

Conditions générales (CG) de l'assurance combinée ménage

Edition 03.2017

B4 Assistance - Protection du ménage

Les prestations sont fournies par AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), Richtiplatz 1, 8304 Wallisellen, désignée ci-après par «AWP».

Table des matières

Dispositions communes

- B4.1 Personnes assurées
- B4.2 Lieu assuré
- B4.3 Obligations en cas de sinistre
- B4.4 Événements et prestations non assurés
- B4.5 Clause de subsidiarité
- B4.6 Assurance multiple
- B4.7 Bases contractuelles complémentaires

Service «installations électriques»

- B4.8 Somme d'assurance
- B4.9 Événements et prestations assurés
- B4.10 Événements et prestations non assurés

Service «chauffage, climatisation, ventilation»

- B4.11 Somme d'assurance
- B4.12 Événements et prestations assurés
- B4.13 Événements et prestations non assurés

Service «curage des canalisations»

- B4.14 Somme d'assurance
- B4.15 Événements et prestations assurés

Service «installations sanitaires»

- B4.16 Somme d'assurance
- B4.17 Événements et prestations assurés
- B4.18 Événements et prestations non assurés

Service «appareils de remplacement»

- B4.19 Somme d'assurance
- B4.20 Événements et prestations assurés
- B4.21 Événements et prestations non assurés

Service de serrurier d'urgence

- B4.22 Somme d'assurance

Dispositions communes

B4.1 Personnes assurées

Sont réputées personnes assurées le preneur d'assurance et les personnes vivant en ménage commun avec lui.

B4.2 Lieu assuré

La couverture d'assurance est valable pour les locaux habités ou utilisés par les personnes assurées, dont l'emplacement est précisé dans la police.

- B4.23 Événements et prestations assurés

Enlèvement de nids d'abeilles, de guêpes et de frelons

- B4.24 Somme d'assurance
- B4.25 Événements et prestations assurés
- B4.26 Événements et prestations non assurés

Garde d'enfants

- B4.27 Somme d'assurance
- B4.28 Événements et prestations assurés

Hébergement d'animaux

- B4.29 Somme d'assurance
- B4.30 Événements et prestations assurés

Service de gardiennage et de sécurisation

- B4.31 Somme d'assurance
- B4.32 Événements et prestations assurés
- B4.33 Événements et prestations non assurés

Service de nettoyage du logement

- B4.34 Événements et prestations assurés

Extension de garantie pour les appareils électroménagers

- B4.35 Somme d'assurance
- B4.36 Événements assurés
- B4.37 Appareils assurés
- B4.38 Appareils non assurés
- B4.39 Sinistres non assurés
- B4.40 Prestations assurées

Service antiparasitaire

- B4.41 Événements et prestations assurés
- B4.42 Événements et prestations non assurés
- B4.43 Délai de carence pour le service antiparasitaire

B4.3 Obligations en cas de sinistre

Pour pouvoir bénéficier des prestations de la protection du ménage, lorsque survient un événement assuré, la personne assurée doit impérativement et sans délai informer AWP (voir article A4.1, A Dispositions communes à toutes les branches).

B4.4 Événements et prestations non assurés

AWP ne sert aucune prestation:

4.4.1 pour les dommages

- a) en rapport direct ou indirect avec:
- des événements de guerre;
 - des violations de la neutralité;
 - des révolutions, rébellions, révoltes;
 - des troubles intérieurs (actes de violence contre des personnes ou des choses à l'occasion d'attroupements, de rixes ou de tumultes);
 - des tremblements de terre (secousses provoquées par des phénomènes tectoniques dans l'écorce terrestre), éruptions volcaniques et secousses causées par l'effondrement de cavités artificielles;
- b) qui, indépendamment du fait que d'autres causes y aient contribué dans un ordre quelconque, sont imputables directement ou indirectement à:
- des matériaux radioactifs;
 - la fission ou la fusion nucléaire;
 - une contamination radioactive;
 - des déchets et du combustible nucléaires;
 - des explosifs nucléaires ou toute autre arme nucléaire;

et les mesures prises pour y remédier;

4.4.2 pour les dommages causés par des épidémies et des pandémies;

4.4.3 pour les dommages résultant d'une contamination biologique et / ou chimique (infection, empoisonnement, empêchement et / ou limitation de l'utilisation de choses par l'effet ou la libération de substances chimiques et / ou biologiques) suite à tout type d'actes terroristes;

4.4.4 pour les mesures engagées qui n'ont pas été organisées par AWP ou qui n'ont pas, au préalable, été autorisées par AWP.

