

Information à la clientèle

Assurance ménage

Édition 2021

Table des matières

A. Information à la clientèle	2
1. Qui est votre partenaire contractuel ?	2
2. Qui fournit les prestations ?	2
3. Quels sont les risques assurés et quelle est l'étendue de la couverture d'assurance ?	2
4. Où vos assurances sont-elles valables ?	2
5. Quand vos assurances sont-elles valables ?	3
6. Quels primes et frais payez-vous ?	3
7. Adaptation unilatérale du contrat	3
8. Franchises	4
9. Que se passe-t-il si vous ne payez pas ?	4
10. Comment déclarer un sinistre ?	4
11. Existe-t-il un droit de révocation et quels sont ses effets ?	4
12. Protection des données	4

Nous attachons une grande importance à la transparence. Nous voulons que vous sachiez précisément qui est votre partenaire contractuel et comment vous êtes assuré(e). C'est pourquoi nous avons rassemblé ici pour vous des informations sur Generali ainsi que sur les principaux éléments de votre assurance.

Les droits et obligations contractuels ainsi que les détails sur les différentes couvertures d'assurance figurent dans ces documents :

- Police d'assurance
- Conditions générales d'assurance (CGA)
- Conditions particulières ou complémentaires

Votre contrat d'assurance est valable selon le droit suisse et est basé sur la loi sur le contrat d'assurance (LCA).

Souhaitez-vous plus d'informations ? Nous sommes à votre entière disposition. Vous pouvez contacter à tout moment notre service clientèle au numéro gratuit +41 800 881 882 ou votre conseiller personnel.

A. Information à la clientèle

1. Qui est votre partenaire contractuel ?

Votre partenaire contractuel est Generali Assurances Générales SA (Generali). Notre siège social est à Nyon.

Nous sommes une société anonyme de droit suisse et faisons partie du Groupe d'assurances Generali dont le siège social est à Trieste, en Italie.

2. Qui fournit les prestations ?

Le contrat d'assurance est conclu avec Generali. En cas de sinistre, les prestations sont fournies par les sociétés suivantes à nos frais :

- **Prestations d'assistance**
Europ Assistance (Suisse) SA
Une société du Groupe d'assurances Generali dont le siège est à Nyon.
- **Prestations de protection juridique**
Fortuna Compagnie d'Assurance de Protection Juridique SA
Une société de Generali Suisse dont le siège est à Adliswil.
- **Prestations de l'assurance des animaux domestiques**
EPONA société coopérative mutuelle d'assurance générale des animaux
Une société coopérative dont le siège est à Lausanne.

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

Vous trouverez ci-après un bref aperçu des différentes couvertures d'assurance de Generali pour vous permettre de choisir l'assurance optimale pour vos besoins et votre ménage. Sauf indication contraire, chacune des assurances suivantes est une assurance dommages.

Assurance inventaire du ménage

L'assurance couvre votre inventaire du ménage contre les conséquences d'un incendie, d'un vol, d'un dégât d'eau ou d'un bris de glaces, ainsi que les frais directement entraînés par un de ces événements. Moyennant surprime, le vol hors du domicile, la casco ménage, le tremblement de terre, la couverture Home Assistance et l'utilisation abusive de cartes de crédit et du téléphone peuvent également être assurés.

Sauf convention contraire, l'assurance est conclue à la valeur à neuf, jusqu'à concurrence de la somme d'assurance convenue.

Assurance des bagages

L'assurance couvre la détérioration, la disparition ou la destruction de l'inventaire du ménage que vous emportez en voyage ou que vous confiez à une entreprise de transport.

Il n'y a toutefois pas de couverture si vous avez égaré ou perdu les objets. Dans le cadre de cette couverture, vos valeurs pécuniaires ne sont pas assurées.

Assurance des jardins et cultures

Generali couvre les jardins de vos bâtiments ainsi que les cultures servant à l'usage privé contre les dommages consécutifs au feu, aux forces de la nature ainsi qu'à des actes de

malveillance. L'assurance est conclue à la valeur à neuf. Le dommage est réparé jusqu'à concurrence de la somme d'assurance convenue, indépendamment d'une sous-assurance éventuelle.

