

Conditions générales d'assurance (CGA)

# Assurance Cyber Entreprises /

Edition 01.2018



# Table des matières

## Partie A Conditions-cadres du contrat d'assurance

---

A 1	Etendue du contrat	4
A2	Validité territoriale	4
A3	Validité temporelle	4
A4	Durée du contrat	4
A5	Résiliation du contrat	4
A6	Primes	4
A7	Sommes d'assurance et limitations de prestations	5
A8	Franchise	5
A9	Devoirs de diligence et obligations	5
A10	Obligations d'informer	5
A11	Aggravation du risque	5
A12	Principauté de Liechtenstein	6
A13	Droit applicable et for:	6
A14	Sanctions	6

## Partie B Etendue de l'assurance

---

B1	Cyberévénement causant un dommage propre	7
B2	Cyberévénement engageant la responsabilité civile	9
B3	Gestion de crise	10
B4	Manipulation de l'e-banking ou du système de paiement en ligne	10

## Partie C Exclusions générales

---

C1	Exclusions générales	11
----	----------------------	----

## Partie D Sinistre

---

D1	Obligations	12
D2	Prescription et péremption	12

## Partie E Définitions

---

Définitions	13
-------------	----

## Partie F Protection des données

---

Protection des données	15
------------------------	----

# L'essentiel en bref

Conformément à l'art. 3 de la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA), le présent aperçu vous informe brièvement sur les principaux éléments du contrat d'assurance. Après la conclusion du contrat d'assurance, les droits et obligations des parties sont régis notamment par la proposition, la police, les conditions générales d'assurance et les prescriptions légales.

## Qui est l'assureur?

L'assureur est AXA Assurances SA, General-Guisan-Strasse 40, 8401 Winterthur (ci-après «AXA»), société anonyme filiale du Groupe AXA et dont le siège est à Winterthur.

## Qu'est-ce qui est assuré?

Cyberévénement causant un dommage propre: la reconstitution des données électroniques.

La perte de revenus et les frais supplémentaires engendrés par une perte d'exploitation résultant d'un dommage assuré sont également assurés.

Cyberévénement engageant la responsabilité civile: les prétentions en dommages-intérêts formulées à l'encontre du preneur d'assurance ou d'une personne assurée en vertu de dispositions légales de responsabilité civile pour des préjudices de fortune. En font partie les prétentions découlant de

- la destruction, l'endommagement, la modification, l'indisponibilité ou la perte de données de tiers qui se trouvaient en possession du preneur d'assurance ou d'une personne à qui le preneur d'assurance les avait confiées;
- la destruction, l'endommagement, la modification, l'indisponibilité ou la perte de données dans les systèmes informatiques de tiers;
- les violations de la protection des données;
- la violation de l'obligation de confidentialité ou la perte d'informations confidentielles.

Système de paiement en ligne: les préjudices de fortune découlant de la manipulation de l'e-banking ou du système de paiement en ligne.

## Quelles sont les principales exclusions?

Ne sont pas assurées, entre autres, les prétentions découlant de

- dommages résultant d'événements de guerre, de troubles intérieurs ou de terrorisme;
- l'utilisation volontaire de copies piratées par le preneur d'assurance ou une personne assurée;
- dommages corporels et matériels;
- dommages en relation avec des monnaies virtuelles.

L'étendue exacte de la couverture est indiquée dans la police et dans les présentes CGA.

## Quelles sont les prestations servies par AXA?

En relation avec un cyberévénement causant un dommage propre assuré, AXA indemnise les frais de reconstitution des données assurées, les frais d'élimination des logiciels malveillants du système informatique du preneur d'assurance ainsi que les pertes de revenus et les frais supplémentaires assurés.

En relation avec un cyberévénement engageant la responsabilité civile assuré, AXA verse le montant que le preneur d'assurance est tenu de payer au lésé à titre d'indemnité dans les limites de la couverture d'assurance et de la responsabilité civile légale.

L'indemnité est limitée par la somme d'assurance indiquée dans la proposition et dans la police pour chaque groupe ou module de couverture.

Une éventuelle franchise et d'éventuelles limitations de prestations sont mentionnées dans la proposition et dans la police.

## Quel est le montant de la prime et quand est-elle échue?

La prime et son échéance sont consignées dans la proposition et dans la police.

## Quelles sont les principales obligations du preneur d'assurance?

Le preneur d'assurance doit notamment

- effectuer une sauvegarde complète des données au moins une fois par semaine et contrôler leur reconstitution;
- conserver les sauvegardes des données, les logiciels et les licences de telle manière qu'ils ne puissent pas être endommagés ou détruits avec les originaux;
- utiliser et tenir à jour des systèmes de protection (p. ex. programmes de protection Internet, logiciels antivirus, pare-feu).

## Quand débute et quand prend fin la couverture d'assurance?

La couverture d'assurance débute à la date indiquée dans la proposition et dans la police. AXA peut refuser la proposition jusqu'à la remise de la police ou d'une attestation de couverture définitive. L'assurance est valable pour la durée indiquée dans la police.

Si le contrat d'assurance n'est pas résilié à l'expiration de cette période, il est renouvelé d'année en année. S'il a été conclu pour une durée inférieure à un an, le contrat expire le jour mentionné dans la police.

## Informations particulières pour la Principauté de Liechtenstein

A compter de la remise ou de l'envoi de la proposition, le proposant est lié pendant deux semaines par la proposition de conclusion d'un contrat d'assurance.

Si AXA contrevient au devoir d'information institué par les lois liechtensteinoises sur le contrat d'assurance et sur la surveillance des assurances, le preneur d'assurance dispose d'un délai de quatre semaines à compter de la remise de la police pour se départir du contrat.

L'autorité compétente est l'autorité fédérale de surveillance des marchés financiers, FINMA, 3000 Berne.

## Quelles données AXA utilise-t-elle et de quelle façon?

Les informations relatives à l'utilisation des données figurent dans la partie F, «Protection des données».

