Aucune couverture	– Renseignements juridiques téléphoniques (ch. 13.2.1)	Aucune couverture
f. Droit à l'image			
	– Prestations techniques (ch. 13.1)	– Prestations de protection juridique jusqu'à max. CHF 300'000.– (ch. 13.2)	Aucune couverture
g. Perte ou endommagement de données			
	– Prestations techniques (ch. 13.1)	– Renseignements juridiques téléphoniques (ch. 13.2.1)	– Dommage financier aux appareils couverts selon ch. 13.1.1 jusqu'à max. CHF 2'000.– (ch. 13.3).
h. Vol ou perte de cartes (uniquement pour les membres TCS)			
	– Service de blocage des cartes (ch. 13.4)	– Renseignements juridiques téléphoniques (ch. 13.2.1)	– Frais pour le blocage et le remplacement des cartes de paiement (ch. 13.4.2. lit. b)

* Pour ces prestations il existe une franchise de CHF 150.–. Celle-ci est soustraite de l'indemnisation financière à fournir.

I. Dispositions communes

1. Prestataire de services

Le prestataire de services Touring Club Suisse, chemin de Blandonnet 4, 1214 Vernier, informe sur les moyens de prévenir les **cyberattaques**, prend en charge le cas et organise la prestation de services.

Le prestataire de services pour les prestations techniques (ch. 13.1) en vue de remédier aux conséquences d'une **cyberattaque** est bolttech Switzerland AG, Seefeldstrasse 283A, 8008 Zürich.

Le prestataire de services pour les prestations de protection juridique (ch. 13.2) est Assista Protection juridique SA, chemin de Blandonnet 4, 1214 Vernier.

Le prestataire de services pour l'indemnisation de pertes financières (ch. 13.3) est TAS Assurances SA, chemin de Blandonnet 4, 1214 Vernier.

2. Personnes couvertes

2.1 Condition préalable générale

Le TCS Livret Cyber Protection ne peut être acquis qu'en Suisse, par une personne physique ayant son **domicile** en Suisse ou dans la Principauté du Liechtenstein.

Avant l'octroi de prestations, le bénéficiaire doit justifier son lieu de **domicile**, sur demande du prestataire de services.

2.2 Variantes de couverture

L'attestation de couverture précise la variante de couverture choisie.

2.2.1 Couverture « Individuel »

Le bénéficiaire est

– la personne qui a acquis le TCS Livret Cyber Protection (« titulaire »).

2.2.2 Couverture « Famille »

Les bénéficiaires sont

– le titulaire du TCS Livret Cyber Protection ainsi que les personnes suivantes vivant en **ménage commun** avec lui :

- son conjoint ou la personne qui en tient lieu ;
- leurs **enfants de moins de 26 ans** (y compris les enfants adoptifs, confiés en garde ou du conjoint).

2.3 Fin de l'assurance en cas de déménagement à l'étranger

Si le titulaire du TCS Livret Cyber Protection déplace son **domicile** de la Suisse ou de la Principauté du Liechtenstein à l'étranger, la couverture prend fin au plus tard à la date de départ annoncée à l'autorité communale ou cantonale compétente.

3. Validité territoriale

Le TCS Livret Cyber Protection est valable dans le monde entier.

4. Validité temporelle

Le TCS Livret Cyber Protection couvre les événements selon ch. 12 survenus pendant la durée du contrat et annoncés au TCS durant celle-ci. La date déterminante respective est déterminée dans les événements couverts (ch. 12).

Le TCS Livret Cyber Protection est valable 1 an. Le couverture commence au lendemain de la réception du paiement intégral de la redevance sauf s'il en a été convenu autrement ; la date de début de la couverture est indiquée sur l'attestation de couverture.

5. Prolongation automatique ; résiliation ordinaire

Après la première année contractuelle, le TCS Livret Cyber Protection se prolonge d'année en année, s'il n'est pas résilié par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte par le titulaire à la date de l'échéance ou par le TCS jusqu'au plus tard 30 jours avant l'échéance.

Pour le respect du délai de préavis, la date de réception de la résiliation fait foi.

6. Résiliation en cas de sinistre

Le contrat concernant le TCS Livret Cyber Protection peut être résilié par le titulaire et par le TCS à la suite d'un sinistre pour lequel des prestations ont été fournies.

Le titulaire doit résilier le contrat par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte dans un délai de 30 jours après avoir pris connaissance de l'exécution de la prestation. La couverture prend fin au moment de la réception de la résiliation par le TCS.

Le TCS doit résilier le contrat au plus tard lors de l'exécution de la prestation. La couverture prend fin 14 jours après la notification au titulaire.

La redevance non utilisée est restituée dans les deux cas, sauf si la résiliation par le titulaire a lieu durant la première année contractuelle.

Pour le respect du délai de préavis, la date de réception de la résiliation fait foi.

7. Clause de subsidiarité et cession de prestation

Les prestations ne sont accordées que si les frais engendrés ne sont pas à supporter par un tiers (autre assurance, tiers payant, etc.). Si d'autres assurances prestent également de manière complémentaire ou secondaire, les règles légales d'assurance multiples s'appliquent.

Les prestations fournies malgré tout sont considérées comme des avances. Le bénéficiaire est tenu de transférer au prestataire les éventuels paiements reçus par le tiers ou encore de lui céder ses droits et ses créances qu'il peut faire valoir à l'égard du tiers.

Demeurent réservées les dispositions relatives aux prestations d'Assista et de TAS selon ch. 13.2. lit. b, respectivement ch. 13.3. lit. b pour les contrats de consommation.

8. Exclusion de la responsabilité

Le TCS, Assista et TAS ne sont responsables ni de la qualité des prestations fournies par des tiers, ni des éventuels dommages qui en résulteraient.

9. Tribunal compétent et droit applicable

Les tribunaux de Genève et du lieu de **domicile** suisse du titulaire du TCS Livret Cyber Protection sont compétents pour les litiges liés à ces conditions.

Seul est applicable le droit suisse. Les dispositions de la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) sont applicables directement pour les prestations couvertes par les compagnies d'assurances et pour les prestations fournies par le TCS et par bolttech.

10. Remboursement en cas de défaut de couverture

Si des prestations ont été fournies malgré l'absence de couverture, le prestataire peut en demander le remboursement.

11. Dissolution du contrat de collaboration

Si le contrat de collaboration entre le TCS et bolttech est résilié, le TCS peut conclure un nouveau contrat avec un autre partenaire pour l'exécution des prestations techniques. Le changement est communiqué par écrit au titulaire du TCS Livret Cyber Protection. Le titulaire peut renoncer, par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte, à la poursuite de sa couverture aux nouvelles conditions. Dans ce cas, il doit en informer le TCS jusqu'au jour de l'expiration du contrat.

II. Evénements couverts, prestations et exclusions

Tous les montants et valeurs maximaux des prestations financières mentionnés dans les présentes CG s'entendent TVA (et autres dépenses, impôts et taxes éventuels) incluse.

