

Informations aux clients et Conditions Générales d'Assurance

Assurance optionnelle protection juridique voyage et frais de recherche et de sauvetage

Informations aux clients conformément à la LCA

L'information suivante destinée aux clients donne succinctement et clairement un aperçu de l'identité de l'assureur et de l'essentiel de la teneur du contrat d'assurance (art. 3 de la Loi fédérale suisse sur le contrat d'assurance, LCA). Seules les Conditions Générales d'Assurance (CGA) sont décisives pour le contenu et la portée des droits et obligations découlant du contrat d'assurance.

Qui est l'assureur?

L'assureur est AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), ci-après dénommée Allianz Assistance, dont le siège est établi à Richtiplatz 1, 8304 Wallisellen.

En ce qui concerne l'assurance Protection juridique, l'assureur est Dextra Rechtsschutz AG, dont le siège se situe Hohlstrasse 556, 8048 Zurich.

Qui est le preneur de l'assurance?

Le preneur de l'assurance est la société Cornèr Banque SA, succursale BonusCard (Zurich), ci-après dénommée BonusCard, dont le siège est établi à Ohmstrasse 11, 8050 Zurich.

Quels risques sont assurés et quelle est l'étendue de la couverture d'assurance?

Les risques assurés dans le cadre du contrat d'assurance collective souscrit avec la BonusCard, ainsi que l'étendue et les limitations de la couverture d'assurance, se fondent sur la confirmation d'assurance et sur les Conditions générales d'assurance (CGA). Des informations relatives aux différentes composantes d'assurance se trouvent dans l'aperçu des prestations d'assurance présenté ci-dessous.

Frais de recherche ou de sauvetage

Prise en charge des frais de recherche et de sauvetage si la personne assurée est portée disparue ou doit être secourue d'une situation de détresse physique pendant son voyage à l'étranger.

Protection juridique voyage

Prise en charge de prestations de protection juridique exclusivement en rapport avec un voyage privé.

Quelles sont les personnes assurées ou les ayants droit?

Sur la base du contrat d'assurance collective souscrit avec la BonusCard, Allianz Assistance octroie aux titulaires d'une carte de paiement (ci-après nommée carte) en cours de validité, non résiliée et délivrée par la société BonusCard, ainsi qu'à toutes les personnes vivant dans le ménage des titulaires de la carte et à ses enfants mineurs ne vivant pas dans le même ménage (couverture familiale), une couverture d'assurance et un droit d'action directe dans le cadre des prestations d'assurance. Les personnes assurées sont déterminées par la proposition et les documents contractuels correspondants ainsi que dans les présentes Conditions générales d'assurance (CGA).

Champ de validité temporelle et territoriale de la couverture d'assurance

La couverture d'assurance est en principe valable dans le monde entier pendant la durée de l'assurance. Demeurent réservées les restrictions locales figurant dans les dispositions particulières relatives aux différentes composantes de l'assurance et du service ainsi que les sanctions économiques ou commerciales ou les embargos des Nations Unies, de l'Union européenne, des États-Unis d'Amérique ou de la Suisse qui s'opposent à la couverture d'assurance.

Quels sont les principaux cas d'exclusion?

Cette énumération ne porte que sur les principaux cas d'exclusion de la couverture d'assurance. D'autres cas d'exclusion sont stipulés dans les clauses d'exclusion («événements et prestations non assurés») des Conditions Générales d'Assurance et dans la LCA:

Toutes composants d'assurance:

- N'est pas assuré un événement qui a déjà eu lieu lors de la conclusion d'un contrat ou de la réservation d'un voyage ou de la fourniture de la prestation réservée; il en va de même pour des événements dont l'occurrence était identifiable lors de la conclusion d'un contrat ou la fourniture de la prestation réservée.
- Ne sont pas assurés les événements que la personne assurée a provoqués comme suit:
 - l'abus d'alcool, de drogues ou de médicaments;
 - suicide ou la tentative de suicide;
 - participation à des grèves ou des troubles;
 - participation à des courses et entraînements avec des véhicules, automobiles ou des bateaux;
 - participation à des actions risquées au cours desquelles l'intéressé s'expose en connaissance de cause à un danger ou un acte/une négligence grave ou délibéré;
 - commission de crimes ou de délits ou la tentative de les commettre;
- Ne sont pas assurés les événements suivants et leurs conséquences: la guerre, les actes de terrorisme, troubles de toute nature, épidémies, pandémies, catastrophes naturelles et accidents avec des substances atomiques, biologiques ou chimiques.
- Ne sont pas assurés en outre les répercussions d'événements découlant de décrets administratifs, p. ex. confiscation de capitaux, incarcération, interdiction de sortie du territoire ou fermeture de l'espace aérien.