# Conditions générales d'assurance (CGA)

## Partie A

### Conditions-cadres du contrat d'assurance

#### A 1 Etendue du contrat

---

Les assurances conclues sont indiquées dans la police. Les informations concernant l'étendue de l'assurance figurent dans la police, dans les présentes conditions générales d'assurance (CGA) et dans les éventuelles conditions particulières d'assurance (CPA).

Sont assurés les événements qui surviennent pendant la durée du contrat. La durée du contrat est définie dans la police.

#### A2 Validité territoriale

---

L'assurance couvre les prétentions pour les dommages survenant dans le monde entier. Ne sont pas assurées les prétentions en responsabilité civile jugées selon le droit fédéral des Etats-Unis et du Canada ou le droit d'un de leurs Etats membres, ni les frais, titres exécutoires et transactions aux Etats-Unis ou au Canada. La validité territoriale s'applique également à la couverture des frais.

#### A3 Validité temporelle

---

##### A3.1 Cyberévénement causant un dommage propre

Sont assurés les cyberévénements causant un dommage propre qui surviennent pendant la durée du contrat. Lorsque le moment de la survenance du dommage ne peut être établi avec certitude, c'est le moment où celui-ci est constaté pour la première fois qui est alors déterminant, quelle que soit la personne qui le constate.

##### A3.2 Cyberévénement engageant la responsabilité civile

Sont assurées les prétentions découlant d'un cyberévénement engageant la responsabilité civile qui sont élevées à l'encontre d'une personne assurée pendant la durée du contrat. Les prétentions découlant d'un cyberévénement engageant la responsabilité civile antérieur à la première conclusion du contrat ne sont pas couvertes. Lorsque le moment où le dommage est causé ne peut pas être établi avec certitude, c'est le moment où celui-ci est constaté pour la première fois qui est alors déterminant.

Après l'expiration du contrat, la couverture est maintenue pendant deux ans pour les prétentions découlant de dommages causés pendant la durée contractuelle.

L'ensemble des prétentions ayant la même cause, ainsi que les conséquences de plusieurs actions ou omissions dans une même affaire sont réputées former un seul et même événement, appelé dommage en série. Le nombre des lésés, des personnes élevant des prétentions ou des ayants droit est sans importance.

Sont couvertes les prétentions pour un dommage survenu pendant la durée du contrat uniquement si celui-ci a été déclaré à AXA au plus tard 60 mois après la résiliation du contrat ou la suppression de la couverture d'assurance.

#### A4 Durée du contrat

---

Le contrat débute à la date indiquée dans la police. Il est conclu pour la durée indiquée dans la police. A l'expiration de cette période, il est renouvelé tacitement pour une année. Si le contrat a été conclu pour une durée inférieure à un an, il expire le jour mentionné dans la police. Si une couverture d'assurance provisoire est accordée, sa validité s'éteint lors de la remise de la police.

AXA peut refuser la proposition. Si une couverture d'assurance provisoire avait été accordée, sa validité s'éteint 3 jours après réception de la notification par le proposant.

#### A5 Résiliation du contrat

---

##### A5.1 Résiliation à la fin d'une année d'assurance

Les deux parties peuvent résilier le contrat par écrit pour la fin de l'année d'assurance en respectant un préavis de 3 mois (droit de résiliation annuel).

##### A5.2 Résiliation en cas de sinistre

Après chaque sinistre pour lequel AXA sert des prestations, le contrat peut être résilié:

- par le preneur d'assurance, au plus tard 14 jours après qu'il a eu connaissance du paiement des prestations; la couverture d'assurance cesse 14 jours après la réception de l'avis de résiliation par AXA;
- par AXA, au plus tard lors du paiement des prestations; la couverture d'assurance cesse 4 semaines après la réception de la résiliation par le preneur d'assurance.

##### A5.3 Résiliation en cas d'aggravation du risque

Le point A11.2 est déterminant.

#### A6 Primes

---

La prime figurant dans la police est due au premier jour de chaque année d'assurance; la date d'échéance de la première prime figure sur la facture. En cas de paiement fractionné, le paiement des tranches de prime exigibles pendant l'année d'assurance est réputé différé. AXA peut percevoir un supplément sur chaque fraction.

## A7 Sommes d'assurance et limitations de prestations

Les sommes d'assurance ou limitations de prestations sont considérées comme une garantie unique par année d'assurance.

Si les prétentions, les dommages et les frais dépassent, par événement, les sommes d'assurance définies dans la police – y compris les prétentions et les frais en relation avec des risques pour lesquels des limitations de prestations ont été définies – AXA verse au maximum les sommes d'assurance (indemnité maximale).

## A8 Franchise

Les franchises indiquées dans la police s'appliquent.

La franchise est déduite du montant du sinistre calculé. Elle s'applique également aux frais découlant par exemple de la défense contre les prétentions injustifiées ou la gestion de crise.

Lorsque plusieurs couvertures sont revendiquées pour un même sinistre, la franchise n'est déduite qu'une fois.

## A9 Devoirs de diligence et obligations

### A9.1 Définition

Le preneur d'assurance est tenu d'observer la diligence qui s'impose. Il doit en particulier prendre les mesures commandées par les circonstances pour protéger les données assurées contre les risques couverts.

### A9.2 Mesures

Le preneur d'assurance est tenu de prendre les mesures nécessaires pour que l'utilisation habituelle des licences, logiciels et données soit de nouveau possible dans les meilleurs délais après la survenance d'un dommage.

Une sauvegarde complète des données doit être effectuée au moins une fois par semaine et leur reconstitution contrôlée. Les sauvegardes des données, les logiciels et les licences doivent être conservés de telle manière qu'ils ne puissent pas être endommagés, détruits ou perdus avec les originaux.

### A9.3 Systèmes de protection

Le preneur d'assurance est tenu de mettre en place des systèmes de protection et de les tenir à jour (p. ex. logiciels de protection Internet, logiciels antivirus, pare-feu). En plus des logiciels de protection du système d'exploitation, un programme de sécurité Internet ou un logiciel anti-virus doit être utilisé. Les mises à jour de sécurité recommandées par le fabricant pour les systèmes d'exploitation, les applications et les logiciels en

relation avec les boutiques en ligne et les pages Web doivent également être effectuées.