12. Evénements couverts

Evénements couverts	Date déterminante	Particularités
<p>a. Usurpation de l'identité sur internet</p> <p>i. Appropriation illégale de l'identité du bénéficiaire sur internet et utilisation abusive de cette identité sur internet pour conclure des contrats en son nom.</p> <p>ii. Appropriation illégale de l'identité du bénéficiaire sur internet et utilisation abusive de cette identité sur internet pour nuire à sa réputation.</p>	Date de la première utilisation abusive de l'identité sur internet.	Chiffre 12 lit. a. ii. : Seuls les litiges de droit civil sont couverts par la protection juridique.
<p>b. Cybermobbing, menace, chantage, contrainte</p> <p>Grave atteinte au droit de la personnalité du bénéficiaire sur internet ainsi que menace, chantage ou contrainte visant le bénéficiaire dans la mesure où le préjudice dont il est menacé interviendrait également sur internet.</p>	Date de la première violation des droits du bénéficiaire.	Les coûts d'interventions dans le cadre de la procédure pénale sont pris en charge jusqu'à max. CHF 5'000.– en protection juridique.
<p>c. Comptes bancaires en ligne et utilisation abusive des cartes de paiement en ligne</p> <p>Appropriation illégale des données de cartes de banques, de compte postal ou de cartes de paiement (cartes de débit et de crédit) du bénéficiaire par des tiers ainsi que l'utilisation abusive de celles-ci sur internet.</p>	Date du paiement ou du traitement qui a conduit à une irrégularité.	L'utilisation illégale d'une carte de paiement suite au vol ou à la perte de la carte physique n'est pas couverte.
<p>d. Gestion des paiements en ligne</p> <p>Irrégularités dans la gestion des paiements avec (liste exhaustive) :</p> <ul style="list-style-type: none"> – les émetteurs de cartes de paiement lors de paiements en ligne – les opérateurs de systèmes de paiements mobile et en ligne (Paypal, Twint, Apple Pay, etc.) ; 	Date du paiement ou du traitement qui a conduit à une irrégularité.	<p>Pour les indemnisations de pertes financières, il existe une franchise de CHF 150.–.</p> <p>L'utilisation illégale d'une carte de paiement suite au vol ou à la perte de la carte physique n'est pas couverte.</p>
<p>e. Contrats de consommation</p> <p>Fraude, non-livraison ou livraison erronée, perte, défaut ou endommagement de biens et de services destinés à un usage privé et résultant des contrats suivants conclus par le bénéficiaire sur internet (liste exhaustive) :</p> <ul style="list-style-type: none"> – achat / vente de biens mobiliers à l'exception des véhicules à moteur ; – achat de billets de concerts et de cinéma, vols aériens, billets de train, 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. Mytaxi, Uber) ; – contrats d'abonnements (services de musique en streaming, fournisseurs de télécommunications, journaux périodiques en ligne, stockage sur le cloud, etc.). 	Date de la première violation prétendue ou effective d'une obligation contractuelle.	<p>Pour les cas d'un prix d'achat ou de prestation de service</p> <ul style="list-style-type: none"> – jusqu'à CHF 1'000.–, seule l'indemnisation financière par TAS est accordée. – supérieur à CHF 1'000.–, Assista accorde les prestations de protection juridique. – supérieur à CHF 20'000.–, aucune prestation n'est accordée (à l'exception des renseignements juridiques téléphoniques selon ch. 13.2.1). <p>Pour les indemnisations de pertes financières, il existe une franchise de CHF 150.–.</p> <p>Seuls les litiges de droit civil sont couverts par la protection juridique.</p>
<p>f. Droit à l'image</p> <p>Utilisation abusive d'images privées du bénéficiaire sur internet, portant atteinte à son droit à l'image.</p>	Date de la première violation des droits du bénéficiaire.	Seuls les litiges de droit civil sont couverts par la protection juridique.
<p>g. Perte ou endommagement de données</p> <p>Perte ou endommagement de données par des logiciels malveillants ou autres cyberattaques sur un appareil du bénéficiaire couvert selon ch. 13.1.1.</p>	Date de la première attaque de l'appareil couvert.	
<p>h. Vol ou perte de cartes (uniquement pour les membres TCS)</p> <p>Vol ou perte des cartes couvertes selon ch. 13.4.1.</p>	Date du vol ou de la perte.	

13. Prestations couvertes

Pour régler le sinistre, une ou plusieurs des prestations suivantes sont organisées par le TCS et fournies par le prestataire concerné, à la discrétion du TCS.

13.1 Prestations techniques

13.1.1 Appareils couverts

Sont couverts les appareils électroniques suivants à usage privé des bénéficiaires (liste exhaustive) :

- ordinateurs de bureau
- ordinateurs portables
- téléphones mobiles
- tablettes
- supports de stockage

13.1.2 Prévention et ID Monitoring

La plateforme en ligne TCS ID Protect met à disposition du bénéficiaire une banque de données de connaissances avec des informations et des conseils importants pour surfer en toute sécurité sur internet. Le bénéficiaire a la possibilité de saisir ses données personnelles et d'obtenir des informations et de l'aide au cas où celles-ci apparaîtraient sur internet ou le darknet contre son gré.

Les prestations peuvent être demandées après enregistrement sur tcs.ch/livret-cyber-protection.

13.1.3 Assistance technique

L'assistance technique comprend les mesures suivantes :

- conseil et assistance téléphonique pour un événement couvert à la suite d'une **cyberattaque** ;
- récupération de données personnelles (sauvetage de données) ;
- suppression de logiciels malveillants sur les appareils couverts selon ch. 13.1.1 (maximum 4 appareils par événement couvert) ;
- aide au retrait de contenus portant atteinte à la vie privée, illégaux ou publiés sur internet sans l'autorisation du bénéficiaire (textes, photos ou vidéos).

Le succès des prestations techniques ne peut pas être garanti.

13.2 Protection juridique

Une protection juridique est accordée dans les cas suivants :

- pour les litiges à la suite d'événements couverts selon ch. 12 lit. a. ii, b et f
 - usurpation de l'identité sur internet** (avec atteinte à la réputation)
 - cybermobbing, menace, chantage et contrainte**
 - droit à l'image

b. pour les litiges à la suite d'un événement couvert selon ch. 12 lit. e

- à partir d'un prix d'achat ou de prestation de services (**valeur contractuelle**) entre CHF 1'000.– et CHF 20'000.– ; pour une **valeur contractuelle** inférieure à CHF 1'000.–, le dommage financier direct est indemnisé selon le ch. 13.3 lit. b. Cette indemnisation est également accordée dans les cas où la **valeur contractuelle** se situe entre CHF 1'000.– et CHF 20'000.–, si aucun résultat plus favorable n'a pu être obtenu par le biais de la protection juridique.

