

Bienvenue chez Helvetic Assistance et TSM

Qui sommes-nous?

Helvetic Assistance GmbH a été fondée en 2017 comme filiale de la société MSS Holding AG à Dietlikon. Nous fournissons des prestations d'assurance lors de voyages, et ce, 100% made in Switzerland.

TSM Compagnie d'Assurances, prestataire reconnu d'assurances sociales, vous propose une couverture Assistance mondiale en collaboration avec le réseau médical international d'AXA Assistance, lequel dispose de plus de 40 000 fournisseurs de prestations.

Comment nous joindre?

Vous pouvez nous joindre 24h/24, 7 jours sur 7, via notre numéro d'urgence +41 44 563 62 63.

Plateformes en ligne

TSM Assistance met à votre disposition des plateformes en ligne avec des conseils aux voyageurs.

Plateforme online: **Crisis24 - Planis**

- Recommandations générales pour les voyageurs, flux d'alertes santé et sécurité
- Enregistrement obligatoire de vos déplacements**



Disponible également avec une application smartphone:
GardaWorld Travel Security app

Disponibles sur Google play et App Store.

Application GPS: **CRISIS MESSENGER 7.0**

Crisis Messenger vous permet :

- d'envoyer votre position GPS instantanément depuis votre smartphone à votre direction sûreté en cas de besoin;
- d'appeler directement la hotline de TSM pour toute urgence



Disponibles sur Google play et App Store.

Comment bénéficier de nos prestations de service?

Enregistrement de voyages

Pour que nous puissions vous aider le plus rapidement possible, vous devez saisir vos voyages de manière aussi précise que possible directement sur le portail de «Crisis24 – PLANIS», dans la rubrique «Trip Registration». Les listes de pays publiées sur le portail de «Crisis24 – PLANIS» vous fournissent des informations sur le niveau de risque de chacun des pays. Pour les pays qui font partie des catégories 4 et 5, la déclaration est obligatoire, si possible 48 heures avant le départ.

En cas d'urgence ou lors d'incidents de voyage:

Appelez immédiatement le: +41 44 563 62 63. Nous sommes à vos côtés 24h/24 et 7 jours sur 7.

Nos prestations

- **remboursement de frais de guérison**
- **annulation de voyage**
- **sinistre bagages**

Déclarez le sinistre directement en ligne et en toute simplicité via www.helvetic-assistance.ch/sinistre.

Pour des attestations d'assurance et toutes les questions relatives à votre assurance:

Appelez-nous au +41 563 62 61 (nous répondons volontiers à vos appels, en semaine de 8h à 18h sans interruption), envoyez-nous un e-mail à l'adresse info@helvetic-assistance.ch contactez-nous via <https://www.helvetic-assistance.ch/fr/conseil/contact/>.

Informations aux clients et Conditions Générales d'Assurance Helvetic Business Travel Basic

Informations aux clients conformément à la LCA

L'information suivante à l'intention des clients donne un aperçu clair et succinct de l'identité de l'assureur et de l'essentiel de la teneur du contrat d'assurance (art. 3 de la Loi fédérale suisse sur le contrat d'assurance, LCA). Seules les Conditions Générales d'Assurance (CGA) sont décisives pour le contenu et la portée des droits et obligations découlant du contrat d'assurance.

Qui est l'assureur?

L'assureur est TSM Compagnie d'Assurances, Rue Jaquet-Droz 41, 2300 La Chaux-de-Fonds.

Qui est le fournisseur de prestations?

Le fournisseur de prestations est Helvetic Assistance GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon.

Qui est le preneur de l'assurance?

Le preneur / la preneuse de l'assurance est la personne désignée en tant que tel/telle sur la police d'assurance.

Quelles sont les personnes assurées?

Sont assurées les personnes mentionnées dans la police d'assurance.

En principe, les personnes assurées sont à chaque fois celles stipulées dans la police d'assurance et dans les Conditions Générales d'Assurance (CGA).

Quels sont les risques couverts par l'assurance et quelle est l'étendue de la couverture d'assurance?

Dans le cadre de chaque contrat d'assurance, les risques assurés ainsi que l'étendue et les restrictions de la couverture d'assurance sont ceux stipulés dans la police d'assurance et les Conditions Générales d'Assurance (CGA). La description succincte des différents composants d'assurance proposés qui suit est fournie afin de faciliter la compréhension:

- **Frais de guérison**
Prise en charge des frais de médecin, d'hospitalisation et de médicaments en cas de maladie et d'accident.
- **Assistance**
Prise en charge des frais de recherche et de sauvetage, organisation et prise en charge des frais d'assistance sur place et de rapatriement au domicile, organisation et rapatriement en cas de décès.
- **Frais d'annulation**
Prise en charge des frais encourus en cas d'annulation ou de changement de réservation d'un voyage d'affaires pour cause de maladie, d'accident ou de décès. Sont également assurés les événements survenant au domicile ou sur place (guerre, catastrophes naturelles, terrorisme, etc.).
- **Incidents de voyage**
Organisation et prise en charge des frais liés à l'interruption du voyage, la prolongation du séjour, la poursuite du voyage d'affaires, l'envoi d'un remplaçant, la réorganisation du séjour. Avance d'argent, aide en cas de perte de documents, conciergerie, informations médicales et relatives à la sécurité.
- **Bagages**
Perte, vol et endommagement des bagages et de l'équipement professionnel, livraison tardive des bagages.

Quand l'assurance commence-t-elle et quand prend-elle fin?

La couverture de l'assurance Frais d'annulation prend effet en date de début de la police d'assurance et se termine le jour du départ en voyage. La couverture de l'assurance Faillite du prestataire prend effet en date de début de la police d'assurance et prend fin à la fin du voyage. Toutes les autres prestations d'assurance prennent effet au début du voyage et prennent fin à la fin du voyage.

Les assurances sont automatiquement reconduites à l'expiration de la durée du contrat d'un an pour une période d'un an, dans la mesure où ni le preneur de l'assurance ni Helvetic Assistance ne résilie le contrat par écrit pour son échéance, moyennant respect d'un délai de résiliation de trois mois. D'autres possibilités de résiliation sont stipulées dans les Conditions Générales d'Assurance et la LCA.

Champs temporel et territorial applicables de la couverture d'assurance

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier pendant la durée de l'assurance.

Quels sont les principaux cas d'exclusion?