### A9.4 Violation du devoir de diligence

En cas de violation fautive d'obligations de diligence, de prescriptions de sécurité ou d'autres obligations, l'indemnité peut être réduite dans la mesure où la survenance ou l'étendue du dommage en ont été influencées.

Si par exemple, il apparaît lors d'un dommage que la dernière sauvegarde remonte à plus d'une semaine, seuls sont pris en compte pour le calcul du dommage les frais qui auraient été engagés si la sauvegarde requise avait été effectuée.

## A10 Obligations d'informer

### A10.1 Communication avec AXA

Le preneur d'assurance doit adresser toutes ses communications à la représentation compétente d'AXA ou au siège d'AXA.

### A10.2 Aggravation ou diminution du risque

Le point A11.2 est déterminant.

### A10.3 Résiliation du contrat

Le point A5 est déterminant.

## A11 Aggravation du risque

### A11.1 Obligation d'informer

Toute modification d'un fait important pour l'appréciation du risque doit être annoncée immédiatement et par écrit à AXA. En cas d'omission fautive de cette notification, l'indemnité peut être réduite dans la mesure où l'omission a influé sur la survenance ou l'étendue du dommage. Est notamment considérée comme une aggravation du risque une hausse de plus de 25% du chiffre d'affaires de la boutique en ligne constaté à la conclusion du contrat.

### A11.2 Aggravation du risque

En cas d'aggravation du risque, AXA peut procéder à une augmentation de prime correspondante pour la durée contractuelle restante, ou résilier le contrat. Le même droit de résiliation appartient au preneur d'assurance si les parties ne peuvent s'entendre sur l'augmentation de prime.

Le délai de résiliation est de 14 jours à compter de la réception de l'avis ou de la notification. Le contrat prend fin 4 semaines après réception de la résiliation par l'autre partie.

Dans les deux cas, AXA peut exiger la prime supplémentaire pour la période allant de l'aggravation du risque jusqu'à l'échéance du contrat.

## **A12 Principauté de Liechtenstein**

---

Si le preneur d'assurance est domicilié ou a son siège dans la Principauté de Liechtenstein, les références à des dispositions légales suisses contenues dans les documents contractuels doivent être interprétées comme des références aux textes liechtensteinois correspondants.

## **A13 Droit applicable et for:**

---

### **A13.1 Droit applicable**

Le contrat d'assurance est soumis au droit matériel suisse. Si le preneur d'assurance est domicilié ou a son siège dans la Principauté de Liechtenstein, le droit matériel liechtensteinois s'applique.

### **A13.2 For**

Sont compétents pour juger les litiges relevant du contrat d'assurance les tribunaux ordinaires suisses ou, pour les preneurs d'assurance domiciliés ou ayant leur siège dans la Principauté de Liechtenstein, les tribunaux ordinaires liechtensteinois.

## **A14 Sanctions**

---

L'obligation de servir les prestations disparaît dans la mesure où et aussi longtemps que des sanctions économiques, commerciales et financières légalement applicables s'y opposent.

# Partie B

## Etendue de l'assurance

### B1 Cyberévénement causant un dommage propre

#### B1.1 Frais de reconstitution

##### B1.1.1 Objet de l'assurance

Sont assurées les données électroniques propres. Sont considérées comme données propres les données qui ont été créées ou achetées par le preneur d'assurance lui-même, sont utilisées pour ses propres besoins et sont enregistrées dans son système informatique ou dans des systèmes de cloud computing (informatique en nuage).

##### B1.1.2 Risques assurés

Sont assurés la destruction, l'endommagement, la perte, la modification ou l'indisponibilité des données électroniques propres résultant d'un cyberévénement causant un dommage propre.

Sont également assurés les frais de reconstitution consécutifs à un chantage au moyen d'un ransomware ou rançongiciel p. ex.

##### B1.1.3 Indemnisation

AXA prend en charge pour une durée maximale d'un an après la survenance du sinistre

- les frais de reconstitution qui ont été occasionnés au preneur d'assurance à la suite d'un cyberévénement causant un dommage propre;
- les frais de reconstitution des données propres enregistrées dans un système de cloud computing, mais uniquement dans la mesure où ils incombent au preneur d'assurance (couverture subsidiaire);
- les frais d'élimination des logiciels malveillants du système informatique du preneur d'assurance;
- les frais de rachat des licences, dans la mesure où ce rachat est indispensable et les obligations prescrites au point A9.2 ont été respectées.

L'argent versé à la suite de chantage n'est pas assuré.

#### B1.2 Pertes d'exploitation

##### B1.2.1 Objet assuré

Sont assurés:

- Perte de revenus  
Le chiffre d'affaires est assuré en tant que perte de revenu.  
Par chiffre d'affaires, on entend
  - pour les entreprises commerciales: le produit de la vente des marchandises dont il est fait commerce;
  - pour les entreprises de services: le produit des prestations de services;
  - pour les entreprises de fabrication: le produit de la vente des biens fabriqués.
- Frais supplémentaires  
AXA prend en charge les frais supplémentaires effectivement engagés, à savoir les dépenses exceptionnelles qui sont appropriées sur le plan économique et nécessaires au maintien de l'exploitation dans la mesure attendue, étant donné les circonstances et la nature de l'exploitation, pendant la durée de l'interruption.

Sont considérés comme frais supplémentaires les frais de restriction du dommage, c'est-à-dire les frais qui, pendant la durée de garantie, permettent de limiter le dommage et que l'ayant droit a engagés pour remplir son obligation de limiter le dommage telle que prévue au point D1.4.

##### B1.2.2 Risque assuré

L'assurance couvre les dommages dus à une interruption, qui survient lorsque l'exploitation assurée ne peut être poursuivie temporairement de manière partielle ou totale.

Ladite interruption doit avoir été provoquée par un cyberévénement causant un dommage propre. Le preneur d'assurance doit prouver le lien de causalité adéquate entre l'événement dommageable assuré et le dommage d'interruption.