La possibilité d'un renseignement juridique téléphonique (ch. 13.2.1) existe également s'il n'y a pas de sinistre.

13.2.1 Renseignements juridiques téléphoniques

Les avocats et juristes d'Assista et du TCS fournissent aux bénéficiaires dans la mesure de leurs capacités et disponibilités, des renseignements téléphoniques sur des questions juridiques relevant du droit suisse dans le domaine de la vie privée. Cette prestation peut être obtenue sur la plateforme en ligne [lex4you](https://lex4you.ch) (lex4you.ch). Toutes les informations concernant l'étendue et l'obtention de la prestation peuvent y être trouvées. Les conditions d'utilisation de la plateforme en ligne [lex4you](https://lex4you.ch) s'appliquent.

13.2.2 Prestations internes de protection juridique

Dans un cas juridique couvert, les avocats et juristes employés par Assista défendent les intérêts du bénéficiaire. Assista prend alors en charge les frais internes.

13.2.3 Prestations externes de protection juridique

Dans un cas juridique couvert, Assista prend en charge les coûts des prestations externes suivantes jusqu'à une somme d'assurance maximale de CHF 300'000.– par cas juridique couvert, survenant en Suisse ou dans un pays membre de l'Union Européenne (UE), de la Grande-Bretagne et l'Irlande du Nord (GB) ou de l'association européenne de libre-échange (AELE) à condition que le for juridique y soit situé, que le droit de ces pays soit applicable et que le jugement y soit exécutable. Dans tous les autres cas en dehors de cette couverture territoriale la somme d'assurance maximale est de CHF 50'000.–.

- les frais et honoraires d'avocat avant procès ou en cours de procédure pour ses interventions appropriées ;
- les frais d'expertises ordonnées par Assista ou par le tribunal ;
- les frais et émoluments de justice mis à la charge du bénéficiaire dans des procédures de droit civil ;
- les indemnités judiciaires allouées à la partie adverse et mises à la charge du bénéficiaire ; les dépens et indemnités judiciaires accordés au bénéficiaire pour ses frais d'avocat reviennent à Assista ;

e. les frais de déplacement du bénéficiaire judiciairement cité comme prévenu ou partie au procès, pour autant que ces frais soient supérieurs à CHF 100.– (selon les tarifs des transports publics). Dans le cas d'une assignation à l'étranger, les frais seront pris en charge si ceux-ci sont convenus à l'avance avec Assista et si la présence du bénéficiaire est requise ;

f. les frais de traductions pour autant que celles-ci aient été commandées par un tribunal ou une autorité ;

g. les frais de recouvrement des indemnités allouées au bénéficiaire à la suite d'une affaire judiciaire assurée à hauteur de maximum CHF 5'000.–, jusqu'à l'obtention d'un acte de défaut de biens provisoire ou définitif ou d'une commination de faillite ;

h. les frais d'une médiation en accord avec Assista.

Si plusieurs litiges découlent d'un même sinistre ou de faits qui s'y rapportent, les prestations assurées sont traitées de manière globale comme un seul cas juridique.

13.3 Indemnisation de pertes financières et franchise

Dans le cadre des événements couverts selon ch. 12 lit. a. i, c, d et e, TAS indemnise le bénéficiaire pour les coûts d'éventuels dommages financiers directs et prouvés qu'il a subi, dans la mesure où ils ne sont pas pris en charge par des tiers ou devraient l'être en vertu d'obligations légales ou contractuelles.

a. pour les événements selon ch. 12 lit. a. i, c et d

i. **usurpation de l'identité sur internet** (pour la conclusion de contrat)

ii. comptes bancaires en ligne et utilisation abusive des cartes de paiement en ligne

iii. gestion des paiements en ligne

une indemnisation jusqu'à maximum CHF 5'000.– est accordée. Pour les événements selon ch. 12 lit. d, il existe une franchise de CHF 150.– qui est soustraite de l'indemnisation financière à fournir.

b. pour les événements selon ch. 12 lit. e

i. contrats de consommation

TAS prend en charge le dommage financier du contrat de consommation à hauteur d'un montant total de maximum CHF 1'000.– par événement. Il existe une franchise de CHF 150.– qui est soustraite de l'indemnisation financière à fournir. Si une indemnisation de plus de CHF 850.– (CHF 1'000.– moins la franchise de CHF 150.–) est accordée par la protection juridique, il n'y a pas d'indemnisation financière de la part de TAS.

c. L'indemnisation pour des dommages aux appareils couverts selon ch. 13.1.1 est prise en charge jusqu'à maximum CHF 2'000.– pour autant que l'appareil ait subi un dommage irréversible à la suite d'une **cyberattaque** respectivement d'une infection par des logiciels malveillants selon ch. 12 lit. g. Il en va de même pour les **logiciels** qui ont été acquis financièrement par le bénéficiaire et qui ne sont plus utilisables à la suite d'un tel événement.

L'indemnisation est calculée de la manière suivante :

Année d'utilisation	Indemnisation
1 ^{ère} année	100% de la valeur contractuelle
2 ^{ème} année	70% de la valeur contractuelle
3 ^{ème} année	50% de la valeur contractuelle
4 ^{ème} année	30% de la valeur contractuelle
5 ^{ème} année	10% de la valeur contractuelle
Dès la 6 ^{ème} année	aucune indemnisation

Les **logiciels** sont toujours remboursés à leur **valeur à neuf**.

13.4 Service de blocage des cartes (uniquement pour les membres TCS)

13.4.1 Cartes couvertes

Sont couvertes les cartes de paiement (cartes de débit et de crédit) émises en Suisse, après enregistrement dans le portail client du TCS. L'enregistrement et la mise à jour des données des cartes relève de la responsabilité du titulaire du TCS Livret Cyber Protection.

13.4.2 Prestations du service de blocage des cartes

En cas de vol, de perte ou d'abus de cartes couvertes selon ch. 13.4.1, les prestations suivantes sont fournies :

- Le TCS entreprend dans les plus brefs délais, sur appel téléphonique du bénéficiaire, les démarches nécessaires pour le blocage des cartes par l'émetteur de carte. Le TCS est en droit de vérifier l'identité de l'interlocuteur et de refuser le blocage en cas d'échec de l'identification. Ce service est garanti 24 heures sur 24, 365 jours par an.
- Les frais de suspension et de remplacement des cartes de paiement sont couverts sur présentation des justificatifs.

13.4.3 Exclusions particulières

Ne sont pas couverts :

- les dommages survenant à la suite de déclarations erronées ou d'annonces tardives de modifications ;
- les dommages causés faute de pouvoir joindre l'adresse de blocage ;
- l'annulation du blocage.

