Conditions générales d'assurance (CGA)
Directa Assurance ménage

À 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.

Instructions formelles
Les communications peuvent être transmises par écrit ou dans une autre forme permettant la preuve par le texte (p. ex. courriel). Visana n'est pas responsable en cas de défaut qui concerne le domaine dont vous êtes responsable vous-même (par exemple utilisation d'un canal de communication non codé).

A Bases légales

Les bases légales sont les conventions fixées selon votre police, la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA), les dispositions relatives à l'assurance des dommages dus à des évènements naturels dans l'ordonnance sur la surveillance des entreprises d'assurance privées (OS), le code civil suisse et le code des obligations.
Dans l'assurance des dommages dus à des évènements naturels ne sont pas soumis à l'OS:
1. les préjudices patrimoniaux, tels que les coûts de déblaiement et d'élimination;
2. les choses qui se trouvent hors du territoire suisse;
3. les effets d'hôtes, les choses mobiles qui ont été confiées à la personne assurée ou les animaux domestiques qui ont été confiés à la personne assurée;
4. valeurs pécuniaires;
5. les choses qui sont définies dans l'OS comme des exceptions à l'obligation d'assurance.

A la Principauté de Liechtenstein, est également applicable la loi sur le contrat d'assurance qui y est en vigueur, en plus des conventions fixées selon la police.

B Conclusion et contenu de l'assurance

1. Début, durée et déroulement

L'assurance commence à la date mentionnée dans la police et vaut pour la durée définie dans la police. Elle est ensuite prolongée tacitement pour une année, si aucune résiliation n'intervient.

1.1 Couverture préventive
L'assurance vaut préventivement **durant trois mois**
1. pour les personnes assurées qui quittent le ménage commun et prennent domicile de manière autonome, en Suisse, dans les enclaves de Büsingen et de Campione ou dans la Principauté de Liechtenstein;
2. pour les personnes assurées et les héritiers du preneur d'assurance, en cas de décès de ce dernier;
3. en cas de changement de domicile de personnes assurées, en Suisse, dans les enclaves de Büsingen et de Campione ou dans la Principauté de Liechtenstein, durant leur déménagement et au nouvel emplacement;

Il est posé comme condition que le changement soit annoncé à Visana dans les trois mois et qu'une assurance ménage propre ou sa continuation soit demandée. La prime doit être payée rétroactivement à partir du début du risque. En absence de la continuation de l'assurance dans les trois mois, il n'existe pas de couverture préventive.

2. Obligation de déclarer

Lors de la conclusion de l'assurance, vous devez nous communiquer correctement tous les faits importants pour l'évaluation du risque, tels que vous les connaissez ou que vous devez les connaître, si nous vous en faisons la demande écrite. Les faits importants relatifs au risque sont ceux susceptibles d'exercer une influence sur notre décision de conclure ou non l'assurance aux conditions convenues.

3. Contenu de la police, étendue de l'assurance

L'étendue de la protection d'assurance s'oriente aux couvertures convenues, aux Conditions générales du contrat d'assurance (CGA) ainsi qu'aux Conditions complémentaires et aux éventuelles Conditions particulières. La police comprend les couvertures souhaitées, l'emplacement des choses assurées ainsi que les sommes d'assurance et les franchises correspondantes.

3.1 Personnes assurées
Nous vous assurons, ainsi que les membres de votre famille vivant en communauté domestique avec vous (y compris en cas de séjour hebdomadaire hors du domicile, avec des retours réguliers dans le ménage commun), ainsi que d'autres personnes, nommées dans la police.

3.2 Domaine de validité territoriale et temporelle
Votre ménage est assuré comme suit:
1. Ménage au domicile et à d'autres emplacements:
   A l'emplacement figurant dans la police, dans le cadre de la somme d'assurance de la couverture ménage de base. Les choses situées dans des locaux de bricolage, dans des garages ou des installations de réfrigération communes séparés sont également assurées.

2. Ménage hors du domicile:
Dans le monde entier, pour autant que le ménage se situe temporairement, mais pas plus de 24 mois, à l'extérieur de l'emplacement assuré selon la police.
- dans le cadre de la somme d'assurance de la couverture ménage de base (sauf pour les vols simples hors du domicile assuré);
- en cas de vol simple hors de l'emplacement assuré, dans le cadre de la somme d'assurance convenue à cette fin.

Le ménage qui se situe durablement hors de l'emplacement assuré (maison de vacances, deuxième domicile, lieu de travail, construction mobilière) n'est pas assuré.

3. Bagages:
Dans le monde entier, durant 12 mois au maximum.

3.3 Restrictions générales de l'étendue de l'assurance

Ne sont pas assurés dans l'assurance ménage, les dommages dus:

1. au vol, causé par des personnes vivant dans le même ménage que le preneur d'assurance

2. aux évènements de guerre, violations de la neutralité, révolutions, rébellions, soulèvements et mesures prises contre ces évènements;

3. aux troubles internes (actes de violence à l'encontre de personnes ou de choses à l'occasion d'attroupements, de troubles ou d'émeutes) et mesures prises contre ces évènements, pour autant qu'ils ne soient pas assurés comme risque supplémentaire dans votre police;

4. à l'eau de lacs artificiels ou d'autres installations hydrauliques ou à la modification de la structure de l'atome, sans égard à leur cause;

5. aux secousses déclenchées par des processus tectoniques dans la croûte terrestre (tremblements de terre) et les éruptions volcaniques;

6. aux prestations de services militaires publics et de pompiers, de la police et d'autres tiers obligés de porter assistance:

7. aux choses, aux coûts et aux rendements qui sont ou qui doivent être assurés auprès d'une assurance cantonale.

C Modification de l'assurance

Vous pouvez adapter l'assurance, si la valeur du ménage change, par exemple si un objet assuré est supprimé, si vous déménagez ou si des personnes assurées quittent le ménage commun, ou que de nouvelles personnes le rejoignent.
Nous pouvons adapter les primes et les sommes aux nouvelles conditions, lorsque par exemple un risque supplémentaire ou d'autres choses sont assurés ou lorsque des personnes supplémentaires rejoignent le ménage commun. Il en va de même lorsque les bases légales sont modifiées.
Dans ce cas, nous vous communiquons la modification au plus tard 25 jours avant son entrée en vigueur.
Si une autorité fédérale prescrit les modifications de l'étendue en cas de couvertures réglées par la loi, cela ne donne pas droit à une résiliation.

D Suppression de l'assurance

1. A la fin de la durée convenue

Les deux parties peuvent résilier par écrit à la fin de la durée de contrat convenue. Votre résiliation doit nous parvenir au plus tard trois mois avant la fin de la durée de contrat convenue. Si Visana résilie, la résiliation doit vous parvenir au plus tard trois mois avant la fin de la durée de contrat convenue.
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.

2. En cas de manquement à l'obligation de déclarer

Nous pouvons résilier par écrit, si un fait relatif à un risque important ne nous a pas été communiqué correctement ou qu'il a été tu et que vous n'avez donc pas respecté votre obligation de déclarer, lors de la réponse aux questions figurant sur la proposition d'assurance. La résiliation prend effet dès réception.
Par la résiliation, notre obligation de prise en charge est supprimée pour les dommages ayant déjà eu lieu, pour autant que leur survenance ou leur étendue ait été influencée par le risque important non déclaré ou déclaré de manière erronée. Les prestations déjà allouées doivent être remboursées. Le droit de résiliation s'éteint quatre semaines après que nous avons eu connaissance de la réticence.