##### B1.2.3 Indemnisation

AXA répond du dommage pendant 1 an au maximum à partir de la survenance de l'événement dommageable (durée de garantie).

Le délai de carence est de 24 heures. Les pertes d'exploitation de moins de 24 heures ne sont pas assurées.

L'indemnité comprend

- Perte de revenus

AXA verse la différence entre le chiffre d'affaires réalisé pendant la durée de garantie et celui que l'on pouvait escompter en l'absence d'interruption, déduction faite de la différence entre les frais présumés et les frais effectivement engagés.

Si le dommage survient dans un établissement auxiliaire servant à l'entretien, un laboratoire de recherche ou de développement, AXA rembourse les coûts imprévus. Ceux-ci sont calculés sur la base des coûts grevant ce poste pendant l'interruption de l'exploitation, mais au plus pendant la durée de garantie.

- Frais supplémentaires

AXA rembourse les frais supplémentaires définis au point B1.2.1.

Les suppléments pour travail en horaires décalés et pour travail de nuit, les primes pour heures supplémentaires ou pour l'engagement de personnel supplémentaire (collaboration temporaires) sont également pris en charge, à condition qu'AXA ait donné son accord au préalable.

Les frais économisés sont déduits.

- Circonstances particulières

Pour le calcul du dommage, les circonstances qui auraient eu une influence sur le chiffre d'affaires pendant la durée de garantie même si l'exploitation n'avait pas été interrompue doivent être prises en compte. Si l'exploitation n'est pas reprise après l'événement dommageable, AXA ne rembourse que les frais continuant effectivement à courir, dans la mesure où ils auraient été couverts par le bénéfice brut en absence d'interruption. La durée probable de l'interruption sert alors

de base pour le calcul, dans les limites de la durée de garantie.

L'évaluation du dommage se fonde sur les chiffres des entreprises assurées par la présente police et qui sont directement ou indirectement concernées par le dommage. Si une perte de bénéfice brut peut être partiellement ou entièrement compensée par un excédent ou une réduction des frais dans une autre entreprise assurée, il en sera tenu compte (dommages d'action réciproque).

Les circonstances non assurées en vertu du point B1.2.3, 6<sup>e</sup> puce, lettres c à e, ne sont pas prises en compte pour le calcul du dommage.

#### ■ Sous-assurance

Si le chiffre d'affaires déclaré dans le contrat est trop bas, le dommage n'est indemnisé que dans la proportion existant entre la somme déclarée et la somme constatée. L'exercice indiqué dans la police est déterminant pour ce calcul.

#### ■ Chiffre d'affaires provisoire

Le chiffre d'affaires provisoire indiqué dans la police sert de base de calcul. Le preneur d'assurance est tenu d'annoncer le chiffre d'affaires définitif au plus tard six mois après la fin de l'exercice indiqué. S'il omet de le faire, le chiffre d'affaires provisoire ayant servi de base de calcul est considéré comme définitif. Si ce chiffre se révèle être trop bas, l'indemnité sera réduite conformément au point 4 Sous-assurance ci-dessus.

#### ■ AXA ne répond pas du dommage résultant de:

- a. dommages corporels;
- b. circonstances qui ne présentent aucun lien de causalité adéquate avec le cyberévénement causant un dommage propre;
- c. décisions de droit public;
- d. modifications, extensions ou renouvellement de systèmes informatiques entrepris après l'événement dommageable;
- e. manque de capitaux provoqué par le cyberévénement causant un dommage propre ainsi que par les conséquences de dommages non assurés ou de prestations d'assurance insuffisantes, quelle que soit leur origine.

- Ne sont pas assurés les dommages de répercussion d'entreprises tierces. Sont en particulier considérés comme dommages de répercussion les dommages survenant dans des entreprises tierces qui entraînent une interruption de l'exploitation propre bien qu'aucune donnée propre ne soit touchée.

---

### **B1.3 Evaluation du dommage**

B1.3.1 Aussi bien le preneur d'assurance qu'AXA peuvent exiger la constatation immédiate du dommage. Le dommage est évalué soit par les parties, soit par un expert nommé conjointement ou dans le cadre d'une procédure d'expertise. Chaque partie peut demander le recours à une procédure d'expertise conformément au point B1.5.

B1.3.2 Il incombe au preneur d'assurance de prouver, à ses propres frais, la survenance de l'événement et le montant du dommage.

B1.3.3 Dans l'assurance pour compte d'autrui, AXA se réserve le droit d'évaluer le dommage exclusivement avec le preneur d'assurance.

B1.3.4 AXA peut désigner elle-même les entreprises devant réparer le dommage.

B1.3.5 Le dommage résultant de pertes d'exploitation est déterminé au terme de la durée de garantie. D'un commun accord, il peut toutefois être déterminé plus tôt.

B1.3.6 Les mesures ordonnées par AXA ou par un tiers mandaté par AXA pour constater, atténuer ou prévenir un dommage ou pour sauvegarder ou exercer les droits de recours ne constituent pas la reconnaissance d'une obligation d'indemniser.

---

### **B1.4 Paiement de l'indemnité**

B1.4.1 L'indemnité échoit 4 semaines après réception par AXA de toutes les indications nécessaires pour déterminer la prestation d'assurance.

Quatre semaines après la survenance du sinistre, le preneur d'assurance peut exiger une avance correspondant au montant dû sur la base des investigations déjà menées en vue de la détermination du dommage.

B1.4.2 L'obligation de payer incombant à AXA est différée aussi longtemps qu'une faute du preneur d'assurance empêche la détermination ou le versement de l'indemnité.

B1.4.3 En particulier, l'échéance est repoussée tant:

- qu'il subsiste un doute quant à la personne légalement habilitée à percevoir la prestation d'assurance;
- que la police ou les autorités d'instruction mènent une enquête en rapport avec l'événement;
- qu'une procédure pénale intentée à l'encontre du preneur d'assurance n'est pas close.