14. Exclusions

Il n'existe pas de couverture :

- pour les événements et les frais qui ne sont pas expressément mentionnés dans les présentes CG ;
- pour les événements déjà survenus avant le début de la validité du TCS Livret Cyber Protection ou qui étaient objectivement prévisibles ;
- pour des événements en lien avec des activités commerciales, politiques ou religieuses, ainsi que pour des activités en tant que personne publique.
- pour les événements liés à des dommages économiques survenus à la suite d'un vol ou de la perte des cartes physiques en raison de leur utilisation abusive (p. ex. débits de compte) ;
- en cas de commission **intentionnelle d'infractions** ainsi que leur tentative ;
- pour les faits de guerre, émeutes, grèves, troubles de toute sorte, tremblements de terre, éruptions volcaniques, autres **catastrophes naturelles** ainsi que pour les modifications de la structure de l'atome ;
- lorsque l'événement ou le sinistre a été provoqué intentionnellement par un bénéficiaire ;
- pour le paiement de frais de rançon et de **chantage** ;
- pour les événements en relation avec l'acquisition/l'aliénation (vente et échange, donation, etc.) de papiers-values et de cryptomonnaies ;
- pour les événements en relation avec le placement et la gestion de papiers-values ou d'autres biens ;

- pour les événements en relation avec les opérations à terme et les affaires ;
- pour les événements en relation avec une quelconque activité lucrative indépendante du bénéficiaire (activité professionnelle principale ou accessoire) ;
- pour les événements en relation avec l'encaissement de créances et l'encaissement de créances ;
- pour les événements en relation avec l'acquisition/l'aliénation (vente et échange, donation, etc.) d'animaux, à l'exception de ch. 13.2.3 lit. g ;
- pour les événements en relation avec le droit fiscal, les taxes douanières, et les contributions ;
- pour les événements en relation avec les droits et obligations cédés au bénéficiaire ou repris par le bénéficiaire en héritage ;
- pour les événements en relation avec des contrats illégaux ou immoraux ;
- pour les dommages consécutifs (par exemple les blessures causées par un appareil électroménager défectueux acheté en ligne) ;
- pour la défense du bénéficiaire contre des prétentions en responsabilité civile émises par des tiers contre le bénéficiaire ;
- pour les litiges entre les bénéficiaires de la couverture « Famille » ;
- pour les procédures devant des juridictions internationales ou supranationales ;
- pour les litiges des bénéficiaires contre le TCS, TAS, Assista ou d'autres prestataires de services du TCS Livret Cyber Protection ainsi que les avocats, experts ou autres spécialistes auxquels ces derniers ou le bénéficiaire ont fait appel ;
- pour les actions en responsabilité, les procédures pénales ou pénales administratives et toute autre procédure similaire en relation avec les exclusions précitées.

III. Marche à suivre en cas de sinistre

15. Annonce

Le bénéficiaire déclare immédiatement le sinistre pour lequel il entend bénéficier de prestations via le formulaire en ligne sous www.tcs.ch/sinistre, par téléphone au 058 827 63 32.

Le bénéficiaire s'engage à fournir aux prestataires au moment de l'annonce toutes les informations, documents et justificatifs nécessaires et à suivre leurs instructions.

16. Devoir de diminuer le dommage

Le bénéficiaire est tenu de prendre toutes les mesures en vue de limiter les coûts des prestations ou du dommage ainsi que leur probabilité de survenance.

Si un mandat est confié à un tiers ou une action judiciaire ouverte avant que le prestataire de services n'ait donné son autorisation, il peut refuser en totalité la prise en charge des frais.

17. Violation des obligations

Si le bénéficiaire viole par sa faute ses obligations contractuelles ou légales, notamment son devoir de renseignement et de collaboration, les prestations peuvent être réduites ou entièrement refusées.

Le TCS se réserve le droit de résilier le contrat et d'exiger le remboursement des prestations déjà fournies si le bénéficiaire fait un usage abusif des prestations.

18. Choix de l'avocat en protection juridique

Lorsque la défense des intérêts du bénéficiaire le nécessite, Assista désigne un avocat de son réseau. Alternativement à cette proposition, le bénéficiaire peut, avec l'autorisation préalable d'Assista, choisir un autre avocat territorialement compétent. Si Assista n'est pas d'accord avec le choix du bénéficiaire, ce dernier peut proposer trois autres avocats, dont un doit être accepté. Les trois avocats proposés par le bénéficiaire ne doivent pas faire partie du même cabinet d'avocat.

Le bénéficiaire est tenu de délier l'avocat mandaté du secret professionnel à l'égard d'Assista. Il l'autorise à informer Assista sur 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 le bénéficiaire et Assista. Si une action civile doit être introduite, Assista se réserve, le cas échéant, d'en choisir le for.

19. Divergence d'opinion en protection juridique

En cas de divergence d'opinion entre le bénéficiaire et Assista concernant les chances de succès ou les mesures à prendre pour régler le cas couvert, Assista notifie sa posi-

tion sans retard et par écrit au bénéficiaire et l'informe de la possibilité qui lui est conférée de requérir une procédure arbitrale, dans les 90 jours à compter de la notification de la clause arbitrale. A compter de la réception de la prise de position d'Assista, le bénéficiaire est responsable de la défense de ses intérêts, en particulier il lui appartient de prendre toutes mesures utiles à la sauvegarde d'éventuels délais. Si le bénéficiaire ne requiert pas la procédure arbitrale pendant ce délai, elle est réputée y renoncer.

Les frais de la procédure arbitrale doivent être payés par avance par chaque partie à raison de la moitié chacune. 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.

Le bénéficiaire et Assista 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, le bénéficiaire engage un procès à ses frais et obtient, par un jugement définitif, un résultat qui lui 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.

IV. Glossaire

Le présent glossaire contient des définitions juridiquement contraignantes de certains termes utilisés dans les présentes conditions générales.

Catastrophe naturelle

Sont considérés comme catastrophes naturelles les événements naturels, soudains et inhabituels, pour lesquels les personnes concernées dépendent d'une aide extérieure (par ex. tremblements de terre, inondations, ouragans, etc.).

Les événements réguliers, tels que la canicule, le brouillard, les chutes de neige exceptionnelles qui peuvent entraîner par exemple la fermeture temporaire de routes ou d'aéroports, ne sont pas considérés comme des catastrophes naturelles.

Chantage

L'auteur d'un chantage vise à s'enrichir ou à enrichir un tiers par la violence ou la menace d'un dommage sérieux. Il convient de le distinguer de la contrainte dans la mesure où celle-ci n'exige pas une intention d'enrichissement illégitime (voir aussi l'article 156 du Code pénal suisse).

Contrainte

La contrainte désigne de manière générale l'utilisation de la violence ou de la menace pour obliger la victime à adopter un comportement contraire à sa volonté (voir aussi l'article 181 du Code pénal suisse).

Cyberattaque

Une cyberattaque est une tentative délibérée d'obtenir un accès non autorisé à des systèmes d'information informatiques, des réseaux ou des bases de données personnelles, dans le but de causer des dommages ou de manipuler ou de dérober des données sans autorisation.