3. En cas de violation du devoir d'information

Vous pouvez résilier par écrit, si nous n'avons pas rempli notre devoir d'information à votre égard avant la conclusion de l'assurance. Le droit de résiliation s'éteint quatre semaines après que vous avez eu connaissance de la violation des obligations et que vous avez reçu les informations selon l'article 3 de la LCA, mais au plus tard deux ans après la violation des obligations. La résiliation prend effet dès réception.

4. En cas de violation de l'obligation d'annoncer

Si vous omettez de nous annoncer immédiatement une augmentation importante d'un risque pendant la durée de l'assurance, nous ne sommes plus liés au contrat d'assurance pour la période qui suit.

5. En cas de sinistre

Les deux parties peuvent résilier après la survenance d'un sinistre qui doit être indemnisé. Nous devons résilier au plus tard lors du versement de l'indemnisation, soit lors de l'allocation de la prestation d'assurance. La couverture d'assurance se termine 30 jours après votre réception de la résiliation. Vous devez résilier au plus tard 14 jours après avoir pris connaissance du versement de l'indemnisation ou de l'allocation de la prestation d'assurance. Dans ce cas, la couverture d'assurance se termine 14 jours après notre réception de la résiliation.

6. En cas de modification des tarifs des primes et des franchises

Lorsque nous modifions les tarifs des primes ou les réglementations des franchises, nous pouvons demander l'adaptation de l'assurance. A cette fin, nous vous communiquons les modifications au plus tard 25 jours avant la fin de l'année d'assurance. Si vous n'êtes pas d'accord avec la modification, vous pouvez résilier votre contrat. Votre résiliation est valable si elle nous parvient au plus tard le dernier jour de l'année d'assurance. En l'absence d'une résiliation de votre part, il est admis que vous consentez à l'adaptation du contrat.

Ne donnant pas droit à une résiliation les modifications:

1. de primes ou de prestations en votre faveur;

2. de primes ou de franchises de couvertures réglées par la loi (par exemple dans l'assurance des dommages dus à

des évènements naturels), si une autorité fédérale le prescrit.

7. Autres motifs de suppression

Nous pouvons résilier l'assurance ou nous retirer en cas d'augmentation importante d'un risque, d'indication de motivation frauduleuse pour des prétentions d'assurance, de non respect de l'interdiction de modification en cas de sinistre, de provocation intentionnelle de l'évènement assuré, de sur-assurance intentionnelle et d'assurance multiple. La résiliation prend effet dès réception.

E Payement de prime

1. Echéance et payement

Les primes des couvertures que vous avez choisies figurent sur votre police et doivent être payées à l'avance, à la date d'échéance, pour chaque année d'assurance. Si le paiement ne nous est pas parvenu dans les 30 jours suivant l'échéance, nous vous envoyons un rappel à vos frais et vous accordons un délai supplémentaire de 14 jours. Si vous ne donnez pas suite au rappel, notre obligation de prise en charge est suspendue jusqu'au payement de la totalité des primes dues, y compris intérêts et frais. Si des payements par acomptes ont été convenus, les acomptes arrivés à échéance en cours de l'année d'assurance sont considérés comme reportés.

2. Avoirs de primes en cas de suppression

Lorsque l'assurance est supprimée précocement, pour des raisons légales ou contractuelles, nous vous remboursons en principe la prime non utilisée.

Il n'y a pas de remboursement dans les cas suivants:

1. vous résiliez l'assurance en cas de sinistre et elle a été en vigueur durant moins de 12 mois;
2. nous allouons des prestations et l'assurance devient sans objet en raison de la suppression du risque (dommage total ou épuisement des prestations).

F Obligations d'annoncer et autres obligations

1. Augmentation et réduction du risque

Pendant la durée de l'assurance, vous devez nous communiquer immédiatement toute modification d'un fait important pour l'évaluation du danger ou des risques dont vous avez connaissance, ou devez avoir connaissance, et quant auxquels nous vous avons questionné avant la conclusion de l'assurance. Nous sommes en droit d'adapter la prime aux nouvelles circonstances ou de résilier le contrat d'assurance dans un délai de 14 jours après réception de votre communication, dans les 30 jours. Vous disposez du même droit de résiliation, si aucune entente n'est obtenue sur l'augmentation de la prime.

En cas de réduction significative du risque, vous êtes en droit de résilier le contrat par écrit dans un délai de quatre semaines ou de demander une réduction de la prime.

2. Changement d'adresse, de logement et de domicile légal

Vous devez nous annoncer un changement d'adresse, de logement ou de domicile légal en Suisse, dans la Principauté de Liechtenstein ainsi que dans les enclaves Büsingen et Campione, dans un délai de trois mois. Nous sommes autorisés à adapter l'assurance et les primes aux nouvelles conditions.
Un changement de domicile à l'étranger doit nous être communiqué immédiatement. L'assurance à l'ancien emplacement s'éteint trois mois après le changement de domicile.
Le ménage qui est déplacé à l'étranger n'est pas assuré durant le déménagement et au nouvel emplacement.
Un changement de domicile à l'étranger a lieu lorsque le départ est annoncé aux autorités compétentes et que les objets et animaux assurés sont déplacés de l'emplacement assuré jusqu'ici à l'étranger.
Pour les changements de domicile à la Principauté de Liechtenstein ainsi qu'aux enclaves de Büsingen et de Campione ou de ces régions vers la Suisse, les dispositions relatives au changement de logement sont applicables.

3. Annonce en cas de sinistre

Tout cas de sinistre doit nous être annoncé immédiatement. Veuillez contacter sans attendre notre centre de sinistres. Vous nous autorisez à nous procurer toutes les informations servant à constater le sinistre et vous devez nous fournir les indications nécessaires à la motivation de votre prétention d'indemnisation.

4. Devoir de diligence et devoir d'éviter les dommages

Les personnes assurées sont soumises au devoir de diligence et doivent prendre des mesures adaptées aux circonstances, pour protéger les choses assurées.

5. Obligation de réduire le dommage

En cas de survenance d'un sinistre, vous avez l'obligation de faire tout votre possible pour sauver les choses assurées et réduire le dommage. Il vous faut impérativement

1. demander conseil à notre centre de sinistres et suivre ses instructions ou celles des personnes que nous avons mandatées;
2. ne rien modifier sur les lieux du sinistre, à moins que ce ne soit afin de réduire le dommage ou pour servir l'intérêt général;
3. nous informer si des choses volées ou des bagages perdus ont pu être récupérés.

Vous nous facilitez ainsi le constat des dommages et le calcul de l'indemnisation. Nous vous soutenons pour la réparation des dommages, la recherche des artisans ou d'autres auxiliaires qui vous paraissent adéquats.

6. Frais de réduction du dommage

Nous indemnisons les frais de réduction du dommage, dans le cadre de la somme d'assurance. Si ces frais, ajoutés à l'indemnisation, dépassant la somme d'assurance, ils ne sont alloués que s'il s'agit des charges que nous avons prescrites.

