

Informations sur votre assurance

Chère cliente,
Cher client,

Nous tenons à vous renseigner sur l'identité de l'assureur et sur le contenu principal du contrat d'assurance (article 3 de la Loi sur le contrat d'assurance).

Qui est votre partenaire contractuel?

L'assureur est l'EUROPÉENNE Assurances Voyages SA (ci-après «ERV»), société anonyme de droit suisse ayant son siège à St. Alban-Anlage 56, 4002 Bâle. Coop Protection Juridique SA, société anonyme de droit suisse ayant son siège à Entfelderstrasse 2, 5001 Aarau, se charge de la protection juridique.

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

Les événements dont la survenance fonde l'obligation de prestation de l'ERV découlent de la proposition d'assurance, des Conditions générales d'assurance (CGA) correspondantes et des Conditions particulières (CP) éventuelles.

Quelle est la nature des prestations dues?

Le montant, ou la limite maximale, des prestations d'assurance ainsi que la nature des prestations ressortent de la proposition d'assurance, de la police et des CGA correspondantes ou des CP. Il en est de même pour les franchises et délais d'attente éventuels.

Quel est le montant de la prime due?

Le montant de la prime dépend de la couverture d'assurance choisie et des risques assurés. Vous trouverez les détails sur la prime ainsi que sur les taxes et contributions légales (par ex. droit de timbre fédéral) dans l'offre, la proposition d'assurance, la police ou l'avis de prime. En principe, la prime est perçue une fois par an. Vous pouvez, si vous le souhaitez, convenir d'un autre mode de paiement moyennant toutefois un supplément. Si le contrat est résilié avant terme, l'ERV rembourse la part de prime non absorbée conformément aux dispositions légales et contractuelles.

Quelles sont vos autres obligations en tant que preneur d'assurance ou personne assurée?

Le preneur d'assurance et les personnes assurées sont notamment tenues de respecter les obligations suivantes:

- La survenance d'un sinistre doit être immédiatement annoncée à la compagnie, par exemple au numéro d'urgence 24 h +41 848 801 803.
- Lors d'investigations de l'ERV, par exemple en cas de sinistre, le preneur d'assurance et les personnes assurées sont tenues de coopérer (devoir de coopération).
- En cas de sinistre, toutes les mesures raisonnablement exigibles doivent être prises pour restreindre et élucider le dommage (obligation de restreindre le dommage).
- Si la modification de faits importants contenus dans la proposition d'assurance et dans la police a pour effet d'aggraver le risque, l'ERV doit en être informée immédiatement (aggravation du risque).

Quand votre contrat d'assurance débute-t-il et prend-il fin?

Le contrat débute et prend fin à la date indiquée dans la proposition d'assurance et la police. Si une attestation d'assurance ou une garantie provisoire a été délivrée, l'ERV accorde la couverture d'assurance depuis le jour fixé dans ces documents jusqu'à la remise de la police. A l'expiration de la durée convenue, le contrat se renouvelle tacitement pour 365 jours s'il n'est pas résilié par écrit par l'une des parties en respectant un préavis de 90 jours. Si le contrat est conclu pour moins de 365 jours, il prend fin à la date indiquée dans la police.

Le contrat peut être résilié avant l'échéance, notamment dans les cas suivants:

- après un sinistre pour lequel l'ERV a versé des prestations:
 - par le preneur d'assurance, au plus tard 14 jours après avoir eu connaissance du paiement de l'indemnité; la couverture d'assurance prend fin 14 jours après réception de la résiliation;
 - par l'ERV, au plus tard lors du paiement des prestations; la couverture d'assurance prend fin 14 jours après la réception de la résiliation;
- en cas de modification des CGA ou d'augmentation des primes ou de la franchise par l'ERV: le preneur d'assurance peut résilier le contrat pour la fin de l'année d'assurance s'il n'est pas d'accord avec ces modifications. L'adaptation des couvertures régies par la loi (telle que la modification des primes, des franchises, des limites d'indemnité, de l'étendue de la couverture ou des taxes et contributions) demeure réservée lorsqu'elle est prescrite par l'autorité.

Pour quelles raisons des données personnelles sont-elles traitées, transmises et conservées?

Quelles sont les données traitées?

La collecte et le traitement des données servent à la gestion des affaires d'assurance, à la distribution, la vente, l'administration, la négociation de produits et de services, à l'examen des risques ainsi qu'au traitement des contrats d'assurance et de toutes les affaires qui leur sont liées.

Les données sont collectées, traitées, conservées et supprimées physiquement et/ou électroniquement dans le respect des prescriptions légales. Les données portant sur la correspondance avec la clientèle doivent être conservées pendant 10 ans au moins à compter de la dissolution du contrat et les données concernant les sinistres 10 ans au moins après la liquidation du cas de sinistre.

Pour l'essentiel, les catégories de données suivantes sont traitées: données relatives à l'intéressé, au client, au contrat et aux sinistres, données concernant la santé et données relatives aux lésés ou ayants droit ainsi que celles relatives à l'encaissement.

L'ERV est autorisée à transmettre toutes ces données, dans la mesure requise, aux coassureurs, aux réassureurs, aux services officiels, aux compagnies et institutions d'assurance, aux systèmes d'information centralisés des compagnies d'assurance, aux autres unités du groupe, aux partenaires de coopération, aux hôpitaux, médecins, experts externes et autres personnes concernées, en Suisse et à l'étranger; elle peut également prendre les renseignements nécessaires auprès de ces derniers. Cette autorisation comprend en particulier la conservation physique et/ou électronique des données, l'utilisation de celles-ci pour la fixation de la prime, l'évaluation du risque ou le traitement de cas d'assurance, la lutte contre la fraude, l'établissement de statistiques, ainsi que pour des objectifs de marketing incluant la création, par les entreprises du groupe et les partenaires de coopération, de profils de clientèle destinés à offrir au proposant des produits individualisés.

Quels sont les frais facturés?

En cas de sommations et de poursuites, l'ERV facture les frais suivants:

- sommation légale CHF 20.–,
- réquisition de poursuite (plus frais administratifs de poursuite et frais judiciaires) CHF 50.–,
- radiation d'une poursuite CHF 80.–. (la poursuite n'est radiée que lorsque tous les impayés sont réglés.)

Que faut-il encore savoir?

Le contrat d'assurance proprement dit reste déterminant dans tous les cas.

En cas de doute concernant l'interprétation et le contenu de toute documentation, seule la version allemande fait foi.