Cybermobbing

Sous le terme cybermobbing on entend les insultes, menaces, humiliations ou harcèlement par le biais d'internet et des services de téléphonie mobile à l'encontre d'une victime, qui perdurent sur une longue durée.

Domicile

Le domicile d'une personne est le centre de ses intérêts. Il n'est pas déterminé par des caractéristiques purement formelles (par ex., déclarations d'arrivée et de départ auprès de la police, dépôt des papiers, exercices du droit de vote), mais par la situation effective dans son ensemble. Tous les éléments qui influencent les conditions de vie de l'extérieur, par ex. l'adresse pour la facture d'électricité et de téléphone, doivent donc être pris en considération.

Enfants de moins de 26 ans

Les enfants sont assurés jusqu'à la veille de leur 26^{ème} anniversaire inclus.

Infraction intentionnelle

Agit intentionnellement quiconque commet un délit avec conscience et volonté. L'auteur agit déjà intentionnellement lorsqu'il tient pour possible la réalisation de l'infraction et l'accepte au cas où celle-ci se produirait (Art. 12 al. 2 Code pénal suisse CP).

Logiciel

Le terme générique de logiciel décrit tous les éléments non physiques d'un ordinateur, d'un réseau informatique ou d'un appareil mobile. Il s'agit des programmes et des applications (comme le système d'exploitation) qui rendent l'ordinateur fonctionnel pour l'utilisateur.

Menace

La menace grave a pour but d'alarmer ou d'effrayer une personne. Il s'agit d'annoncer la survenance d'un préjudice objectivement de nature à éveiller la peur ou l'effroi (voir aussi l'article 180 du Code pénal suisse).

Ménage commun

Les personnes vivent en ménage commun, lorsqu'elles habitent dans la même unité d'habitation et qu'elles y partagent le centre principal de leur existence. Il n'est pas déterminé par des éléments purement formels (par exemple les annonces auprès du contrôle des habitants, l'adresse postale, l'exercice du droit de vote), mais sur la base de tous les facteurs concrets qui permettent de qualifier cette circonstance.

Usurpation d'identité sur internet

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

Valeur à neuf

Montant qui serait nécessaire, au moment du dommage, pour l'acquisition d'un nouveau logiciel aux caractéristiques comparables.

Valeur contractuelle

La valeur contractuelle (prix d'achat ou de service) correspond au montant brut de la facture, c'est-à-dire au montant de la facture incluant les éventuelles taxes, dépenses et frais.

Conditions générales de bolttech

Les prestations techniques sont fournies par bolttech (« nous ») aux clients éligibles du Touring Club Suisse (TCS). Il est soumis aux présentes conditions générales (« conditions ») et à la politique de confidentialité, qui sont des éléments contraignants de votre contrat.

bolttech fournit les services (« produits ») énumérés ci-dessous, qui font partie de l'Identity Protection Program (« IDP »). Les produits IDP sont accessibles via la plateforme « Protection Hub » et ne peuvent être utilisés que conformément aux conditions ci-dessous.

Veillez lire attentivement ces conditions avant de les accepter. Ces conditions expliquent qui nous sommes, comment nous fournissons les produits, comment vous et nous pouvons modifier ou résilier l'accord, ce qu'il faut faire en cas de problème et d'autres informations importantes. Si vous avez des questions ou des doutes, n'hésitez pas à nous contacter.

Informations sur bolttech et possibilités de contact

Qui sommes-nous? Nous sommes BOLTTECH SWITZERLAND AG, une société opérant sous le nom de bolttech, enregistrée en Suisse et dont le siège est situé Seefeldstrasse 283A, 8008 Zurich, Suisse.

Comment nous pouvons vous contacter. Si nous devons vous contacter, nous utiliserons la méthode de contact principale que vous avez enregistrée chez nous.

Notre accord avec vous et l'accès aux produits

Comment s'établit notre accord avec vous. Les présentes conditions définissent les conditions générales d'utilisation des produits IDP par vous en tant qu'utilisateur. Pour pouvoir utiliser les produits IDP, vous devez confirmer votre acceptation des présentes conditions et de la politique de confidentialité lorsque vous rejoignez le programme IDP. En faisant appel à notre assistance technique, en vous enregistrant sur la plateforme IDP et en utilisant nos produits, vous reconnaissez que cet accord est juridiquement contraignant. Les utilisateurs qui n'acceptent pas ces conditions ne sont pas autorisés à utiliser nos produits ni à recourir à nos services.

Si une disposition des présentes conditions est déclarée invalide par un tribunal compétent, la validité des autres dispositions n'en sera pas affectée.

Comment s'inscrire au programme IDP. TCS vous informera des possibilités d'inscription après l'achat réussi d'un produit correspondant. Si vous pouvez utiliser la procédure d'authentification unique (SSO) via le site web du TCS ou l'application TCS, vous devez d'abord vous y connecter à votre compte TCS, à partir duquel vous pourrez accéder à la plateforme IDP. Pour utiliser la surveillance de l'identité, vous devez indiquer les éléments à surveiller.

Quels produits et services pouvez-vous utiliser? L'accès aux produits IDP suppose que vous soyez en possession d'un TCS Livret Cyber Protection valable. En tant qu'utilisateur IDP, vous avez droit aux produits et/ou services inclus dans votre plan IDP.

Nous nous appuyons sur les informations que vous nous fournissez. En vous inscrivant sur la plateforme IDP et/ou en utilisant les produits IDP, vous confirmez que les informations que vous fournissez sont, à votre connaissance, exactes.

Activation de produits. Pour pouvoir utiliser certains des produits inclus dans votre programme IDP, vous devez activer les services correspondants en nous fournissant, ou en fournissant aux fournisseurs tiers que nous avons autorisés, des informations supplémentaires. La fourniture de ces informations est facultative. Si vous ne fournissez pas les informations demandées, il se peut que certains services ne soient pas disponibles ou que vous ne puissiez pas utiliser toutes les fonctionnalités. La description des produits et services ci-dessous indique clairement ceux qui nécessitent une activation.

Certaines fonctions des produits IDP peuvent être fournies par des fournisseurs tiers autorisés ; elles peuvent être soumises à des conditions supplémentaires qui vous seront indiquées lors de la première utilisation.

Utilisation des produits et services. Les produits et services sont exclusivement destinés à votre usage privé. Vous déclarez ne pas utiliser les services à des fins commerciales, professionnelles ou de revente.

A. Définitions

« **Programme** » désigne la combinaison de produits inclus dans votre IDP. Vous trouverez des détails à ce sujet sur la page « Détails du compte ».

« **Utilisateur** », « **vous** » ou « **votre** » désigne une personne individuelle qui a acheté un TCS Livret Cyber Protection

Définitions générales

Cybercriminalité : Toute activité criminelle menée sur les réseaux informatiques ou sur Internet, y compris le vol de données, le piratage et les attaques malveillantes.