B4.5 Clause de subsidiarité

Si une personne assurée fait valoir des prétentions sur la base d'un autre contrat d'assurance, la couverture d'assurance se limite à la partie des prestations de la Société qui dépasse celles de l'autre contrat. Cette clause ne s'applique pas lorsque le contrat d'assurance auquel il est fait référence ici contient une clause analogue.

B4.6 Assurance multiple

Si une même prestation peut être revendiquée au titre de plusieurs couvertures, le droit à l'indemnisation par événement est unique. Les prestations mentionnées dans les différentes couvertures ne peuvent pas être cumulées.

B4.7 Bases contractuelles complémentaires

Au surplus, sont applicables les dispositions suivantes des conditions générales (CG) de l'assurance combinée ménage, qui constituent la base du contrat:

A Dispositions communes à toutes les branches.

Service «installations électriques»

B4.8 Somme d'assurance

AWP prend en charge les prestations à concurrence de CHF 1'000 maximum par événement.

B4.9 Événements et prestations assurés

En cas de défaillance de l'installation électrique d'une infrastructure technique du bâtiment rattachée à demeure au lieu assuré, AWP organise, 24 heures sur 24, des mesures d'aide et prend en charge les frais des mesures d'urgence qui s'imposent pour garantir le fonctionnement de l'installation électrique jusqu'à l'élimination définitive du dommage.

B4.10 Événements et prestations non assurés

AWP ne sert aucune prestation et ne prend en charge aucuns frais:

- 4.10.1 pour la réparation de défaillances d'appareils de gros et de petit électroménager;
- 4.10.2 pour la réparation de défaillances d'appareils électroniques grand public, informatiques et de télécommunication, ainsi que de luminaires;
- 4.10.3 pour la réparation de compteurs, de télécommandes et de dispositifs de contrôle externe;
- 4.10.4 pour l'élimination définitive de dommages qui ne peut pas être effectuée immédiatement dans le cadre des premières mesures organisées;
- 4.10.5 pour les pièces de rechange ou la nouvelle acquisition d'infrastructures techniques du bâtiment;
- 4.10.6 pour les travaux ordinaires d'entretien et de maintenance des installations électriques d'infrastructures techniques du bâtiment.

Service «chauffage, climatisation, ventilation»

B4.11 Somme d'assurance

AWP prend en charge les prestations à concurrence de CHF 1'000 maximum par événement.

B4.12 Événements et prestations assurés

En cas de défaillance de l'installation de chauffage, de climatisation ou de ventilation rattachée à demeure au lieu assuré, AWP organise, 24 heures sur 24, des mesures d'aide et prend en charge les frais des mesures d'urgence qui s'imposent pour garantir le fonctionnement de ladite installation jusqu'à l'élimination définitive du dommage.

B4.13 Événements et prestations non assurés

AWP ne sert aucune prestation et ne prend en charge aucuns frais:

- 4.13.1 pour l'élimination définitive de dommages qui ne peut pas être effectuée immédiatement dans le cadre des premières mesures organisées;
- 4.13.2 pour les pièces de rechange ou la nouvelle acquisition d'installations de chauffage, de climatisation ou de ventilation défectueuses;
- 4.13.3 pour les travaux ordinaires d'entretien et de maintenance d'installations de chauffage, de climatisation ou de ventilation.

Service «curage des canalisations»

B4.14 Somme d'assurance

AWP prend en charge les prestations à concurrence de CHF 1'000 maximum par événement.

B4.15 Événements et prestations assurés

En cas d'obstruction d'une conduite d'eau desservant le lieu assuré, si la conduite ne peut pas être débouchée sans l'intervention d'un professionnel, AWP organise, 24 heures sur 24, des mesures d'aide et prend en charge les frais de débouchage.

Service «installations sanitaires»

B4.16 Somme d'assurance

AWP prend en charge les prestations à concurrence de CHF 1'000 maximum par événement.

B4.17 Événements et prestations assurés

4.17.1 AWP organise, 24 heures sur 24, des mesures d'aide et prend en charge les frais des mesures d'urgence qui s'imposent pour garantir le fonctionnement de l'installation sanitaire jusqu'à l'élimination définitive du dommage, et ce, dans les conditions suivantes:

- a) il n'est plus possible de couper l'eau chaude ou l'eau froide sur le lieu assuré;
- b) l'alimentation en eau chaude ou froide est interrompue sur le lieu assuré.

