



CSS

Assurance

# Information à la clientèle selon la LCA

Edition 08.2017

L'information à la clientèle ci-dessous donne, sous une forme claire et brève, un aperçu de l'identité de l'assureur et de l'essentiel du contenu du contrat d'assurance (art. 3 de la loi fédérale sur le contrat d'assurance LCA).

Les droits et devoirs des parties au contrat ressortent de la proposition/de l'offre ou de la police, des conditions du contrat ainsi que des lois applicables, notamment de la LCA.

Après acceptation de la proposition/de l'offre, une police correspondant à la teneur de la proposition/l'offre est envoyée au preneur d'assurance.

## Qui est l'assureur?

L'assureur est la CSS Assurance SA, ci-après appelée assureur, ayant son siège statutaire à la Tribtschenstrasse 21, 6005 Lucerne ou INTRAS Assurance SA ayant son siège statutaire à l'Avenue de Valmont 41, 1000 Lausanne. L'assureur est une société anonyme selon le droit suisse. La CSS sert en outre d'intermédiaire pour les assurances suivantes d'autres assureurs:

- **Assurances de protection juridique:**  
Couverture d'assurance par Orion Compagnie d'Assurance de Protection Juridique SA.
- **Assurance-hôte:**  
Couverture d'assurance par l'EUROPÉENNE Assurances Voyages SA.
- **Assurance pour décès ou invalidité par maladie:** Couverture d'assurance par Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances sur la Vie SA.

Si la couverture d'assurance émane d'autres assureurs, ce sont leurs CGA et informations à la clientèle qui sont valables.

## Quels risques sont assurés et quelle est l'étendue de la protection d'assurance?

Les risques assurés ainsi que l'étendue de la protection d'assurance ressortent de la proposition/de l'offre ou de la police ainsi que des conditions générales d'assurance.

## Quel est le montant de la prime?

Le montant de la prime dépend des risques assurés et de la couverture souhaitée. Selon le mode de paiement, des frais pour un paiement par acomptes peuvent venir s'ajouter ou un escompte peut être déduit. Toutes les données concernant la prime et d'éventuels frais figurent dans la proposition/l'offre ou la police.

L'assureur peut octroyer des rabais. Les rabais octroyés figurent sur la proposition/l'offre ou la police. Il n'y a aucun droit à l'octroi du rabais. La perte des rabais résultant du non-respect des conditions d'octroi ne représente pas un motif de résiliation. La réduction des rabais ou des bonus par la CSS et/ou la modification des conditions d'octroi pour un rabais ou un bonus par la CSS déclenchent un droit de résiliation. En cas de prolongation tacite du contrat d'assurance d'une année après l'écoulement de la durée contractuelle conve-

nue, un bonus éventuel pour durée du contrat est supprimé dans la mesure où un contrat d'assurance donnant droit à un bonus pour durée du contrat n'a pas à nouveau été conclu.

## Quand y a-t-il un droit au remboursement des primes?

Si la prime a été payée à l'avance pour une certaine durée d'assurance et si le contrat est supprimé avant la fin de cette période, l'assureur rembourse la prime correspondant à la période de prime non écoulée.

La prime reste intégralement due à l'assureur lorsque:

- la prestation d'assurance a été allouée sur la base de la suppression du risque;
- la prestation d'assurance a été allouée pour un dommage partiel et le preneur d'assurance résilie le contrat pendant l'année suivant la conclusion du contrat.

## Quelles autres obligations a le preneur d'assurance?

### Modifications du risque

Si, au cours de la durée d'assurance, il y a un changement important qui engendre une augmentation sensible du risque, il convient de le signaler immédiatement par écrit à l'assureur.

### Etablissement des faits

Le preneur d'assurance doit collaborer aux investigations au sujet du contrat d'assurance – par exemple en ce qui concerne des violations de l'obligation de déclarer, des augmentations du risque, des examens de prestations, etc. – ; il doit fournir à l'assureur tous renseignements et dossiers utiles ou bien se les procurer auprès de tiers pour l'assureur ou encore autoriser par écrit des tiers à fournir à l'assureur les informations, documents, etc. correspondants. L'assureur a en outre le droit de procéder à ses propres investigations.

### Cas d'assurance

L'événement assuré doit immédiatement être signalé à l'assureur.

Cette énumération ne contient que les obligations les plus courantes. D'autres obligations découlent des conditions générales d'assurance ainsi que de la LCA.