Quel est le montant de la prime?

Le montant de la prime dépend des risques assurés et de la couverture souhaitée. Le montant de la prime est défini par la proposition d'assurance et figure sur la facture de la carte.

Quelles sont les obligations du preneur d'assurance et des assurés?

Cette énumération ne porte que sur les obligations les plus courantes. D'autres obligations sont stipulées dans les Conditions Générales d'Assurance et la LCA:

- Dans tous les cas, la personne assurée est tenue d'entreprendre tout ce qui peut contribuer à réduire et à clarifier le dommage;
- En cas de dommages dus à une maladie ou à un accident, la personne assurée doit veiller à ce que les médecins traitants soient déliés du secret médical vis-à-vis d'Allianz Assistance.
- La personne assurée doit s'acquitter intégralement de ses obligations contractuelles ou légales de déclaration, d'information ou de comportement (entre autres, déclaration immédiate de l'événement assuré à l'adresse de contact indiquée au point I 11).
- Si la personne assurée ou l'ayant droit ne respecte pas ses obligations, Allianz Assistance peut refuser ou réduire ses prestations.

Quand commence et quand prend fin l'assurance?

La couverture d'assurance a validité pendant un an dès qu'elle est débitée pour la première fois sur la facture de la carte (confirmation d'assurance). En l'absence de la résiliation par écrit de la couverture optionnelle au plus tard trois mois avant l'expiration, c'est-à-dire sans résiliation du contrat de carte avec la société BonusCard, le contrat d'assurance est tacitement prolongé à chaque fois pour un an.

La couverture d'assurance prend fin à la dissolution du contrat de carte de la société BonusCard (résiliation par BonusCard) ou par le titulaire de la carte, respectivement à la fin d'une année d'assurance en cas de résiliation de la couverture d'assurance.

Droit de révocation

La personne assurée peut révoquer son adhésion au contrat d'assurance collective dans un délai de 14 jours à partir de son adhésion à l'assurance informant l'assureur par écrit (p. ex. courrier, e-mail). Le droit de révocation est exclu en cas d'acceptations préalables de couverture et de couvertures d'assurance d'une durée de validité de moins d'un mois.

Comment Allianz Assistance traite-t-elle les données?

La protection des données explique comment nous protégeons vos données. Pour lire notre déclaration de confidentialité, cliquez sur www.allianz-partners.com/protectiondonnees-partner.

Aperçu des prestations d'assurance

Composantes d'assurances	Prestations d'assurance	Somme d'assurance (maximale)	
A Frais de recherches ou de sauvetage	Prise en charge des frais de recherche et de sauvetage	par événement	CHF 25'000.–
B Protection juridique voyage	Prise en charge des prestations de protection juridique en rapport avec un voyage privé	par cas et année	
		Europe	CHF 250'000.–
		Monde	CHF 50'000.–

Conditions Générales d'Assurance (CGA) assurance optionnelle protection juridique voyage et frais de recherche et de sauvetage

AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), ci-après Allianz Assistance, est, conformément au contrat collectif d'assurance conclu avec la société Cornèr Banque SA, Succursale BonusCard (Zurich), ci-après dénommée BonusCard, responsable des prestations énumérées dans le présent document d'assurance. Les dispositions de la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) s'appliquent en complément.

Afin de faciliter la lecture de ce document, seule la forme masculine des dénominations a été utilisée. Celles-ci désignent cependant indifféremment les hommes et les femmes. Veuillez conserver ces CGA dans un lieu sûr avec vos autres documents d'assurance.

I	Dispositions communes à l'ensemble des composantes d'assurance.....	3
II	Dispositions particulières prévues aux différentes composantes d'assurance	5
A	Frais de recherche ou de sauvetage	5
B	Protection juridique voyage.....	5

I Dispositions communes à l'ensemble des composantes d'assurance

Toutes les composantes d'assurance sont des assurances dommages. Les dispositions communes à l'ensemble des composantes d'assurance s'appliquent, sauf dispositions contraires prévues aux dispositions particulières des différents composants d'assurance et de services.

