INFORMATION AUX CLIENTS SELON LA LCA

ASSURANCE COMBINÉE MÉNAGE

1 Informations générales

La présente information aux clients renseigne de manière claire sur l'identité de l'assureur ainsi que sur les principaux éléments du contrat d'assurance (art. 3 de la loi fédérale sur le contrat d'assurance, LCA). Les droits et obligations des parties contractantes découlent de l'offre / de la proposition ou de la police ainsi que des conditions contractuelles. S'appliquent en outre les dispositions de la LCA.

Pour les preneurs d'assurance ayant leur résidence habituelle ou leur administration centrale dans la Principauté de Liechtenstein, ce sont les dispositions impératives du droit liechtensteinois qui font foi. Pour les risques situés dans la Principauté de Liechtenstein et pour les proposants ayant leur résidence habituelle ou leur administration centrale dans la Principauté de Liechtenstein, c'est le devoir d'information selon la loi liechtensteinoise sur le contrat d'assurance qui s'applique. Si la Société a enfreint son devoir d'information selon la loi liechtensteinoise, le proposant n'est pas lié à la proposition et le preneur d'assurance est en droit de se retirer du contrat après que celui-ci a été conclu. Le droit de retrait s'éteint au plus tard quatre semaines après réception de la police et de la notification des modalités d'exercice du droit de retrait.

2 Qui est l'assureur?

Allianz Suisse Société d'Assurances SA, ayant son siège Richtiplatz 1, 8304 Wallisellen (ci-après la «Société»). Allianz Suisse Société d'Assurances SA est une société anonyme de droit suisse.
Elle est soumise à la surveillance de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA), Laupenstrasse 27, 3003 Berne.

3 Quand le contrat prend-il effet?

La couverture d'assurance prend effet le jour indiqué dans l'offre / la proposition ou dans la police.

4 Quand et comment le contrat peut-il être révoqué?

Le preneur d'assurance peut révoquer sa proposition de conclusion du contrat ou la déclaration d'acceptation du contrat par écrit ou sous toute autre forme permettant de produire une preuve écrite. Le délai de révocation est de 14 jours et commence à courir dès que le preneur d'assurance a proposé ou accepté le contrat. Le délai est respecté si le preneur d'assurance communique sa révocation à la Société ou remet son avis de révocation à la Poste le dernier jour du délai.
Le droit de révocation est exclu pour les couvertures provisoires et les conventions d'une durée inférieure à un mois.

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

Les risques assurés et l'étendue de la couverture d'assurance découlent de l'offre / de la proposition ou de la police ainsi que des conditions contractuelles.

Peuvent être assurés les prestations d'assistance, l'inventaire du ménage, les constructions mobilières, les mobile homes, les caravanes non immatriculées, les prétentions de tiers relevant de la responsabilité civile, les objets de valeur et les objets spéciaux.

Selon les conditions convenues, la couverture d'assurance s'étend aux risques et aux prestations suivants:

5.1 Assistance

- Sont assurés l'aide d'urgence, le service de blocage, la protection en ligne, la protection des achats ainsi que la protection du ménage et l'assistance vélo (p. ex. organisation de mesures d'urgence, remboursement des taxes facturées pour le blocage et le remplacement de cartes, protection en cas de détérioration ou de destruction de la livraison ainsi que disparition pendant le transport, service de serrurier, dépannage et de remorquage);
- Ne sont pas assurés les frais de suppression définitive du dommage, les frais de remplacement de téléphones mobiles et de prestations associées à des abonnements, les défauts de fabrication et de matériau ainsi que les prestations pour l'élimination définitive de dommages;
- Il s'agit d'une prestation d'assistance.

5.2 Incendie et dommages naturels

- Sont assurés l'incendie, la fumée, la foudre, l'explosion, l'implosion, les hautes eaux, les inondations, les tempêtes, la grêle, les avalanches, la pression de la neige, les éboulements de rochers, les chutes de pierres et les glissements de terrain, la chute d'aéronefs et de véhicules spatiaux, le bang supersonique, les dommages dus au roussissement/à la chaleur, les dommages dus à l'effet de l'énergie électrique et les dommages causés par une panne de courant;
- Ne sont pas assurés les dommages causés par des affaissements de terrain, une construction défectueuse, l'entretien défectueux de bâtiments,

le glissement de la neige des toits, les nappes phréatiques, etc.;
- Il s'agit d'une assurance de dommages);
- L'indemnisation a lieu à la valeur de remplacement ou à la valeur affective (si la police le prévoit).