7. Mesures immédiates de prévention

Nous assurons les coûts de mesures adéquates et appropriées immédiates au lieu assuré, en Suisse, dans la Principauté de Liechtenstein, dans les enclaves Büsingen et Campione, pour la prévention de dégâts imminents sur les biens meubles, en raison d'incendies ou d'évènements naturels.
Cette couverture est limitée à 2000 francs. Aucune franchise n'est prélevée. La prise en charge a lieu à condition qu'une assurance ménage a été conclue auprès de Visana pour l'emplacement concerné.

Les pertes financières telles que perte de salaire ou perte de gain ne sont pas assurées.

G Protection des données

Visana traite des données découlant de la documentation du contrat ou du traitement des cas dans le cadre du contrat et les utilise notamment pour déterminer la prime, pour l'examen de la proposition, pour le traitement de cas d'assurance, pour une mise en valeur statistique ainsi qu'à des fins de marketing. Les données sont conservées sur des supports physiques ou électroniques.
Visana s'engage à traiter les informations reçues de manière confidentielle et peut transmettre les données nécessaires aux tiers participant à la gestion du contrat, à l'étranger et en Suisse, notamment aux autres assureurs et aux réassureurs, pour la suite du traitement.
Visana peut en outre demander des renseignements relatifs aux faits, notamment sur l'évolution des sinistres, auprès d'offices et d'autres tiers (assureurs, médecins, hôpitaux etc.). Ceci vaut indépendamment de la conclusion effective du contrat.
Le preneur d'assurance a le droit de demander à Visana les renseignements prévus par la loi relatifs au traitement des données le concernant.

H For juridique

En cas de divergences concernant des prétentions au titre de cette assurance, vous pouvez porter plainte contre Visana Assurances générales SA

1. à votre lieu de domicile en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein,
2. au siège de Visana Assurances générales SA à Berne ou
3. à l'emplacement de la chose assurée, pour autant qu'elle se trouve en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

I Choses assurées

Dans l'assurance-ménage de base, nous assurons les objets suivants, servant à un usage privé:

1. Biens meubles

1. Les objets mobiles, les valeurs pécuniaires et les animaux domestiques appartenant à la personne assurée. Les effets des hôtes et les objets mobiles loués, en leasing ou confiés, les animaux confiés ainsi que les vélos électriques, E-trottinettes et scooters électriques confiés, avec une puissance de moteur jusqu'à 500 watts et une assistance accrue jusqu'à un maximum de 25 km/h sont compris dans l'assurance. Egalement assurés: les cyclomoteurs (y compris les vélos électriques dont l'assistance accrue au pédalage est comprise entre 25 et 45 km/h au maximum), sauf en cas de vol (à assurer en sus).
   Ne sont pas assurés:
   1. les choses et les coûts qui sont ou qui doivent être assurés auprès d'une assurance cantonale;
   2. les véhicules à moteur, les remorques de cyclomoteur, les maisons mobiles, les voitures d'habitation et les caravanes, avec leurs accessoires;
   3. les bateaux, pour lesquels une assurance responsabilité civile obligatoire est prescrite ou qui ne sont pas transportés à la maison après usage, ainsi que les scooters aquatiques, avec leurs accessoires;
   4. les aéronefs (sans les parachutes, les deltaplanes, les parapentes et les ailes delta), qui doivent être inscrits dans le registre des aéronefs;
   5. les objets isolés, pour lesquels une assurance particulière a été conclue, sauf si cette dernière contient la même clause;
   6. les valeurs pécuniaires confiées à la personne assurée et les valeurs pécuniaires des hôtes.
2. les outils personnels, servant à l'exercice de la profession et les objets qui sont la propriété des personnes assurées. Les biens sont également assurés pendant des activités professionnelles, jusqu'à un chiffre d'affaires annuel maximal de 20 000 francs. Si cette somme est dépassée, l'assurance-ménage de Visana ne garantit plus aucune couverture.
   Ne sont pas assurés:
   1. les outils et objets de l'employeur;
   2. les biens commerciaux et les biens de production propre contre le vol simple et pour autant qu'ils se trouvent en dehors du lieu assuré selon la police, par exemple pendant leur transport.

2. Constructions mobilières

Les constructions mobilières telles que cabanons de jardin, cabanons de jardin ouvrier et ruches, pour autant qu'ils ne sont pas assurés comme bâtiments ou qu'ils ne doivent pas être assurés comme tels.
Les constructions mobilières dont la valeur à neuf dépasse 50 000 francs **ne sont pas assurées**. Elles doivent être assurées comme bâtiments.

3. Aménagements de bâtiments

Les parties intégrantes de bâtiments que vous, locataire ou propriétaire de bâtiment, avez installées, qui ne sont pas ou ne peuvent pas être assurées avec le bâtiment et qui sont mentionnées nommément dans la police.

J Risques assurables

Nous assurons les risques décrits ci-après, pour autant que vous le souhaitez et qu'ils figurent dans la police:

1. Incendie

Les dommages causés par l'incendie, la fumée, la foudre, les explosions et les implosions, les météorites ainsi que par la chute et l'atterrissage forcé d'aéronefs et de véhicules spatiaux ou de parties qui s'en détachent.
Les dommages causés par roussissement et les dommages aux choses qui ont été exposées à un feu utilitaire, ainsi que disparition de choses assurées, suite à des évènements d'incendie assurés.
Ne sont pas assurés les dommages:

1. causés par la fumée lors d'une utilisation normale ou par son effet graduel;
2. causés par l'effet de l'énergie électrique elle-même à des machines sous tension, à des appareils et conduites électriques, soit par une surtension ou par un réchauffement dû à une surcharge.

2. Evènements naturels

Les dommages causés par des crues, inondations, tempêtes (vent d'au moins 75 km/h, qui renverse des arbres ou qui découvre des bâtiments dans le voisinage de choses assurées), grêle, avalanches, pression de la neige, éboulements de ro-

chers, chutes de pierres et glissements de terrain ainsi que perte de choses assurées suite à des évènements naturels.

Ne sont pas assurés les dommages causés par

1. des affaissements de terrain, le mauvais état d'un terrain à bâtir, une construction défectueuse, l'entretien défectueux des bâtiments, l'omission des mesures de défense, les mouvements de terrain dus à des travaux, le glissement de la neige des toits, les eaux souterraines, la crue et le débordement de cours ou de nappes d'eau qui, selon les expériences faites, se répètent;
2. l'eau de lacs artificiels ou d'autres installations hydrauliques ou des modifications de la structure de l'atome, sans égard à leur cause;
3. les secousses déclenchées par des processus tectoniques dans la croûte terrestre (tremblements de terre) et les éruptions volcaniques;
4. les secousses dues à l'effondrement de cavités créées artificiellement;
5. la tempête et l'eau aux bateaux en tous genres sur l'eau.

3. Vol

Les dommages qui peuvent être prouvés par des traces, des témoins ou d'une autre manière probante:

3.1 Vol avec effraction

Un vol commis par des personnes qui s'introduisent par effraction dans un bâtiment ou dans l'un de ses locaux ou qui fracturent un contenant. Vol commis au moyen de clés régulières, de codes, de cartes magnétiques ou similaires, pour autant que l'auteur se les soit appropriés à la suite d'un vol avec effraction ou d'un détroussement.