1 Personnes assurées ou ayants droit

La couverture d'assurance s'applique au profit du titulaire (ci-après nommé personne assurée) d'une carte en cours de validité, non résiliée et délivrée par la société BonusCard, qui a adhéré au contrat d'assurance collective correspondant.

En plus du titulaire de carte, toutes les personnes vivant dans le même ménage de celui-ci ainsi que ses enfants mineurs ne vivant pas dans le même ménage sont également considérés comme assurés (couverture familiale).

2 Champ de validité territoriale

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier pour autant qu'aucune disposition divergente ne soit prévue dans les «dispositions particulières prévues aux différentes composantes d'assurance».

3 Début, durée et étendue de la couverture d'assurance

- 3.1 La couverture d'assurance a validité pendant un an dès qu'elle est débitée pour la première fois sur la facture de la carte (confirmation d'assurance). En l'absence de la résiliation par écrit de la couverture optionnelle au plus tard trois mois avant l'expiration, c'est-à-dire sans résiliation du contrat de carte avec la société BonusCard, le contrat d'assurance est tacitement prolongé à chaque fois pour un an. La couverture d'assurance prend fin à la dissolution du contrat de carte de la société BonusCard (résiliation par BonusCard) ou par le titulaire de la carte, respectivement à la fin d'une année d'assurance en cas de résiliation de la couverture d'assurance.
- 3.2 La couverture d'assurance ne s'applique qu'aux voyages privés ou seulement à l'utilisation privée, non commerciale et non professionnelle des choses assurées dans le cadre des présentes couvertures d'assurance.
- 3.3 Pour pouvoir prétendre à une prestation d'assurance lorsque survient un événement assuré, la personne assurée doit, outre les éventuelles obligations supplémentaires en vertu du chiffre I 4 et en vertu des obligations fixées dans les «Dispositions particulières relatives aux différentes composantes d'assurance» (voir chiffre II), pouvoir fournir au moment du sinistre l'ensemble des justificatifs suivants:
 - justificatif d'une carte de crédit en cours de validité pour la carte (numéro de carte de crédit);
 - sur demande, un justificatif du caractère privé du voyage ou de l'utilisation privée de la chose assurée dans le cadre des présentes couvertures d'assurance.

4 Obligations en cas de sinistre

- 4.1 La personne assurée est tenue de prendre toutes les mesures propres à restreindre le dommage et à élucider le sinistre.
- 4.2 La personne assurée est tenue d'accomplir intégralement ses obligations de notification, d'information et de comportement légales ou contractuelles (entre autres, déclaration immédiate de l'événement assuré à l'adresse de contact indiquée au point I 11).
- 4.3 Si le sinistre est survenu à la suite d'une maladie ou d'une blessure, la personne assurée doit veiller à libérer les médecins traitants du secret médical à l'égard d'Allianz Assistance.
- 4.4 Si la personne assurée peut également faire valoir des prestations fournies par Allianz Assistance à l'égard de tiers, il doit sauvegarder ces droits et les céder à Allianz Assistance.

5 Violation des obligations

Si la personne assurée viole ses obligations, Allianz Assistance peut refuser ou restreindre ses prestations.

6 Événements et prestations non assurés

- 6.1 N'est pas assuré un événement qui est déjà survenu au moment de la conclusion du contrat, de la réservation du voyage du début de la prestation réservée ou dont la survenance était connue de la personne assurée au moment de la conclusion du contrat, de la réservation du voyage ou du début de la prestation réservée
- 6.2 Ne sont pas assurés les événements causés comme suit par la personne assurée:
 - l'abus d'alcool, l'usage de drogues ou de médicaments;
 - un suicide ou une tentative de suicide;
 - sa participation active à des grèves ou à des troubles;
 - sa participation à des courses de véhicules à moteur et de bateaux et à leurs entraînements;
 - sa participation à des actes dangereux, sachant qu'elle s'expose délibérément à un danger;
 - une négligence grossière ou un acte ou une omission intentionnelle;
 - la perpétration ou à chaque fois la tentative de perpétration de crimes ou de délits.
- 6.3 Ne sont pas assurés les agissements en rapport avec un événement assuré, p. ex. les coûts de rachat des objets assurés ou en rapport avec la police.
- 6.4 Ne sont pas assurés les événements ci-dessous et leurs conséquences: guerre, actes de terrorisme, troubles en tout genre, catastrophes naturelles et incidents avec des substances atomiques, biologiques ou chimiques.
- 6.5 Ne sont pas assurés les événements ci-dessous et leurs conséquences: épidémies et pandémies, sauf si elles sont expressément définies comme assurés dans le point II A. Frais de recherche et de sauvetage et dans le point II B. Protection juridique voyage.
- 6.6 Les conséquences d'événements dus à des décisions administratives ne sont pas assurées, p. ex. confiscation de biens, arrestation ou interdiction de quitter le territoire, fermeture de l'espace aérien.

