

Information à la clientèle

Assurance véhicules

Édition 2021

Table des matières

A. Information à la clientèle	2
1. Qui est votre partenaire contractuel?	2
2. Quels risques sont assurés et dans quelle mesure?	2
3. Où vos assurances sont-elles valables?	2
4. Quand vos assurances sont-elles valables?	3
5. Quelles primes et frais payez-vous?	3
6. Avez-vous des franchises?	3
7. Que se passe-t-il si vous ne payez pas?	4
8. Comment déclarer un sinistre?	4
9. Existe-t-il un droit de révocation et quels sont ses effets?	4
10. Protection des données	4

La transparence est importante pour nous. Vous recevez ici des informations concernant Generali et les principaux éléments de votre produit d'assurance.

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

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

Votre contrat d'assurance s'applique selon le droit suisse et repose sur la loi sur le contrat d'assurance (LCA).

Vous souhaitez des informations complémentaires? Generali est à votre entière disposition.

A. Information à la clientèle

1. Qui est votre partenaire contractuel ?

Votre partenaire contractuel est Generali Assurances Générales SA (ci-après : Generali), Avenue Perdttemps 23, 1260 Nyon 1. En cas de sinistre, les prestations d'assistance sont fournies par Europ Assistance (Suisse) SA pour le compte de Generali. Europ Assistance (Suisse) SA est une société du groupe d'assurances Generali sise Avenue Perdttemps 23, 1260 Nyon 1.

Generali est une société anonyme de droit suisse. Elle fait partie du groupe d'assurances Generali à Trieste/Italie et propose également des assurances-vie (assurances de personnes Generali, Soodmattenstrasse 10, 8134 Adliswil 1) et des assurances de protection juridique (assurance de protection juridique Fortuna, Soodmattenstrasse 2, 8134 Adliswil).

2. Quels risques sont assurés et dans quelle mesure ?

Generali vous offre les assurances suivantes pour votre sécurité, celle de vos passagers et de votre véhicule. Sauf indication contraire, chacune des assurances suivantes est une assurance dommages.

Assurance responsabilité civile

La responsabilité civile couvre les dommages que vous causez à d'autres personnes.

Generali vous protège si votre véhicule blesse ou tue une personne ou s'il cause un dommage matériel. Les prétentions justifiées et la défense contre des prétentions injustifiées sont payées. La couverture est uniquement valable jusqu'à hauteur de la somme d'assurance conclue dans votre police.

Generali paie aussi lorsque vous, détenteur du véhicule, êtes blessé dans votre véhicule en tant que passager. Cette disposition ne s'applique pas lorsque vous conduisez le véhicule ou que la personne qui conduit votre véhicule n'est pas responsable de l'accident.

Assurance casco

L'assurance casco partielle prend en charge les dommages causés à votre véhicule : vol, incendie, dommages naturels, chute d'un amas de neige, bris de glaces, collisions avec des animaux, dégâts causés par des fouines, dommages causés par des actes de malveillance ou de vandalisme de tiers, chute d'aéronefs et de corps célestes ainsi que les prestations d'assistance.

La **casco intégrale** couvre, en plus des risques déjà compris dans la casco partielle, les dommages de collision à votre véhicule.

Autres assurances :

Si vous le souhaitez, vous pouvez inclure les prestations suivantes : assurance d'objets transportés (y c. traitement vétérinaire pour animaux domestiques transportés), dommages aux véhicules en stationnement, location d'un véhicule de remplacement ou couverture «Glace Plus» (couverture de bris de glaces élargie). Vous pouvez en plus conclure le «Service de réparation Generali» pour votre voiture de tourisme ; vous profitez en même temps d'une prime à un tarif avantageux.

Grâce à notre couverture d'assurance casco de prévoyance, vous bénéficiez d'une couverture d'assurance casco intégrale automatique pendant 30 jours pour les véhicules âgés de moins de 4 ans et d'une couverture d'assurance casco partielle pour les véhicules ayant de 5 à 10 ans. Cela est valable à partir de la date d'émission de votre attestation d'assurance et de l'approbation par les autorités.