5.3 Vol

- Sont assurés le vol par effraction, le détroussement, le vol simple, les détériorations et la perte lors d'un déménagement, les frais de changement de serrures en cas de vol ou de perte et l'argent liquide contre le vol simple sans franchise;
- Ne sont pas assurés le vol simple d'outillage professionnel et, dans le cadre de la couverture de déménagement, les dommages préexistants;
- Il s'agit d'une assurance de dommages;
- L'indemnisation a lieu à la valeur de remplacement ou à la valeur affective (si la police le prévoit.

5.4 Dégâts d'eau

- Sont assurés les dommages causés par l'eau provenant de conduites et d'autres liquides, les eaux pluviales et celles provenant de la fonte de neige ou de glace, le refoulement des eaux d'égouts, l'eau de nappes phréatiques et l'eau de ruissellement, l'eau provenant de matelas à eau, d'aquariums et de fontaines d'agrément;
- Ne sont pas assurés les dommages causés par les eaux pluviales et celles provenant de la fonte de neige ou de glace ayant pénétré à l'intérieur du bâtiment par des lucarnes ou fenêtres de toit ouvertes et les dommages causés par le manque d'eau;
- Il s'agit d'une assurance de dommages;
- L'indemnisation a lieu à la valeur de remplacement ou à la valeur affective (si la police le prévoit).

5.5 Bris de glaces

- Sont assurés les dommages de bris causés aux vitrages assurés du bâtiment et du mobilier ainsi que les dommages consécutifs et complémentaires;
- Ne sont pas assurés les dommages causés aux verres optiques, aux installations d'éclairage de toute sorte, aux verres de montres-bracelets/montres de gousset ainsi qu'aux appareils électriques et électroniques (sauf tables de cuisson en vitrocéramique, fours et steamers), à des carreaux et à des plaques de parois ou de sols;
- Il s'agit d'une assurance de dommages;
- L'indemnisation a lieu à la valeur de remplacement ou à la valeur affective (si la police le prévoit).

5.6 Tremblements de terre et éruptions volcaniques

- Sont assurées la destruction, la détérioration ou la disparition par suite d'un tremblement de terre, d'un tsunami ou d'une éruption volcanique;
- Ne sont pas assurés les secousses causées par l'effondrement de cavités artificielles, les dommages causés par l'eau de lacs de barrage;
- Il s'agit d'une assurance de dommages;
- L'indemnisation a lieu à la valeur de remplacement ou à la valeur affective (si la police le prévoit).

5.7 Bagages

- Sont assurés les détériorations et destructions imprévues et soudaines d'origine externe et les dommages causés par la perte et la disparition, les frais pour les bagages de remplacement;
- Ne sont pas assurés les cycles, les véhicules et les bateaux, y compris leurs accessoires, les valeurs pécuniaires, les bijoux, les titres de transport, les dommages causés par les rongeurs et la vermine;
- Il s'agit d'une assurance de dommages;
- L'indemnisation a lieu à la valeur de remplacement ou à la valeur affective (si la police le prévoit).

5.8 Casco pour les appareils électriques/de sport

- Sont assurés les détériorations et destructions imprévues et soudaines d'origine externe d'appareils électriques ou de sport, y compris leurs équipements de protection;
- Ne sont pas assurés les véhicules à moteur de tout type et les aéronefs de tout type, y compris leurs accessoires et équipements, les appareils de sport et les équipements lors d'une utilisation assimilée à une compétition, les dommages causés par l'oubli, la perte et l'égarement;
- Il s'agit d'une assurance de dommages;
- L'indemnisation a lieu à la valeur de remplacement ou à la valeur affective (si la police le prévoit).

5.9 All risk

- Sont assurés les détériorations et destructions imprévues et soudaines d'origine externe ainsi que les dommages causés par la perte et la disparition, les hautes eaux, les inondations, les tempêtes, la grêle, les avalanches, la pression de la neige, les éboulements de rochers, la chute de pierres et les glissements de terrain, les frais pour les bagages de remplacement, les vitrages du bâtiment, y compris les dommages consécutifs et complémentaires;
- Ne sont pas assurés l'usure normale, le vieillissement, la déformation, etc., l'influence du climat, les dommages causés par des animaux domestiques à la suite de griffures/morsures,

les rongeurs et la vermine, des virus informatiques, une guerre, des troubles intérieurs et l'énergie nucléaire;
- Il s'agit d'une assurance de dommages;
- L'indemnisation a lieu à la valeur de remplacement ou à la valeur affective (si la police le prévoit).