Cyberassurance : Le TCS Livret Cyber Protection, le produit distribué en tant qu'intermédiaire par le TCS - Touring Club Suisse (TCS), dont le siège est à Vernier (Suisse), sous le numéro d'identification fédéral CHE-105.819.195. Les détenteurs de ce produit sont autorisés à bénéficier des services IDP mentionnés dans les présentes conditions.

Données : Toutes les informations et tous les documents, qu'ils contiennent ou non des données à caractère personnel, qui sont stockés sur des systèmes informatiques.

Suppression des données à caractère personnel sur Internet : Processus consistant à demander le retrait de données à caractère personnel de sites web en soumettant des demandes en ligne aux administrateurs des sites concernés.

Logiciel malveillant : Logiciel conçu pour infiltrer, endommager ou perturber les systèmes informatiques.

Aide en ligne : Assistance fournie à distance par des moyens numériques, sans intervention physique directe.

Données à caractère personnel : A le sens attribué à l'expression « données à caractère personnel » dans la loi fédérale suisse sur la protection des données et/ou dans le règlement général sur la protection des données (le cas échéant), ainsi que dans toute autre réglementation applicable.

Supports de stockage physiques : Le matériel, tel que des disques durs, des clés USB ou des cartes mémoire, utilisé pour stocker des données.

Phishing/pharming : Technique frauduleuse visant à inciter les internautes à divulguer des données personnelles (telles que des codes d'accès ou des mots de passe) et/ou bancaires en se faisant passer pour un tiers de confiance.

Récupération des données perdues : Un service qui permet de récupérer des données perdues à partir de supports de stockage physiques endommagés ou indisponibles grâce à une assistance en ligne.

Audit à distance : Une évaluation en ligne de logiciels ou de systèmes visant à détecter des vulnérabilités ou des failles de sécurité.

Logiciel sécurisé/non sécurisé : Un logiciel est considéré comme sécurisé s'il ne présente pas de vulnérabilités exploitables. En revanche, les logiciels non sécurisés présentent des failles de sécurité potentielles.

B. Services de prévention et de détection

1. **Assistance 24h/24 et 7j/7 :** Les spécialistes multilingues de la résolution des cyber-incidents de bolttech, ainsi que nos ressources en ligne, sont disponibles 24 heures sur 24 pour vous informer sur les cyber-incidents, vous donner des conseils sur la protection de votre identité et résoudre les problèmes qui peuvent survenir en rapport avec votre cybersécurité. Ce service couvre les incidents tels que le phishing, les logiciels malveillants ou les ransomwares, les attaques, la récupération de données et la gestion des données en ligne.

2. **Tableau de bord de surveillance de l'identité en ligne (ACTIVATION REQUISE) :** bolttech fournit un tableau de bord de surveillance en ligne qui vous permet de surveiller les risques liés à votre identité, d'obtenir des conseils sur la surveillance de l'identité et de réagir aux alertes de notre plateforme en ligne.

3. **Option de notification par e-mail** (ACTIVATION OBLIGATOIRE) : bolttech envoie des alertes par e-mail sur les activités suspectes, les mises à jour de compte, les problèmes de facturation et/ou les rapports trimestriels sur l'état des risques.

4. **Option de notification par SMS/texte** (ACTIVATION REQUISE et disponible uniquement dans certains pays) : bolttech propose des notifications par e-mail avec la possibilité d'ajouter des notifications par SMS/texte pour les activités suspectes, les mises à jour de compte, les problèmes de facturation et/ou les messages mensuels sur l'état des risques. Pour plus d'informations sur ces services, voir *Section G des présentes conditions, RESTRICTIONS ET EXCLUSIONS, 3. Conditions d'utilisation du service de notification par texte.*

5. **Surveillance de l'identité** (ACTIVATION REQUISE POUR RECEVOIR DES AVERTISSEMENTS) : Vous avez accès à la surveillance de l'identité (« Identity Monitoring ») : par l'intermédiaire de notre fournisseur tiers autorisé, nous effectuons des recherches sur le web profond et le dark web afin de détecter les identifiants de connexion compromis et les utilisations potentiellement malveillantes de vos informations personnelles, et nous vous avertissons par courrier électronique afin que vous puissiez prendre des mesures immédiates. Exemples d'alertes :

- Données de connexion compromises : si des noms d'utilisateur, des adresses électroniques ou des mots de passe sont apparus dans une fuite de données, dans des réseaux de zombies malveillants ou sur des forums criminels.
- Activités sur le marché noir en rapport avec vos informations personnelles.

C. Produit : services de résolution des cyber-incidents

Si vous êtes victime d'un cyber-incident, nos services de résolution des cyber-incidents peuvent vous aider. Après notification d'un cyber-incident et réception d'un formulaire d'autorisation dûment rempli et signé par un utilisateur autorisé, nous traitons tout cyber-incident comme une urgence et prenons les mesures nécessaires pour réparer les dommages survenus ou en prévenir d'autres :

Spécialistes de la résolution des cyber-incidents 24/7/365 : Notre équipe de spécialistes de la résolution des cyber-incidents est à votre disposition 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, tout au long de l'année, pour résoudre votre cyber-incident et prévenir d'autres dommages.

Récupération de données perdues sur des supports de stockage physiques (non disponibles ou endommagés)

Notre équipe est disponible en ligne 24 heures sur 24 pour récupérer les données perdues sur des supports de stockage physiques indisponibles ou endommagés. Ce service comprend :

Analyse de l'état du support concerné (par ex. disque dur, clé USB, carte mémoire) afin de déterminer la faisabilité de la récupération des données.

– **Utilisation de techniques spécialisées pour la récupération de données à distance.** Exemple : il peut être recommandé d'utiliser un logiciel de récupération, celui-ci recevant une assistance à distance pour extraire les fichiers endommagés.

Assistance technique pour la suppression des données personnelles sur Internet

Notre équipe de spécialistes de la résolution des cyber-incidents est disponible en ligne 24 heures sur 24 pour vous aider à supprimer des données personnelles sur Internet. Ce service comprend :

- **Analyse des données à supprimer et identification des sites web pertinents.**
- **Aide pour l'envoi de demandes de suppression aux administrateurs de sites web, conformément à la réglementation en vigueur.** Exemple : vous recevrez de l'aide pour créer des demandes à des réseaux sociaux afin de supprimer des photos ou des publications indésirables.

Assistance technique en cas de cyber-criminalité ou de cyberattaque

Notre équipe de spécialistes de la résolution des cyber-incidents est disponible en ligne 24 heures sur 24 pour faire face à la cyber-criminalité ou aux cyberattaques. Ce service comprend :

- Analyse de l'incident afin de déterminer la nature de la cyberattaque subie. Exemple : une analyse pourrait montrer que des comptes de messagerie ont été compromis par un accès non autorisé.
- Conseils sur la sauvegarde des données et la restauration des systèmes affectés. Exemple : des recommandations peuvent être faites sur la réinitialisation des mots de passe, l'activation de l'authentification à deux facteurs et la restauration de systèmes à partir de sauvegardes sécurisées.
- Aide à la mise en œuvre de mesures correctives et au renforcement de la sécurité.