L'énumération suivante ne comporte que les principaux cas d'exclusion de la couverture d'assurance. D'autres cas d'exclusion sont stipulés dans les clauses d'exclusion («Événements et prestations non assurés») des Conditions Générales d'Assurance et dans la LCA:

- Il n'y a en principe pas de couverture d'assurance en cas d'événements qui ont déjà eu lieu lors de la conclusion d'un contrat ou de la réservation ou de la fourniture de la prestation réservée; il en va de même pour les événements dont l'occurrence était identifiable lors de la conclusion d'un contrat ou de la fourniture de la prestation réservée.
- Il n'existe en outre aucune couverture d'assurance pour des événements tels qu'abus d'alcool, de drogues ou de médicaments, suicide ou tentative de suicide, participation à des grèves ou à des troubles, à des courses et entraînements avec des véhicules automobiles ou des bateaux, participation à des actions à risques au cours desquelles l'intéressé s'expose en connaissance de cause à un danger ou un complot/acte/une négligence grave ou délibéré/e.
- Dans le cadre de la couverture frais de guérison, il n'existe notamment pas de couverture d'assurance pour les accidents et maladies qui existaient déjà au moment de la conclusion de l'assurance, ainsi que leurs séquelles, leurs complications, leur aggravation ou une rechute, notamment aussi de maladies chroniques et récurrentes, et ce, qu'elles aient été connues ou non de l'assuré au moment de la conclusion de l'assurance.
- Dans le cadre de la couverture Assistance, aucune prestation n'est fournie, en particulier si le centre d'appels d'urgence Helvetic Assistance n'a pas donné son accord préalable pour la fourniture des prestations; il en va par exemple de même si le voyageur ne fournit pas ou ne fournit que partiellement les prestations contractuelles.
- Dans le cadre de la couverture des frais d'annulation, il n'existe notamment aucune couverture d'assurance en cas de «rétablissement insuffisant», c.-à-d. entre autres en cas de maladies déjà contractées ou de conséquences d'un accident, d'une opération ou d'une intervention médicale qui ont déjà eu lieu au moment de la réservation ou de la souscription de l'assurance et dont la personne assurée ne s'est pas remise avant le début du voyage; il en va de même des décrets administratifs.

Quelles sont les obligations des assurés?

L'énumération suivante ne comporte que les obligations les plus courantes. D'autres obligations sont stipulées dans les Conditions Générales d'Assurance et la LCA:

- Dans le cadre de la couverture des frais d'annulation, il convient d'annuler le voyage réservé auprès de l'intermédiaire dès lors que l'événement assuré se produit, puis de signaler le cas de sinistre en ligne à Helvetic Assistance en joignant les documents requis (adresse de contact: cf. CGA point A 9).
- Dans le cadre de la couverture Assistance, il convient d'informer immédiatement le centre d'appels d'urgence Helvetic Assistance lorsque l'événement assuré se produit et d'obtenir son accord sur d'éventuelles mesures d'assistance ou sur la prise en charge des frais afférents. Le centre d'appels d'urgence Helvetic Assistance est disponible 24 heures sur 24 (les communications avec le centre d'appels d'urgence sont enregistrées): Téléphone +41 44 563 62 63.
- Dans le cadre de la couverture Frais de guérison, l'approbation des médecins Helvetic Assistance doit être obtenue par téléphone avant tout traitement en service privé.
- La personne assurée a l'obligation en tout état de cause de faire tout ce qui est en son pouvoir pour contribuer à minimiser et élucider le sinistre; en cas de sinistres dus à une blessure ou une maladie, l'assuré doit veiller à ce que les médecins traitants soient exemptés du secret médical à l'égard de Helvetic Assistance.
- Si la personne ayant droit ne remplit pas ses obligations, Helvetic Assistance est en droit de lui refuser ses prestations ou de les réduire.

Quel est le montant de la prime?

Le montant de la prime dépend des risques assurés et de la couverture convenue. Le montant de la prime dépend de l'assurance prise et figure dans la police d'assurance.

Comment Helvetic Assistance traite-t-elle les données?

Le traitement de données personnelles constitue une base indispensable de l'activité d'assurance. Helvetic Assistance traite les données à caractère personnel dans le respect de la Loi fédérale relative à la protection des données (LPD). Si nécessaire, Helvetic Assistance demande à la personne assurée l'autorisation le cas échéant requise de traiter des données dans le formulaire de déclaration de sinistre.

Les données personnelles traitées par Helvetic Assistance incluent les données pertinentes pour la conclusion de contrats, l'exécution de contrats et le règlement de sinistres. Les données de l'assuré traitées en premier lieu sont celles issues de la proposition d'assurance et de la déclaration de sinistre. Un échange de données avec des prestataires de services de gestion des sinistres, assureurs précédents, des réassureurs et des assureurs en Suisse et à l'étranger a lieu dans certaines circonstances, dans l'intérêt de toutes les personnes assurées. Helvetic Assistance traite en outre des données personnelles dans le cadre d'optimisations de produits, ainsi qu'à ses propres fins de marketing.

Helvetic Assistance conserve les données sur des supports électroniques ou physiques conformément aux dispositions légales.

Conformément à la LPD, les personnes dont Helvetic Assistance traite les données peuvent exiger de savoir si Helvetic Assistance traite leurs données et lesquelles; il leur appartient par ailleurs d'exiger la correction de données inexacts.

Adresse de contact en cas de réclamations

Helvetic Assistance GmbH
Industriestrasse 12
8305 Dietlikon

Conditions Générales d'Assurance (CGA)

La couverture d'assurance proposée par Helvetic Assistance GmbH, ci-après «Helvetic Assistance», est définie dans les Conditions Générales d'Assurance (CGA) ci-dessous.

A Généralités

1 Personnes assurées

Sont assurées la ou les personne(s) figurant sur la police d'assurance.

2 Durée de l'assurance

La couverture de l'assurance Frais d'annulation prend effet en date de début de la police d'assurance et se termine le jour du départ en voyage. La couverture de l'assurance de l'insolvabilité des prestataires de services prend effet en date de début de la police d'assurance et prend fin à la fin du voyage. Toutes les autres prestations d'assurance prennent effet au début du voyage et prennent fin à la fin du voyage.

3 Secteur géographique concerné

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier pendant la durée de l'assurance.

4 Violation des obligations

Si la personne ayant droit ne remplit pas ses obligations, Helvetic Assistance est en droit de lui refuser ses prestations ou de les réduire.