5.10 Constructions mobilières, mobile homes et caravanes non immatriculées

- Sont assurés l'incendie et les dommages naturels, le vol, l'écoulement d'eau provenant de conduites et les frais de déblaiement (en option);
- Ne sont pas assurés les dommages dus au roussissement/à la chaleur ainsi que ceux causés par un feu utilitaire, les dommages dus à l'effet de l'énergie électrique, les dommages causés par des pannes de courant, la couverture de déménagement, les dommages causés par les eaux pluviales et celles provenant de la fonte de neige ou de glace ayant pénétré à l'intérieur du bâtiment par des lucarnes/fenêtres de toit ouvertes;
- Il s'agit d'une assurance de dommages;
- L'indemnisation a lieu à la valeur de remplacement ou à la valeur affective (si la police le prévoit).

5.11 Responsabilité civile privée

- La responsabilité civile privée protège le patrimoine des assurés en tant que personnes privées contre les prétentions de tiers relevant de la responsabilité civile pour: les dommages corporels, les dommages matériels et les préjudices pécuniaires, p. ex. en qualité de particulier, de chef de famille, de détenteur d'animaux, de propriétaire de bâtiment ou de propriétaire par étage, de propriétaire/conducteur et utilisateur de bateaux ainsi que de cycles et de cyclomoteurs;
- Ne sont pas assurés les prétentions pour des dommages qui concernent les personnes assurées ou vivant en ménage commun avec elles, ou des choses leur appartenant, la responsabilité contractuelle plus étendue que celle prévue par les dispositions légales, les parcours non autorisés par les autorités, la perte ou l'endommagement de données et de programmes (logiciels), une guerre, les troubles de toute sorte et les actes de terrorisme;
- Il s'agit d'une assurance de dommages;
- L'indemnisation est versée au lésé conformément aux prescriptions légales.

5.12 Objets de valeurs et objets spéciaux

- Sont assurés le vol, les détériorations et destructions imprévues et soudaines d'origine externe, la perte et la disparition (en option), le vol commis dans des véhicules/caravanes/mobile homes ainsi que bateaux à voile et à moteur fermés à clé (en option);
- Ne sont pas assurés les dommages par suite d'une destruction ou détérioration survenue lors du nettoyage, de la remise en état ou de la rénovation des choses assurées, par des tiers, les dommages dus à la fatigue du matériel, à l'usure et à la détérioration, les dommages aux tableaux et fourrures par l'effet de la lumière, les influences chimiques et climatiques, la modification de couleurs, les griffures et les dommages à la peinture des instruments de musique, antiquités, appareils de sport et appareils électroniques, les dommages causés par les rongeurs et la vermine, le vol commis par des personnes vivant en ménage commun avec le preneur d'assurance, les dommages résultant d'un abus de confiance ou d'un détournement;
- Il s'agit d'une assurance de dommages;
- L'indemnisation a lieu à la valeur de remplacement.

Définition assurance de dommages: l'indemnisation est basée sur le montant effectif du dommage. Les sommes d'assurance et les sous-limites convenues sont considérées comme la limite supérieure des prestations. Définition assurance de sommes: l'indemnisation a lieu conformément à la somme convenue contractuellement, quel que soit le montant effectif du dommage.

6 Quel est le montant de la prime et quand est-elle due?

Le montant de la prime dépend des risques assurés et de la couverture souhaitée. En cas de paiement fractionné, une majoration peut être perçue. Toutes les données relatives à la prime et aux taxes éventuelles sont indiquées dans l'offre / la proposition ou dans la police ou ses annexes.

La prime doit être payée à la date d'échéance indiquée dans le contrat.

Si cela a été convenu, la prime et la somme d'assurance pour l'inventaire du ménage sont adaptées chaque année lors de l'échéance de la prime à l'indice de l'inventaire du ménage. Si l'indice a pour conséquence que le niveau de la somme d'assurance indiquée dans la police n'est plus atteint, aucune adaptation n'est effectuée. Dans ce cas, la prime et la somme d'assurance pour l'inventaire du ménage restent à la valeur de l'indice existante. Les limites de sommes mentionnées dans les conditions générales ou la police et les éventuelles assurances complémentaires demeurent inchangées.

La Société peut adapter le contrat (p. ex. augmenter les primes ou les suppléments pour paiement fractionné) avec effet à partir de la période d'assurance suivante.

7 Quelle est la validité temporelle de la couverture d'assurance?

L'assurance s'étend aux prétentions qui sont élevées pendant la durée du contrat.

8 Quand un sinistre doit-il être déclaré?

Si un sinistre s'est produit, le preneur d'assurance ou l'ayant droit est tenu d'en informer immédiatement la Société.

