

Conditions générales (CG) de l'assurance combinée ménage

Edition 03.2008

B4 Assistance - Assistance ménage

Table des matières

Dispositions communes

- R4.1 Personnes assurées
- B4.2 Lieu assuré
- B4.3 Obligations en cas de sinistre
- B4.4 Événements et prestations non assurés
- B4.5 Clause de subsidiarité
- B4.6 Bases contractuelles complémentaires

Service «installations électriques»

- B4.7 Somme d'assurance
- B4.8 Événements et prestations assurés
- B4.9 Événements et prestations non assurés

Service «chauffage, climatisation, ventilation»

- B4.10 Somme d'assurance
- B4.11 Événements et prestations assurés
- B4.12 Événements et prestations non assurés

Service «curage des canalisations»

- B4.13 Somme d'assurance
- B4.14 Événements et prestations assurés

Service «installations sanitaires»

- B4.15 Somme d'assurance
- B4.16 Événements et prestations assurés
- B4.17 Événements et prestations non assurés

Service «appareils de remplacement»

- R4.18 Somme d'assurance
- B4.19 Événements et prestations assurés
- B4.20 Événements et prestations non assurés

Service de serrurier d'urgence

- B4.21 Somme d'assurance
- B4.22 Événements et prestations assurés

Enlèvement de nids d'abeilles, de guêpes et de frelons

- B4.23 Somme d'assurance
- B4.24 Événements et prestations assurés
- B4.25 Événements et prestations non assurés

Garde d'enfants

- B4.26 Somme d'assurance
- B4.27 Événements et prestations assurés

Hébergement d'animaux

- R4.28 Somme d'assurance
- B4.29 Événements et prestations assurés

Service de gardiennage et de sécurisation

- B4.30 Somme d'assurance
- B4.31 Événements et prestations assurés
- B4.32 Événements et prestations non assurés

Service de nettoyage du logement

- B4.33 Événements et prestations assurés

Dispositions communes

B4.1 Personnes assurées

Sont réputées personnes assurées le preneur d'assurance et les personnes vivant en ménage commun avec lui.

B4.2 Lieu assuré

La couverture d'assurance est valable pour les locaux habités par le preneur d'assurance, dont l'emplacement est précisé dans la police.

B4.3 Obligations en cas de sinistre

Pour pouvoir bénéficier des prestations d'assistance, lorsque survient un événement assuré, la personne assurée doit impérativement et sans délai appeler l'un des numéros ci-après, auxquels la centrale d'assistance est joignable, par téléphone ou par fax, 24 heures sur 24, 365 jours par an:

N° d'urgence 24 h sur 24 en Suisse	0800 22 33 44
N° d'urgence 24 h sur 24 depuis l'étranger	+41 43 311 99 11
Fax en Suisse	043 311 99 12
Fax depuis l'étranger	+41 43 311 99 12

B4.4 Événements et prestations non assurés

La Société ne sert aucune prestation:

- 4.4.1 pour les dommages
 - a) en rapport direct ou indirect avec:
 - des événements de guerre;
 - des violations de la neutralité;
 - des révolutions, rébellions, révoltes;
 - des troubles intérieurs (actes de violence contre des personnes ou des choses à l'occasion d'attroupements, de rixes ou de tumultes);
 - des tremblements de terre et éruptions volcaniques
 - b) qui, indépendamment du fait que d'autres causes y aient contribué dans un ordre quelconque, sont imputables directement ou indirectement à:
 - des matériaux radioactifs;
 - la fission ou la fusion nucléaire;
 - une contamination radioactive;

- des déchets et du combustible nucléaires;
- des explosifs nucléaires ou toute autre arme nucléaire;

et les mesures prises pour y remédier;

- 4.4.2 pour les dommages causés par des épidémies et des pandémies;
- 4.4.3 pour les dommages résultant d'une contamination biologique et / ou chimique (infection, empoisonnement, empêchement et / ou limitation de l'utilisation de choses par l'effet ou la libération de substances chimiques et / ou biologiques) suite à tout type d'actes terroristes
- 4.4.4 pour les mesures engagées qui n'ont pas été organisées par la société ou qui n'ont pas, au préalable, été autorisées par la Société.

B4.5 Clause de subsidiarité

Si une personne assurée fait valoir des prétentions sur la base d'un autre contrat, la couverture d'assurance se limite à la partie des prestations de la Société qui dépasse celles de l'autre contrat. Cette clause ne s'applique pas lorsque le contrat auquel il est fait référence ici contient une clause analogue.

B4.6 Bases contractuelles complémentaires

Au surplus, sont applicables les dispositions suivantes des conditions générales (CG) de l'assurance combinée ménage, qui constituent la base du contrat:

- a) A Dispositions communes à toutes les branches, article A1.2 et suivants.

