

Information client selon la LCA

	La présente information client donne un bref 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.
Qui est l'assureur?	Le contractant 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. Ces renseignements figurent sur les conditions d'assurance qui sont respectivement déterminantes.
Quels sont les risques assurés et quelle est l'étendue de la protection d'assurance?	La protection d'assurance est définie individuellement selon le produit d'assurance choisi. Les frais des soins médicaux (p. ex. traitements médicaux, séjours à l'hôpital et dans un établissement de cure, soins à domicile, médicaments, traitements dentaires) et d'autres frais inhérents aux risques cités (p. ex. thérapies prescrites par un médecin, aide ménagère, frais de transport et de sauvetage, perte de gain) peuvent être couverts pour les risques maladie et/ou accident et/ou maternité. Il est également possible de conclure des assurances de capital en cas de décès et d'invalidité. La protection d'assurance concrète est décrite dans la documentation «Offre d'assurance», la police d'assurance et les conditions d'assurance.
Quel est le montant de la prime?	Le montant de la prime dépend de l'âge et du domicile de droit civil 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 contrats collectifs d'assurance peuvent contenir des dispositions différentes.
Quand la prime est-elle due?	La prime annuelle est payable d'avance et est exigible au 1 ^{er} janvier de chaque année ou – en cas de paiement mensuel – au 1 ^{er} de chaque mois. 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.
Qu'advient-il en cas de non-paiement des primes et des participations aux frais?	Lorsque la personne assurée est en retard de paiement de la prime ou de la participation aux frais, qu'une sommation lui a été envoyée et qu'Helsana renonce à recouvrer les arriérés par voie de poursuites, il est mis fin au contrat par le retrait d'Helsana.
Quand existe-t-il un droit au remboursement de la prime?	
Principe	La prime n'est due que jusqu'à la dissolution du contrat lorsque celui-ci est résilié ou prend fin avant son échéance.
Exceptions	La prime reste due dans son intégralité à Helsana lorsque: – le contrat a été en vigueur durant moins d'une année; – la personne assurée a demandé la dissolution du contrat par voie de résiliation.
Quelles sont les autres obligations de la personne assurée?	
Obligation d'annoncer	La personne assurée doit annoncer immédiatement à Helsana la survenue de l'événement assuré. Si un fait important subit des modifications pendant la durée de l'assurance et qu'il en découle une aggravation essentielle du risque, Helsana doit en être avertie immédiatement par écrit.
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	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.
Quand l'assurance débute-t-elle?	L'assurance prend effet le jour indiqué dans la proposition d'assurance, respectivement la police d'assurance. La date concrète peut également être relevée sur la documentation «Offre d'assurance».

Quelle est la durée du contrat?	<p>Le contrat est conclu pour une durée indéterminée pour autant que la police d'assurance, respectivement les conditions d'assurance, ou les contrats collectifs ne mentionnent pas de durée contractuelle fixe.</p> <p>La durée minimale d'un contrat conclu pour une durée indéterminée est d'une année, pour autant que la proposition d'assurance, respectivement la police d'assurance, ne prévoit pas une autre durée contractuelle minimale. Les dates concrètes peuvent être relevées sur la documentation «Offre d'assurance».</p>
Quand le contrat prend-il fin?	
Résiliation par la personne assurée	<p>La personne assurée est en droit de résilier le contrat:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 du mois 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	<p>Helsana est en droit de résilier le contrat si des faits importants constitutifs du risque ont été dissimulés ou inexactement déclarés (réticence). Le droit de résiliation s'éteint quatre semaines après qu'Helsana a eu connaissance de la réticence. En revanche, Helsana renonce expressément à son droit de résilier le contrat à son échéance ou en cas de sinistre.</p>
Retrait d'Helsana	<p>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 et a reçu une sommation.</p>
Extinction automatique	<p>Le contrat s'éteint automatiquement:</p> <ul style="list-style-type: none"> – au décès de la personne assurée – en cas de transfert du domicile à l'étranger pour autant qu'aucun autre arrangement n'a été conclu.
<p>Cette énumération ne mentionne que les possibilités les plus courantes de cessation de l'assurance. D'autres possibilités découlent des conditions d'assurance.</p>	
Comment les données sont-elles traitées par Helsana?	<p>Helsana renvoie aux déclarations sur la protection des données d'Helsana Assurances complémentaires SA que vous trouverez sous www.helsana.ch/protection-des-donnees.</p>