---

### **B1.5 Procédure d'expertise**

La procédure d'expertise est soumise aux règles suivantes:

B1.5.1 Chaque partie désigne un expert par écrit. Avant le début de la procédure d'évaluation, les deux experts désignent à leur tour un médiateur. Si l'une des parties néglige de désigner son expert dans les 14 jours après y avoir été invitée par écrit, celui-ci sera désigné, à la requête de l'autre partie, par le juge compétent; le même juge nommera aussi le médiateur si les experts ne parviennent pas à s'entendre sur le choix de celui-ci.

B1.5.2 Toute personne ne disposant pas des connaissances requises ou ayant un lien de parenté avec l'une des parties ou dont l'impartialité est sujette à caution peut être récusée comme expert. Si le motif de récusation est



contesté, il appartient alors au juge compétent de statuer; si l'opposition est justifiée, le juge nomme alors l'expert ou le médiateur.

- B1.5.3 Les experts déterminent la cause, les circonstances exactes et le montant du dommage. Si les conclusions divergent, le médiateur statue sur les points contestés, dans les limites des deux constatations.
- B1.5.4 Les constatations faites par les experts dans les limites de leurs attributions lient les parties à moins que l'une d'elles ne prouve que ces constatations s'écartent sensiblement des faits réels.
- B1.5.5 Chaque partie supporte les honoraires de l'expert qu'elle a désigné. Les honoraires du médiateur sont répartis entre elles par moitié.

## **B2** **Cyberévénement engageant la responsabilité civile**

### **B2.1** **Objet de l'assurance**

AXA propose une couverture d'assurance pour les prétentions en dommages-intérêts résultant de préjudices de fortune formulées dans le cadre d'un cyberévénement engageant la responsabilité civile, à l'encontre du preneur d'assurance ou d'une personne assurée, en vertu de dispositions légales de responsabilité civile.

Sont couvertes les prétentions découlant de

- la destruction, l'endommagement, la perte, la modification ou l'indisponibilité de données de tiers qui se trouvaient en possession du preneur d'assurance ou d'une personne à qui le preneur d'assurance les avait confiées;
- la destruction, l'endommagement, la perte, la modification ou l'indisponibilité de données enregistrées dans les systèmes informatiques de tiers;
- la violation de la protection des données;
- la violation de l'obligation de confidentialité ou de la perte d'informations confidentielles. En font partie la publication non autorisée d'informations ou la violation du droit d'auteur, du droit au nom et du droit des marques en relation avec des données qui étaient en la possession du preneur d'assurance ou d'une autre personne à qui le preneur d'assurance les avait confiées.

### **B2.2** **Prestations assurées**

#### **B2.2.1** **Indemnisation des prétentions justifiées**

Dans le cadre de l'étendue de l'assurance et de la responsabilité civile légale, AXA verse le montant que le preneur d'assurance est tenu de payer au lésé à titre d'indemnité. Elle peut verser l'indemnité directement au lésé.

#### **B2.2.2** **Défense contre des prétentions injustifiées**

AXA assume la défense contre les prétentions en dommages-intérêts injustifiées ou exagérées.

#### **B2.2.3** **Etendue des prestations**

Pour les cyberévénements engageant la responsabilité civile, les prestations d'AXA sont limitées à la somme d'assurance définie dans la police. Ces prestations comprennent les intérêts du dommage, les frais de réduction de dommages, les frais d'expertise, d'avocat, de justice, d'arbitrage et de médiation, les frais de prévention des dommages et les autres frais, tels que les dépens alloués à la partie adverse. Une sous-limite (somme limitée dans le cadre de la somme d'assurance) définie dans la police peut s'appliquer à certains risques assurés.

#### **B2.2.4** **Autres assurances**

Si, pour le même dommage, il existe une assurance antérieure tenue de verser des prestations, les prestations d'AXA sont limitées à la part de l'indemnité excédant la somme d'assurance ou la sous-limite de l'autre assurance (couverture de la différence de sommes). La somme d'assurance ou la sous-limite de l'autre assurance est déduite de la somme d'assurance ou de la sous-limite indiquée dans la police d'AXA.

#### **B2.2.5** **Prise en charge du traitement des sinistres**

AXA se charge du traitement du sinistre si les prétentions formulées excèdent la franchise convenue et que la somme d'assurance n'est pas encore épuisée. Elle mène à ses frais les négociations avec le lésé. A cet égard, elle a qualité pour représenter le preneur d'assurance ou la personne assurée. Le preneur d'assurance ou la personne assurée sont liés par le règlement des prétentions du lésé par AXA.

#### **B2.2.6** **Procès**

Si aucune entente ne peut être trouvée avec le lésé et que celui-ci intente une action, AXA, en concertation avec le preneur d'assurance ou la personne assurée, désigne l'avocat chargé du procès, définit la stratégie à adopter et la suite à donner au procès (reconnaissance, transaction ou jugement) ainsi que toutes les autres mesures procédurales. A cet égard, elle a qualité pour représenter le preneur d'assurance ou la personne assurée. AXA prend en charge les frais de procédure et d'avocat et est habilitée à conclure une convention d'honoraires avec l'avocat du procès. Les éventuels dépens alloués au preneur d'assurance ou à la personne assurée reviennent à AXA. Si une indemnité d'inconvénient est accordée personnellement au preneur d'assurance ou à la personne assurée, elle lui reste acquise.

#### **B2.2.7** **Bonne foi contractuelle**

Le preneur d'assurance et la personne assurée sont tenus à la bonne foi contractuelle. Sauf accord préalable d'AXA, ils doivent renoncer à toute négociation directe avec le lésé ou son représentant concernant des demandes en dommages-intérêts, ainsi qu'à toute reconnaissance de responsabilité ou de prétention, à la conclusion d'une transaction ou au versement d'indemnités. Le preneur d'assurance et la personne assurée ne sont pas autorisés à céder leurs droits à la couverture d'assurance sans l'accord d'AXA, ni à libérer des tiers de leur responsabilité.

