

Conditions générales

TCS Card Assistance

Edition avril 2023



1. Prestataire

TCS Card Assistance est un produit du Touring Club Suisse (TCS), offrant les prestations décrites dans les conditions suivantes.

2. Personnes couvertes

Est couvert le membre TCS qui a acquis la TCS Card Assistance. Sont couverts également les membres de sa famille vivant en ménage commun avec lui. Sont considérés comme membre de la famille le conjoint ou la personne qui en tient lieu ainsi que les enfants et les personnes à charge.

3. Objets couverts

Sont couverts, pour autant qu'ils soient enregistrés,

- les cartes bancaires suisses,
- les cartes PostFinance,
- les cartes de crédit,
- les cartes de paiement,
- les cartes SIM,
- les cartes d'identité et les passeports suisses,
- les codes clé et radio de véhicules.

Les objets sont couverts après enregistrement dans le portail client ou après confirmation du TCS suite à un enregistrement via le formulaire d'inscription.

4. Prestations

4.1 En cas de perte ou de vol des objets couverts, le TCS s'engage à entreprendre dans les plus brefs délais, sur appel téléphonique du bénéficiaire, les démarches auprès des émetteurs des cartes concernées afin que celles-ci soient bloquées. 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. Pour des raisons de sécurité, le TCS se réserve le droit d'enregistrer tout appel du bénéficiaire, de le stocker sur des supports de données et de le conserver durant 1 année.

4.2 En cas de perte ou de vol de carte d'identité ou de passeport à l'étranger, le TCS soutient le bénéficiaire dans ses démarches pour obtenir de nouveaux documents d'identité.

4.3 En cas de perte ou de vol à l'étranger, le TCS peut mettre à disposition une avance de fonds remboursable d'un montant maximum de CHF 2'500.- par événement. Seul le TCS décide de la nécessité ainsi que du montant qui doit être avancé.

4.4 En cas d'urgence et selon les instructions transmises par le bénéficiaire, le TCS se charge également d'avertir les proches ou l'employeur.

4.5 Les frais de suspension et de remplacement des cartes bancaires, cartes PostFinance, cartes de crédit, cartes de paiement sont couverts, sur présentation des justificatifs, jusqu'à CHF 150.- par événement et par famille, au maximum toutefois jusqu'à CHF 300.- par an et par famille.

5. Prestations non couvertes

Le TCS ne couvre pas:

5.1 les préjudices économiques résultant de l'usage abusif lors du vol ou de la perte des objets couverts.

5.2 les frais liés à l'avance de fonds mentionnée sous chiffre 4.3.

5.3 les dommages survenant à la suite de déclarations erronées ou d'annonces tardives de modifications.

5.4 les dommages causés faute de pouvoir joindre l'adresse de blocage.

5.5 le TCS n'a aucune obligation de remboursement ou d'indemnisation de quelque nature que ce soit suite à une perte ou un vol d'objets protégés.

5.6 le bénéficiaire prend note que le TCS ne procède pas à une éventuelle annulation du blocage.

6. Début et durée de la couverture

La couverture entre en vigueur le jour suivant le paiement de la redevance en cas d'enregistrement dans le portail client. Si le client demande l'enregistrement par le TCS, la couverture débute au moment de la confirmation d'enregistrement par le TCS. Le contrat est valable une année. Il se renouvelle tacitement d'année en année s'il n'est pas résilié par écrit 1) jusqu'au jour de l'échéance annuelle par le bénéficiaire ou 2) 30 jours avant l'échéance annuelle par le TCS.

7. Paiement de la redevance

La première année de souscription, la redevance est payable avant l'entrée en vigueur de la couverture (condition d'entrée en vigueur). Pour les années suivantes, la redevance est payable d'avance jusqu'à la date d'expiration de la période contractuelle en cours. En cas de modification de la redevance, le TCS communique la nouvelle redevance au titulaire de Card Assistance au plus tard 30 jours avant l'expiration de la période contractuelle en cours. Si le titulaire de Card Assistance ne résilie pas le contrat au plus tard le jour de l'expiration de la période contractuelle en cours, la nouvelle redevance est considérée comme acceptée.

8. Obligations du bénéficiaire

8.1 Le bénéficiaire mandate le TCS afin de fournir les prestations décrites sous chiffre 4 contre paiement de la redevance.

8.2 Le bénéficiaire garantit l'exactitude de toutes les informations fournies et s'engage à enregistrer sur le portail client du TCS ou à communiquer immédiatement au TCS tout changement intervenu concernant les objets couverts (n°, échéance, émetteur, etc.) ainsi que ses données personnelles. Il s'engage à vérifier les informations contenues dans la confirmation d'enregistrement et à informer le TCS sans délai en cas d'inexactitude des données.

8.3 Le bénéficiaire prend acte du fait que l'avis au TCS de la disparition d'une ou de plusieurs de ses cartes peut entraîner une annulation des cartes par les émetteurs concernés. Le TCS n'assume aucune responsabilité pour tout dommage direct ou indirect pouvant résulter d'une telle annulation ou de toute omission ou décision de l'émetteur de ne pas annuler la carte.

9. Communications

Les communications du TCS au bénéficiaire sont valablement effectuées à la dernière adresse connue par le TCS. Tout changement d'adresse doit être effectué dans le portail client du TCS ou communiqué immédiatement au TCS.

10. Protection des données

Le bénéficiaire qui acquiert la TCS Card Assistance confirme l'exactitude des données qu'il a fournies concernant les bénéficiaires (données personnelles) et les objets couverts, tout comme le consentement de tous les bénéficiaires pour l'utilisation de leurs données en accord avec les présentes CG.

Les communications téléphoniques avec la centrale d'intervention du TCS peuvent être enregistrées pour assurer la prestation, servir de preuve et améliorer la qualité et la formation interne des collaborateurs.

Le TCS s'engage à traiter toutes données de manière strictement confidentielle.

Les données relatives aux objets couverts sont exclusivement utilisées pour l'exécution du contrat. A cette fin, elles peuvent être transférées à des tiers (banques, compagnies de téléphonie, etc...) et le TCS peut se procurer auprès de tiers toute information nécessaire pour l'exécution du contrat concernant les bénéficiaires ainsi que les objets couverts.

Les données sont également utilisées à des fins d'évolution du produit, ainsi que de marketing et statistiques au sein du Groupe TCS.

Les données relatives aux objets couverts sont conservées sur des serveurs en Suisse. Les données ne sont pas transférées à l'étranger sauf si cela est nécessaire pour procéder au blocage des cartes ou de manière générale à exécuter les prestations contractuelles.

Le TCS peut recourir à des sous-traitants, lesquels seront tenus de respecter la confidentialité conformément au présent contrat et à la LPD.

Les données relatives aux objets couverts sont effacées à la fin du contrat, toutes les autres données personnelles sont conservées aussi longtemps que la loi l'exige (en particulier obligation légale de conservation art. 958f CO) ou que le TCS peut se prévaloir d'un intérêt légitime (en particulier délai de prescription des créances).

Le responsable de traitement est le Touring Club Suisse (TCS). 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 email 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. Veuillez également consulter les informations disponibles sur notre site internet.

11. For et tribunaux et compétents

Ce contrat est soumis au droit suisse. Le for est à Genève ou au lieu du domicile suisse du bénéficiaire.