8 Clause complémentaire

- 8.1 Si un assuré a des droits découlant d'un autre contrat d'assurance (facultative ou obligatoire), la couverture d'assurance se limite à la partie des prestations Allianz Assistance qui dépasse celles de l'autre contrat d'assurance. Les frais ne seront remboursés au total qu'une seule fois.
- 8.2 Si Allianz Assistance a fourni des prestations malgré des faits subsidiaires existants, celles-ci seront considérées comme une avance et l'assuré ou le bénéficiaire cède les droits qu'il peut faire valoir à l'égard de tiers (assurance facultative ou obligatoire) dans ces limites à Allianz Assistance.

9 Hiérarchie des normes

Les Dispositions particulières des différentes assurances prévalent sur les Dispositions communes à l'ensemble des assurances.

10 Juridiction et droit applicable

- 10.1 Les plaintes à l'encontre d'Allianz Assistance peuvent être déposées au tribunal du siège de la société ou au domicile suisse de la personne assurée ou bénéficiaire.
- 10.2 En complément de ces dispositions, la loi fédérale suisse sur le contrat d'assurance (LCA) s'applique.

11 Adresse de contact

Allianz Assistance

Richtiplatz 1
Case postale
8304 Wallisellen

Tel. +41 44 283 32 22
info.ch@allianz.com

- 6.7 Lorsque le but du voyage est un traitement médical.
- 6.8 Lorsque l'expert (médecin, etc.) est directement favorisé ou a un lien de parenté direct ou par alliance avec la personne assurée.
- 6.9 Les coûts en rapport avec des enlèvements ne sont pas assurés.
- 6.10 Lorsque des sanctions économiques, commerciales ou financières ou des embargos imposés par la Suisse qui sont directement applicables aux parties contractantes sont contraires à la couverture d'assurance, il n'existe pas de couverture d'assurance. Cela s'applique aussi à des actions économiques, commerciales ou financières ou à des embargos décrétés par les Nations Unies, l'Union européenne ou les Etats-Unis, dans la mesure où ils ne sont pas contraires aux prescriptions légales suisses.

7 Définitions

7.1 Proches

Les proches sont:

- Les proches parents (époux, parents, enfants, beaux-parents, grands-parents et frères et sœurs)
- Le partenaire de l'assuré ainsi que ses parents et ses enfants
- Les personnes qui s'occupent de vos enfants mineurs ou de vos proches qui requièrent des soins et ne participent pas au voyage
- Les amis très proches avec lesquels il est entretenu un contact intensif.

7.2 Europe

Font partie de l'Europe tous les Etats rattachés au continent européen ainsi que les îles de la Méditerranée, les îles Canaries, Madère et les pays riverains de la Méditerranée qui ne font pas partie de l'Europe. L'Azerbaïdjan, l'Arménie et la Géorgie jusqu'à la crête de l'Oural en constituent la limite orientale au nord de la Turquie.

7.3 Suisse

Concernant le champ de validité de la couverture d'assurance, par Suisse, on entend la Suisse et la Principauté de Liechtenstein.

7.4 Voyage

Est considéré comme un voyage un séjour privé de plus d'une journée en dehors du lieu de domicile habituel ou un séjour privé de plus courte durée en un lieu situé à une distance d'au moins 30 km du lieu de domicile habituel, trajets professionnels exclus. La couverture d'assurance s'applique uniquement aux voyages privés ou à l'utilisation privée, non commerciale ou non professionnelle des biens assurés dans le cadre des présentes couvertures d'assurance. La durée maximale d'un voyage au sens de présentes CGA est limitée au total à 365 jours.