## **B3**      **Gestion de crise**

---

### **B3.1**    **Conseil en cas de crise**

En cas d'événement assuré, AXA prend en charge les frais suivants s'ils ont été convenus au préalable avec elle:

- experts pour l'identification des failles de sécurité dans le système informatique du preneur d'assurance;
- conseil fourni au preneur d'assurance afin de prévenir des sinistres de même nature;
- identification des personnes concernées par une violation de la protection des données. Ces frais comprennent aussi les frais d'avis par le preneur d'assurance lui-même ou par un service d'information. Sont également assurés les frais de communication avec les autorités compétentes;

### **B3.2**    **Communication de crise**

Lorsque le preneur d'assurance est exposé au risque d'un compte-rendu médiatique critique en raison d'un événement couvert par les présentes conditions générales, AXA rembourse le coût de l'agence de RP mandatée en concertation avec elle pour accompagner et soutenir le preneur d'assurance, dans le but de prévenir ou d'atténuer au plus vite un possible dommage de réputation.

## **B4**      **Manipulation de l'e-banking ou du système de paiement en ligne**

---

### **B4.1**    **Objet de l'assurance**

Sont assurés, pour autant qu'ils soient mentionnés dans la police, les préjudices de fortune consécutifs à un cyberévénement et par manipulation

- du site Web ou des banques de données ou des programmes qui y sont liés (p. ex. l'outil d'offre, la boutique en ligne, la base de données clients);
- de l'e-banking ou du système de paiement en ligne et des logiciels d'application. La couverture d'assurance est toutefois liée à la condition que le preneur d'assurance suive les recommandations de son établissement financier et utilise la solution la plus sûre proposée par ce dernier pour la banque en ligne. Dans tous les cas, il doit s'agir d'une authentification à deux facteurs.

Le point C1.13 n'est pas applicable.

---

### **B4.2**    **Indemnisation en cas de dommages propres**

Toute indemnisation présuppose que le preneur d'assurance apporte la preuve de la naissance et de la hauteur du dommage. La simple comparaison de la situation hypothétique et de la situation effective sans information sur la naissance de la différence ou des données établies de manière statistique ne suffisent pas à apporter cette preuve. Le preneur d'assurance est par ailleurs tenu de porter plainte sans délai.

---

### **B4.3**    **Indemnisation en cas de dommages-intérêts**

L'indemnité se calcule sur la base du point B2.

# Partie C

## Exclusions générales

### C1 Exclusions générales

Ne sont pas assurés:

- 
- C1.1** les dommages causés lors d'événements de guerre, de violations de neutralité, de révolutions, de rébellions, de révoltes, de troubles intérieurs et lors des mesures prises pour y remédier, à moins que le preneur d'assurance ne prouve que le dommage n'est nullement en rapport avec ces événements;
- 
- C1.2** les dommages de toute nature, quelles que soient leurs causes, résultant directement ou indirectement d'actes de terrorisme. Est considéré comme acte de terrorisme tout acte de violence commis ou toute menace de violence proférée pour atteindre des objectifs politiques, religieux, ethniques, idéologiques ou similaires, apte à répandre la peur et la terreur parmi la population ou des franges de la population, ou à influencer un gouvernement ou une institution de l'Etat;
- 
- C1.3** les dommages liés à l'utilisation volontaire de copies piratées par le preneur d'assurance ou une personne assurée;
- 
- C1.4** les dommages liés à des peines conventionnelles, des amendes, des peines pécuniaires ou des indemnités à caractère pénal;
- 
- C1.5** les dommages corporels et matériels;
- 
- C1.6** les prétentions découlant de dommages fondés sur une responsabilité civile contractuelle plus étendue que celle prévue par les prescriptions légales;
- 
- C1.7** les prétentions découlant de dommages en rapport avec des dommages nucléaires au sens de la législation suisse sur la responsabilité civile en matière nucléaire, de même que les frais en découlant, ainsi qu'avec l'amiante et avec l'effet de radiations ionisantes ou non ionisantes, ou de champs électromagnétiques (CEM);
- 
- C1.8** les prétentions découlant de dommages causés par d'autres actes commis par des employés, après que les personnes chargées de la direction ou de la surveillance des entreprises assurées ont eu connaissance d'actes intentionnels ou délibérés commis par ces salariés;
- 
- C1.9** les prétentions découlant de dommages liés à des monnaies virtuelles (p. ex. le bitcoin);
- 
- C1.10** les prétentions découlant de l'utilisation abusive de cartes de crédit, cartes bancaires, carte d'identification client ou d'autres cartes (utilisation abusive de cartes);
- 
- C1.11** les prétentions découlant de dommages liés à des variations de tension, à des coupures de courant, à des congestions du réseau en raison de l'insuffisance de la bande passante de la ligne des données ou à des coupures de réseau qui ne sont pas causés par un cyberévénement chez une personne assurée.
- 
- C1.12** les demandes d'argent dans le cadre d'un chantage;
- 
- C1.13** les prétentions découlant de dommages du Online-Banking ou du Système de Paiement Online. En font aussi partie les opérations de Bourse et opérations sur titres.

# Partie D

## Sinistre

### D1 Obligations

---

- D1.1** Lors de la survenance d'un événement assuré, le preneur d'assurance doit
- aviser immédiatement AXA;
  - fournir tout renseignement sur la cause, l'importance et les circonstances exactes du sinistre. Sauf accord contraire, ces indications doivent être communiquées par écrit;
  - permettre à AXA de procéder à des vérifications et lui apporter son aide; il doit notamment autoriser AXA et l'expert à effectuer toute enquête sur la cause, l'importance et les circonstances du sinistre ainsi que sur l'étendue de l'obligation d'indemniser; à cet effet, il est tenu – à la demande d'AXA – de mettre à leur disposition les livres de compte, les inventaires, les bilans et comptes d'exploitation, les statistiques, les pièces justificatives et autres données se rapportant à l'exercice précédant la conclusion du contrat et ceux se rapportant à l'exercice en cours et aux trois exercices précédents, ainsi que les décomptes des indemnités versées par d'autres assurances;
  - fournir à ses propres frais tout renseignement nécessaire pour justifier son droit à l'indemnité et déterminer l'étendue de la prestation, et de remettre les documents correspondants, AXA se réservant le droit de fixer pour cela des délais appropriés;
  - de faire tout son possible, pendant et après l'événement, pour limiter le dommage, en se conformant pour cela aux instructions d'AXA ou de la personne qu'elle aura mandatée.