Assistance technique en cas de phishing ou de pharming

Notre équipe de spécialistes de la résolution des cyber-incidents est disponible en ligne 24 heures sur 24 pour gérer les attaques de phishing/pharming et répondre aux tentatives de fraude. Ce service comprend :

- Identification des techniques de phishing/pharming utilisées. Exemple : le service peut identifier les e-mails frauduleux qui prétendent provenir de votre banque et tentent de vous soutirer des informations personnelles.
- Conseils pour sécuriser vos données personnelles. Exemple : les recommandations pourraient inclure la modification des mots de passe des comptes concernés et la prise de contact avec les institutions compétentes pour signaler l'incident.

– Aide à l'élimination des menaces potentielles liées aux tentatives de phishing/pharming.

Suppression des logiciels malveillants

Notre équipe de spécialistes de la résolution des cyber-incidents est disponible en ligne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour détecter et supprimer tout logiciel malveillant présent sur les appareils des utilisateurs. Ce service comprend :

- Analyses des appareils pour identifier des logiciels malveillants. Exemple : une analyse peut détecter un ransomware actif sur votre ordinateur.
- Suppression des menaces détectées à l'aide de logiciels spécialisés. Exemple : un programme de suppression des logiciels malveillants peut être appliqué à distance afin d'éliminer les menaces identifiées.
- Conseils pour protéger les appareils contre les infections futures. Exemple : ces recommandations pourraient inclure l'installation d'un logiciel antivirus à jour et l'activation de mesures de protection supplémentaires telles que des pare-feu.

Veillez vous référer à la section G des présentes conditions concernant les limitations et les exclusions des services de résolution des cyber-incidents.

D. Conditions d'annulation

L'accès à la plateforme IDP peut être résilié à tout moment par les utilisateurs. Pour résilier votre accès à la plateforme IDP, veuillez-vous rendre sur la page « Contact » de la plateforme. Pour toute demande de résiliation, veuillez nous contacter par téléphone ou par e-mail aux coordonnées indiquées sur la page de contact de la plateforme. La résiliation prend effet immédiatement à la réception de la demande téléphonique ou écrite de l'utilisateur (la « date de résiliation »), ce qui signifie que le contrat est résilié et que vous n'avez plus accès à la plateforme IDP ni aux services associés.

Veillez noter que cette résiliation se limite uniquement à l'accès à la plateforme IDP. Votre TCS Livret Cyber Protection reste par ailleurs valable et vous restez redevable du paiement de la rétribution au TCS tant que vous n'avez pas résilié le TCS Livret Cyber Protection dans les formes et les délais prévus par les Conditions générales du TCS.

E. Suspension des produits et des services

Les raisons pour lesquelles nous pouvons suspendre ou limiter la fourniture des produits ou des services :

Nous pouvons suspendre ou limiter la fourniture des produits et services pour une ou plusieurs des raisons suivantes :

- a. pour corriger des problèmes techniques sur l'équipement ou le logiciel identifiés lors de l'utilisation des produits et services, ou pour apporter des modifications ou des améliorations techniques mineures ;
- b. pour mettre à jour les produits ou les services afin de tenir compte des modifications apportées aux lois et aux exigences réglementaires applicables ;

c. pour répondre de manière proportionnée aux menaces qui affectent la sécurité des produits, des services et de vos informations personnelles ; et

d. pour nous conformer à des obligations qui nous ont été imposées ou à une décision ou mesure prise par une autorité compétente, un tribunal ou un organe de médiation.

F. Modifications des produits, des services et des présentes conditions générales

Nous pouvons adapter nos produits et services ainsi que les présentes conditions par notification écrite. Nous nous réservons le droit de modifier les produits, les services et les présentes conditions à tout moment en vous envoyant une notification écrite.

G. Restrictions et exclusions

1. Restrictions générales

Pas d'accès continu : Nous ne pouvons pas garantir que l'accès aux produits et services sera toujours disponible, ininterrompu et irréprochable. Par exemple, l'accès au logiciel ou à certaines fonctions peut être limité pendant des travaux de maintenance ou pour d'autres raisons techniques.

Sécurité de vos appareils : Nous prendrons des mesures raisonnables pour nous assurer que nos produits et services soient sûrs et ne contiennent pas de virus ou d'autres codes nuisibles, destructeurs ou perturbateurs. Cependant, nous ne pouvons pas garantir la sécurité de votre ordinateur, de vos appareils ou des contenus numériques qui s'y trouvent (par exemple, vos données ou vos logiciels). Vous devez donc prendre des mesures raisonnables pour les protéger, par exemple en mettant à jour votre système d'exploitation et en utilisant des logiciels antivirus, anti-spyware et pare-feu.

Vous restez entièrement et personnellement responsable de la prise de mesures appropriées pour protéger vos données et appareils.

En particulier, vous reconnaissez votre responsabilité :

– pour la protection de votre identité et de vos données ; vous ne devez pas compter uniquement sur notre soutien technique pour cela.

– pour une utilisation prudente de votre identité et de vos données sur Internet.

Nous nous engageons à faire tout ce qui est en notre pouvoir pour garantir l'accès et le fonctionnement de la résolution des cyber-incidents. Nous ne pouvons toutefois pas garantir une sécurité absolue des données et des appareils ou la détection systématique d'événements dommageables.

Sanctions : Nous pouvons restreindre ou bloquer votre accès au programme IDP et aux services si vous tentez d'y accéder depuis un pays ou un territoire soumis à des sanctions, même si vous n'y séjournez que temporairement.

2. Limitations des services de résolution des cyber-incidents (CIRSP)

Aucune prestation n'est fournie en cas d'événements ou de circonstances CIRSP liés à :

1. Participation à des actes dangereux en pleine connaissance des risques encourus.
2. Journalistes, activités journalistiques et/ou publications.
3. Événements circonstances résultant d'un acte ou d'une omission intentionnels ou dus à une négligence grave ou à un manquement au devoir de diligence habituel.
4. Événements ou circonstances en rapport avec des opérations ou des objets illégaux.
5. Cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, notamment du fait d'interdictions édictées par des autorités locales, nationales ou internationales.
6. Événements ou circonstances en rapport avec des médias non numériques (presse écrite, radio, télévision).
7. Frais de toute nature.

CIRSP ne couvre pas les catégories d'objets connectés suivantes :

1. Maisons intelligentes : thermostats, assistants personnels, caméras de sécurité, serrures, ampoules et éclairage, prises de courant, réfrigérateurs intelligents.
2. Appareils ménagers, de cuisine ou de jardinage.
3. Véhicules motorisés soumis aux règles de la circulation routière, aérienne et maritime.