B4.18 Événements et prestations non assurés

AWP ne sert aucune prestation et ne prend en charge aucuns frais:

- 4.18.1 pour la réparation de joints défectueux, d'éléments entartrés et d'accessoires de robinetterie et de chauffe-eau, ni pour les dommages consécutifs qui leur sont imputables;
- 4.18.2 pour l'élimination définitive de dommages qui ne peut pas être effectuée immédiatement dans le cadre des premières mesures organisées;
- 4.18.3 pour les travaux ordinaires d'entretien et de maintenance des installations sanitaires.

Service «appareils de remplacement»

B4.19 Somme d'assurance

AWP prend en charge les prestations à concurrence de CHF 1'000 maximum par événement.

B4.20 Événements et prestations assurés

4.20.1 En cas de défaillance de tondeuses à gazon, téléviseurs ou installations stéréophoniques appartenant à la personne assurée et servant à son usage privé, AWP organise, 24 heures sur 24, des mesures d'aide et met à disposition, à titre de prêt, un appareil de remplacement.

4.20.2 En cas de panne inopinée de l'installation de chauffage ou de climatisation installée à demeure sur le lieu assuré, AWP organise, 24 heures sur 24, des mesures d'aide et met à disposition, à titre de prêt, un appareil de chauffage ou de climatisation de remplacement.

B4.21 Événements et prestations non assurés

AWP ne sert aucune prestation pour des frais de réparation. Les frais liés aux mesures d'urgence en cas de défaillance des installations de chauffage ou de climatisation sont pris en charge selon les dispositions du service «chauffage, climatisation, ventilation» (articles B4.11 à B4.13).

Service de serrurier d'urgence

B4.22 Somme d'assurance

AWP prend en charge les prestations à concurrence de CHF 1'000 maximum par événement.

B4.23 Événements et prestations assurés

4.23.1 AWP organise, 24 heures sur 24, des mesures d'aide et prend en charge les frais d'intervention d'un serrurier professionnel pour l'ouverture de la porte d'entrée et de la porte de garage au lieu assuré ainsi que des portails d'accès à la propriété dans les cas suivants:

- a) perte, vol ou bris des clés de la personne assurée;
- b) la personne assurée s'est enfermée à l'intérieur ou à l'extérieur par inadvertance;
- c) l'ouverture ou la fermeture des portes et portails est impossible en raison d'une défaillance.

Les systèmes de fermeture électroniques (badges compris) sont assimilés aux serrures et clés conventionnelles.

4.23.2 Est également assurée la pose d'une serrure provisoire au cas où la serrure d'origine n'est plus utilisable suite à l'ouverture de la porte par le spécialiste.

Enlèvement de nids d'abeilles, de guêpes et de frelons

B4.24 Somme d'assurance

AWP prend en charge les prestations à concurrence de CHF 1'000 maximum par événement.

B4.25 Événements et prestations assurés

AWP organise, 24 heures sur 24, des mesures d'aide et prend en charge les frais d'élimination ou de déplacement, par un spécialiste, de nids d'abeilles, de guêpes ou de frelons se trouvant dans la zone du lieu assuré.

B4.26 Événements et prestations non assurés

AWP ne sert aucune prestation si des dispositions légales, notamment celles relatives à la protection des espèces, interdisent le déplacement ou l'élimination du nid d'abeilles, de guêpes ou de frelons.

Garde d'enfants

B4.27 Somme d'assurance

AWP prend en charge les prestations à concurrence de CHF 1'000 maximum par événement.

B4.28 Événements et prestations assurés

AWP organise, 24 heures sur 24, des mesures d'aide et prend en charge, en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein, la garde d'enfants de moins de 16 ans vivant en ménage commun avec le preneur d'assurance lorsque ce dernier ou une autre personne assurée ne peut assurer la garde des enfants par suite d'accident, d'hospitalisation ou de décès inopinés et qu'aucune autre personne assurée n'est disponible pour cela. La garde des enfants est organisée en fonction des possibilités sur le lieu assuré.

Hébergement d'animaux

B4.29 Somme d'assurance

AWP prend en charge les prestations à concurrence de CHF 1'000 maximum par événement.

B4.30 Événements et prestations assurés

4.30.1 AWP organise, 24 heures sur 24, des mesures d'aide et prend en charge, en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein, l'hébergement et l'entretien de chiens, chats, hamsters, cochons

d'Inde, lapins, oiseaux et autres rongeurs que le preneur d'assurance détient comme animaux domestiques vivant dans son ménage lorsque le preneur d'assurance ou une autre personne assurée ne peut assurer la garde desdits animaux par suite d'accident, d'hospitalisation ou de décès inopinés et qu'aucune autre personne assurée n'est disponible pour cela.