Assurance des objets de valeur

Les objets désignés dans la police, tels que bijoux, montres, instruments de musique, équipements photo/vidéo, tableaux et objets d'art sont couverts contre le vol, le détournement, la perte, la disparition, la destruction ou la détérioration.

Assurance responsabilité civile privée

Generali couvre votre responsabilité civile pour tous les actes de la vie privée lorsqu'une personne ou un animal est blessé ou tué ou lorsqu'un dommage matériel est causé. Les préjudices de fortune qui en découlent sont également assurés. L'assurance s'étend, à concurrence de la somme prévue contractuellement, au règlement des prétentions justifiées et à la défense contre les prétentions injustifiées.

Les dommages atteignant un assuré ou une personne faisant ménage commun avec lui ne sont pas couverts. Moyennant surprime, les dommages causés par l'usage occasionnel de véhicules à moteur appartenant à des tiers sont également couverts. L'assurance responsabilité civile privée peut être souscrite en tant qu'assurance individuelle ou familiale.

Assurance vélo

L'assurance couvre les vélos et tous les véhicules légalement assimilés aux vélos. Sont notamment couverts les cyclomoteurs (art. 18 OETV). Selon l'énumération dans la police sont couvertes les prestations par suite de collision (casco, indemnité en cas de décès, prise en charge de la franchise vol, protection juridique), le vol de vélo et l'assistance vélo.

Assurance cyber

Selon l'énumération dans la police, l'assurance couvre les dommages pécuniaires dans le cadre de l'utilisation d'Internet (abus des données de carte de crédit, abus par un tiers d'authentifications personnelles), les frais de reconstitution des données et la protection juridique en matière de droit de l'Internet.

Assurance des animaux domestiques

Sont assurés les frais de traitement vétérinaires en cas d'accident et maladie pour les animaux mentionnés dans la police. Moyennant surprime, les maladies héréditaires, l'allocation décès, le vol, la disparition, les frais de recherche et la PET Assistance peuvent également être assurés.

4. Où vos assurances sont-elles valables ?

L'assurance inventaire du ménage est valable :

- au domicile, c'est-à-dire aux lieux d'assurance désignés dans la police ;
- dans le monde entier pour l'inventaire du ménage se trouvant temporairement (24 mois au plus) hors du domicile.

L'inventaire du ménage qui se trouve en permanence hors du domicile (maison de vacances, résidence secondaire et similaires) n'est pas couvert. En cas de transfert de votre domicile à l'étranger, l'assurance prend fin au moment où vous le demandez mais au plus tard à l'expiration de l'année d'assurance.

L'assurance des bagages est valable dans le monde entier. Elle n'est toutefois pas valable pour les bagages qui se trouvent à votre domicile ou durablement hors de votre domicile. En outre, les effets transportés entre votre domicile et votre lieu de travail ne sont pas couverts.

L'assurance des objets de valeur est valable au domicile et/ou au lieu d'assurance désignés dans la police en Suisse. À l'exception des tableaux et objets d'arts, les objets de valeur sont également couverts dans le monde entier :

- lors de séjours temporaires hors du lieu de domicile et/ou de voyages ;
- lorsqu'ils sont déposés dans un coffre-fort bancaire.

L'assurance vélo est valable dans toute l'Europe (y c. la Turquie), les États extra-européens bordant la Méditerranée et les États insulaires de la Méditerranée. Pour la protection juridique, la couverture est valable dans le monde entier si une procédure conforme à l'État de droit est garantie dans le pays concerné et si le for s'y trouve.

L'assurance cyber est valable dans le monde entier. Néanmoins, la couverture en cas d'abus des données de carte de crédit est limitée aux comptes et cartes émises par des établissements financiers basés en Suisse, au Liechtenstein, dans l'Union Européenne, en Norvège et en Islande. Pour la protection juridique, la couverture est valable dans le monde entier si une procédure conforme à l'État de droit est garantie dans le pays concerné et si le for s'y trouve.