Service «installations électriques»

B4.7 Somme d'assurance

La Société prend en charge les prestations à concurrence de CHF 1'000 maximum par événement.

B4.8 Événements et prestations assurés

En cas de défaillance de l'installation électrique rattachée à demeure au lieu assuré, la Société organise, 24 heures sur 24, des mesures d'aide et prend en charge les frais des mesures d'urgence qui s'imposent pour garantir le fonctionnement de ladite installation jusqu'à l'élimination définitive du dommage.

B4.9 Événements et prestations non assurés

La Société ne sert aucune prestation et ne prend en charge aucuns frais:

- 4.9.1 pour la réparation de défaillances d'appareils électriques et électroniques de gros et de petit électroménager qui ne sont pas rattachés à demeure au bâtiment;

- 4.9.2 pour la réparation de défaillances d'appareils d'électronique grand public, informatiques et de télécommunication, ainsi que d'installations d'éclairage, de lave-linge ou de sèche-linge;
- 4.9.3 pour la réparation de défaillances de compteurs d'électricité et de dispositifs de surveillance ou de contrôle en tous genres tels que détecteurs de fumée, régulateurs de chauffage ou thermostats;
- 4.9.4 pour l'élimination définitive de dommages qui ne peut pas être effectuée immédiatement dans le cadre des premières mesures organisées;
- 4.9.5 pour les pièces de rechange ou la nouvelle acquisition d'appareils et d'installations électriques défectueux;
- 4.9.6 pour les travaux ordinaires d'entretien et de maintenance des installations électriques

Service «chauffage, climatisation, ventilation»

B4.10 Somme d'assurance

La Société prend en charge les prestations à concurrence de CHF 1'000 maximum par événement.

B4.11 Événements et prestations assurés

En cas de défaillance de l'installation de chauffage, de climatisation ou de ventilation rattachée à demeure au lieu assuré, la Société organise, 24 heures sur 24, des mesures d'aide et prend en charge les frais des mesures d'urgence qui s'imposent pour garantir le fonctionnement de ladite installation jusqu'à l'élimination définitive du dommage.

B4.12 Événements et prestations non assurés

La Société ne sert aucune prestation et ne prend en charge aucuns frais:

- 4.12.1 pour l'élimination définitive de dommages qui ne peut pas être effectuée immédiatement dans le cadre des premières mesures organisées;
- 4.12.2 pour les pièces de rechange ou la nouvelle acquisition d'installations de chauffage, de climatisation ou de ventilation défectueuses;
- 4.12.3 pour les travaux ordinaires d'entretien et de maintenance d'installations de chauffage, de climatisation ou de ventilation

Service «curage des canalisations»

B4.13 Somme d'assurance

La Société prend en charge les prestations à concurrence de CHF 1'000 maximum par événement.

B4.14 Événements et prestations assurés

En cas d'obstruction d'une conduite d'eau desservant le lieu assuré, si la conduite ne peut pas être débouchée sans l'intervention d'un professionnel, la Société organise, 24 heures sur 24, des mesures d'aide et prend en charge les frais de débouchage.

Service «installations sanitaires»

B4.15 Somme d'assurance

La Société prend en charge les prestations à concurrence de CHF 1'000 maximum par événement.

B4.16 Événements et prestations assurés

4.16.1 La Société organise, 24 heures sur 24, des mesures d'aide et prend en charge les frais des mesures d'urgence qui s'imposent pour garantir le fonctionnement de l'installation sanitaire jusqu'à l'élimination définitive du dommage, et ce, dans les conditions suivantes:

- a) il n'est plus possible de couper l'eau chaude ou l'eau froide sur le lieu assuré;
- b) l'alimentation en eau chaude ou froide est interrompue sur le lieu assuré

B4.17 Événements et prestations non assurés

La Société ne sert aucune prestation et ne prend en charge aucuns frais:

- 4.17.1 pour la réparation de joints défectueux et d'éléments ou d'accessoires de robinetterie et de chauffe-eau entartrés, ni pour les dommages consécutifs qui leur sont imputables;
- 4.17.2 pour l'élimination définitive de dommages qui ne peut pas être effectuée immédiatement dans le cadre des premières mesures organisées;
- 4.17.3 pour les travaux ordinaires d'entretien et de maintenance des installations sanitaires.

Service «appareils de remplacement»

B4.18 Somme d'assurance

La Société prend en charge les prestations à concurrence de CHF 1'000 maximum par événement.

B4.19 Événements et prestations assurés

4.19.1 En cas de défaillance de tondeuses à gazon, téléviseurs ou installations stéréophoniques appartenant à la personne assurée et servant à son usage privé, la Société organise, 24 heures sur 24, des mesures d'aide et met à disposition, à titre de prêt, un appareil de remplacement.

4.19.2 En cas de panne inopinée de l'installation de chauffage ou de climatisation installée à demeure sur le lieu assuré, la Société organise, 24 heures sur 24, des mesures d'aide et met à disposition, à titre de prêt, un appareil de chauffage ou de climatisation de remplacement.