Le vol commis par des personnes enfermées dans un bâtiment ou une pièce et qui s'en échappent en usant de la violence est considéré comme le vol avec effraction.

Ne sont pas assurés les dommages causés par l'effraction d'un véhicule. Les véhicules ne sont pas considérés comme des contenants.

3.2 Détroussement

Vol commis par menaces ou actes de violence contre des personnes assurées de même que tout vol commis à la faveur d'une incapacité de résister consécutive à un décès, une perte de connaissance ou un accident.

N'entrent pas dans cette catégorie le vol à la tire ainsi que le vol par ruse.

3.3 Vol simple au domicile

Un vol qui n'est considéré ni comme vol par effraction ni comme détroussement et qui a lieu à l'emplacement assuré, selon la police.

Ne sont pas assurés les valeurs pécuniaires et les dommages par perte ou disparition.

4. Eaux

Dommages causés par les évènements décrits ci-après.

4.1 Conduites d'eau, installations et appareils

Les dégâts causés au ménage par l'écoulement

1. d'eau à partir d'installations de canalisations d'eau et d'installations et d'appareils qui y sont reliés, et qui ne servent qu'au bâtiment à l'emplacement assuré ou à une exploitation qui s'y trouve;
2. de liquides des installations de chauffage ou de citernes ainsi que d'échangeurs de chaleur et de systèmes de pompes à chaleur servant à emmagasiner la chaleur, et qui ne servent qu'au bâtiment à l'emplace- ment assuré.

Ne sont pas assurés les dommages

1. causés lors du remplissage ou du vidage de citernes et de conduites ainsi que lors de travaux de révision;
2. causés aux échangeurs de chaleur ou aux pompes à chaleur, suite au mélange d'eau et d'autres liquides ou gaz à l'intérieur de ces systèmes;
3. aux liquides écoulés eux-mêmes et dus à la perte des liquides.

4.2 Eaux pluviales, fonte de neige ou de glace

Dommages causés au ménage à l'intérieur du bâtiment, pour autant que l'eau se soit infiltrée par le toit, des chéneaux, des tuyaux d'écoulement extérieurs ou par des fenêtres, portes et impostes fermées.

Ne sont pas assurés les dommages causés par une infiltration d'eau par des lucarnes ouvertes, des toits provisoires ou des ouvertures dans le toit, que ce soit lors de constructions nouvelles, de transformations ou d'autres travaux au bâtiment.

4.3 Refoulement des eaux de canalisation

Dommages au ménage à l'intérieur du bâtiment, par refoulement des eaux depuis la canalisation.

Ne sont pas assurés les dommages causés par refoulement des eaux pour lesquels le propriétaire de la canalisation est tenu responsable.

4.4 Nappe phréatique et eau en suspension

Dommages au ménage à l'intérieur du bâtiment, par les nappes phréatiques et les eaux en suspension (eaux souterraines).

4.5 Matelas d'eau, aquariums, fontaines d'ornement, humidificateurs d'air

Dommages au ménage par l'écoulement d'eau à partir de matelas d'eau, d'aquariums, de fontaines d'ornement et d'humidificateurs d'air.

Ne sont pas assurés les dommages causés par une fuite graduelle de l'eau.

4.6 Disparition de choses assurées

La disparition de choses assurées suite à des dégâts d'eaux.

4.7 De manière générale, ne sont pas assurés, les dégâts d'eaux:

1. suite à un incendie ou à des événements naturels;
2. causés par un tremblement de terre, un affaissement de terrain, le mauvais état d'un terrain à bâtir, une construction défectueuse, l'entretien défectueux des bâtiments ou l'omission de mesures de défense.

K Prestations et sommes assurées

Dans la couverture ménage de base, nous assurons les prestations suivantes:

1. Biens meubles

La valeur à neuf dans le cadre de la somme d'assurance. Les outils et objets personnels, servant à l'exercice de la profession, les constructions mobilières ainsi que les aménagements du bâtiment sont également assurés à leur valeur à neuf.

2. Valeurs pécuniaires

Par évènement jusqu'à 5000 francs, dans le cadre de la somme d'assurance pour la couverture ménage de base pour

1. argent, papiers de valeur, livrets d'épargne, chèques de voyage, pièces et médailles, métaux précieux (comme réserves, lingots ou marchandises commerciales), pierres précieuses et perles non serties;
2. cartes de crédit ou de client, si les devoirs de diligence contractuels ont été respectés, cartes téléphoniques, cartes prépayées pour téléphones portables;
   - La part du dégât pour lequel le propriétaire de la carte n'est pas responsable à l'égard du producteur de la carte **n'est pas assurée.**
3. billets de transport, abonnements des transports publics, billets d'avion et bons (coûts effectifs, après remboursement des indemnités contractuelles par l'entreprise de transport ou l'émetteur).

Ne sont pas assurées les valeurs pécuniaires

1. en cas de vol simple;
2. dans les constructions mobilières et en cas de ménage en dépôt, dans des véhicules à moteur, des bateaux en tous genres, des mobile-homes et des caravanes sans emplacement fixe et des voitures d'habitation;
3. de l'employeur et d'hôtes, ainsi que des valeurs pécuniaires confiées à la personne assurée.

3. Bijoux

Au maximum 30 000 francs dans le cadre de la somme d'assurance pour la couverture de base de ménage en cas de vol simple au domicile et en cas de cambriolage et de détroussement, au domicile et hors du domicile. Cette limitation ne s'applique pas si les bijoux étaient enfermés dans un meuble de sécurité au moment de la survenue du dommage. Les trésors muraux encastrés ou les coffres-forts d'un poids supérieur à 100 kg sont considérés comme tels.
Nous n'assumons la responsabilité pour les coffres-forts et les trésors muraux que s'ils sont fermés et que les personnes assurées portent les clés ou les codes sur elles, s'ils les conservent avec soin ou s'ils sont enfermés dans un meuble de sécurité équivalent.
En cas de vol simple hors du domicile, l'indemnisation maximale est la somme d'assurance fixée pour ce cas.
Les bracelets-montres et les montres de poche sont considérés comme des bijoux, si leur valeur individuelle dépasse 5000 francs.

4. Produits congelés

Dommages aux produits congelés dus à une décongélation non intentionnelle du congélateur, dans le cadre de la somme d'assurance pour l'assurance de base de ménage. Le congélateur lui-même **n'est pas assuré.**

5. Dommages de roussissement ou dus à l'exposition à un feu utilitaire

Jusqu'à 5000 francs par évènement, pour les dommages dus à un roussissement qui n'a pas été provoqué par un incendie, ainsi que pour les dommages survenus à des choses assurées qui ont été exposées à un feu utilitaire.

