Information client selon la LCA

La présente information client donne un aperçu sur l'identité de l'assureur et l'essentiel du contenu du contrat d'assurance (art. 3 de la loi fédérale sur le contrat d'assurance/LCA). Les droits et obligations des parties contractantes découlent de la proposition d'assurance, respectivement de la police d'assurance, des conditions générales, supplémentaires et particulières d'assurance, ainsi que des lois applicables, en particulier la LCA.

1 Entreprise d'assurance

La contractante est Helsana Assurances complémentaires SA (ci-après dénommée Helsana), dont le siège est à 8600 Dübendorf. Helsana offre des produits d'assurance également en coopération avec différentes compagnies d'assurance (p. ex. Helsana Protection juridique SA pour les produits Advocare). Ces renseignements figurent sur les conditions d'assurance qui sont respectivement déterminantes.

2 Risques assurés et étendue de la couverture d'assurance

Selon le produit d'assurance choisi, la couverture d'assurance comprend les conséquences financières des risques de maladie et/ou d'accident et/ou de maternité. Il est également possible de souscrire des assurances de capital en cas de décès et d'invalidité ainsi que des assurances protection juridique. La couverture d'assurance concrète résulte de la proposition d'assurance, respectivement de la police d'assurance, ainsi que des conditions d'assurance.

Les produits d'assurance d'Helsana sont des assurances dommages, à l'exception des produits VIVANTE, HOSPITAL EXTRA et PREVEA (prestations en capital), qui sont des assurances de sommes.

3 Primes et participation aux coûts

Le montant de la prime dépend de l'âge, du sexe et du domicile de la personne assurée, des risques respectivement assurés ainsi que de la couverture et de la participation aux frais (franchise et quote-part) souhaitées. Toutes les données relatives à la prime ainsi qu'à la participation aux frais sont indiquées dans la proposition d'assurance, respectivement la police d'assurance, ainsi que dans les conditions d'assurance.

Les primes doivent être payées à l'avance et peuvent être versées au choix mensuellement, bimestriellement, trimestriellement, semestriellement ou annuellement.

Dans le cas de paiements effectués directement par Helsana aux fournisseurs de prestations (médecin, hôpital, pharmacie, etc.), la personne assurée est tenue de rembourser les participations aux frais convenues dans les 30 jours qui suivent l'établissement de la facture par Helsana.

Lorsque la personne assurée est en retard de paiement de la prime ou de la participation aux frais et a reçu de ce fait une sommation, l'obligation d'allouer des prestations cesse à l'expiration du délai qui suit la sommation infructueuse.

4 Autres obligations de la personne assurée

Obligation d'annoncer

La personne assurée doit annoncer à Helsana la survenance de l'événement assuré dans un délai raisonnable afin qu'Helsana puisse vérifier son obligation d'allouer des prestations.

Obligation de collaborer

La personne assurée doit fournir à Helsana des renseignements complets et conformes à la vérité sur tout ce qui concerne le cas d'assurance ainsi que sur les maladies et accidents antérieurs et libère le personnel médical traitant (médecin, etc.) de l'obligation de garder le secret professionnel vis-à-vis d'Helsana.

Obligation de réduire le dommage

En cas de maladie ou d'accident, la personne assurée doit tout entreprendre pour accélérer la guérison et éviter tout ce qui pourrait la ralentir. Elle doit en particulier suivre les prescriptions du médecin et du personnel soignant.

5 Début, durée et fin de l'assurance

L'assurance prend effet le jour indiqué dans la police d'assurance.

La personne qui fait la demande peut révoquer la proposition d'assurance dans un délai de 14 jours. Le délai de révocation commence à la date de signature de la proposition ou de la déclaration d'acceptation.

Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. La durée minimale d'un contrat est d'une année, pour autant que la proposition d'assurance, respectivement la police d'assurance, ne prévoie pas une durée de contrat plus longue (contrats dits pluriannuels).

Résiliation par la personne assurée

La personne assurée est en droit de résilier le contrat :

– après une durée d'assurance ininterrompue d'une année en respectant un délai de résiliation de trois mois, pour la fin d'une année civile.

La résiliation est présentée à temps si elle parvient à Helsana au plus tard le dernier jour ouvrable précédant le début du délai de résiliation. Les dérogations à cette règle sont indiquées dans les conditions d'assurance.
– après chaque sinistre pour lequel Helsana doit acquitter une prestation. La personne assurée peut résilier le contrat dans les 14 jours qui suivent le versement de l'indemnité ou la prise de connaissance correspondante. La couverture d'assurance s'éteint au moment où Helsana en reçoit communication.

Résiliation par Helsana

Helsana est en droit de résilier le contrat si, au moment de répondre aux questions, des faits importants pour l'appréciation du risque ont été dissimulés ou communiqués de manière incorrecte sur le formulaire de demande (réticence). Le droit de résiliation s'éteint quatre semaines après qu'Helsana a eu connaissance de la réticence. Helsana ne possède pas de droit de résiliation à l'échéance du contrat, respectivement en cas de sinistre. Exception : pour les assurances protection juridique Helsana Advocare PLUS et Helsana Advocare EXTRA, Helsana ne renonce pas au droit de résiliation en cas de sinistre selon la LCA.

Retrait d'Helsana

Helsana peut se départir du contrat si la personne assurée est en retard dans le paiement de la prime ou de la participation aux frais, a reçu une sommation et qu'Helsana renonce à exiger le paiement de la prime.

Extinction automatique

Le contrat s'éteint automatiquement :
– au décès de la personne assurée
– en cas de transfert du domicile à l'étranger, à moins que la personne assurée ne conserve une couverture d'assurance en Suisse conformément à la LAMal. Sur demande, le contrat peut être poursuivi pour certains produits en étant suspendu, puis remis en vigueur au retour en Suisse.

Cette énumération ne mentionne que les possibilités les plus courantes de cessation de l'assurance. D'autres possibilités découlent des conditions d'assurance.

Continuer à en tenir compte après la suppression de l'assurance

Les primes déjà versées sont remboursées à partir de la date de résiliation (calculée au jour près), sauf si le contrat a été en vigueur pendant moins d'une année.

Après la fin du contrat, le droit aux prestations pour les traitements de maladies ou d'accidents survenus pendant la durée contractuelle s'éteint.

6 Protection des données

Helsana renvoie en principe aux déclarations sur la protection des données d'Helsana Assurances complémentaires SA que vous trouverez sous www.helsana.ch/protection-des-donnees.

Si Helsana propose un produit d'assurance en collaboration avec d'autres compagnies d'assurance, vos données sont transmises aux compagnies d'assurance correspondantes (Coop Protection juridique SA, SOLIDA Assurances SA et Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA). Celles-ci n'enregistrent et ne traitent que les données personnelles et professionnelles nécessaires à la gestion du contrat et des sinistres. Vous trouverez des informations détaillées sur le traitement de vos données personnelles par les autres compagnies d'assurance dans leurs déclarations respectives sur la protection des données.