5 Définitions

5.1 Proches

Les proches sont:

- les proches parents (époux, partenaires ou concubins enregistrés, parents, enfants, parents en ligne ascendante et descendante directe, frères et sœurs, cousins du premier degré, tantes et oncles du premier degré)
- les personnes qui s'occupent des enfants mineurs ou des proches nécessitant des soins et ne participant pas au voyage
- les amis très proches avec lesquels il est entretenu un contact intensif

5.2 Voyageurs

Sont considérées comme des voyageurs (tour-opérateurs, agences de voyages, compagnies aériennes, loueurs de voitures, hôtels, organisateurs de cours, etc.) toutes les entreprises qui fournissent des prestations de voyage pour l'assuré sur la base d'un contrat conclu avec ce dernier.

5.3 Transports publics

Sont considérés comme des transports publics les moyens de transport qui circulent régulièrement sur la base d'un horaire et pour lesquels il est nécessaire d'acquiescer un titre de transport. Les taxis et les voitures de location n'entrent pas dans cette catégorie.

5.4 Panne

Est considérée comme une panne toute défaillance soudaine et imprévue du véhicule suite à un défaut électrique ou mécanique qui rend impossible une poursuite du déplacement ou en raison de laquelle la poursuite du déplacement n'est plus conforme à la loi. Sont assimilés aux pannes: les défauts de pneus, le manque de carburant, des clés de véhicule enfermées à l'intérieur du véhicule ou une batterie déchargée. Une perte ou un endommagement des clés du véhicule ou un plein avec du mauvais carburant ne sont pas considérés comme panne et ne sont pas assurés.

5.5 Accident de personnes

On entend par accident l'effet soudain et non intentionnel d'un facteur extérieur inhabituel et préjudiciable sur le corps humain.

5.6 Accident de véhicule à moteur

Est considéré comme accident un dommage sur le véhicule à moteur assuré induit par un événement extérieur soudain et violent qui rend impossible une poursuite du déplacement ou en raison duquel la poursuite du déplacement n'est plus conforme à la loi. En font partie, en particulier, les événements dus à une collision, un renversement, une chute, un enfoncement ou un engouffrement dans l'eau.

5.7 Maladie grave/séquelle graves d'un accident

Une maladie ou des séquelles d'un accident sont réputées graves lorsqu'il en résulte une incapacité de travail temporaire ou illimitée ou une incapacité absolue de voyager.

6 Assurance cumulative et prétentions à l'égard de tiers

6.1. En cas d'assurance cumulative (facultative ou obligatoire), Helvetic Assistance fournit ses prestations à titre subsidiaire, sous réserve d'une clause identique à l'autre contrat d'assurance. Dans un tel cas, les réglementations légales de la double assurance s'appliquent.

6.2. Si un assuré a des droits découlant d'un autre contrat d'assurance (facultative ou obligatoire), la couverture d'assurance se limite à la partie des prestations Helvetic Assistance qui dépasse celles de l'autre contrat d'assurance. Les frais ne seront indemnisés au total qu'une seule fois.

6.3. Si Helvetic Assistance a fourni des prestations malgré des faits subsidiaires existants, celles-ci seront considérées comme une avance et l'assuré ou le bénéficiaire cède les droits qu'il peut faire valoir à l'égard de tiers (assurance facultative ou obligatoire) dans ces limites à Helvetic Assistance.

6.4. Si l'assuré ou le bénéficiaire a été indemnisé par un tiers civilement responsable ou par son assureur, aucun remboursement n'a lieu en vertu de ce contrat. Si Helvetic Assistance est poursuivie à la place de la personne civilement responsable, l'assuré ou l'ayant droit doit céder ses droits à la réparation d'un dommage fondé sur la responsabilité civile jusqu'à concurrence du dédommagement obtenu par Helvetic Assistance.

7 Prescription

Les prétentions résultant du contrat d'assurance sont prescrites deux ans après l'occurrence de l'événement qui a ouvert droit à la prestation.

8 For et droit applicable

8.1. Des actions peuvent être engagées à l'encontre de Helvetic Assistance auprès du tribunal du siège de la société ou au domicile suisse de la personne assurée ou de l'ayant droit.

8.2. En complément aux présentes dispositions s'applique le droit fédéral suisse relatif au contrat d'assurance (LCA).

9 Adresse de contact

Helvetic Assistance GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon, info@helvetic-assistance.ch, déclaration de sinistre en ligne sur www.helvetic-assistance.ch/sinistre

B Frais de guérison

1 Prestations et événements assurés

1.1. Frais de guérison à l'étranger

En cas de maladie ou d'accident, Helvetic Assistance assure le paiement anticipé, la prise en charge des frais et un remboursement supplémentaire et complémentaire des frais d'hôpitaux médicaux ou d'urgence, dus par le bénéficiaire suite aux prestations de son assurance-maladie (ou d'une autre sécurité sociale) ou d'une autre assurance complémentaire privée en raison d'une maladie ou d'un accident survenu à l'étranger pendant le voyage et constaté(e) à cette occasion. En l'absence d'une telle couverture d'assurance ou en cas d'interruption de la couverture suite au non-paiement de la prime, Helvetic Assistance peut refuser ou limiter le remboursement.

1.2. Frais de guérison dans le pays du domicile

Si un bénéficiaire doit être hospitalisé dans son pays de domicile en raison d'une maladie ou d'un accident survenant pendant le voyage à l'étranger, Helvetic Assistance prend en charge les frais d'hôpital raisonnables issu de cette urgence (stationnaires et ambulants) conformément aux habitudes régionales. Cette couverture d'assurance est valable dès le retour du bénéficiaire dans son pays de domicile et court au maximum 365 jours après l'accident ou le premier diagnostic de la maladie.

Cette couverture d'assurance est supplémentaire et complémentaire à toutes les autres assurances du bénéficiaire. En présence de ce type d'assurance, Helvetic Assistance ne prend en charge que la différence ou les prestations non couvertes par l'assureur, mais partie intégrante du présent contrat.

1.3. Paiement anticipé de frais de guérison en cas d'événements non assurés

En cas d'hospitalisation à l'étranger due à des événements non assurés, Helvetic Assistance peut avancer les frais d'hospitalisation à la demande du preneur d'assurance. Pour ce faire, une «Déclaration relative aux frais d'hospitalisation» décrivant la procédure doit être remise. Le preneur d'assurance s'engage à rembourser les montants avancés dans les 30 jours suivant la demande de remboursement.

1.4. Frais de traitement dentaires d'urgence

Les frais couverts sont les frais de traitement dentaire dus à une urgence des suites d'un incident lors d'un déplacement professionnel (ne pouvant être reporté en raison de l'état de santé du bénéficiaire) pour les traitements suivants: pansements, plombages, traitements radiculaires et extractions. Le remboursement a lieu en complément ou, en l'absence d'une assurance primaire ou complémentaire, à concurrence de CHF 1'000.- par assuré et par événement.