La couverture d'assurance casco de prévoyance s'applique aux voitures de tourisme jusqu'à CHF 150 000.– maximum, aux motocycles jusqu'à CHF 35 000.– et aux véhicules utilitaires (camions et voitures de livraison) jusqu'à CHF 400 000.– maximum. Le prix catalogue, y compris tous les équipements en option, est déterminant.

La couverture d'assurance casco intégrale s'applique uniquement aux motocycles avec une cylindrée de plus de 50,01 cm³ et un prix catalogue d'au moins CHF 5000.– (y compris les équipements en option).

En cas de dommage de collision, vous devez payer vous-même les premiers CHF 1000.– de l'indemnisation.

Condition : le contrat d'assurance casco intégrale ou partielle doit être signé dans un délai de 30 jours. La protection est valable en cas de changement de véhicule et aussi pour les nouvelles et premières immatriculations.

Assurance-accidents

Cette assurance est une assurance de sommes (à l'exception de frais de traitement ainsi que bagages et accessoires). Si un accident avec votre véhicule entraîne un décès ou une invalidité provisoire ou définitive, Generali vous protège des conséquences financières. Sont compris les accidents qui se produisent en montant ou en descendant du véhicule ou de la moto, lors de réparations d'urgence pendant un trajet ou lors du sauvetage de personnes blessées. Toutes les personnes mentionnées dans la police sont assurées. Les prestations en espèces, les frais de traitement et l'assistance médicale sont décrits dans la police d'assurance et les Conditions générales d'assurance (CGA).

Service d'assistance et de dépannage 24 heures sur 24

Europ Assistance prend en charge pour Generali les prestations d'assistance en cas de panne, de vol, de tentative de vol ou d'accident de votre véhicule. Si vous avez d'autres contrats d'assurance qui couvrent les mêmes prestations, Europ Assistance intervient de manière subsidiaire.

3. Où vos assurances sont-elles valables ?

Vos assurances sont valables en Suisse, dans tous les pays membres de l'UE/EEE ainsi qu'en Andorre. L'assurance casco, l'assurance-accidents ainsi que le service d'assistance et de dépannage 24h/24 sont également valables au Kosovo. En revanche, si vous vous rendez dans un pays d'Europe non membre de l'UE/EEE, vous devez au préalable demander une carte internationale d'assurance automobile à Generali. Vos assurances ne sont pas valables dans les pays ou territoires dont la case est rayée sur la carte internationale d'assurance automobile ou qui n'y figurent pas.

Dans les pays dans lesquels une assurance doit être conclue à la frontière, celle-ci s'applique en premier dans tous les cas.

Generali vous garantit à l'étranger également la couverture d'assistance, à condition que votre séjour ne dépasse pas 90 jours.

Vos assurances ne sont plus valables si vous déménagez à l'étranger ou si vous obtenez des plaques de contrôle étrangères pour votre véhicule.

4. Quand vos assurances sont-elles valables ?

La durée de vos assurances est indiquée sur votre police d'assurance. Elle commence :

- à la date indiquée sur votre attestation d'assurance pour l'assurance responsabilité civile et la couverture d'assurance casco de prévoyance
- à la date indiquée sur votre police pour l'assurance casco et accident et le service d'assistance et de dépannage 24 heures sur 24.

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.

Après un sinistre pour lequel Generali verse des prestations, le contrat peut être résilié dans les délais suivants :

- pour Generali : au plus tard lors du versement de l'indemnisation
- pour vous : au plus tard 14 jours après que vous avez été informé du paiement.

En cas de résiliation par vous ou Generali, la couverture d'assurance prend fin 14 jours après la réception de la résiliation.

5. Quelles primes et frais payez-vous ?

Vous devez payer votre prime annuellement, à la date indiquée dans votre police. Si vous payez uniquement une partie de la prime, Generali demande un supplément pour chaque versement. Votre prime est définie en fonction des risques assurés et de l'étendue de la couverture choisie.