7.5 Transports publics

Sont considérés comme des transports publics les moyens de transport qui circulent régulièrement sur la base d'un horaire et pour lesquels il est nécessaire d'acquiescer un titre de transport. Les taxis et les voitures de location n'entrent pas dans cette catégorie.

7.6 Accident de personnes

On entend par accident l'effet soudain et non intentionnel d'un facteur extérieur inhabituel et préjudiciable sur le corps humain.

II Dispositions particulières prévues aux différentes composantes d'assurance

A Frais de recherche ou de sauvetage

Étendue de la couverture d'assurance, somme d'assurance et prestation d'assurance, objets et événements assurés

1 Somme d'assurance

La somme d'assurance est mentionnée dans l'aperçu des prestations d'assurance.

2 Champ de validité temporelle et territoriale

L'assurance est valable pour les voyages dans le monde entier, à l'exception de la Suisse, de la Principauté de Liechtenstein et de l'État dans lequel la personne assurée a son domicile civil, si celui-ci est différent.

3 Événements et prestations assurés

3.1 Lorsque l'assuré est porté disparu ou doit être secouru durant le voyage à l'étranger en raison d'une urgence physique, Allianz Assistance prend en charge les frais de recherche et de sauvetage nécessaires.

3.2 Il est possible de demander de l'aide au centre d'appels d'urgence Allianz Assistance 24 heures sur 24:

Tél. +41 44 283 34 46

4 Obligations en cas de sinistre (en complément à I 4)

4.1 Pour pouvoir bénéficier des prestations d'Allianz Assistance, la personne assurée ou l'ayant droit doit déclarer par écrit l'événement assuré ou le sinistre à Allianz Assistance.

4.2 En cas de sinistre, les documents suivants doivent être remis par écrit à Allianz Assistance (cf. point I 3.3)

- documents ou attestations officielles qui prouvent la survenance du sinistre (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic);
- Facture de l'entreprise de sauvetage.

B Protection juridique voyage

1 Personnes assurées

La couverture d'assurance s'applique à tous les titulaires d'une carte valide, activée et non résiliée. Sont coassurées toutes les personnes vivant avec le titulaire de la carte de manière permanente dans le même ménage.

2 Propriétés assurées

Les personnes assurées sont couvertes dans le cadre d'un voyage privé (au moins une nuitée, un billet de retour réservé en cas d'utilisation des transports publics, durée de voyage maximale de 90 jours).

3 Questions juridiques / litiges / procédures assurées

3.1 Droit pénal et administratif: défense dans une procédure pénale ou administrative pour une infraction par négligence. En cas de reproche de délits intentionnels: remboursement ultérieur des frais en cas de non-lieu et d'acquiescement.

3.2 Dommages-intérêts et réparation: revendication de prétentions en responsabilité civile extracontractuelles en qualité de victime, plainte pénale et aide aux victimes dans ce contexte.

3.3 Litiges avec des assurances privées ou publiques qui couvrent l'assuré.

- 3.4 Litiges contractuels suivants, relatifs à des contrats conclus pour ou pendant le voyage:
- location ou prêt d'un véhicule jusqu'à 3,5 t autorisé à la circulation routière;
 - réparation ou transport d'un tel véhicule;
 - contrat de voyage ou d'hébergement;
 - location momentanée d'une habitation de vacances;
 - transport de personnes ou de bagages.

4 Prestations d'assurance

4.1 Prestations juridiques des avocats et juristes de Dextra Rechtsschutz AG.

4.2 Prestations pécuniaires jusqu'à concurrence des sommes d'assurance mentionnées dans l'aperçu des prestations d'assurance pour:

- honoraires d'avocat aux tarifs locaux à l'exception des honoraires de résultat;
- frais nécessaires d'expertises et d'analyses;
- frais de justice, d'arbitrage et de médiation;
- frais de voyage nécessaires en cas de convocation à l'extérieur du canton de résidence;
- perte de revenus justifiée en cas de convocation;
- dépens alloués à la partie adverse;
- cautions de droit pénal (uniquement à titre d'avance pour éviter une détention préventive).

Déduction sera faite des frais d'intervention obtenus par l'assuré en justice ou lors d'une transaction.

4.3 Pour les litiges et procédures avec for juridique ou droit applicable en dehors de l'Europe (couverture mondiale), la somme assurée est limitée à CHF 50'000.-; pour litiges et procédures judiciaires avec for juridique ou droit applicable en Europe à CHF 250'000.-.