2 Cas d'exclusion particuliers

Outre les cas d'exclusion généraux énoncés dans le présent contrat d'assurance, la couverture d'assurance ne couvre pas les cas suivants:

- Les frais de prothèse, d'appareil auditif, de lunettes ou de lentilles de contact;
- Les frais d'interventions dans le domaine de la chirurgie esthétique et de leurs implications ou effets tardifs;
- Les frais de séjour en clinique de santé ou de réhabilitation ou en sanatorium;
- Les déductions et franchises d'autres assurances;
- Les épidémies;
- Les traitements et services de soin reçus à l'étranger, lorsque la personne s'est rendue dans le pays à cette fin.
- Les examens généraux et de contrôle;
- Les maladies survenant suite à des mesures médicales prophylactiques, thérapeutiques ou dans le cadre d'un diagnostic (vaccins, radiothérapie, par exemple), dans la mesure où celles-ci ne sont pas prises en raison d'une maladie assurée;
- Les effets tardifs de contraceptifs ou d'avortements.

3 Obligations en cas de sinistre

3.1. Pour pouvoir bénéficier des prestations Helvetic Assistance, la personne assurée ou l'ayant droit doit informer Helvetic Assistance par écrit de l'événement assuré ou du dommage. (Déclaration de sinistre en ligne de l'événement assuré à l'adresse de contact indiquée au point A 9 des CGA). Les documents suivants doivent être présentés:

- Preuve d'assurance ou police d'assurance
- Le décompte / la décision des assurances sociales légales de Suisse (assurance-maladie, assurance-accidents) et de l'assurance complémentaire éventuelle
- Le rapport du médecin / le certificat médical détaillé avec diagnostic
- La/les facture(s) originale(s) des frais médicaux et/ou hospitaliers ainsi que des frais de médicaments (ordonnances correspondantes comprises)

3.2. A la demande de Helvetic Assistance, la personne assurée doit accepter de se soumettre en tout temps à un contrôle médical effectué par le médecin de la compagnie.

C Assistance

1 Prestations et événements assurés

Helvetic Assistance prend en charge les frais, et prend les mesures nécessaires pour mettre en œuvre les garanties et prestations décrites ci-dessous. En cas d'accident ou de maladie, le bénéficiaire a un droit ininterrompu aux prestations mentionnées.

1.1. Frais d'intervention de recherche et de secours

Helvetic Assistance prend en charge les frais de recherche et de secours nécessaires et justifiés pour le sauvetage de la vie ou de la santé physique du bénéficiaire. La situation doit justifier les frais. Il n'existe aucune couverture d'assurance en cas d'enlèvement du bénéficiaire, ni en mer, à plus de 200 km des zones côtières.

1.2. Transport médical

Transport d'urgence

En l'absence de services de secours primaire dans le pays de destination, Helvetic Assistance organise le transport d'urgence vers l'établissement hospitalier le plus proche, disposant d'un équipement médical approprié, et prend en charge les frais de ce transport, si Helvetic Assistance a approuvé le moyen et le lieu de l'évacuation.

Rapatriement médical

Les médecins Helvetic Assistance prennent contact avec les médecins traitants sur place, et prennent les décisions les plus appropriées en fonction de l'état du bénéficiaire. Pour ce faire, ils tiennent compte des informations reçues et des exigences médicales.

Si l'équipe médicale Helvetic Assistance propose un rapatriement, Helvetic Assistance organise celui-ci en fonction des exigences médicales, et prend en charge les frais.

La destination du rapatriement est:

- soit l'hôpital le plus adéquat;
- soit l'hôpital du pays du domicile ou du pays de l'intervention le plus proche du domicile;
- soit l'hôpital du domicile / du lieu de résidence habituel du bénéficiaire.

La décision finale du lieu d'hospitalisation, de la nécessité d'un accompagnement du bénéficiaire et des moyens employés relève exclusivement de l'équipe médicale Helvetic Assistance.

1.3. Détachement d'un médecin sur place

Lorsque les circonstances l'exigent, le service médical Helvetic Assistance peut prendre la décision d'envoyer un médecin sur place pour mieux évaluer les mesures à prendre. Helvetic Assistance prend en charge les frais de détachement et de traitement du médecin détaché.