6. Coûts

En cas de dommage au ménage assuré, les coûts réels suivants sont indemnisés, jusqu'à 20 % de la somme d'assurance de la couverture ménage de base, au moins 10 000 francs, en plus de la somme d'assurance pour la couverture ménage de base:

6.1 Frais domestiques supplémentaires

Les coûts générés en raison de l'impossibilité d'utiliser les locaux endommagés, les pertes de gain dues à la sous-location ainsi que les coûts pour un téléviseur de remplacement, pour la durée de la réparation. Les coûts économisés sont déduits de l'indemnisation.
Ces frais ne sont pas assurés en cas de vol simple au domicile ou hors du domicile.

6.2 Déblaiement et élimination

Les frais occasionnés par le déblaiement des restes de bâtiments assurés, par leur transport jusqu'à l'emplacement le plus proche ainsi que les frais de stockage, d'élimination et de destruction.
Ne sont pas assurés les frais pour l'assainissement ou l'élimination de l'eau et de la terre (y compris la faune et la flore) ainsi que le nettoyage de l'air et de l'eau. Cela vaut également lorsque ces déblais se trouvent mélangés à des choses assurées.

6.3 Vitrages de fortune, serrures provisoires et portes provisoires

Les coûts pour l'exécution des mesures prises pour les vitrages de fortune, les serrures provisoires et les portes provisoires ou en lieu et place de celles-ci, pour autant qu'il n'existe pas d'autre protection d'assurance.
En cas de vol simple hors du domicile, sont alloués au maximum les coûts dans le cadre de Home-Assistance selon le chapitre N. de ces CGA.

6.4 Changements de serrures

Coûts pour la modification ou le remplacement de clés, de cartes magnétiques ou de serrures aux locaux utilisés par des personnes assurées à l'emplacement assuré selon la police et aux coffres-forts dans des banques loués par des personnes assurées, pour autant qu'il n'existe pas une autre protection d'assurance.
Ne sont pas assurés les coûts de changements de serrures suite à un vol simple ou à une perte (à assurer en sus).

6.5 Réacquisition de documents

Coûts pour la réacquisition de documents tels que papiers d'identité, passeports, cartes d'identité ou duplicats de ces dernières, cartes de crédit et frais de blocage de ces dernières.

6.6 Dommages au bâtiment et au ménage

Les coûts pour la réparation d'un bâtiment, qui ont été causés suite à un vol par effraction ou par une tentative de vol avec effraction. Dans le cadre de la somme d'assurance pour la couverture de base du ménage et pour autant qu'il n'existe pas d'autre assurance, les dommages intentionnels par des tiers, au ménage, à l'intérieur du logement, y compris porte d'entrée et intérieur du bâtiment pour les maisons individuelles, sont assurés également même sans vol, si le ou les auteurs de l'infraction se sont introduits dans les locaux de manière non autorisée.

7. Dommages dus aux évènements naturels

En cas d'évènements naturels de grande importance, les entreprises d'assurance peuvent limiter leurs prestations de la façon suivante:
Si les indemnités que toutes les compagnies d'assurance en Suisse doivent verser à un seul preneur d'assurance en raison d'un événement assuré dépassent 25 millions de francs, ces indemnités sont réduites à ce montant Si les indemnités que toutes les compagnies d'assurance en Suisse ont à verser en

raison d'un événement assuré dépassent 1 milliard de francs, les indemnités afférentes aux divers ayants droit seront réduites de telle sorte qu'elles ne dépassent pas ensemble ce montant. Les indemnités versées pour les dommages aux biens meubles et au bâtiment ne sont pas cumulatives. Les dommages séparés dans le temps et dans l'espace constituent un seul et même événement lorsqu'ils ont la même cause atmosphérique ou tectonique.

L Couvertures complémentaires à l'assurance-ménage

Nous assurons les risques suivants, pour autant que vous le souhaitiez et qu'ils soient mentionnés dans la police avec indication de la somme d'assurance convenue:

1. Vitrages du mobilier

Bris de vitrages de choses mobiles dans les locaux que vous utilisez et bris de plateaux de table en pierre naturelle ou artificielle. Sont également assurés les bris au plexiglas ou aux matériaux similaires à la glace, qui sont employés au lieu de la glace, ainsi que les dommages causés intentionnellement par des tiers ou qui sont dus à des troubles civils.

Ne sont pas assurés:

1. miroirs portatifs, verres optiques, vaisselle en verre, figurines en verre, décorations en verre et cadres, verres creux, verres des téléphones mobiles, d'agendas et d'ordinateurs portables ainsi que des écrans, des téléviseurs et des lampes de toute sorte;
2. dommages consécutifs et ceux dus à l'usure;
3. dommages causés par des travaux, ou qui résultent de travaux, à des choses avec vitrages ou à d'autres vitrages;
4. dommages consécutifs aux incendies ou événements naturels.

2. Vitrages de bâtiments

1. Le bris aux vitrages, plexiglas ou aux matériaux similaires au verre qui sont utilisés à la place du verre, lorsqu'ils sont liés de façon fixe avec la maison, l'immeuble comportant jusqu'à trois appartements ou l'appartement en propriété par étages mentionnés dans la police.
2. Dommages:
   - aux plans de cuisson en vitrocéramique, aux plans de travail de la cuisine, salle-de-bain et cheminée;
   - aux lavabos, éviers, cuvettes de WC (y compris leur chasse d'eau), urinoirs, bidets, baignoires et bacs de douche, y compris les frais d'installation, le matériel nécessaire à l'installation et les armatures ainsi que les frais de réparation nécessaires en cas d'ébréchures des revêtements en émail;
   - aux globes d'éclairage.
3. Dommages consécutifs au bâtiment et au ménage suite à un bris de glaces assuré.

Sont assurés les dommages aux vitrages de bâtiments qui sont dus à la malveillance de tiers ou engendrés dans le cadre de troubles internes.

Ne sont pas assurés:

1. pour les propriétés par étages, les dommages aux vitrages de pièces et parties de bâtiments qui ne sont pas attribuées au preneur d'assurance en droit exclusif ou utilisées de façon commune;
2. les dommages dus à l'usure;
3. les dommages causés par des travaux, ou qui résultent de travaux, aux vitrages mêmes ou à des parties du bâtiment comportant des vitrages;
4. les dommages aux installations électriques et mécaniques;
5. les dommages consécutifs aux incendies ou événements naturels;
6. les dommages aux serres, panneaux solaires et installations photovoltaïques. Ils sont assurables dans le cadre d'une convention particulière.

3. Serres à usage privé

Bris aux glaces de serres servant à l'usage privé. **Ne sont pas assurées** les serres à usage commercial ou agricole.

4. Aménagements de jardin

Sont assurés les aménagements de jardin d'objets immobiliers, de maisons familiales et de vacances, qui sont propriété de la personne assurée ou des membres de sa famille vivant dans le même ménage ou dont ils ont l'usage exclusif. Nous entendons comme installations de jardin par exemple:
pelouses, plantes d'ornement, buissons, fleurs, arbres, clôtures (naturelles ou artificielles), palissades et grillages, haies, murs, garde-corps, portails d'entrée (aussi automatiques), escaliers, statues, fontaines et étangs ainsi que leur contenu, mâts de drapeaux, installations d'éclairage, systèmes d'alarme en dehors du bâtiment assuré, sentiers pavés ou de cailloux, routes d'accès privées, miroirs routiers, antennes paraboliques, capteurs solaires jusqu'à 2m2.
Sont assurés les dommages dus aux incendies et événements naturels conformément aux dispositions relatives à la couverture ménage de base ainsi que les dommages dus à la malveillance de tiers.
Sont indemnisés les frais effectifs pour les travaux d'aménagement, les frais de remise en état des éléments de construction, les frais de restauration des statues et du contenu d'étangs, la remise en état et les nouvelles plantations pour la réinstallation du jardin ainsi que les frais de déblaiement et d'évacuation jusqu'à hauteur de la somme d'assurance convenue dans la police.