B4.20 Événements et prestations non assurés

La Société ne sert aucune prestation pour des frais de réparation. Les frais liés aux mesures d'urgence en cas de défaillance des installations de chauffage ou de climatisation sont pris en charge selon les dispositions du service «chauffage, climatisation, ventilation» (articles B4.10 à B4.12).

Service de serrurier d'urgence

B4.21 Somme d'assurance

La Société prend en charge les prestations à concurrence de CHF 1'000 maximum par événement.

B4.22 Événements et prestations assurés

4.22.1 La Société organise, 24 heures sur 24, des mesures d'aide et prend en charge les frais d'intervention d'un serrurier professionnel pour l'ouverture de la porte d'entrée de la maison ou de l'appartement dans les cas suivants:

- a) perte, vol ou bris des clés de la personne assurée;
- b) la personne assurée s'est enfermée à l'intérieur ou à l'extérieur par inadvertance;
- c) l'ouverture de la porte d'entrée est impossible en raison d'une défaillance.

4.22.2 Est également assurée la pose d'une serrure provisoire au cas où la serrure d'origine n'est plus utilisable suite à l'ouverture de la porte par le spécialiste.

Enlèvement de nids d'abeilles, de guêpes et de frelons

B4.23 Somme d'assurance

La Société prend en charge les prestations à concurrence de CHF 1'000 maximum par événement.

B4.24 Événements et prestations assurés

La Société organise, 24 heures sur 24, des mesures d'aide et prend en charge les frais d'élimination ou de déplacement, par un spécialiste, de nids d'abeilles, de guêpes ou de frelons se trouvant dans la zone du lieu assuré.

B4.25 Événements et prestations non assurés

La Société ne sert aucune prestation si des dispositions légales, notamment celles relatives à la protection des espèces, interdisent le déplacement ou l'élimination du nid d'abeilles, de guêpes ou de frelons.

Garde d'enfants

B4.26 Somme d'assurance

La Société prend en charge les prestations à concurrence de CHF 1'000 maximum par événement.

B4.27 Événements et prestations assurés

La Société organise, 24 heures sur 24, des mesures d'aide et prend en charge, en Suisse et dans la principauté de Liechtenstein, la garde d'enfants de moins de 16 ans vivant en ménage commun avec le preneur d'assurance lorsque ce dernier ou une autre personne assurée ne peut assurer la garde des enfants par suite d'accident, d'hospitalisation ou de décès inopinés et qu'aucune autre personne assurée n'est disponible pour cela. La garde des enfants est organisée en fonction des possibilités sur le lieu assuré.

Hébergement d'animaux

B4.28 Somme d'assurance

La Société prend en charge les prestations à concurrence de CHF 1'000 maximum par événement.

B4.29 Événements et prestations assurés

4.29.1 La Société organise, 24 heures sur 24, des mesures d'aide et prend en charge, en Suisse et dans la principauté de Liechtenstein, l'hébergement et l'entretien de chiens, chats, hamsters, co-

chons d'Inde, lapins, oiseaux et autres rongeurs que le preneur d'assurance détient comme animaux domestiques vivant dans son ménage lorsque le preneur d'assurance ou une autre personne assurée ne peut assurer la garde desdits animaux par suite d'accident, d'hospitalisation ou de décès inopinés et qu'aucune autre personne assurée n'est disponible pour cela.

4.29.2 Les animaux sont confiés à un refuge animalier ou à une pension pour animaux. Dans tous les cas, il faut, en condition préalable, que les animaux soient remis à la personne mandatée par la Société.

Service de gardiennage et de sécurisation

B4.30 Somme d'assurance

La Société prend en charge les prestations à concurrence de CHF 1'000 maximum par événement.

B4.31 Événements et prestations assurés

La Société organise, 24 heures sur 24, des mesures d'aide et prend en charge le gardiennage du lieu assuré lorsque des dispositifs de verrouillage et d'autres système de sécurité n'offrent plus de protection suffisante à la suite d'un incendie, d'un événement naturel, d'un vol, de dégâts d'eau ou de bris de glace.

B4.32 Événements et prestations non assurés

La Société ne sert aucune prestation pour l'élimination des dommages (frais de réparation) et les dommages consécutifs.

Service de nettoyage du logement

B4.33 Événements et prestations assurés

4.33.1 La Société organise l'intervention d'une entreprise de nettoyage:

- en cas de besoin de la personne assurée (sans participation aux frais de nettoyage);
- lorsque le preneur d'assurance déménage de sa maison ou de son appartement; dans ce cas, la Société participe aux frais de nettoyage du lieu assuré à concurrence de CHF 100. À compter du début de la couverture d'assurance, cette participation aux frais est versée au maximum une fois par période de cinq années.