- 1.4. Suivi du traitement stationnaire ou ambulatoire
 Tout au long du traitement, le bénéficiaire peut prendre contact avec l'équipe médicale Helvetic Assistance pour prendre conseil le cas échéant. L'équipe médicale doit avoir accès au dossier médical du bénéficiaire. C'est pourquoi le bénéficiaire autorise explicitement l'équipe médicale Helvetic Assistance à demander des résultats d'examen et rapports médicaux au médecin traitant.
- 1.5. Assistance en cas de décès
 Rapatriement en cas de décès
 En accord avec la famille du défunt, Helvetic Assistance organise le rapatriement du corps du bénéficiaire (ou de ses cendres) du lieu du décès vers le lieu d'inhumation dans son pays de domicile ou d'origine, et prend en charge les frais correspondants.
 Helvetic Assistance prend en charge les frais de préparation de la dépouille pour la mise en bière et les mesures nécessaires au transport.
 Les frais d'inhumation, de cérémonie funéraire, du cortège funèbre sur place ou d'incinération doivent être pris en charge par la famille du bénéficiaire.
 Helvetic Assistance décide seule de l'entreprise chargée du rapatriement.
 Sur demande, Helvetic Assistance prend également en charge les frais d'inhumation sur place. Dans ce cas, ses frais ne peuvent pas dépasser ceux du rapatriement de la dépouille.
 Assistance dans le traitement des formalités après le décès
 Si la présence d'un membre de la famille ou d'un proche pour l'identification du corps du bénéficiaire, le traitement des formalités de rapatriement ou l'incinération est indispensable, Helvetic Assistance délivre un titre de transport aller-retour à la personne concernée. Cette prestation d'assurance intervient uniquement si le bénéficiaire était seul sur place au moment du décès.
 Helvetic Assistance prend en charge les frais d'hébergement pour une durée de trois nuits consécutives.
 Achat d'un cercueil
 Helvetic Assistance prend en charge les frais d'achat d'un cercueil nécessaire au transport.
- 1.6. Retour de l'accompagnant en cas d'un rapatriement dans un hôpital ou d'un décès
 En cas de retour anticipé de la personne assurée voyageant avec le bénéficiaire en raison d'un rapatriement médical ou du décès du bénéficiaire, Helvetic Assistance organise le retour vers le domicile et prend en charge les frais de titre de transport si le moyen de transport initialement prévu ne peut être utilisé ni modifié. Helvetic Assistance se réserve le droit d'utiliser le titre de transport initial.
 Cette couverture d'assurance n'est pas cumulable avec les prestations de la couverture d'assurance «Visite de membres de la famille proches».
- 1.7. Visite de membres du cercle familial restreint
 Si l'état du bénéficiaire ne permet pas le rapatriement et que le séjour en hôpital sur place dure plus de cinq jours consécutifs, Helvetic Assistance organise et prend en charge les frais d'aller et de retour ainsi que d'hébergement de deux membres du cercle familial restreint.
 Cette couverture d'assurance ne peut être exercée qu'en l'absence d'un membre de la famille majeur du bénéficiaire sur place.
- 1.8. Informations médicales 24 h/24
 Chaque bénéficiaire appelant la centrale d'assistance reçoit des informations médicales de la part de Helvetic Assistance. En cas d'urgence et dans le cadre de ses possibilités, Helvetic Assistance peut mettre le bénéficiaire en contact avec un médecin mandaté par Helvetic Assistance et aider le bénéficiaire à trouver la meilleure solution à son problème, c'est-à-dire un traitement médicamenteux, un traitement médical ou une hospitalisation. Le mandat du médecin se limite à la fourniture d'informations objectives. Ce service ne propose en aucun cas de consultation médicale par téléphone ni n'encourage à l'automédication. Dans ce type de cas, le médecin Helvetic Assistance conseille au bénéficiaire de consulter son médecin traitant.
- 1.9. Accès au réseau de prestataires locaux
 A la demande du bénéficiaire, la centrale d'assistance transmettra les coordonnées d'un prestataire médical du réseau. Dans la limite de ses possibilités, la centrale d'assistance peut convenir d'un rendez-vous sur place pour le bénéficiaire. Les frais qui en découlent sont à la charge du bénéficiaire.
- 1.10. Second avis médical
 Par second avis médical – «Second Medical Opinion» – nous entendons l'évaluation du cas par un autre médecin. Un second avis médical vise à confirmer l'exactitude des diagnostics et à assurer que les thérapies prescrites correspondent à l'état actuel de la science médicale et aux besoins du patient. Helvetic Assistance organise le rendez-vous avec un médecin tiers. Les frais de consultation médicale sont à la charge du bénéficiaire.
- 1.11. Envoi sur place de médicaments introuvables
 Si des médicaments introuvables sur place, prescrits par le médecin traitant du pays du domicile avant le départ, sont nécessaires ou s'ils le deviennent en cas de maladie ou d'accident, Helvetic Assistance prend en charge leur achat et les envoie dans les plus brefs délais, dans les limites des contraintes légales et des moyens de transport disponibles. Cette couverture d'assurance intervient sur demande spéciale. Elle ne peut être octroyée pour un vaccin ou un traitement à long terme entraînant un envoi régulier. Le bénéficiaire prend en charge les frais des médicaments.
- 1.12. Assistance linguistique
 Le cas échéant, Helvetic Assistance met à la disposition du bénéficiaire un service d'assistance sans frais par vidéoconférence organisée par Helvetic Assistance entre le bénéficiaire, le médecin traitant et le médecin Helvetic Assistance, afin de clarifier les questions relatives au traitement médical. Ce service est disponible en anglais et dans d'autres langues, selon disponibilité des médecins correspondants. Helvetic Assistance ne met pas à disposition de traduction écrite.
- 1.13. Consultation psychiatrie
 En cas de demande de consultation psychiatrie pour le traitement d'un traumatisme dû à une agression du bénéficiaire ou à son décès à l'étranger, Helvetic Assistance met le bénéficiaire ou ses proches en contact avec un psychologue, ou organise un rendez-vous avec un psychologue.

2 Evénements et prestations non assurés

- 2.1. Absence d'accord de la part du centre d'appels d'urgence Helvetic Assistance Lorsque le centre d'appels d'urgence Helvetic Assistance n'a pas donné son accord préalable concernant les prestations.
- 2.2. Les coûts liés aux traitements ambulatoires ou stationnaires ne sont pas couverts par Helvetic Assistance.
- 2.3. Frais de restauration, incapacité de travail et autres pertes financières.

3 Obligations en cas de sinistre

- 3.1. Pour pouvoir bénéficier des prestations Helvetic Assistance, la personne assurée ou l'ayant droit doit informer immédiatement le centre d'appels d'urgence Helvetic Assistance de l'occurrence de l'événement assuré et demander son autorisation concernant d'éventuelles mesures d'assistance ou la prise en charge des coûts afférents. Le centre d'appels d'urgence Helvetic Assistance est disponible 24 heures sur 24 (les communications avec le centre d'appels d'urgence sont enregistrées). Téléphone +41 44 563 62 63.
- 3.2. En cas de sinistre, il convient de faire parvenir à Helvetic Assistance les documents suivants (déclaration de sinistre en ligne de l'événement assuré à l'adresse figurant au chiffre A 9 des CGA):
- Preuve d'assurance ou police d'assurance
 - Confirmation de réservation initiale
 - Documents ou attestations officielles qui prouvent la survenance de l'événement (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic)
 - Originaux des reçus de dépenses imprévues/frais supplémentaires

D Frais d'annulation

1 Prestations

Frais d'annulation et de modification du séjour avant le départ

Si le bénéficiaire ne peut pas effectuer le voyage et doit l'annuler ou le modifier, Helvetic Assistance prend en charge les frais réels liés à l'annulation encourus par le bénéficiaire.