Selon la couverture d'assurance, Generali applique deux systèmes de primes :

- une prime tenant compte des sinistres qui se situe entre 35 et 200% de la prime de base. Moins vous avez de sinistres, moins vous payez pour l'assurance casco collision et responsabilité civile.
- une prime fixe, indépendamment de vos dommages (casco partielle, assurance accident, service d'assistance et de dépannage 24 heures sur 24).

Vous pouvez conclure une protection du bonus chez Generali. En d'autres termes, votre niveau de prime reste identique après le premier sinistre déclaré dans une année civile qui a une incidence sur le niveau de prime.

Si vous résiliez votre contrat au cours de l'année d'assurance, Generali vous rembourse la partie de votre prime que vous avez payée d'avance pour la période non utilisée de votre période d'assurance. Sauf si :

- nous avons fourni la prestation d'assurance et qu'il n'y a plus de risque par la suite, ou
- vous résiliez le contrat en cas de sinistre partiel dans l'année qui suit la souscription de la police.

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, les limites d'indemnité, le système de degré de primes (à l'exception des adaptations en raison d'un sinistre conformément à l'art. 8 des CGA) en fonction de l'évolution des coûts du présent produit d'assurance (p. ex. augmentation des taxes dans le trafic des paiements, etc.).

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.

Si les adaptations du contrat sont en votre faveur (p. ex. réduction des primes ou des franchises, etc.), vous ne pouvez faire valoir aucun motif de résiliation.

Si vous ne payez pas vos factures, nous vous facturons des frais de rappel. Nous pouvons mandater un prestataire de services de recouvrement pour l'encaissement des primes. Ce prestataire peut facturer des frais supplémentaires. Generali doit demander au service des automobiles cantonal le retrait de vos plaques de contrôle, vous devez payer une taxe supplémentaire de CHF 100.–.

Si vous modifiez le contrat plus de trois fois au cours d'une année d'assurance, nous pouvons exiger des frais pouvant atteindre CHF 50.– par modification de contrat.

Generali peut, pour son contrat, prélever des frais pour des prestations de services spéciales et des coûts 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.generali.ch/frais.

6. Avez-vous des franchises ?

Si vous subissez un dommage, vous devez payer la franchise convenue dans le contrat.

Si vous avez convenu dans votre contrat de bénéficier du service de réparation Generali et que la réparation de votre dommage de collision, de parking ou de bris de glace est effectuée par un garage que vous avez choisi vous-même, une franchise supplémentaire de CHF 200.– vous est facturée.

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

Si vous ne payez pas vos factures dans les délais convenus, vous recevez une demande de paiement. Generali vous accorde un délai de paiement de 14 jours à compter de la réception de la demande de paiement. Une fois ce délai écoulé, nous ne payons plus de prestations. Quand vous aurez payé la prime avec les intérêts et la majoration de retard, vous serez à nouveau assuré.

Generali déduit la franchise des prestations ou vous adresse une facture. Si vous ne payez pas cette facture dans les quatre semaines, vous recevez une sommation. Si cette facture n'est toujours pas payée dans les quatorze jours qui suivent, votre contrat est résilié. Vous devez toutefois encore payer la franchise.

Si Generali doit annuler votre assurance responsabilité civile, elle est tenue d'en informer le service des automobiles compétent. Dans ce cas, vous devez remettre vos plaques de contrôle.

8. 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

Europ Assistance

Téléphone: +41 848 800 400

E-mail: help@europ-assistance.ch

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

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

Si vous ne le faites pas ou si vous agissez à l'encontre du principe de bonne foi, la société concernée ne doit pas vous payer de prestations. À condition que votre manque de coopération ne soit pas dû à une faute personnelle et n'ait aucune influence sur le sinistre.

Generali ne verse pas de prestations en cas d'actes frauduleux et son auteur risque des poursuites pénales.

9. 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 quatorze 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.

10. 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.