L'assurance des animaux domestiques est valable dans le monde entier pour autant que les animaux séjournent pour une durée temporaire de 6 mois maximum hors du domicile suisse. Les pays ou zones déconseillés par les services officiels sont exclus de la couverture.

5. Quand vos assurances sont-elles valables ?

La durée du contrat et le début de la couverture sont indiqués dans la police.

L'assurance responsabilité civile privée est valable pour les dommages causés pendant la durée du contrat.

Si vous ou nous ne résilions pas, l'assurance sera reconduite tacitement pour un an à la fin de chaque période. Le contrat peut être résilié pour la fin de la troisième année ou de chacune des années suivantes, même s'il a été conclu pour une durée plus longue. Le contrat peut être résilié à tout moment pour un juste motif. Le préavis de résiliation doit être donné trois mois à l'avance par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte.

À la suite d'un sinistre ouvrant droit au versement d'une indemnité, le contrat peut être résilié en respectant les délais suivants :

- pour Generali : au plus tard au paiement de l'indemnité ;
- pour vous : dans un délai de 14 jours dès connaissance du paiement.

Si vous ou Generali résiliez le contrat, la couverture d'assurance prend fin 14 jours après la notification de la résiliation.

Pour l'assurance des animaux domestiques, des délais de carence spécifiques aux types de maladies sont applicables.

6. Quels primes et frais payez-vous ?

Vous devez payer votre prime chaque année à la date indiquée dans votre police. Si vous préférez payer uniquement une partie de la prime, Generali demande un supplément pour chaque versement partiel. Votre prime dépend des risques assurés et de l'étendue de la couverture choisie.

Remboursement des primes

Si le contrat est résilié avant la fin de l'année d'assurance, Generali vous rembourse la part de prime correspondante à la période d'assurance non absorbée, sauf si :

- nous avons fourni la prestation d'assurance et que le risque n'existe plus ou
- vous résiliez le contrat suite à un dommage partiel durant l'année qui suit sa conclusion.

Frais

Si vous ne payez pas vos factures, nous vous facturons des frais de rappel. Generali peut mandater un prestataire de services de recouvrement pour l'encaissement des primes. Ce prestataire peut facturer des frais supplémentaires.

Generali peut prélever pour votre contrat des frais pour des prestations de services spéciales et des frais administratifs. Il peut notamment s'agir de frais dus au paiement de la prime à un guichet postal ou du nouvel envoi de documents déjà envoyés. Vous pouvez consulter notre règlement relatif aux frais sur www.generalich.ch/frais.

7. Adaptation unilatérale du contrat

Generali a le droit d'adapter de manière unilatérale le contrat d'assurance

- en cas de modifications de lois sur lesquelles se fondent les dispositions du contrat d'assurance ou
- en cas de modifications de la jurisprudence suprême ou de la pratique administrative de la FINMA concernant directement le contrat d'assurance.

En outre, Generali peut augmenter ou réduire les primes, les franchises, les délais de carence et les limites d'indemnité en fonction de l'évolution des coûts du présent produit d'assurance (p. ex. augmentation des taxes dans le trafic des paiements).

Afin de pouvoir adapter le contrat, Generali doit vous communiquer les modifications au plus tard 25 jours avant la fin

de l'année d'assurance en cours. Si vous n'êtes pas d'accord avec ces modifications, vous pouvez résilier le contrat pour la fin de l'année d'assurance en cours. Si Generali ne reçoit pas la résiliation au plus tard le dernier jour de l'année d'assurance en cours, les modifications sont considérées comme acceptées.

L'adaptation de la somme d'assurance aux nouvelles valeurs économiques (niveau de l'indice) ne donne pas le droit de résilier le contrat. De même, si les révisions du contrat sont en votre faveur (p. ex. réduction des primes ou des franchises, etc.), vous ne pouvez faire valoir aucun motif de résiliation.

8. Franchises

En cas de sinistre, vous vous acquittez de la franchise prévue dans le contrat ou dans les CGA.

9. Que se passe-t-il si vous ne payez pas ?

Si vous ne payez pas vos factures dans les délais, une sommation vous est adressée. Generali vous accorde un délai de 14 jours dès réception de la sommation pour vous acquitter de la prime. Passé ce délai, votre couverture d'assurance est suspendue. Elle est réactivée dès paiement de la prime, intérêts et frais inclus.