2 Evénements assurés

- Décès, accident ou maladie, ainsi que de rechute de la personne assurée
- Décès, accident ou maladie du collègue de travail ou d'un membre de la famille proche du bénéficiaire, y compris en cas de rechute, d'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, de complication inattendue de la grossesse de la bénéficiaire jusqu'à la 28^e semaine de grossesse, ainsi que suite à des effets tardifs d'un accident survenu avant la signature du présent contrat
- Contre-indication ou d'effets de vaccins nécessaires pour le voyage
- Assignation imprévue à comparaître devant un tribunal
- Endommagement du domicile ou des locaux commerciaux
- Grève, rendant le voyage impossible
- Retard d'une heure ou plus des transports publics (sauf taxis) sur le chemin de l'aéroport ou de la gare, empêchant le départ en temps voulu.
- Décès, accident ou maladie de l'accompagnateur ayant réalisé la même réservation que la personne assurée

3 Evénements et prestations non assurés

- 3.1. Si un événement est déjà survenu au moment de la conclusion du contrat, de la réservation du voyage ou de la fourniture de la prestation réservée, ou que la personne assurée avait connaissance de son occurrence au moment de la conclusion du contrat, de la réservation ou de la fourniture de la prestation réservée, la personne assurée ne peut prétendre à aucune prestation.
- 3.2. Ne sont pas couverts les événements causés comme suit par la personne assurée:
 - l'abus d'alcool, l'usage de drogues ou de médicaments
 - un suicide ou une tentative de suicide
 - sa participation à des grèves ou à des troubles
 - sa participation à des courses de véhicules à moteur et de bateaux et à leurs entraînements
 - sa participation à des actes dangereux, sachant qu'elle s'expose délibérément à un danger
 - une négligence grossière ou un acte/une omission intentionnel/le
 - la perpétration ou la tentative de perpétration de crimes ou de délits
- 3.3. Ne sont pas assurés les agissements en rapport avec un événement assuré, p. ex. les coûts de rachat des objets assurés ou en rapport avec la police.
- 3.4. Les conséquences d'événements dus à des décisions administratives ne sont pas assurées, p. ex. confiscation de biens, arrestation ou interdiction de quitter le territoire, fermeture de l'espace aérien.
- 3.5. Lorsque l'expert (médecin, etc.) est directement favorisé ou a un lien de parenté direct ou par alliance avec la personne assurée.
- 3.6. Rétablissement insuffisant En cas de maladie contractée ou en cas de suites d'un accident, d'une opération ou d'une intervention médicale avérées au moment de la réservation ou de la souscription de l'assurance, et si la personne assurée ne s'est pas encore remise à la date du départ en voyage. Si la personne assurée ne s'est pas remise, à la date du départ en voyage, des séquelles d'une intervention chirurgicale/médicale prévue au moment de la réservation ou de la souscription de l'assurance, mais effectuée après celle-ci.
- 3.7. Décisions administratives Lorsque des décisions administratives empêchent le déroulement du voyage réservé tel que prévu.

4 Obligations en cas de sinistre

- 4.1. La personne assurée s'engage à faire tout ce qui est en son pouvoir pour limiter l'importance et contribuer à l'élucidation du sinistre.
- 4.2. La personne assurée est tenue d'accomplir intégralement ses obligations de notification et d'information légales ou contractuelles, ainsi que les règles de bonne conduite (entre autres, déclaration immédiate de l'événement assuré à l'adresse de contact indiquée au point A 9 des CGA).
- 4.3. Si le sinistre est survenu à la suite d'une maladie ou d'une blessure, la personne assurée doit veiller à libérer les médecins traitants du secret médical à l'égard de Helvetic Assistance.
- 4.4. Si la personne assurée peut faire valoir des droits à des prestations fournies par Helvetic Assistance à l'égard de tiers, elle doit préserver ces droits et les céder à Helvetic Assistance.
- 4.5. Pour pouvoir bénéficier des prestations Helvetic Assistance, la personne assurée ou l'ayant droit doit annuler le voyage réservé auprès de l'intermédiaire dès la survenance de l'événement assuré, et faire ensuite part du sinistre à Helvetic Assistance en ligne (cf. point A 9 des CGA). Elle doit joindre les documents suivants à sa déclaration de sinistre en ligne:
 - Preuve d'assurance ou police d'assurance
 - Décompte de frais d'annulation
 - Confirmation de réservation
 - Documents ou attestations officielles qui prouvent l'occurrence du sinistre (par ex. certificat médical détaillé avec diagnostic, attestation de l'employeur, rapport de police, etc.)

E Incidents de voyage

Il peut être recouru à ces prestations si le titre de transport initialement prévu ne peut être utilisé ni modifié. Si Helvetic Assistance prend en charge les frais liés à un nouveau titre de transport, les frais de retour initiaux ne sont pas remboursés.

1 Interruption du voyage

- 1.1. Prestations
Si le bénéficiaire doit interrompre prématurément son voyage, Helvetic Assistance organise et prend en charge un remboursement partiel des frais correspondant au prix des parts du voyage non utilisées ainsi que les coûts d'un titre de transport retour vers le domicile. Helvetic Assistance prend en charge les frais d'un titre de transport aller-retour permettant au bénéficiaire de revenir au lieu de départ du voyage.
- 1.2. Evénements assurés
 - Cas de décès, d'accident ou de maladie de la personne assurée
 - Cas de décès, accident ou maladie entraînant une hospitalisation de plus de 5 jours d'un membre de la famille ou d'un remplaçant (si la présence du bénéficiaire est indispensable sur le lieu de travail). Cette couverture d'assurance est uniquement valable si la date d'entrée à l'hôpital ou le décès est postérieure à la date de départ du bénéficiaire;
 - Assignation imprévue à comparaître devant un tribunal;
 - Endommagement du domicile ou des locaux commerciaux;
 - Décès, accident ou maladie de l'accompagnateur ayant réalisé la même réservation que la personne assurée.

2 Prolongation du séjour

Si le bénéficiaire ne peut entreprendre le voyage retour à la date prévue en raison d'une maladie, d'un accident du bénéficiaire ou d'un membre de la famille proche l'accompagnant, et si l'hospitalisation ou un rapatriement médical est nécessaire, Helvetic Assistance organise et prend en charge les frais de prolongation du séjour du bénéficiaire à l'hôtel ainsi que des personnes assurées accompagnant le bénéficiaire, dans la mesure où celles-ci restent à ses côtés.

Helvetic Assistance prend en charge les frais de prolongation de l'hébergement et de titre de transport retour. Cette prise en charge des frais requiert la décision préalable de l'équipe médicale Helvetic Assistance.

3 Poursuite du voyage

Ces deux garanties ne peuvent être combinées.

Envoi d'un remplaçant

En cas de rapatriement médical du bénéficiaire suite à une hospitalisation de plus de cinq jours, d'une interruption de travail de plus de 30 jours ou de son décès, Helvetic Assistance prend en charge les frais d'un titre de transport aller-retour pour le détachement d'un remplaçant dans le pays de l'intervention.

Une demande correspondante doit être introduite par le preneur d'assurance dans les 8 jours suivant la décision de Helvetic Assistance de procéder à un rapatriement médical ou 8 jours après le décès du bénéficiaire.

