

Memento

Information client LCA

A noter:

- Les désignations de personnes s'appliquent dans le présent document de façon générale aux deux sexes. Il est fait usage du terme générique pour des raisons de lisibilité.

La présente information client renseigne sur la base de l'art. 3 de la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) sur l'identité de l'assureur et les principaux éléments du contrat d'assurance.

Les droits et les obligations des parties au contrat découlent de la proposition, de la police, des conditions contractuelles ainsi que des lois applicables, en particulier de la LCA.

Après acceptation de la proposition, une police est envoyée à la personne assurée. La police correspond dans son contenu à la proposition.

1. Qui est l'assureur?

L'assureur est Visana Assurances SA, désignée ci-après par Visana, dont le siège statutaire est à la Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 16. Visana est une société anonyme de droit suisse.

L'assureur de l'assurance de voyage Vacanza est Visana Assurances SA.

L'assureur des autres assurances complémentaires pour les personnes assurées disposant de la couverture Vacanza est Zurich Compagnie d'Assurances SA, Hagenholzstrasse 60, 8050 Zurich (assurance des frais d'annulation, assurances des bagages, service de blocage des cartes de crédit) ou Protekta Assurances de protection juridique SA, Monbijoustrasse 5, 3011 Berne (protection juridique à l'étranger).

L'assureur pour l'assurance ménage, responsabilité civile privée et l'assurance des bâtiments est Visana Assurances générales SA, Weltpoststrasse 19, 3000 Berne 16.

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

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

3. A combien s'élève la prime?

Le montant de la prime dépend des risques assurés et de la couverture souhaitée.

4. Quand existe-t-il un droit au remboursement de la prime?

Si la prime a été payée à l'avance pour une durée d'assurance déterminée et que le contrat prend fin avant le terme de cette durée, la Visana rembourse la prime pour la période d'assurance non écoulée.

La prime demeure due dans son intégralité à la Visana lorsque:

- la prestation d'assurance a été allouée suite à la disparition du risque;
- la prestation d'assurance a été allouée pour un sinistre partiel et que le preneur d'assurance résilie le contrat pendant l'année qui suit la conclusion.

5. Quelles sont les autres obligations du preneur d'assurance?

- Aggravation du risque: si en cours d'assurance, un fait important subit des modifications et qu'il en découle une aggravation essentielle du risque, la Visana doit en être avertie immédiatement par écrit (vaut uniquement pour les assurances de ménage, des bâtiments et de responsabilité civile privée).
- Etablissement des faits: lors d'éclaircissements en rapport avec le contrat d'assurance – p.ex. concernant des réticences, des aggravations du risque ou lors de l'examen des prestations – la personne assurée a l'obligation de collaborer et de fournir, resp. remettre à la Visana tous les renseignements et documents pertinents, de les demander auprès de tiers à l'intention de la Visana et d'autoriser par écrit les tiers à remettre les informations, documents, etc. correspondants à la Visana. De plus, la Visana est en droit de procéder à ses propres élucidations.
- Cas d'assurance: la survenance de l'évènement assuré doit être annoncée immédiatement à la Visana.

Cette liste ne mentionne que les principales obligations.

D'autres obligations résultent des conditions du contrat d'assurance ainsi que de la LCA.

6. Quand débute la couverture d'assurance?

L'assurance prend effet le jour indiqué dans la proposition. Si une garantie de couverture provisoire a été donnée, la Visana accorde, jusqu'à l'envoi de la police, la couverture d'assurance dans les limites de la garantie de couverture provisoire accordée par écrit.