Ne sont pas assurés les bâtiments et constructions mobilières de toute sorte, les piscines et jacuzzis de toute sorte, y compris les accessoires, les jardins potagers et les cultures, les surfaces et cultures utilisées pour l'agriculture ainsi que les dommages aux plantations dus à la grêle.

5. Vol simple hors du domicile

Dommages au ménage par un vol qui n'est considéré ni comme vol par effraction ni comme détroussement et qui a lieu hors de l'emplacement assuré, selon la police.

Ne sont pas assurés:

1. les dommages par perte;
2. les valeurs pécuniaires et le contenu de constructions mobilières.

6. Bagages

Un séjour hors de la commune de domicile durant au moins 24 heures avec au moins une nuitée est considéré comme un

voyage. L'assurance des bagages est valable pour les voyages de 12 mois au maximum et pour:

1. les dommages aux bagages, qui sont emportés pour l'usage personnel durant le voyage et pour le séjour à la destination du voyage;
2. la perte ou l'endommagement de bagages durant le transport par l'entreprise mandatée;
3. les acquisitions nécessaires, inévitables en raison de livraison tardive des bagages par l'entreprise mandatée pour le transport.

Ne sont pas assurés

1. les valeurs pécuniaires;
2. les dommages d'usure et les frais liés aux désagréments dus au sinistre;
3. les instruments de musique, les objets d'art, les outils professionnels, les appareils de communication portables, les ordinateurs de bureau (PC) et les ordinateurs portables, y compris les logiciels, les moyens auxiliaires à caractère de prothèse, les prothèses;
4. les dommages aux appareils de sport pendant leur utilisation;
5. l'influence de la température ou de la météorologie, l'usure et les suites des propriétés naturelles des choses;
6. la chute de perles et de pierres précieuses hors de leur sertissage;
7. les vélos, les kitesurfs, les planches à voile et de surf, les bateaux, les lunettes et les lentilles, qui ne sont pas transportés par une entreprise;
8. les bagages sur le chemin du travail. Ce dernier n'est pas considéré comme un voyage.

Les choses assurées ne doivent pas être laissées sans surveillance à un endroit accessible à tous, par exemple des véhicules ou des bateaux non fermés, si les personnes assurées ne peuvent pas les surveiller continuellement. Les objets précieux doivent être laissés en dépôt ou gardés sous clé, lorsqu'ils ne sont pas portés ou utilisés. Pour les objets remis à une entreprise de transport, il faut exiger une attestation de réception.

7. Vol et vandalisme de cyclomoteurs et de vélos électriques

Vol de cyclomoteurs et de vélos électriques avec une assistance au pédalage supérieure à 25 km/h jusqu'à 45 km/h au maximum ainsi que tout dommage et toute détérioration intentionnels par des tiers, jusqu'à la somme d'assurance indiquée dans la police.

8. Assurance ménage casco

Dommages au ménage suivant et dus aux risques assurés suivants:

8.1 choses assurées à usage privé

1. Tous les appareils qui fonctionnent par énergie électrique (raccordement électrique, batterie, piles), tels que les appareils photo et caméras vidéo, y compris les objectifs, les imprimantes et scanners, les appareils de home cinéma, les écrans plats, les consoles de jeu, les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables, les tablettes, les téléphones mobiles, les composants de smart home.
2. Appareils sportifs, tels que les skis, snowboards, rollers, équipements de golf et de tennis, parapentes, armes de chasse et de sport et leurs accessoires, appareils de fitness, équipements de hockey sur glace et d'équitation, modèles réduits de véhicules et d'avions ainsi que drones.
3. Instruments de musique, bijoux, montres, fourrures, tableaux et sculptures dans le bâtiment (sans sculptures en porcelaine, céramique ou verre).
4. Outils à usage domestique, tondeuses non immatriculées, appareils auditifs ainsi que lunettes de soleil et de correction.

Ne sont pas assurés:

1. choses non mentionnées précédemment sous le chiffre 8.1;
2. supports de données externes et coûts de rétablissement de données.
3. vélos, avec ou sans moteur.

8.2 Risques assurés

1. Endommagements
   - Les endommagements survenant de manière imprévue et soudaine par des effets extérieurs.
2. Dommages causés par effet du courant électrique
   - Les dommages imprévus aux appareils ou engins assurés, s'ils sont reliés au courant électrique et que la cause est l'énergie électrique elle-même, une surtension ou un échauffement dû à une surcharge.

Ne sont pas assurés les dommages

1. aux batteries non rechargeables et aux pièces d'appareils qui doivent être changées régulièrement;
2. suite à la fatigue du matériel, à l'usure, au bris d'horloges ou à des dégâts au vernis;
3. pour lesquels il y a des prestations contractuelles ou légales de garantie ou qui sont générés lorsque des objets assurés sont nettoyés, réparés ou transportés par des tiers.
4. aux choses qui sont déposées à l'extérieur de manière permanente.
5. dus à l'incendie, aux évènements naturels, au vol, à la perte ou autre disparition.

9. Autres risques

Dans le cadre de la somme d'assurance pour la couverture ménage de base, dommages dus à:

9.1 Collision de véhicules

Dommage ou destruction du ménage assuré causé par une collision de véhicule. Ne sont pas assurés les dommages aux véhicules ainsi qu'à leur chargement et les dommages couverts par l'assurance-responsabilité civile pour véhicules à moteur.

9.2 Effondrement de bâtiments

Dommage ou destruction du ménage assuré causés par l'effondrement de bâtiments ou de parties de bâtiments.

Ne sont pas assurés les dommages dus:

1. à un incendie ou un événement naturel;
2. un entretien défectueux des bâtiments, l'omission de mesures de défense et au mauvais état du terrain à bâtir;
3. travaux de construction, transformations, montage ou réparations.

9.3 Troubles civils

Violences exercées contre des personnes ou des choses lors d'émeutes, de manifestations troublant l'ordre public ou d'attroupements et dommages provoqués par des actes de pillage en relation directe avec des troubles civils. **Ne sont pas assurés** les bris aux vitrages du mobilier.

M Evaluation du dommage et indemnité

Nous évaluons le sinistre sur la base des dispositions relatives à l'assurance ménage et conformément à la loi, soit avec vous, soit avec un expert commun ou dans le cadre d'une procédure d'expertise.

1. Moment de l'évaluation du sinistre

Aussi bien l'ayant droit que Visana peuvent exiger le constat immédiat du sinistre.

2. Preuve du montant du sinistre

Vous devez prouver le montant du sinistre. Les sommes d'assurance ne constituent pas une preuve de l'existence ni de la valeur des choses assurées.