Retour du bénéficiaire vers le lieu du voyage d'affaires suite à son rétablissement

Si, suite à une maladie, le bénéficiaire est à nouveau apte à poursuivre son activité professionnelle, Helvetic Assistance organise son retour dans le pays de l'intervention pour poursuivre le voyage assuré interrompu après consultation de son équipe médicale et du preneur d'assurance. Helvetic Assistance prend en charge les frais du titre de transport aller-retour.

4 Réorganisation du séjour

4.1. Manquement de la correspondance pour des raisons médicales

Si l'équipe médicale l'approuve, Helvetic Assistance organise et prend en charge les frais de modification du titre de transport, de l'hébergement et des voyages aller-retour locaux entre l'aéroport et l'hôtel, si le bénéficiaire rate son vol de correspondance en raison d'une maladie ou d'un accident.

4.2. Retard d'un vol

Helvetic Assistance organise et prend en charge les frais d'hébergement et de voyage aller-retour local entre l'aéroport et l'hôtel si le vol a plus de 4 heures de retard (y compris en cas de catastrophe naturelle et de ses conséquences, ou de problèmes d'ordre politique dans le pays de destination). Helvetic Assistance complète les prestations de la compagnie aérienne sur présentation des justificatifs correspondants.

Cas d'exclusion particuliers

Outre les cas d'exclusion généraux du présent contrat d'assurance, la couverture d'assurance ne couvre pas non plus les cas suivants:

- Retard au décollage / à l'arrivée d'autres vols que les vols de ligne (vols charters, par exemple)
- Retard dû à une grève, à une guerre ou à une guerre civile dont le bénéficiaire ne savait rien avant son départ
- Retard au décollage / à l'arrivée annoncée 24 heures avant le départ

4.3. Annulation de vols par la compagnie aérienne

Helvetic Assistance organise et prend en charge les frais d'hébergement et de voyage aller-retour local entre l'aéroport et l'hôtel si le vol est annulé par la compagnie aérienne (y compris en cas de catastrophe naturelle et de ses conséquences ou de problèmes d'ordre politique dans le pays de destination). Helvetic Assistance complète les prestations de la compagnie aérienne sur présentation des justificatifs correspondants. Les frais supplémentaires liés à l'achat d'un billet d'avion sont également couverts si la solution proposée par la compagnie aérienne ne convient pas; l'achat et la prise en charge des frais du billet d'avion incombent à Helvetic Assistance.

4.4. Tout vol annulé ou retardé suite à une tempête, à des catastrophes naturelles ou à des événements politiques

Helvetic Assistance prend en charge les frais d'hébergement et de voyage aller-retour local entre l'aéroport et l'hôtel si le vol est annulé ou dérouteré par la compagnie aérienne, en cas de tempête, catastrophe naturelle ou de problèmes d'ordre politique dans le pays de destination. Helvetic Assistance complète les prestations de la compagnie aérienne sur présentation des justificatifs correspondants. Les frais supplémentaires liés à l'achat d'un billet d'avion sont également couverts si la solution proposée par la compagnie aérienne ne convient pas; l'achat et la prise en charge des frais du billet d'avion incombent à Helvetic Assistance.

5 Avance d'argent en cas de perte ou de vol des moyens de paiement

En cas de perte ou de vol des moyens de paiement du bénéficiaire pendant le voyage, et après déclaration auprès des autorités locales compétentes, Helvetic Assistance peut lui avancer de l'argent. Cette avance peut être octroyée à un preneur d'assurance faisant valoir une couverture d'assurance.

Le bénéficiaire s'engage à rembourser la totalité du montant avancé à Helvetic Assistance sous 30 jours à compter du versement de l'avance. Helvetic Assistance peut informer le bénéficiaire de la procédure de blocage, de déclaration de perte ou de vol et de remplacement.

6 Assistance en cas de perte ou de vol des documents d'identité ou de voyage

En cas de perte ou de vol du passeport, des documents d'identité ou des titres de transport du bénéficiaire pendant un voyage d'affaires, Helvetic Assistance l'assiste dans les différentes procédures et démarches auprès des autorités pour leur remplacement.

Helvetic Assistance garantit le remboursement des frais directs de remplacement des documents officiels volés, ou les frais directs de remplacement des titres de transport. Le remboursement se fait sur présentation de la déclaration de vol ou de perte auprès des autorités locales.

7 Service de conciergerie et assistance aux entreprises

Pendant son voyage, le bénéficiaire dispose d'un service de conciergerie ainsi que d'un service Lifestyle Helvetic Assistance 24h/24. Helvetic Assistance organise pour le bénéficiaire les services correspondants, tels que la réservation d'un véhicule de location, la réservation de billets d'entrée à des manifestations, un guide des restaurants, la réservation de titres de transport/la modification du lieu de séjour, la livraison de cadeaux, etc. Les frais liés à ces services sont à la charge du bénéficiaire.

A la demande du bénéficiaire, Helvetic Assistance peut mettre à disposition certains services, tels qu'une traduction par téléphone, le report d'une réunion de travail, le transfert de documents oubliés/perdus et la remise de messages. Les frais liés à ces services sont à la charge du preneur d'assurance.

8 Planis

Helvetic Assistance offre au bénéficiaire un accès direct au portail Planis. Il y trouvera des informations, des recommandations ainsi que des avertissements d'ordre géopolitique, sanitaire et de sécurité sur différents pays pour préparer son voyage d'affaires ou des détachements de personnel à l'étranger. Par ailleurs, ce portail donne également accès au réseau de fournisseurs de prestations médicales.

A la conclusion de la police d'assurance, Helvetic Assistance remet au preneur d'assurance des détails de connexion personnels (nom d'utilisateur et mot de passe), lui permettant d'accéder à la page Web correspondante jusqu'à l'échéance du présent contrat d'assurance – date après laquelle Helvetic Assistance désactivera l'accès.