## Quand l'assurance débute-t-elle?

L'assurance débute le jour indiqué sur la proposition/l'offre ou la police. Si une acceptation provisoire de la couverture d'assurance a été fournie, l'assureur garantit la couverture d'assurance, jusqu'à l'envoi de la police, dans les limites fixées par l'acceptation provisoire écrite de la couverture d'assurance.

>

## Quand le contrat se termine-t-il?

Le preneur d'assurance peut mettre fin au contrat par une résiliation:

- au plus tard 3 mois avant l'expiration ou, si cela est convenu, 3 mois avant la fin de l'année d'assurance. La résiliation est présentée dans les temps si l'assureur la reçoit au plus tard le dernier jour précédant le début du délai de trois mois. Si le contrat n'est pas résilié, il se prolonge tacitement d'année en année. Les contrats limités dans le temps sans clause de prolongation se terminent dans tous les cas au jour fixé dans la proposition/l'offre ou la police;
- après chaque cas d'assurance pour lequel une prestation doit être allouée, et au plus tard 14 jours après avoir eu connaissance du paiement effectué par l'assureur. La couverture d'assurance s'éteint 14 jours après la réception de la résiliation;
- lorsque l'assureur modifie les primes. Dans ce cas, la CSS doit recevoir la résiliation le dernier jour de l'année d'assurance;
- au cas où l'assureur aurait enfreint l'obligation d'information au sens de l'art. 3 LCA. Le droit de résiliation s'éteint 4 semaines après que le preneur d'assurance a eu connaissance de cette infraction et, dans tous les cas, après écoulement d'une année à partir d'une telle violation d'obligation.

L'assureur peut mettre fin au contrat par une résiliation:

- au plus tard 3 mois après l'expiration du contrat ou, si cela est convenu, 3 mois avant l'expiration de l'année d'assurance, dans la mesure où l'assureur ne renonce pas à ce droit dans le produit concerné. La résiliation est présentée dans les temps lorsque le preneur d'assurance la reçoit au plus tard le dernier jour précédant le début du délai de trois mois. Si le contrat n'est pas résilié, il se prolonge tacitement d'année en année. Les contrats limités dans le temps sans clause de prolongation se terminent dans tous les cas au jour fixé dans la proposition/l'offre ou la police;
- après chaque cas d'assurance pour lequel une prestation doit être allouée dans la mesure où la résiliation est effectuée au moment du paiement, pour autant que l'assureur ne renonce pas à ce droit pour le produit concerné;
- lorsque des éléments de danger importants ont été tus ou communiqués de façon inexacte (violation de l'obligation de déclarer);
- lorsque le preneur d'assurance déplace son domicile légal ou professionnel à l'étranger ou fait un séjour temporaire à l'étranger de plus d'une année.

L'assureur peut se retirer du contrat:

- lorsque le preneur d'assurance est en retard dans le paiement de la prime, a reçu une sommation et que la CSS décide de renoncer à réclamer la prime;
- lorsque le preneur d'assurance ne respecte pas son devoir de collaboration pour l'établissement des faits. L'assureur a le droit, une fois écoulé un délai supplémentaire de 4 semaines communiqué par écrit, de se départir rétroactivement du contrat d'assurance dans les deux semaines;
- en cas d'escroquerie à l'assurance.

Cette énumération ne contient que les possibilités de cessation de l'assurance les plus courantes. D'autres possibilités de cessation de l'assurance découlent des conditions générales d'assurance ainsi que de la LCA.

## Comment les données sont-elles traitées?

Les sociétés du Groupe CSS (CSS Assurance SA, INTRAS Assurance SA, Sanagate SA, ci-après appelées Groupe CSS) utilisent les données des assurés pour autant que chaque fois nécessaire pour l'examen du risque, le traitement du contrat, le Managed Care, le développement de produits et de prestations de services ainsi que pour le marketing.

Aucune information personnelle n'est fournie à des tiers étrangers au Groupe CSS. Il n'y a d'exception que lorsque la transmission de données est prévue légalement ou si la personne assurée l'autorise.

Les données sont traitées par le Groupe CSS et les gens qu'il mandate (outsourcing) sous forme électronique ou sur papier. Elles sont conservées aussi longtemps que cela est nécessaire pour le traitement des affaires ou prescrit légalement.