



**Conditions générales**

Édition 01.11.2017

**Business One**

Assistance «Technologique»



# Sommaire

<b>Introduction</b>	<b>4</b>
Introduction .....	4
Règles à observer en cas de demande d'assistance .....	4
Horaires d'intervention .....	4
<b>A Définitions</b>	<b>5</b>
A1 Validité .....	5
A2 Société assurée.....	5
A3 Suisse .....	5
A4 Étendue territoriale .....	5
A5 Hardware.....	5
A6 Software .....	5
A7 Cybersécurité .....	5
<b>B Prestations</b>	<b>6</b>
B1 Cadre général.....	6
B2 Prestations "Assistance" .....	6
B3 Prestations "Cyber" .....	7
B4 Prestations "Cyber Check" .....	7
<b>C Dispositions générales</b>	<b>8</b>
C1 Responsabilités et obligations des parties .....	8
C2 Confidentialité.....	8
C3 Exclusions .....	8
C4 Circonstances exceptionnelles .....	9
C5 Subrogation .....	9
C6 Double assurance .....	9
C7 Prescription .....	9
C8 For.....	9
C9 Bases légales complémentaires .....	9

# Introduction

## Introduction

Les présentes conditions générales d'assurances (CGA) déterminent les prestations d'assistance garanties et fournies par Europ Assistance (Suisse) SA, respectivement ses prestataires de service, et assurées par la VAUDOISE GENERALE, Compagnie d'Assurances SA.

Les prestations d'Europ Assistance sont fournies sous le nom de Vaudoise Assistance.

## Règles à observer en cas de demande d'assistance

Afin de permettre à Vaudoise Assistance en partenariat avec Europ Assistance d'intervenir, il faut :

- **annoncer le cas sans attendre :**
  - en Suisse : 0800 811 911
  - depuis l'étranger: +41 21 618 88 88
  - par fax : +41 21 618 85 16
  - par email : [assistance@vaudoise.ch](mailto:assistance@vaudoise.ch)
- obtenir l'**accord préalable** de Vaudoise Assistance avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense ;
- **se conformer aux solutions préconisées** par Vaudoise Assistance ;
- **fournir** à Vaudoise Assistance, Place de Milan, Case postale 120, CH - 1001 Lausanne, **tous les justificatifs originaux** des dépenses dont le remboursement est demandé.

## Horaires d'intervention

**Assistance, art. B2 CGA**

De 8h à 20h (heure locale en Suisse) du lundi au vendredi, à l'exception des jours suivants : Nouvel An, Ascension, Fête nationale et Noël

**Cyber, art. B3 CGA**

24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

**Cyber Check, art. B4 CGA**

De 8h à 20h (heures locales Suisse) du lundi au vendredi, à l'exception des jours suivants : Nouvel An, Ascension, Fête nationale et Noël

# A Définitions

<b>A1 Validité</b>	La garantie du volet Assistance « Technologique » est liée à la présence de la couverture d'assurance Cyber prévue dans le contrat Business One Assurance Inventaire.
<b>A2 Société assurée</b>	Il s'agit du preneur d'assurance.  La société assurée doit obligatoirement être domiciliée en Suisse.
<b>A3 Suisse</b>	Par Suisse, il faut entendre le territoire suisse et le Liechtenstein.
<b>A4 Étendue territoriale</b>	Les prestations d'assistance technologique sont rendues : En Suisse : <ul style="list-style-type: none"><li>• au(x) lieu(x) du risque assuré(s) dans le contrat d'assurance générateur du droit à la prestation d'assistance.</li></ul>
<b>A5 Hardware</b>	Il faut entendre par hardware tout le matériel électronique appartenant à la société assurée et qui a été développé et est utilisé pour un usage professionnel.
<b>A6 Software</b>	Il faut entendre par software tout logiciel, soit les programmes et applications standard qui ont été fabriqués et sont utilisés pour un usage professionnel ou qui sont nécessaires au fonctionnement du matériel à usage professionnel.
<b>A7 Cybersécurité</b>	Ensemble des outils, dispositifs, concepts et mécanismes de sécurité, méthodes de gestion des risques, actions, formations, bonnes pratiques et technologies qui peut être utilisé pour protéger le hardware ou le software (connectés directement ou indirectement à un réseau).

## B Prestations

### B1 Cadre général

#### 1. Utilisation professionnelle

Les prestations d'assistance technologique sont accordées dans le cadre d'une utilisation professionnelle du hardware et du software.

En cas de demande de prestations d'assistance, la société assurée doit être atteignable par un numéro de téléphone suisse.

La présence de modes d'emploi disponibles librement sur Internet est une condition à l'octroi de prestations d'assistance au sens de l'art. B2 CGA ci-dessous.

#### 2. Sauvegarde

Avant toute demande d'assistance technologique, la société assurée doit vérifier qu'une sauvegarde récente et complète des données (fichiers et logiciels enregistrés sur l'appareil, resp. les appareils) a été effectuée sur un support de données externe. La société assurée doit être en mesure de mettre à disposition de la Vaudoise ses backups ou autre solution similaire (du type i-cloud) permettant la sauvegarde des données de manière régulière.