9 Obligations en cas de sinistre

- 9.1. Pour pouvoir bénéficier des prestations Helvetic Assistance, la personne assurée ou l'ayant droit doit informer immédiatement le centre d'appels d'urgence Helvetic Assistance de l'occurrence de l'événement assuré et demander son autorisation concernant d'éventuelles mesures d'assistance ou la prise en charge des coûts afférents. Le centre d'appels d'urgence Helvetic Assistance est disponible 24 heures sur 24 (les communications avec le centre d'appels d'urgence sont enregistrées). Téléphone +41 44 563 62 63.
- 9.2. En cas de sinistre, il convient de faire parvenir à Helvetic Assistance les documents suivants (déclaration de sinistre en ligne de l'événement assuré à l'adresse figurant au chiffre A 9 des CGA):
 - Preuve d'assurance ou police d'assurance
 - Confirmation de réservation initiale
 - Documents ou attestations officielles qui prouvent la survenance de l'événement (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic)
 - Originaux des reçus de dépenses imprévues/frais supplémentaires

F Bagages

1 Prestations et événements assurés

- 1.1. Perte, vol, endommagement de bagages et d'équipement professionnel
Les bagages et l'équipement professionnel sont assurés comme suit pendant le voyage:
 - Vol et cambriolage
 - Vol avec violence
 - Endommagement, destruction, perte par un transporteur, tant que les bagages ou l'équipement professionnel ont été remis ensemble et voyagent avec le bénéficiaire.
L'indemnisation est exclusivement réservée au bénéficiaire ou, en cas d'équipement professionnel, à l'entreprise assurée.
L'indemnisation est calculée comme suit:
 - sur la base de la valeur de remplacement, déduction faite de l'usure si l'objet a été entièrement endommagé;
 - sur la base des frais de réparation, sans dépasser la valeur de remplacement, déduction faite de l'usure si l'objet a été partiellement endommagé;
 - En cas de vol/vol avec violence, une franchise de CHF 200.– est appliquée par événement.
- 1.2. Livraison tardive des bagages
Si le bénéficiaire ne reçoit pas les bagages dûment confiés et remis à l'entreprise de transport – responsable du transport des passagers et des bagages – à l'aéroport ni dans les quatre heures suivant son arrivée à destination, le bénéficiaire sera indemnisé pour les achats nécessaires (vêtements de rechange, articles de toilette).
En cas de perte des bagages, l'indemnisation «Livraison tardive des bagages» est déduite de l'indemnisation «Perte, vol, endommagement de bagages et d'équipement professionnel».
Les articles nécessaires achetés plus de quatre jours après la date d'arrivée à destination officiellement indiquée sur le titre de transport, ou achetés après restitution des bagages par le transporteur.

2 Cas d'exclusion particuliers

Outre les cas d'exclusion généraux du présent contrat d'assurance, la couverture d'assurance ne couvre pas non plus les cas suivants:

- Objets égarés, perdus, abandonnés ou oubliés,
- Les espèces, billets de banque, actions et titres de tous types, métaux précieux, perles, pierres précieuses, peintures, objets d'art, bijoux, montres, prototypes, instruments de musique, objets fragiles, accessoires de moyens de déplacement, autoradios et systèmes de navigation, billets de voyage, documents manuscrits, passeports et autres documents d'identité,
- Les armes de tous types,
- Les parfums, denrées alimentaires périssables, boissons alcoolisées, tabac, denrées alimentaires en général,
- Les prothèses de tous types, lunettes et lentilles de contact;
- Les objets confiés à des tiers ou conservés pour des tiers – comme les dépositaires ou les hôteliers. Les bagages confiés à un transporteur ne sont cependant pas considérés comme des objets confiés à des tiers,
- Les vols perpétrés en l'absence du bénéficiaire, sans infraction, dans les pièces résidentielles ou les véhicules, non fermés, couverts ni verrouillés.
- Les vols et destructions de bagages laissés sans surveillance dans des lieux publics ou dans un espace non privatif,
- Les vols et destructions de tous types dans les hangars, tentes, caravanes, sous auvent ou extensions de caravanes, sur des remorques ou des bateaux,
- Les vélos, skis, snowboards, bateaux et autres appareils de sport ne sont assurés que durant le transport par le transporteur,
- Les dommages dus à un défaut intrinsèque de l'objet assuré, à son usure normale, au type particulier de denrée alimentaire ou à son emballage et à l'évolution des températures ou conditions ambiantes,
- Les dommages dus à un défaut intrinsèque de l'objet assuré, à son usure normale, à des fuites de liquides, de graisses, de colorants, de matières corrosives, inflammables ou explosives se trouvant dans les bagages assurés.
- La saisie, le blocage, la confiscation, ou la mise sous séquestre ordonnés par une autorité compétente,
- Les frais indirects d'un sinistre (frais de transport pour l'achat de nouveaux objets)
- Les frais liés à l'équipement informatique, tels que:
 - Les frais de restauration des données,
 - Les frais supplémentaires de désactivation/réactivation de comptes utilisateurs et de programme,
 - Les frais d'utilisation de logiciels et d'applications.

Le droit aux performances d'assurance existe en sus et en complément aux autres prestations d'assurance et d'indemnisation fournies par des entreprises tierces, notamment par le transporteur.

Le bénéficiaire doit prouver la valeur et l'existence des bagages volés, perdus, endommagés, détruits et retardés à Helvetic Assistance en lui faisant parvenir les informations et documents suivants, ainsi que tous les documents permettant d'estimer précisément les frais réglés par le bénéficiaire.

3 Obligations en cas de sinistre

- 3.1. L'assuré doit faire constater immédiatement et de manière détaillée la cause, les circonstances et l'étendue du sinistre: - en cas de vol et de détournement, par la société de transport, les tiers responsables ou la direction du voyageur ou de l'hôtel en cas de dommage, par la société de transports publics compétente en cas de perte ou de retard de livraison.
- 3.2. Lorsqu'il s'agit d'une perte ou détérioration survenue durant l'acheminement par une entreprise de transports publics et constatée après la livraison, il faut en informer par écrit l'entreprise concernée dans un délai de deux jours ouvrables et lui demander un accusé de réception.
- 3.3. L'étendue du dommage doit être prouvée à l'aide des quittances originales. Si cela n'est pas possible, Helvetic Assistance peut refuser ses prestations ou les réduire.
- 3.4. Les objets endommagés doivent rester à la disposition de Helvetic Assistance et lui être envoyés pour expertise, si elle en fait la demande, aux frais de l'assuré jusqu'au règlement définitif du sinistre.

3.5. Pour pouvoir bénéficier des prestations de Helvetic Assistance, l'assuré ou l'ayant droit doit informer Helvetic Assistance du sinistre en ligne (voir point A 9 des CGA). Elle doit joindre les documents suivants à sa déclaration de sinistre en ligne:

- Preuve d'assurance ou police d'assurance
- Confirmation de réservation d'origine (billet d'avion/billet de train)
- Confirmation de la société de transport concernant le sinistre
- Rapport de police en cas de vol
- Confirmation de la société de transport concernant la perte définitive du bagage et lettre d'indemnisation
- Quittance d'achat originale, si manquante, le bon de garantie; en cas de détérioration, la facture de réparation ou le devis estimatif des frais

Helvetic Assistance décline toute responsabilité pour les cas n'entraînant pas l'octroi de prestations dans le cadre du règlement UE.