9 Quand le contrat prend-il fin?

Possibilités de résiliation du preneur d'assurance:

- À la fin de la troisième année contractuelle ou de chacune des années suivantes.
  Délai: la résiliation doit parvenir à la Société au plus tard trois mois avant l'échéance du contrat. Si le contrat n'est pas résilié, il se renouvelle tacitement d'année en année. Les contrats limités dans le temps, sans clause de prolongation, prennent fin le jour indiqué dans la proposition / l'offre ou dans la police.

- À la suite d'un sinistre donnant droit à une indemnité.
  Délai: au plus tard quatre semaines après avoir eu connaissance du paiement par la Société.

- Dans le cas d'une réduction sensible du risque.
  Délai: aucun; le délai de résiliation est de 4 semaines.

- Lorsque la Société modifie les primes.
  Délai: au plus tard le dernier jour de la période d'assurance.

- Si la Société a enfreint son devoir d'information légal.
  Délai: au plus tard quatre semaines après avoir eu connaissance de cette violation et des informations selon l'art. 3 LCA, mais au plus tard deux ans après ladite violation.

Possibilités de résiliation de la Société:

- À la fin de la troisième année d'assurance ou de chacune des années suivantes.
  Délai: la résiliation doit parvenir au preneur d'assurance au plus tard trois mois avant l'échéance du contrat.

- À la suite d'un sinistre donnant droit à une indemnité.
  Délai: au plus tard lors du paiement de l'indemnité.

Cette liste mentionne les principales possibilités de résiliation. D'autres possibilités sont fixées dans les conditions contractuelles ou la LCA.

10 Quelles sont les autres obligations du preneur d'assurance?

- Modifications du risque: si un fait important subit des modifications pendant la durée de l'assurance et qu'il en découle une aggravation essentielle du risque, la Société doit en être avertie immédiatement par écrit.
- Établissement des faits: le preneur d'assurance doit apporter son concours lors d'éclaircissements relatifs au contrat d'assurance – concernant des réticences, des aggravations du risque, des examens de prestations, etc. – et fournir à la Société tous les renseignements et documents pertinents, les requérir auprès de tiers à l'intention de la Société et autoriser ceux-ci par écrit à remettre à la Société les informations, documents, etc. correspondants. La Société a en outre le droit de procéder à ses propres investigations.
- Sinistre: l'événement assuré doit être annoncé immédiatement à la Société.

Cette liste ne mentionne que les obligations les plus courantes. D'autres obligations résultent des conditions contractuelles et de la LCA.

11 À quel service peut-on adresser des plaintes?

Les plaintes peuvent être adressées à la Gestion des réclamations, sous www.allianz.ch.

Un bureau indépendant de traitement des plaintes est également à disposition:
Ombudsman de l'assurance privée et de la SUVA, Case postale, 2001 Neuchâtel 1.

12 Que fait la Société avec les données du preneur d'assurance?

La Société traite les données personnelles du preneur d'assurance dans le respect des dispositions légales aux fins suivantes:

- dans le cadre de la conclusion et de l'exécution du contrat (p. ex. conseil et suivi, évaluation des risques);
- pour protéger ses intérêts légitimes ou ceux de tiers (p. ex. à des fins de marketing);
- sur la base du consentement du preneur d'assurance (p. ex. pour le traitement de données personnelles sensibles); ou
- en raison d'obligations légales (p. ex. la loi sur le blanchiment d'argent ou le droit de la surveillance des assurances).

La Société ne transmet pas les données personnelles du preneur d'assurance à des tiers non autorisés. Les collaborateurs de la Société n'ont accès qu'aux données dont ils ont besoin pour remplir les obligations contractuelles et légales. Pour fournir ses services, la Société est aussi amenée à devoir transmettre les

données du preneur d'assurance à l'intérieur et à l'extérieur du groupe Allianz, notamment, selon l'objectif poursuivi, à des sociétés dudit groupe, des assureurs précédents, des réassureurs et des partenaires de coopération. Lorsque la loi l'y oblige, la Société doit en outre communiquer les données personnelles du preneur d'assurance aux pouvoirs publics (p. ex. autorités, assureurs sociaux, tribunaux).

La Société traite et stocke les données personnelles du preneur d'assurance pendant toute la durée exigée par les dispositions légales et contractuelles.

Le preneur d'assurance possède un droit d'accès, un droit de rectification, un droit d'opposition, un droit à la limitation du traitement et un droit à l'effacement en matière de protection des données.

De plus amples informations sont disponibles dans la déclaration d'Allianz Suisse relative à la protection des données (www.allianz.ch/privacy).