3. Procédure d'expertise

Si le sinistre est évalué par le biais d'une procédure, chaque partie nomme un expert. Ceux-ci choisissent un arbitre avant le début de l'évaluation du sinistre. Si les experts trouvent un accord, leurs constatations ont alors un caractère obligatoire pour les deux parties. Si les conclusions diffèrent, l'arbitre décide sur les points contestés dans les limites des deux rapports. Chaque partie supporte les frais de son expert. Les frais de l'arbitre sont répartis par moitié entre les deux parties.

4. Calcul de l'indemnité

L'assurance ménage est une assurance de dommages. L'indemnité pour la chose assurée est calculée sur la base de la valeur de remplacement immédiatement avant la survenue du sinistre, déduction faite de la valeur des restes. Est considérée comme valeur de remplacement:

1. pour les biens meubles (ménage), la valeur à neuf, soit la valeur de réacquisition du même produit ou d'un produit similaire au moment du sinistre;
2. pour les objets en leasing et loués, au maximum le prix de réacquisition du fournisseur du leasing ou de la location;
3. pour l'argent, la valeur nominale;
4. pour les papiers de valeur et les livrets d'épargne, les coûts de la procédure pour l'amortissement ainsi que les pertes d'intérêts et de dividendes;
5. pour les chèques de voyage, la part du sinistre qui reste au détenteur après remboursement par le fournisseur;
6. pour les pièces de monnaie, les médailles, les pierres précieuses, les perles et les métaux précieux non sertis, le prix du marché.

Pour les choses partiellement endommagées, les frais pour la réparation sont dédommagés au maximum. Nous pouvons organiser les réparations nécessaires, fournir une indemnité en nature ou verser l'indemnité en espèces. L'indemnité est dans tous les cas limitée par la somme d'assurance.
Il est tenu compte dans chaque cas de la franchise convenue.
Pour les prestations assurées, par exemple les valeurs pécuniaires, les bijoux, les dommages et les coûts de roussissement, il n'est possible de faire valoir le droit par évènement qu'une seule fois, même si ces prestations sont prévues par plusieurs polices de Visana.
Une valeur personnelle due à un attachement particulier n'est pas prise en compte.

5. Prise en compte de la franchise

Nous prenons en compte la franchise sur la base des conventions relatives à l'assurance ménage et conformément à la loi.

1. A l'exception de l'assurance légale contre les dommages dus à des événements naturels, la franchise convenue par sinistre selon la police est toujours déduite des dommages donnant droit à une indemnité.
2. Si, dans le même ménage, plusieurs assurances de Visana pour les biens meubles et les bâtiments sont concernées, la franchise n'est appliquée qu'une seule fois;
3. En cas de franchises différentes, le montant le plus élevé est déduit. En cas d'événements naturels, la franchise est déduite une fois par événement pour les choses mobiles et les bâtiments.
4. A l'exception de l'assurance légale contre les dommages dus à des événements naturels, les éventuelles limitations de prestations ne sont appliquées qu'à la fin du calcul.

6. Réduction de l'indemnisation

En cas de violation fautive de prescriptions légales ou contractuelles ou d'obligations, l'indemnité peut être réduite dans la mesure où la survenance ou l'étendue du dommage en a été influencée.
Il en va de même lorsque les mesures imposées par les circonstances pour protéger les objets assurés n'ont pas été prises.
Cette sanction n'est toutefois pas encourue s'il résulte des circonstances que la violation ou l'omission n'est pas fautive.

7. Sous-assurance

En cas de sous-assurance, nous pouvons réduire notre indemnité et ne réparer le dommage que dans la proportion qui existe entre la somme d'assurance et la valeur de remplacement. Il y a sous-assurance lorsque la somme d'assurance est inférieure à la valeur globale effective des choses assurées directement avant la survenance du sinistre.
Jusqu'à concurrence d'un montant de sinistre de 20 % de la somme d'assurance, mais au maximum jusqu'à un montant de sinistre de 20 000 francs, il est renoncé à l'imputation de la sous-assurance. Si une de ces deux limites est dépassée, la sous-assurance est alors faite valoir sur le montant global du sinistre.
Concernant les dommages à des objets dus aux évènements naturels, qui sont soumis à la surveillance d'entreprises d'assurance privées (OS), l'indemnisation du montant de sous-assurance qui ne doit pas être pris en compte est effectuée en sus de la prestation d'assurance calculée selon OS.

8. Echéance de l'indemnisation

L'indemnité est due quatre semaines après le moment où nous avons reçu tous les documents nécessaires à l'établissement du montant du dommage et de l'étendue de nos prestations.
L'obligation de paiement est suspendue aussi longtemps que l'indemnisation ne peut pas être évaluée ou payée en raison d'une faute du preneur d'assurance ou de l'ayant droit. L'indemnité n'est notamment pas due aussi longtemps que

1. des doutes subsistent sur les droits de l'ayant droit à percevoir le versement;
2. la personne assurée ou l'ayant droit fait l'objet d'une enquête de police ou d'une instruction pénale en raison du sinistre et la procédure n'est pas terminée.

9. Prescription

Les créances qui dérivent de ce contrat d'assurance se prescrivent par cinq ans à dater du fait d'où naît l'obligation.

Pour les contrats qui débutent avant le 1er janvier 2022, le délai de prescription de deux ans reste en vigueur, concernant les prétentions de Visana à l'égard de personnes assurées.

10. Objets et animaux retrouvés

Si des objets ou des animaux sont retrouvés, pour lesquels une indemnisation a déjà été versée, l'ayant droit peut nous reverser l'indemnisation, après déduction des éventuelles réparations ou de la différence due à une valeur réduite. Il est également possible que les objets nous soient remis, mais nous ne sommes pas obligés de les reprendre.

N 24h Home-Assistance (tél. 0800 800 688)

Personnes assurées
Avec les prestations de 24h Home-Assistance, nous soutenons toutes les personnes assurées, indépendamment de l'étendue de la protection d'assurance choisie, 24 h sur 24 et également durant le week-end.
Prestations assurées
La condition pour bénéficier de prestations est que la prestation d'aide soit effectuée par le biais de Visana ou de son centre d'appels. Cette limitation ne s'applique pas lorsque la demande de prestation d'aide n'était pas possible ou pas raisonnable.
Ne sont pas assurés les coûts pour les prestations réglementaires ou contractuelles de corps officiels de sapeurs-pompiers, de la police ou d'autres organismes tenus légalement de prêter assistance.

1. Mesures immédiates en cas d'urgence

En cas de survenance d'un sinistre assurable par l'assurance ménage Directa, nous organisons les mesures d'aide immédiate Nous prenons en charge les coûts pour la mise en oeuvre des mesures immédiates nécessaires, jusqu'à concurrence de 1000 francs par sinistre, sans franchise. Nos prestations pour la résolution définitive du sinistre ou de la cause du sinistre sont en fonction de la couverture d'assurance disponible.