4.30.2 Les animaux sont confiés à un refuge animalier ou à une pension pour animaux. Dans tous les cas, il faut, en condition préalable, que les animaux soient remis à la personne mandatée par AWP.

Service de gardiennage et de sécurisation

B4.31 Somme d'assurance

AWP prend en charge les prestations à concurrence de CHF 1'000 maximum par événement.

B4.32 Événements et prestations assurés

AWP organise, 24 heures sur 24, des mesures d'aide et prend en charge le gardiennage du lieu assuré lorsque des dispositifs de verrouillage et

d'autres systèmes de sécurité n'offrent plus de protection suffisante à la suite d'un incendie, d'un événement naturel, d'un vol, de dégâts d'eau ou de bris de glace.

B4.33 Événements et prestations non assurés

AWP ne sert aucune prestation pour l'élimination des dommages (frais de réparation) et les dommages consécutifs.

Service de nettoyage du logement

B4.34 Événements et prestations assurés

4.34.1 AWP organise l'intervention d'une entreprise de nettoyage:
a) en cas de besoin de la personne assurée (sans participation aux frais de nettoyage);

b) lorsque le preneur d'assurance déménage de sa maison ou de son appartement; dans ce cas, AWP participe aux frais de nettoyage du lieu assuré à concurrence de CHF 100. À compter du début de la couverture d'assurance, cette participation aux frais est versée au maximum une fois par période de cinq années.

Extension de garantie pour les appareils électroménagers

B4.35 Somme d'assurance

AWP prend en charge les prestations à concurrence de CHF 5'000 maximum par événement.

B4.36 Événements assurés

Défaillances d'appareils assurés imputables à des défauts de matériau ou de fabrication.

B4.37 Appareils assurés

4.37.1 Les appareils énumérés à l'art. B4.37.2 sont assurés trois ans à compter du jour où expire la garantie.

4.37.2 Sont assurés les appareils suivants (liste exhaustive):

- machines à laver, sèche-linges et sèche-linges à air soufflé;
 - lave-vaisselle;
 - tables de cuisson et hottes;
 - fours, fours à vapeur et fours à micro-ondes;
 - climatiseurs, ventilateurs, humidificateurs et déshumidificateurs;
 - réfrigérateurs, congélateurs, caves à vin et caves à cigares;
 - appareils électriques servant à la préparation de plats et de boissons, tels que mixeurs, batteurs, machines à café, centrifugeuses, friteuses ou machines à pain;
 - appareils électriques d'épilation, tels que rasoirs;
 - aspirateurs, fers à repasser et centrales vapeur;
- dans la mesure où ceux-ci:

- a) ont été achetés neufs, à l'état d'usine, par les personnes assurées en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein à un prix de CHF 200 minimum;
 - b) servent à l'usage privé et sont la propriété des personnes assurées;
 - c) se trouvent au lieu assuré.
- 4.37.3 Les accessoires des appareils assurés (adaptateurs, câbles, transformateurs, etc.) sont également couverts par l'assurance dans la mesure où ils étaient inclus dans la garantie.

B4.38 Appareils non assurés

Sont exclus des appareils assurés conformément à l'art. B4.37:

- 4.38.1 les appareils datant de plus de cinq ans au moment du sinistre. L'âge de l'appareil acheté neuf est déterminé sur la base de la date d'achat (ou de la date de livraison en cas d'achat par correspondance);
- 4.38.2 les appareils sans numéro de série ou avec un numéro de série illisible;
- 4.38.3 les consommables des appareils qui doivent être remplacés régulièrement, tels que les joints, les filtres, les fusibles, les accus, les batteries, les supports de données, les télécommandes, les dispositifs de contrôle externe, les sacs, brosses et accessoires d'aspirateurs, les luminaires, etc.;
- 4.38.4 les appareils qui n'ont jamais été sous garantie;
- 4.38.5 les appareils modifiés ultérieurement par l'ajout de pièces, par des transformations ou des conversions et qui ont ainsi perdu ou auraient dû perdre leur garantie.