7. Quand le contrat prend-il fin?

La personne assurée peut mettre fin au contrat par résiliation:

- au plus tard 3 mois avant l'échéance du contrat. Si le contrat n'est pas résilié, il se prolonge tacitement d'année en année. La réglementation est différente sur les points suivants:
 - le contrat peut, même s'il a été convenu pour une plus longue durée, être résilié par écrit pour la fin de la troisième

année ou de chaque année suivante, en respectant un délai de trois mois;

- les assurances complémentaires HOPITAL et MAXICA peuvent être résiliées pour la fin de chaque semestre;
- l'assurance-accidents sous forme de capital (TUP) peut être résiliée en tout temps pour la fin d'un trimestre;
- l'assurance agricole peut être résiliée moyennant un délai de trois mois pour la fin d'un semestre;
- après chaque cas d'assurance donnant lieu à des prestations, au plus tard 14 jours après le versement des prestations;
- si Visana modifie les primes ou – dans certains cas – les conditions du contrat;
- si Visana viole son obligation légale d'informer selon l'art. 3 LCA; le droit de résiliation s'éteint quatre semaines après que la personne assurée a eu connaissance de cette violation, au plus tard deux ans après une telle violation des obligations.

Visana peut mettre fin au contrat par résiliation:

- si des faits importants ont été dissimulés ou communiqués de manière incorrecte (réticence/violation de l'obligation de déclarer). Le droit de résiliation s'éteint quatre semaines après que Visana a eu connaissance de la réticence.

Visana peut se départir du contrat:

- si la personne assurée est en retard dans les paiements de primes, qu'une sommation lui a été envoyée et que Visana renonce à recouvrer le paiement de la prime.

Cette liste ne mentionne que les principales possibilités de résiliation. D'autres possibilités de résiliation résultent des conditions du contrat d'assurance ainsi que de la LCA.

8. Droit de retrait

Le requérant peut révoquer la proposition pour la conclusion du contrat ou la déclaration relative à son acceptation.

Le délai de révocation est de 14 jours et débute dès que le requérant a demandé ou accepté le contrat. Le délai est respecté lorsque le requérant communique le retrait à Visana Assurances SA ou remet la déclaration de retrait à la poste le dernier jour du délai de révocation.

L'envoi de la déclaration de retrait met fin à l'ensemble des garanties de couverture éventuellement accordées, avec effet rétroactif.

S'il n'est pas fait usage de ce droit de retrait, le requérant (personne demandant à s'assurer) reste lié durant 14 jours à dater de la remise ou de l'envoi de la proposition à Visana Assurances SA; si un examen médical est requis par l'assurance, le proposant reste lié pendant quatre semaines (art. 1 LCA).

9. Quelles exigences d'ordre formel doivent être respectées?

Il existe deux formes possibles pour la résiliation de votre assurance:

- la forme écrite
- la preuve par le texte (par ex. courriel)

Dans les cas suivants en particulier, nous acceptons aussi bien la forme écrite que la preuve par le texte:

- révocation de la proposition
- résiliation suite à la violation du devoir d'information
- résiliation en cas de réduction du risque
- résiliation ou résiliation partielle de la proposition
- résiliation pour justes motifs
- résiliation en raison d'assurance multiple
- résiliation en cas de sinistre

Forme écrite

Si vous choisissez la forme écrite, chaque personne adulte doit alors apposer elle-même sa signature sur la révocation ou la résiliation. Si vous choisissez la lettre comme forme écrite, nous vous recommandons dès lors de l'envoyer en recommandé. Si vous choisissez le fax comme forme écrite, nous vous recommandons alors de conserver la confirmation de transmission du fax. Afin que nous puissions identifier clairement votre révocation ou votre résiliation, la lettre devrait contenir les informations suivantes:

- le type de résiliation (révocation ou motif de la résiliation)
- votre/vos numéro/s d'assuré/s
- votre adresse
- l'indication des produits d'assurance à résilier
- la date de résiliation
- la signature de toutes les personnes adultes

Preuve par le texte

Si vous souhaitez révoquer ou résilier votre contrat avec la «preuve par le texte», la résiliation du contrat peut donc être effectuée par courriel, par le portail destiné à la clientèle myVisana ou au moyen du formulaire de contact de Visana. Une signature personnelle du preneur d'assurance n'est pas requise dans ce cas. Afin que nous puissions identifier clairement votre révocation ou votre résiliation, la lettre devrait contenir les informations suivantes:

- adresse électronique personnalisée (déposée, si possible, dans le système auprès de Visana)
- le type de résiliation (révocation ou motif de la résiliation)
- votre numéro d'assuré
- votre adresse
- l'indication des produits d'assurance à résilier
- la date de résiliation

Nous attirons particulièrement votre attention sur le fait que la révocation ou la résiliation de l'assurance effectuée au moyen de la «preuve par le texte» doit être transmise via une adresse électronique qui vous est personnellement attribuée (adresse électronique personnalisée déposée auprès de Visana).

Les résiliations (révocations) pour la famille effectuées par un membre de la famille ne sont pas acceptées. En cas de révocation ou de résiliation de l'assurance d'autres membres de la famille, chaque personne adulte doit résilier (révoquer) l'assurance en utilisant sa propre adresse électronique, traçable et personnalisée.

Si toutefois une résiliation pour la famille est effectuée au moyen de la «preuve par le texte», nous accordons à la personne adulte un délai de soumission ultérieur (par le biais de l'adresse électronique personnalisée ou par écrit par voie postale) de 7 jours au maximum (à compter de la date d'entrée de la résiliation parvenue initialement à Visana).

10. Comment les données personnelles sont-elles traitées?

Visana recueille et utilise les données personnelles conformément aux dispositions applicables relatives à la protection des données et aux autres prescriptions légales.

Les données personnelles sont traitées principalement afin d'offrir et d'allouer des prestations contractuelles et afin de conseiller et d'assurer le suivi des personnes assurées, en vue de leur garantir une protection d'assurance fiable et adaptée à leurs besoins. Visana a par ailleurs besoin de traiter des données personnelles pour l'acquisition de nouveaux contrats, pour remplir les exigences légales et réglementaires, pour créer et développer ses produits et prestations de services et pour maintenir une exploitation sûre, efficace et économique. Le traitement des propositions et l'encaissement comprennent des

traitements de données électroniques, qui peuvent être considérés comme des décisions individuelles automatisées. Les entretiens téléphoniques avec nos collaboratrices et collaborateurs peuvent être enregistrés afin de garantir la qualité de la prestation de service ainsi qu'à des fins de formation.

Visana peut, dans les limites du besoin, transmettre à des fins de traitement, des données aux tiers concernés par le suivi du contrat en Suisse et à l'étranger (p. ex. assureurs impliqués, médecins-conseils et médecins-consultants et autorités), en particulier à des sociétés du groupe Visana ainsi qu'à des co-assureurs, assureurs précédents, nouveaux assureurs et réassureurs. Visana peut également mandater spécialement des tiers pour qu'ils fournissent des prestations de service en faveur des personnes assurées (p. ex. fournisseur d'accès informatique). Visana soumet ces tiers à une obligation contractuelle de confidentialité et de traitement des données personnelles en conformité avec les dispositions relatives à la protection des données. Cela peut non seulement inclure des données personnelles, telles que le nom, la date de naissance et le numéro d'assuré/e, mais aussi des données personnelles particulièrement sensibles, notamment des données individuelles relatives à la santé. À cet égard, les exigences légales plus strictes concernant le traitement de données personnelles particulièrement sensibles doivent être respectées.

Par ailleurs, Visana peut demander des renseignements relatifs aux faits, notamment sur le déroulement du sinistre, auprès d'offices et d'autres tiers.

Les données personnelles peuvent être conservées aussi bien sous forme physique qu'électronique. Les données sont sauvegardées majoritairement en Suisse. Si des données sont transmises vers un pays sans protection des données adéquate, Visana prend les mesures requises pour garantir néanmoins une protection adéquate.

Visana veille à l'actualité, à la fiabilité et à l'exhaustivité des données personnelles communiquées.

De plus amples informations relatives au traitement des données personnelles sont disponibles dans la déclaration de Visana relative à la protection des données, sur Internet: www.visana.ch/protection-des-donnees.