4.4 Cette somme d'assurance maximale n'est disponible qu'une seule fois pour plusieurs affaires juridiques liées à un même événement et pour l'ensemble des sinistres d'une même police survenant au cours d'une année d'assurance.

4.5 Rachat de sinistre: Dextra Rechtsschutz AG peut se libérer de son obligation de fournir des prestations par une compensation de la valeur matérielle du litige.

5 Événements et prestations non assurés (le renseignement, le conseil et l'assistance juridiques demeurent réservés)

5.1 Événements en tant que conducteur/pilote/utilisateur non autorisé d'un véhicule, avion, bateau.

5.2 Revendication de créances cédées à l'assuré.

5.3 Litiges suite à des événements liés à une guerre, des actes terroristes, une grève, une fission/fusion nucléaire.

5.4 Litiges entre des personnes assurées par la même police. Dans ces cas, seul le titulaire de la carte est assuré.

5.5 Litiges avec la société Dextra Rechtsschutz AG, ses collaborateurs ou ses mandataires.

6 Champ de validité territorial / durée du contrat, adaptations du contrat et échéance de la prime

6.1 L'assurance est valable dans le monde entier avec les restrictions suivantes:

- les procédures devant des tribunaux et des autorités ne sont assurées que dans les pays pour lesquels l'indice Corruption Perceptions selon Transparency International <http://www.transparency.org/country>, est au moins de 30 à 100 au moment de la déclaration du sinistre;
- les procédures devant des tribunaux arbitraux en dehors de la Suisse ou des tribunaux arbitraux internationaux ne sont pas couvertes;
- la médiation est couverte uniquement en Suisse.

6.2 Dextra Rechtsschutz AG n'octroie aucune protection juridique si le besoin d'aide juridique est apparu ou était déjà prévisible avant l'utilisation de la carte.

7 Règlement d'un sinistre / libre choix d'avocat / divergence d'opinion

7.1 La notification du besoin d'aide juridique doit se faire immédiatement en ligne, par e-mail, voie postale ou téléphone auprès de Dextra Rechtsschutz AG. Tous les documents concernant le cas juridique doivent être transmis à Dextra Rechtsschutz AG, Hohlstrasse 556, 8048 Zürich.

Contact:

Tél. +41 44 296 60 60, info@dextra.ch, www.dextra.ch

7.2 Sauf danger imminent, la personne assurée n'est pas autorisée à mandater un représentant légal, engager une procédure, conclure une transaction ou avoir recours à la voie juridique, sous peine de devoir prendre à sa charge les frais supplémentaires encourus.

7.3 Dextra Rechtsschutz AG conseille la personne assurée et prend, en accord avec celle-ci, les mesures appropriées. La personne assurée peut, à tout moment, proposer sa propre représentation légale à Dextra Rechtsschutz AG, dans la mesure où cela n'entraîne pas de frais supplémentaires. Le représentant légal doit être libéré du secret professionnel.

7.4 La personne assurée est légalement en droit, dans une procédure judiciaire ou administrative ou dans le cas d'un conflit d'intérêts, de choisir librement sa représentation légale. Si Dextra Rechtsschutz AG refuse la représentation choisie, la personne assurée peut faire trois autres propositions de représentation et Dextra Rechtsschutz AG doit accepter l'une d'elles. La personne assurée peut également choisir une représentation recommandée par Dextra Rechtsschutz AG.

7.5 Le fait que Dextra Rechtsschutz AG conseille et aide l'assuré sans réserve ne doit pas être considéré comme une confirmation de couverture.

7.6 Dextra Rechtsschutz AG décline toute responsabilité pour les services de conseil pour lesquels n'existe aucune obligation légale, dans la mesure admise par la loi.

7.7 En cas de désaccords entre la personne assurée et Dextra Rechtsschutz AG, relatifs aux mesures à prendre, en particulier lorsque Dextra Rechtsschutz AG estime l'intervention vouée à l'échec, la personne assurée peut, dans un délai de 14 jours à compter de la réception du courrier dûment motivé de Dextra Rechtsschutz AG, exiger l'examen de l'affaire par un arbitre désigné d'un commun accord et qui ne doit pas se trouver dans une relation de confiance avec l'une ou l'autre des parties.