B4.39 Sinistres non assurés

AWP ne sert aucune prestation et ne prend en charge aucuns frais:

- 4.39.1 pour les dommages résultant d'une influence extérieure, tels qu'une chute, un événement naturel, etc.;
- 4.39.2 pour les erreurs de montage et d'installation sauf si le montage ou l'installation ont été effectués par le vendeur, le fournisseur ou un entrepreneur;

- 4.39.3 pour les bris de tables de cuisson en vitrocéramique;
- 4.39.4 pour les dommages dus à une utilisation, une réparation, un nettoyage ou un entretien non conformes à l'usage prévu ou aux consignes du fabricant;
- 4.39.5 pour les dommages qui n'affectent pas le fonctionnement de l'appareil assuré, tels que les rayures, les dommages de peinture ou les altérations de couleur;
- 4.39.6 pour les brûlures sur les moniteurs, écrans et panneaux d'affichage;
- 4.39.7 pour les dommages dus à l'usure, au vieillissement;
- 4.39.8 pour les dysfonctionnements pouvant être réglés par le nettoyage ou l'entretien de l'appareil;
- 4.39.9 pour les dommages qui ne portent pas sur la substance matérielle, tels que les dommages causés à ou par des logiciels, la perte de données sauvegardées;
- 4.39.10 pour les travaux de révision, de service, d'inspection et de nettoyage.

B4.40 Prestations assurées

AWP organise, 24 heures sur 24, des mesures d'aide et prend en charge les prestations suivantes:

- 4.40.1 si des choses endommagées peuvent être réparées, AWP fournit une prestation matérielle sous la forme d'une réparation de l'appareil assuré. AWP attribue le mandat de réparation et prend en charge les frais de matériel et de main-d'oeuvre du partenaire mandaté par ses soins;
- 4.40.2 si une réparation n'est pas possible ou pas raisonnable d'un point de vue économique, AWP prend en charge le remplacement de l'appareil endommagé par un appareil neuf de même type et de même qualité. Une réparation est considérée comme non raisonnable lorsque les frais qui en résultent sont plus élevés que le remplacement de l'appareil;
- 4.40.3 les frais de fret et de déplacement, les frais de démontage et de montage conformes aux tarifs du marché sur le lieu assuré ainsi que les frais nécessaires pour l'élimination des restes des choses assurées.

Service antiparasitaire

B4.41 Événements et prestations assurés

4.41.1 Si le lieu assuré est envahi par des parasites ou des nuisibles, AWP organise, 24 heures sur 24, des mesures d'aide et prend en charge les prestations suivantes:

a) Mesures immédiates

AWP prend en charge jusqu'à concurrence de CHF 500 l'identification du parasite ou du nuisible au moyen d'un entretien préliminaire par téléphone, d'une analyse de photos ou d'une visite sur place ainsi que les mesures immédiates nécessaires d'un point de vue objectif et technique qui peuvent être prises lors d'une éventuelle première visite;

Sont exclus les parasites et nuisibles n'affectant que les plantes et les animaux;

b) Mesures d'éradication en cas de menace pour la santé

AWP prend en charge jusqu'à concurrence de CHF 3'000 les mesures nécessaires à l'éradication des parasites et nuisibles dangereux pour la santé humaine mentionnés ci-après:

- punaise de lit (*Cimex lectularius*);
- blatte germanique (*Blattella germanica*), blatte orientale (*Blatta orientalis*), blatte rayée (*Supella longipalpa*), blatte américaine (*Periplaneta americana*) et blatte australienne (*Periplaneta australasiae*);
- fourmi pharaon (*Monomorium pharaonis*);
- souris grise (*Mus musculus*), rat brun (*Rattus norvegicus*), rat noir (*Rattus rattus*);
- tique de pigeon (*Argas reflexus*);
- pou rouge (*Dermanyssus gallinae*) et pou du nord (*Ornithonyssus sylvarium*).

Cette liste est exhaustive.

4.41.2 Si des installations doivent être mises en place pour l'éradication selon l'entreprise antiparasitaire mandatée par AWP, les frais en résultant sont pris en charge jusqu'à concurrence de la somme d'assurance.

B4.42 Événements et prestations non assurés

AWP ne sert aucune prestation et ne prend en charge aucuns frais:

- 4.42.1 pour les traitements effectués par des médecins ou des vétérinaires;
- 4.42.2 pour les dommages causés au bâtiment ou à l'inventaire du ménage;
- 4.42.3 pour les aménagements destinés à prévenir l'invasion de parasites et nuisibles (p. ex. installation de grilles);
- 4.42.4 pour le déplacement ou l'élimination de parasites et nuisibles interdits par des dispositions légales, notamment celles relatives à la protection des espèces.

B4.43 Délai de carence pour le service antiparasitaire

Cette couverture d'assurance n'entre en vigueur qu'après un délai de carence de 90 jours à compter de la date de début de ladite couverture.