Exclusions spécifiques, en plus des exclusions générales pour CIRSP :

1. Déplacements de spécialistes (tous les services sont fournis exclusivement en ligne).
2. Incidents liés à un logiciel non standard ou à une extension de produit personnalisable.
3. Incidents liés à des objets, des licences ou des données n'appartenant pas à l'utilisateur.
4. Les frais et dépenses supplémentaires liés à l'assistance à la résolution d'un incident sont à la charge du client.

Des exclusions spécifiques, en plus des exclusions générales pour la récupération de données, concernent :

1. Les coûts d'acquisition des licences perdues.
2. Les véhicules à moteur de tous types, y compris leurs systèmes de stockage et leurs ordinateurs de bord.
3. Les objets connectés, tels que des appareils ménagers, de jardinage et de cuisine.
4. Les coûts de récupération ou de nouvelle acquisition de données.
5. Les frais de remplacement d'un objet lorsque la récupération des données, la suppression des logiciels malveillants et

la réinstallation du système ne suffisent pas à rendre l'objet connecté à nouveau fonctionnel.

6. Les événements résultant d'une cyber-guerre.
7. Les événements lors desquels l'objet infecté à restaurer appartient à un client dont le compte sur des réseaux sociaux compte plus de 5 000 abonnés (amis, connexions, etc.).
8. La valeur des données endommagées ou perdues n'est pas assurée.

Dans ces cas, bolttech n'est tenu qu'à un « effort de bonne foi », et non à une obligation « absolue » de résultat, et décline toute responsabilité quant aux dommages matériels, aux pertes financières ou, plus généralement, aux conséquences des événements suivants :

1. Actions ou omissions d'un fournisseur tiers ou d'un partenaire.
2. Retards, informations inexactes ou de mauvaise qualité ou défauts des objets et/ou services achetés.
3. Impossibilité de contacter le prestataire tiers.
4. Les services ne peuvent pas être garantis si des conditions telles qu'une guerre, des catastrophes ou de l'instabilité politique rendent la fourniture des services difficile ou impossible. Dans de tels cas, bolttech se réserve le droit de suspendre, de limiter ou de mettre fin à ses services dans un territoire si des émeutes, des troubles civils, des insurrections militaires, une guerre, des actes de terrorisme, des conflits sociaux, des grèves, des accidents nucléaires, des catastrophes naturelles, des cas de force majeure ou des ordres des autorités publiques empêchent la fourniture complète des services.
5. bolttech n'est pas responsable de l'absence de fourniture ou du retard dans la fourniture des services si ceux-ci sont causés par des circonstances hors de son contrôle, y compris, mais sans s'y limiter, des conflits de travail, des émeutes, des troubles civils, des guerres, des actes de terrorisme, des accidents nucléaires, des catastrophes naturelles, des cas de force majeure, l'inscription sur une liste de sanctions économiques ou commerciales ou l'interdiction de la fourniture des services par des lois ou réglementations locales.

3. Conditions d'utilisation du service de notification par texte

1. Vous avez le droit de vous inscrire à notre service de notification par texte (le « service »), qui vous permet de recevoir des notifications importantes par SMS sur votre téléphone portable, au sujet de la protection de vos données et de votre identité. Les messages sont envoyés par bolttech et peuvent contenir des alertes concernant des activités suspectes liées à votre identité, votre dossier de crédit, votre situation mensuelle ou des informations liées à votre compte.

2. Pour recevoir des SMS via notre service, vous devez d'abord vous inscrire et vérifier votre numéro de téléphone.
3. En nous autorisant à vous envoyer des notifications par SMS, vous acceptez qu'en plus des notifications par SMS, nous puissions continuer à vous envoyer des notifications et d'autres communications via l'adresse e-mail ou le numéro de téléphone que vous nous avez fournis ou via d'autres canaux dont vous et nous convenons par écrit, jusqu'à ce que vous nous informiez que vous ne souhaitez plus recevoir de notifications via les canaux que vous avez choisis. Vous comprenez et acceptez que les notifications par SMS que nous envoyons ne sont pas cryptées. Vous devez toujours prendre des mesures pour protéger contre les accès non autorisés votre adresse électronique et tout appareil que vous utilisez pour recevoir ces notifications.
4. Le nombre de notifications par SMS que nous vous envoyons varie en fonction du type de notifications que vous avez choisi et de l'activité liée à votre compte.
5. Des frais peuvent s'appliquer aux SMS, y compris d'éventuels frais d'itinérance, en fonction des tarifs et des frais de votre opérateur de téléphonie mobile. Il se peut que votre opérateur vous facture des frais pour les SMS et les plans de données. L'envoi de SMS peut être affecté ou empêché par des erreurs techniques ou d'autres problèmes dont nous ou des tiers avons

connaissance, ou par des problèmes liés à votre opérateur de téléphonie mobile ou à votre appareil mobile. Nous ne sommes pas responsables de ces erreurs, problèmes ou dysfonctionnements, qui échappent à notre contrôle raisonnable et affectent la réception des notifications par SMS.

H. Notre responsabilité en cas de perte ou de dommage que vous pourriez subir

Pertes dont nous ne sommes pas responsables :

Nous n'assumons aucune responsabilité pour les pertes de bénéfices ou de revenus, les pertes d'utilisation, les pertes commerciales, les opportunités manquées ou toute perte ou tout dommage indirects et/ou qui n'étaient pas raisonnablement prévisibles au moment de la conclusion des présentes conditions. Nous ne sommes pas responsables des pertes de données, y compris de données à caractère personnel ou d'autres informations de quelque nature que ce soit, contenues dans des bases de données, des supports de stockage physiques ou des appareils pour lesquels une assistance est demandée.

Nous ne sommes pas responsables des retards échappant à notre contrôle raisonnable :

Nous ferons de notre mieux pour vous fournir les produits et services disponibles. Toutefois, il peut y avoir des retards ou des

périodes pendant lesquelles les produits ou services ne sont pas disponibles en raison d'événements indépendants de notre volonté raisonnable. Si la mise à disposition des produits ou services est retardée par un événement indépendant de notre volonté, nous vous en informerons dès que possible et prendrons des mesures pour minimiser l'impact du retard. Tant que nous le faisons, nous ne sommes pas responsables des retards causés par cet événement. Toutefois, si le retard est important, vous pouvez nous contacter pour mettre fin à l'accord.

Engagement à faire de notre mieux :

Notre obligation en ce qui concerne les services demandés se limite à faire tout notre possible. Nous ne pouvons pas garantir une protection absolue des données et des appareils ou une détection systématique des événements nuisibles. En aucun cas une solution définitive au problème signalé n'est garantie.

I. Protection des données

Dans le cadre de l'utilisation du programme, vos données personnelles font l'objet d'un traitement.

Pour plus d'informations sur la manière dont vos données personnelles sont traitées, veuillez consulter la politique de confidentialité.