#### 3. Accès à l'infrastructure informatique

Sur demande, la société assurée doit transmettre l'ensemble des informations permettant à Vaudoise Assistance de pouvoir intervenir (mots de passe, etc.).

### B2 Prestations "Assistance"

#### 1. Mise à disposition du service

Dans les limites des horaires d'intervention, la société assurée peut faire appel à l'assistance au maximum 6 fois par année civile.

#### 2. Support informatique à distance

Vaudoise Assistance offre une aide et un support technique dans le domaine de la technologie informatique à usage professionnel afin de trouver avec la société assurée des solutions aux problèmes liés à :

- l'utilisation de hardware et de software ;
- la suppression des programmes malveillants (virus, logiciel espion, etc.) ;
- l'installation et désinstallation des logiciels, des mises à jour ou des packs de services ;
- l'installation et configuration de systèmes d'exploitation, d'applications, de matériels (smartphones, etc.) et de périphériques (imprimante, scanner, etc.).

Vaudoise Assistance peut également donner des conseils d'ordre général en matière de hardware, software, Internet, téléphonie, serveurs, périphériques, sauvegarde des données et sécurité.

Les prestations peuvent être fournies soit par :

- téléphone ;
- e-mail ;
- session à distance en cas de nécessité d'une intervention directe sur le matériel de la société assurée (connexion via Internet).

#### 3. Aide pour la sauvegarde des données

Vaudoise Assistance aide la société assurée à installer, à mettre en service et à contrôler une sauvegarde de données en ligne mais également à restaurer les données après une perte de celles-ci.

#### 4. Cybersécurité

Vaudoise Assistance propose un conseil lors de l'évaluation des risques d'ordre général liés à l'utilisation d'Internet mais également un support pour des éventuelles mesures pouvant être prises par la société assurée. L'éventuel coût des mesures préconisées par Vaudoise Assistance est à la charge de la société assurée.

#### 5. Exclusion

*Aucune prestation d'assistance informatique n'est réalisée au lieu du risque de la société assurée.*

<b>B3 Prestations "Cyber"</b>	<b>1. Support en cas d'incident</b>	<p>Vaudoise Assistance offre un support immédiat en cas de cyberattaque, brèche détectée ou tout incident lié au fonctionnement des outils informatiques (y compris site web), causé par une intervention extérieure et entravant l'activité de la société ; le support consiste en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'élimination de la menace et préservation des données permettant de protéger ou rétablir la capacité de travail de la société assurée ;</li> <li>• la suppression des programmes malveillants (virus, logiciel espion, etc.) ;</li> <li>• la récupération des données perdues, volées ou endommagées suite à l'incident.</li> </ul>
	<b>2. Modalités d'intervention</b>	<p>Les prestations peuvent être fournies par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• téléphone ;</li> <li>• e-mail ;</li> <li>• session à distance en cas de nécessité d'une intervention directe sur le matériel de la société assurée (connexion via Internet) ;</li> </ul> <p>ou, en fonction des besoins,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• au lieu du risque de la société assurée.</li> </ul> <p>La société assurée doit avertir immédiatement (par téléphone ou par mail) Vaudoise Assistance de tout incident. Après analyse de la gravité de la situation, Vaudoise Assistance décide des mesures à prendre.</p>
	<b>3. Limites de couverture</b>	<p>Les prestations sont fournies dans les limites de la couverture et de la somme d'assurance figurant dans la police Business One Assurance Inventaire sous la rubrique "Cyber".</p>
<b>B4 Prestations "Cyber Check"</b>	<b>1. Mise à disposition du service</b>	<p>Cette prestation exclusive peut être délivrée à l'initiative de Vaudoise Assistance lors d'actions spécifiques afin que la société assurée puisse contrôler la sécurité de son environnement informatique (Cyber Sécurité).</p> <p>La prestation "Cyber Check" comprend 1 Website check et/ou 1 Security check selon les modalités ci-après.</p>
	<b>2. Website check</b>	<p>Vaudoise Assistance effectue une analyse du site web de la société assurée afin de détecter les principales failles et lacunes en matière de sécurité (risque d'intrusion, etc.), accessibilité et impression.</p> <p>Un rapport est établi par Vaudoise Assistance et des propositions de mesures sont fournies à la société assurée.</p>
	<b>3. Security check</b>	<p>Vaudoise Assistance effectue, sur demande de la société assurée et en collaboration avec elle, un contrôle de sécurité permettant de détecter les principales faiblesses et lacunes en matière de sécurité informatique.</p> <p>Un rapport est établi par Vaudoise Assistance et des propositions de mesures sont fournies à la société assurée.</p>
	<b>4. Modalités d'intervention</b>	<p>Les prestations peuvent être fournies par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• téléphone ;</li> <li>• e-mail ;</li> <li>• session à distance en cas de nécessité d'une intervention directe sur le matériel de la société assurée (connexion via Internet).</li> </ul>
	<b>5. Exclusions</b>	<p><i>Aucune prestation d'assistance n'est réalisée au lieu du risque de la société assurée.</i></p> <p><i>Les coûts des éventuelles mesures proposées, visant à renforcer la sécurité de l'environnement informatique de la société assurée, ne sont pas couverts par Vaudoise Assistance et restent à la charge de la société assurée.</i></p>

## C Dispositions générales

### C1 Responsabilités et obligations des parties

#### 1. Obligations de la société assurée

La société assurée doit être en possession de toutes les licences de logiciels nécessaires. Lors de l'intervention de Vaudoise Assistance, il se peut que les informations relatives à ces licences soient nécessaires. Si la société assurée ne dispose d'aucune licence, Vaudoise Assistance l'aide dans ses démarches d'acquisition.