2. Perte de la clé du domicile, clés enfermées ou serrures défectueuses

En cas de perte de votre propre clé de domicile, d'enfermement des clés dans l'objet assuré ou de serrure défectueuse, ne pouvant plus être ouverte ou fermée, nous organisons un artisan qui fera en sorte que vous puissiez accéder à votre logement, où vous habitez, à votre logement de vacances ou à votre maison, pour autant qu'aucune autre solution raisonnable n'existe. Nous prenons en charge le travail de l'artisan pour l'ouverture de la porte et l'installation d'une serrure provisoire (frais de travail, du matériel et de déplacement), jusqu'à concurrence de 1000 francs par cas de sinistre, sans franchise. Des dispositifs de sécurité supplémentaires ne sont pas pris en charge (par exemple bagues de protection ou serrure de sécurité plus performante).

3. Serrures provisoires

Nous dédommageons, en lien avec un sinistre assurable, les frais pour les serrures provisoires, jusqu'à concurrence de 1000 francs par sinistre, sans franchise. Nous dédommageons les coûts pour le changement effectif de la serrure dans le cadre de la couverture ménage de base, si celle-ci a été conclue.

4. Défauts aux installations de chauffage, de climatisation, d'aération, sanitaires et électriques

Pour les propriétaires de bâtiments et d'appartements en propriété par étages, nous organisons, en cas de défauts techniques aux installations de chauffage, de climatisation, d'aération, sanitaires et électriques (à l'exception des appareils ménagers tels que plaques de chauffage, four, micro-ondes et électronique grand public) aux emplacements assurés, les mesures que nous considérons comme nécessaires afin d'assurer le fonctionnement de ces installations jusqu'à la réparation définitive du dommage.
Nous prenons en charge les coûts pour la mise en oeuvre des mesures immédiates nécessaires, jusqu'à concurrence de 1000 francs par sinistre, sans franchise. Nous vous offrons également cette prestation si vous êtes locataire d'une maison ou d'un appartement, pour autant que vous soyez responsable de façon indépendante de l'exploitation de telles installations qui ne sont utilisées que par vous-même.
Ne sont pas assurés
1. les frais de maintenance, de la réparation définitive ou du remplacement de telles installations;
2. les frais découlant de contrats de garantie, de service et de maintenance.

5. Service de nettoyage de canalisations

Nous organisons les services d'une entreprise de nettoyage des canalisations lorsqu'une canalisation d'eau est bouchée de façon imprévisible et que celle-ci dessert le bâtiment ou l'appartement en propriété par étage assuré. Nous offrons cette prestation également pour les locataires, pour autant que la canalisation bouchée desserve l'appartement habité par la personne assurée. Nous prenons en charge les coûts pour la mise en oeuvre des mesures immédiates nécessaires, y compris le service de nettoyage de canalisations, jusqu'à concurrence de 1000 francs par sinistre, sans franchise.
Ne sont pas assurés les dommages causés par un manque d'entretien des canalisations d'eau.

6. Perte de chèques de voyage, d'argent liquide, de cartes de banque, poste, crédit et client

En cas de perte de chèques de voyage et de cartes de banque, poste, crédit et client établies en Suisse ainsi qu'en cas de perte d'argent liquide, nous vous mettons en contact téléphonique avec la ligne d'urgence de la banque responsable ou de l'émetteur de la carte. Les frais de remplacement et de blocage de cartes ainsi que les retraits d'argent abusifs sont remboursés en fonction de la couverture d'assurance disponible pour le ménage et les valeurs pécuniaires.

7. Lutte contre les parasites

Nous vous indiquons une entreprise spécialisée, lorsque les locaux (y compris les balcons, terrasses de toit, caves et greniers en faisant partie) habités par la personne assurée sont attaqués par des parasites et lorsque seule une entreprise spécialisée peut résoudre le problème en raison de son ampleur. Nous prenons en charge les coûts occasionnés pour la lutte contre les parasites jusqu'à concurrence de 1000 francs par sinistre, sans franchise. Sont considérés comme des parasites

par exemple les blattes, les rats, les souris, les mites, les fourmis et les poissons d'argent.
Nous n'allouons pas de prestations lorsque l'attaque par des parasites des locaux habités par la personne assurée était visible déjà avant le début du contrat.

8. Elimination des nids de guêpes, de frelons et d'abeilles

Nous vous indiquons un office approprié, qui effectue une élimination ou plutôt un déplacement professionnel des nids de guêpes, de frelons et d'abeilles qui se trouvent dans les locaux (y compris les balcons, terrasses de toit, caves, greniers ainsi que les façades extérieures qui en font partie) habités par la personne assurée.
Nous prenons en charge les coûts occasionnés pour l'élimination des nids de guêpes, de frelons et d'abeilles jusqu'à concurrence de 1000 francs par sinistre, sans franchise.
Nous n'allouons pas de prestations lorsque l'élimination ou le déplacement du nid de guêpes, de frelons ou d'abeilles n'est pas admise pour des raisons juridiques, par exemple en raison de la protection des espèces.

9. Récupération de données

Nous vous indiquons une entreprise spécialisée lorsque des données particulières, enregistrées uniquement à l'usage privé, sont perdues, endommagées ou ne sont plus disponibles en raison d'un défaut d'un disque dur appartenant à une personne assurée sur lequel elles étaient enregistrées. Nous prenons en charge les coûts pour la récupération des données, jusqu'à concurrence de 1000 francs par sinistre, sans franchise. Nous ne pouvons pas garantir le succès technique du rétablissement des données.
Nous n'allouons pas de prestations pour

1. le remplacement des données;
2. l'acquisition d'une nouvelle licence;
3. la récupération de données que vous conservez en plus sur un autre support (par exemple un support d'installation ou de sauvegarde);
4. la récupération de données avec des contenus condamnables ou dont l'utilisation ne vous est pas permise.

10. Validité territoriale

Nous allouons les prestations suivantes au titre de 24h Home-Assistance:

1. Pour les sinistres survenus en Suisse, dans les enclaves de Büsingen et de Campione ou dans la Principauté de Liechtenstein, les prestations assurées selon N, chiffres 1-5 et N, chiffres 7-9;
2. Pour les sinistres survenus dans le monde entier au cours de séjours temporaires ou de voyages, les prestations assurées selon N., chiffre 6.

11. Echange de données

Les prestations de services de Home-Assistance sont fournies par Mobi24 Call-Service-Center AG, Bundesgasse 35, 3001 Berne. Les dispositions suivantes s'appliquent à cette fin:

1. pour l'identification des assurés et assurées, Visana donne à Mobi24 Call-Service-Center AG, ainsi qu'aux entreprises tierces mandatées, l'accès nécessaire aux données personnelles actualisées des personnes assurées (données de base et couverture d'assurance). Les entretiens avec notre Call-Service-Center peuvent être enregistrés afin de garantir une prestation de service irréprochable ainsi que dans des buts de formation;
2. des entreprises tierces sont mandatées directement par Mobi24 Call-Service Center AG pour la réparation du dommage ou pour la mise en oeuvre des mesures d'urgence nécessaires;
3. les collaboratrices et collaborateurs de Visana et de Mobi24 Call-Service-Center AG respectent les dispositions de la loi sur la protection des données (LPD);
4. avec la conclusion du contrat d'assurance, le preneur d'assurance donne son accord pour la transmission de ces données nécessaires sur le plan administratif, à Mobi24 Call-Service-Center AG ou aux fournisseurs de prestations qu'elle a mandatés.