---

#### D1.2 Constatation lors d'un sinistre

S'il est constaté, en cas de sinistre, que les prescriptions de sécurité informatique ou les système de protection sont insuffisants, les mesures appropriées doivent être mises en œuvre au frais du preneur d'assurance.

---

#### D1.3 Violation de la protection des données

En cas de violation de la protection des données, le preneur d'assurance doit en outre

- prévenir immédiatement la police et demander l'ouverture d'une enquête officielle.
- prendre, en collaboration avec les autorités d'instruction et AXA, les mesures qui conviennent pour retrouver l'auteur de l'acte.

---

#### D1.4 Pertes d'exploitation

En cas de pertes d'exploitation, le preneur d'assurance doit en outre

- veiller à limiter le dommage pendant la durée de garantie. Pendant celle-ci, AXA a le droit d'exiger que soient prises toutes les mesures qui lui semblent appropriées à cet effet et d'examiner les mesures qui l'ont été;
- notifier à AXA la reprise de l'exploitation à pleine capacité lorsque celle-ci intervient pendant la durée de garantie;
- établir, à la demande d'AXA, un bilan intermédiaire au début et à la fin de l'interruption ou de la durée de garantie, AXA ou son expert étant habilités à prendre part à l'établissement de l'inventaire.

---

### D2 Prescription et péremption

---

#### D2.1 Prescription

Les créances qui découlent du contrat d'assurance se prescrivent par 2 ans à compter du jour où est survenu le fait justifiant l'obligation de verser des prestations.

---

#### D2.2 Péremption

Si AXA rejette la demande d'indemnité, le preneur d'assurance doit la faire valoir en justice dans les 2 ans qui suivent la survenance de l'événement; dans le cas contraire, il est déchu de ses droits.

## Partie E

### Définitions

---

#### Systèmes de cloud computing

Les systèmes de cloud computing fournissent des infrastructures informatiques telles que de la puissance de calcul, des capacités de stockage de données, de réseau ainsi que des logiciels clés en main via un réseau sans nécessiter d'installation sur un système informatique local.

---

#### Cyberévénement causant un dommage propre

Un cyberévénement causant un dommage propre est une attaque intentionnelle et dommageable commise par un tiers ou une personne assurée sur le système informatique du preneur d'assurance ou les systèmes de cloud computing dont le preneur d'assurance se sert. Un cyberévénement causant un dommage propre doit être dû à un logiciel malveillant, à un piratage informatique ou à une attaque par déni de service sur des réseaux.

---

#### Cyberévénement engageant la responsabilité civile

Un cyberévénement engageant la responsabilité civile est une attaque intentionnelle commise par un tiers sur le système informatique du preneur d'assurance qui entraîne l'endommagement du système informatique ou des données d'autres tiers. Un cyberévénement engageant la responsabilité civile est également une attaque intentionnelle commise par une personne assurée sur le système informatique d'un tiers lorsqu'il y a eu utilisation frauduleuse du système informatique du preneur d'assurance. Un cyberévénement engageant la responsabilité civile doit être dû à un logiciel malveillant, un piratage informatique ou une attaque par déni de service sur des réseaux.

---

#### Cyberévénement

Tant le cyberévénement engageant la responsabilité civile que le cyberévénement causant un dommage propre sont des cyberévénements.

---

#### Données

Les données sont des informations enregistrées sur des supports de données électroniques tels que des systèmes d'exploitation, des logiciels et des données utilisateur. Les données ne sont pas considérées comme des choses.

---

#### Violation de la protection des données

La violation de la protection des données consiste dans l'appropriation non autorisée de données personnelles qui se trouvaient en possession du preneur d'assurance ou d'une autre personne à qui le preneur d'assurance les avait confiées, l'accès à de telles données, leur utilisation ou leur divulgation. En ce sens, il n'y a violation de la protection des données que lorsque ces actes portent atteinte à la confidentialité ou la sécurité des données de manière telle que les personnes touchées subissent un préjudice de fortune ou lorsqu'ils entraînent pour le preneur d'assurance l'obligation légale de communiquer cette violation aux personnes concernées ou de la rendre publique.

Dans les cas de violation de la protection des données, les personnes assurées sont considérées comme des tiers.

---

#### Déni de service (DoS, Denial of Service)

Le déni de service est l'indisponibilité d'un service en raison notamment d'une surcharge des systèmes d'infrastructure. Cette paralysie du service doit avoir été occasionnée par une attaque ciblant le système informatique.

---

#### Tiers

Sont considérés comme tiers l'ensemble des personnes qui ne sont ni le preneur d'assurance ni les personnes assurées.

---

#### Piratage informatique

Un piratage informatique est l'altération intentionnelle de données ou de logiciels dans un but préjudiciable. Les pirates informatiques obtiennent de cette façon un accès non autorisé via des réseaux et en particulier Internet. Ne sont pas considérés comme des piratages informatiques les modifications de données ou de logiciels par des logiciels malveillants.

---

#### Système informatique

Un système informatique comprend le matériel informatique et les réseaux (y compris les logiciels) de toute nature qui traitent des données et les sauvegardent, comme les systèmes de serveur, les systèmes de stockage, les ordinateurs personnels, les ordinateurs portables, les ordinateurs hybrides, les smartphones ou les appareils de transfert de données.

Sont également considérés comme des systèmes informatiques les systèmes de commande par ordinateur des appareils techniques, machines et installations qui sont intégrés aux réseaux.

---

#### Dommmages corporels

On entend par dommage corporel le décès, les lésions corporelles ou toute autre atteinte à la santé de personnes, y compris les préjudices de fortune, les pertes de revenus et les prétentions en réparation qui en résultent.