#### 2. Engagements et responsabilité de Vaudoise Assistance

Vaudoise Assistance fait preuve de toute la diligence nécessaire afin de trouver des solutions à l'assistance demandée par la société assurée. Elle ne peut toutefois garantir un résultat et décline toute responsabilité en cas d'absence de solution. Si le problème persiste malgré les prestations octroyées par Vaudoise Assistance, cette dernière indique un prestataire externe qui, si la société assurée le souhaite, peut travailler à la résolution du problème. Le coût de l'intervention de ce prestataire externe est à la charge de la société assurée.

Vaudoise Assistance exclut toute responsabilité si la société assurée ne respecte pas ses obligations dont, notamment, la sauvegarde récente et complète des données (fichiers et logiciels enregistrés sur l'appareil, resp. les appareils) sur un support de données externe.

Vaudoise Assistance ne saurait être responsable, pour quelle que raison que ce soit, de la perte ou de l'endommagement des données de la société assurée. La société assurée prendra toutes les précautions d'usage pour assurer préalablement à toute intervention la sauvegarde de ses données personnelles.

Vaudoise Assistance décline toute responsabilité pour tout dommage (y compris la perte de données) lié à une mauvaise utilisation du hardware ou du software par la société assurée.

Vaudoise Assistance n'assume aucune garantie ni responsabilité pour le fonctionnement du hardware et du software.

### C2 Confidentialité

Les données sont traitées de manière confidentielle et dans le respect de la Loi fédérale sur la protection des données (LPD).

Vaudoise Assistance garantit la confidentialité des informations partagées avec elle pour la fourniture des prestations d'assistance technologique. Demeurent toutefois réservées les obligations découlant du cadre légal ou d'une requête d'autorité.

La réalisation des prestations de services d'assistance technologique s'opère par le biais de connexions sécurisées.

### C3 Exclusions

*Sont exclus de la couverture accordée par les présentes CGA :*

- *les solutions logicielles personnalisées, comme par exemple l'extension des produits Office, ne sont pas prises en charge dans le cadre des prestations Assistance ;*
- *l'assistance technologique pour du hardware et du software pour toute activité hors cadre professionnel ;*
- *la tâche d'installation, maintenance et entretien de réseaux, serveurs, systèmes de téléphonie et autres infrastructures ;*
- *la prise en charge de l'administration et la sauvegarde de données ;*
- *les frais engagés sans l'accord de Vaudoise Assistance et/ou non expressément prévus par les présentes CGA ;*
- *les frais non justifiés par des documents originaux ;*
- *les sinistres en dehors des dates de validité du contrat ;*
- *les conséquences d'actes intentionnels ou frauduleux de la part de la société assurée, resp. de ses employés.*

#### **C4 Circonstances exceptionnelles**

Le fait de grève ne constitue pas une raison de déclenchement des services de Vaudoise Assistance et ne peut donner lieu à une prise en charge.

Vaudoise Assistance ne peut être tenue pour responsable des manquements à l'exécution des prestations dus à des événements tels que guerre civile ou étrangère, instabilité politique notoire, émeutes, actes de terrorisme, mouvements populaires, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, que celle-ci soit nominative ou générale, grèves, éruptions volcaniques, tremblements de terre, éboulements de rochers, glissements de terrain, avalanches, tempêtes, cyclones, inondations, hautes eaux, désintégration du noyau atomique ou autres cas de force majeure, ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes.

#### **C5 Subrogation**

Vaudoise Assistance est subrogée, à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle, dans les droits et actions de la société assurée, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

#### **C6 Double assurance**

Si, pour une même cause, une société assurée a déjà fait appel à des prestations découlant d'un autre contrat d'assistance, Vaudoise Assistance n'interviendra qu'à titre subsidiaire pour la partie de ses prestations qui excède celles de l'assisteur appelé en premier lieu.

#### **C7 Prescription**

Toute action dérivant de ces CGA est prescrite dans un délai de 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

#### **C8 For**

La société assurée ou son ayant droit peut tenter une action contre la VAUDOISE GENERALE, Compagnie d'Assurances SA à Lausanne ou à son domicile en Suisse.

#### **C9 Bases légales complémentaires**

Le droit suisse est applicable. Les dispositions de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) sont au surplus applicables. S'agissant de prestations complémentaires offertes à l'assurance de base, le contrat d'assurance de base, générateur du droit à l'assistance, ne peut toutefois être résilié lors de l'octroi de prestations relatives aux présentes CGA.