10. Comment déclarer un sinistre ?

Vous devez immédiatement déclarer tout sinistre à la société concernée. La société compétente peut exiger que la déclaration de sinistre soit effectuée par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte.

Generali

Téléphone : +41 800 82 84 86

Formulaire de sinistres en ligne :

www.generali.ch/sinistres

Generali Assurances Générales SA, Soodmattenstrasse 2, Case postale 1047, 8134 Adliswil 1

Fortuna

E-mail : info.rvg@fortuna.ch

Fortuna Compagnie d'Assurance de Protection Juridique SA, Soodmattenstrasse 2, 8134 Adliswil 1

Europ Assistance

Téléphone : +41 848 800 400

E-mail : help@europ-assistance.ch

Europ Assistance (Suisse) SA, Avenue Perdtemps 23, 1260 Nyon 1

Epona

E-mail : generali@epona.ch

Formulaire de sinistres en ligne :

www.epona.ch/a-votre-service/declaration-de-sinistre

Epona, Avenue de Béthusy 54, 1000 Lausanne 12

Vous avez l'obligation de mettre à la disposition de la société concernée l'ensemble des informations et documents requis.

En cas de non-respect de ces obligations ou de comportement contraire aux règles de la bonne foi, la société concer-

née est libérée de ses engagements sauf s'il est établi que le défaut de collaboration ne résulte d'aucune faute ou qu'il n'a pas influencé le dommage.

Les actes frauduleux entraînent le refus des prestations et peuvent conduire à des poursuites pénales.

11. Existe-t-il un droit de révocation et quels sont ses effets ?

Vous pouvez révoquer votre proposition de contrat ou l'acceptation de ce dernier par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte. Le délai de révocation est de 14 jours et commence à courir dès que vous avez proposé ou accepté le contrat. Le délai est respecté si vous nous communiquez de votre révocation ou si vous remettez votre avis de révocation à la poste le dernier jour du délai de révocation.

La révocation a pour conséquence que la proposition de contrat d'assurance ou l'acceptation sont considérées comme non avenues. Toute prestation déjà reçue doit être remboursée. Vous ne nous devez aucun autre dédommagement. Si l'équité l'exige, vous devez nous rembourser tout ou partie des frais découlant de clarifications particulières que nous avons réalisées de bonne foi en vue de la conclusion du contrat.

Il n'y a pas de droit de révocation pour la couverture provisoire.

12. Protection des données

Generali collecte, traite, transmet et enregistre les données nécessaires à l'examen de la proposition, à l'exécution du contrat et au respect des exigences réglementaires dans le respect de toutes les dispositions régissant la protection des données, notamment celles de la loi fédérale sur la protection des données. Generali peut utiliser les données personnelles qui lui ont été communiquées pour l'évaluation du risque, pour la fixation de la prime, pour la gestion du contrat, pour toutes les activités liées à la fourniture des prestations découlant du contrat d'assurance, ainsi que pour des évaluations statistiques, pour des sondages de satisfaction de la clientèle et à des fins de marketing et de publicité.

Une transmission éventuelle de ces données à des tiers impliqués en Suisse et à l'étranger est autorisée, en particulier à des coassureurs et réassureurs ainsi qu'à d'autres sociétés du Groupe Generali, à des créanciers gagistes, à des autorités et à des avocats. Si cela s'avère nécessaire, Generali demande une nouvelle fois séparément un accord à la collecte ou au traitement des données. Dans le cadre d'un événement assuré, le personnel soignant doit être libéré de son obligation de confidentialité envers Generali. Les données sont conservées physiquement ou électroniquement par Generali sous une forme protégée et confidentielle. Les données sont conservées au moins dix ans respectivement après la résiliation du contrat ou après le règlement d'un cas de prestation. Le preneur d'assurance et la personne assurée ont le droit d'exiger de Generali les renseignements prévus par la loi relatifs au traitement des données les concernant. De plus amples informations sur la protection des données peuvent être consultées sur www.generali.ch/protectiondesdonnees.