---

#### Dommmages matériels

On entend par dommage matériel la destruction, l'endommagement ou la perte de choses, y compris les préjudices de fortune et les pertes de revenus qui en résultent. Le décès d'animaux, les blessures ou autres atteintes à la santé subies par des animaux, ainsi que la perte d'animaux sont assimilés à des dommages matériels.

---

#### Logiciel malveillant

Par logiciel malveillant, également appelé evilware, junkware ou malware, on entend un programme informatique développé dans le but d'exécuter des fonctions non désirées et dommageables. Logiciel malveillant est donc un terme générique qui englobe les virus informatiques, vers informatiques, chevaux de troie, ransomware, etc.

Un logiciel mal programmé qui est susceptible de causer des dommages n'est pas considéré comme un logiciel malveillant.

---

#### Frais de reconstitution

Les frais de reconstitution sont les frais engagés pour la reconstitution des données sur des supports de données de systèmes informatiques dans l'état qui était le leur immédiatement avant le sinistre: la réinstallation de systèmes d'exploitation et de programmes utilisateurs, la récupération de données d'utilisateurs à partir de copies de sauvegarde, la nouvelle saisie des données sur la base de documents d'origine, etc. N'en font pas partie les frais nécessaires à la génération de nouvelles données.

---

#### Préjudices de fortune

Les préjudices de fortune sont des dommages pécuniaires quantifiables qui ne résultent ni d'un dommage corporel ni d'un dommage matériel.

---

**Personnes assurées**

Sont considérés comme personnes assurées:

- les représentants du preneur d'assurance ainsi que les personnes chargées de la direction ou de la surveillance de l'entreprise dans le cadre de leurs activités au service de l'entreprise assurée;
- les employés et autres auxiliaires du preneur d'assurance (exceptés les sous-traitants, etc.), dans le cadre de leurs activités au service de l'entreprise assurée. Ne sont pas considérés comme des employés les membres de conseils d'administration ou de conseils de fondation;
- les conjoints, partenaires enregistrés, héritiers et représentants légaux de personnes assurées, dans la mesure où ils sont sollicités à la place de la personne assurée pour les activités assurées de cette dernière.

---

**Preneur d'assurance**

Est considérée comme preneur d'assurance la personne physique ou morale, société de personnes, collectivité ou établissement mentionné(e) dans la police en tant que «preneur d'assurance».

Si le preneur d'assurance est une société de personnes ou une communauté de propriétaires en main commune, les associés ou les membres de la communauté de propriétaires en main commune sont assimilés au preneur d'assurance en droits et obligations.

## Partie F

### Protection des données

Les données suivantes sont transmises à AXA lors de la préparation du contrat et de son exécution:

- données relatives au client (nom, adresse, date de naissance, sexe, nationalité, coordonnées de paiement, etc.) enregistrées dans des fichiers clients électroniques;
- données relatives à la proposition (informations sur le risque assuré, réponses aux questions posées dans la proposition, rapports d'experts, informations de l'assureur précédent sur le cours des sinistres antérieur, etc.) classées dans les dossiers de police;
- données relatives au contrat (durée du contrat, risques et prestations assurés, etc.) enregistrées dans des systèmes de gestion des contrats tels que des dossiers de police physiques et des banques de données électroniques sur les risques;
- données relatives aux paiements (date d'encaissement des primes, arriérés, mises en demeure, avoirs, etc.) enregistrées dans des banques de données d'encaissement;
- données relatives à d'éventuels sinistres (déclarations de sinistres, rapports d'investigation, justificatifs de factures, etc.) enregistrées dans des dossiers de sinistres physiques et dans des systèmes électroniques de gestion des sinistres.

Ces données sont nécessaires pour examiner et évaluer le risque, gérer le contrat, exiger les primes dans les délais et, en cas de versement de prestations, pour traiter correctement le sinistre. Elles doivent être conservées pendant au moins 10 ans après la résiliation du contrat et, pour les données relatives à un sinistre, au moins 10 ans après le règlement dudit sinistre. AXA s'engage à traiter de façon confidentielle les informations recueillies.

AXA est autorisée à se procurer et à traiter les données nécessaires à la gestion des contrats et au traitement des sinistres. Si nécessaire, les données sont échangées avec des tiers impliqués, à savoir avec des réassureurs et d'autres assureurs concernés, des créanciers gagistes, des autorités, des avocats et des experts externes. En outre, des informations peuvent être transmises à des tiers responsables et à leur assureur en responsabilité civile pour l'exercice de prétentions récursoires. AXA est autorisée à communiquer toute suspension, modification ou suppression de la couverture d'assurance à des tiers (p. ex. les autorités compétentes) auxquels cette dernière avait été confirmée.

Des données peuvent également être transmises en vue de détecter ou d'empêcher des cas de fraude à l'assurance.

AXA est habilitée à se procurer auprès de prestataires externes des données destinées à évaluer la solvabilité de ses clients.

A des fins de simplification administrative, les sociétés du Groupe AXA opérant en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein s'accordent un droit d'accès mutuel aux données suivantes:

- données de base sur les clients;
- données de base sur les contrats;
- aperçu des sinistres;
- profils clients établis.

Ces données sont également utilisées à des fins de marketing; des messages publicitaires peuvent être envoyés au preneur d'assurance. Si le preneur d'assurance ne souhaite pas recevoir de messages publicitaires, il peut le signaler au 0800 809 809 (assistance téléphonique AXA, 24 heures sur 24).

L'accès mutuel aux données relatives à la santé est exclu.

## Déclarer un sinistre? /

Simple et rapide: déclarez votre sinistre en ligne à l'adresse

**[www.axa.ch/declaration-sinistre](http://www.axa.ch/declaration-sinistre)**

AXA Winterthur  
General-Guisan-Strasse 40  
Case postale 357  
8401 Winterthur  
Téléphone 24 heures sur 24:  
0800 809 809  
AXA Assurances SA

[www.axa.ch](http://www.axa.ch)  
[www.myaxa.ch](http://www.myaxa.ch) (portail clients)



**réinventons / l'assurance**

