

## 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, lors d'incidents de voyage, pour une protection juridique voyage et en cas d'insolvabilité d'un prestataire de services:

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

En cas de :

- **remboursement de frais de guérison**
- **annulation de voyage**
- **sinistre bagages**
- **exclusion de franchise avec responsabilité civile pour véhicules de location**
- **indemnisation des passagers aériens**

déclarez le sinistre directement en ligne et en toute simplicité via [www.helvetic-assistance.ch/sinistre](http://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](mailto:info@helvetic-assistance.ch) ou contactez-nous via <https://www.helvetic-assistance.ch/fr/conseil/contact/>.

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

## 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. Pour l'exclusion de franchise avec responsabilité civile pour véhicules de location et l'insolvabilité des prestataires de services: Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, 9000 Saint-Gall. Pour la protection juridique voyages: Orion Assurance de Protection Juridique SA, Aeschenvorstadt 50, 4051 Bâle.

### Qui est le fournisseur de prestations?

Le fournisseur de prestations est Helvetic Assistance GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon. Pour l'indemnisation de passagers aériens : AirHelp Limited, 9B Amtel Building, 148 Des Voeux Road Central, Central, Hong Kong.

### 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.
- **Frais d'annulation pour des raisons professionnelles**  
Prise en charge des frais liés à l'annulation ou le report d'un rendez-vous d'affaires par la personne assurée ou son partenaire commercial dans un délai de 30 jours avant le début du voyage. Les frais sont limités à CHF 1'500.– par événement, avec un max. de 5 événements ou de CHF 7'500.– par personne et par an.
- **Modification du séjour**  
Avant et pendant le voyage en cas de troubles politiques, d'attentats, d'épidémies ou de catastrophes naturelles.
- **Prévention des risques et gestion de crise**  
Information et hotline, surveillance opérationnelle ou proactive du voyage (enregistrement en ligne, Traveller Tracking) ainsi que gestion de crise et intervention sur place (assistance en matière de sécurité, enlèvement à l'étranger, arrestation arbitraire).
- **Protection juridique voyage**  
Prise en charge (à concurrence de la somme d'assurance indiquée dans la police d'assurance) des prestations de protection juridique, y compris de la hotline de protection juridique relative aux voyages hors de Suisse et de la Principauté de Liechtenstein.
- **Exclusion de franchise avec responsabilité civile pour véhicules de location**  
Prise en charge de la franchise facturée à l'assuré suite à un dommage survenu sur le véhicule qu'il a loué, à concurrence CHF 10'000.–. Si la somme d'assurance convenue dans l'assurance responsabilité civile des véhicules à moteurs du véhicule loué est inférieure à 5 CHF millions, la part de la prétention issue d'un dommage en responsabilité civile dépassant la somme d'assurance est prise en charge à concurrence de CHF 5 millions.
- **Insolvabilité des prestataires de services**  
Organisation et prise en charge des frais d'une nouvelle réservation auprès d'un autre prestataire et du retour / de la poursuite du voyage, des nuitées supplémentaires à l'hôtel ou d'un autre prestataire, suite à la faillite d'un prestataire réservé.
- **Indemnisation des passagers aériens**  
Remboursement de l'indemnisation légalement due en cas de retard, d'annulation ou de surséjour d'un vol avec AirHelp et, en cas de succès, prise en charge des provisions dues.

### 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 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.
- Pour les cas de protection juridique, Helvetic Assistance doit être immédiatement informée: Téléphone +41 44 563 62 63.
- 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 inexactes.

#### **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](mailto:info@helvetic-assistance.ch), déclaration de sinistre en ligne sur [www.helvetic-assistance.ch/sinistre](http://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 issus 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 ambulat
- 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<sup>e</sup> 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 détourné 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 d'un 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

## **G Frais d'annulation pour des raisons professionnelles**

### **1 Evénements assurés**

Refus ou le report d'un rendez-vous d'affaires par la personne assurée ou son partenaire commercial dans un délai de 30 jours avant le début du voyage.

### **2 Prestations assurées**

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

Si la personne assurée 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 ou de modification, encourus par la personne assurée à concurrence des limites définies dans la police. En cas de modification du voyage, les frais sont plafonnés au montant effectif de l'annulation.

Les frais sont limités à CHF 1'500.– par événement, max. 5 événements ou CHF 7'500.– et par an.

### **3 Obligations en cas de sinistre**

- 3.1. 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.
- 3.2. 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).
- 3.3. 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.
- 3.4. 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.
- 3.5. Pour pouvoir bénéficier des prestations Helvetic Assistance, la personne assurée ou l'ayant droit doit annuler le voyage réservé auprès du voyageur ou du loueur 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. confirmation du report ou annulation du rendez-vous, certificat médical détaillé avec diagnostic, attestation de l'employeur, rapport de police, etc.)

## **H Modification du séjour**

### **1 Prestations et événements assurés**

En cas d'incident politique, de guerre, d'attentats, d'épidémies ou de catastrophes naturelles sur le lieu de destination, si la vie ou la propriété du bénéficiaire fait l'objet de menaces directes et si les autorités suisses officielles (Département fédéral des affaires étrangères ou Office fédéral de la santé publique) ou l'Organisation mondiale de la santé déconseillent le voyage après sa réservation, Helvetic Assistance prend en charge les frais suivants:

Avant le départ:

- Les frais d'annulation dus aux termes du contrat en cas d'annulation du voyage
- Les frais de modifications du voyage en cas de départ retardé

Après le départ:

- Un remboursement partiel des frais correspondant au prix des parts du voyage non utilisées ainsi que les coûts d'un titre de transport retour en cas d'interruption du voyage
- Les frais de prolongation de l'hébergement et du titre de transport retour en cas de prolongation du séjour
- En cas de modification du voyage: Les frais de réorganisation du voyage (frais liés à l'hébergement et à la modification du titre de transport)

Ces prestations ne sont pas cumulables avec les prestations «Annulation du voyage (D)» et «Incidents de voyage (E)».

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

### **2 Obligations en cas de sinistre**

- 2.1. 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.
- 2.2. 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).
- 2.3. 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.
- 2.4. 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.
- 2.5. 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.)

## **I Prévention des risques et gestion de crises**

### **1.1. Informations et hotline**

ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE 7/24

Les assurés et les délégués à la sécurité mandatés par le preneur d'assurance peuvent contacter la centrale de réception des alarmes 24h/24 et contacter un expert en sécurité qui répondra aux questions de sécurité pendant le voyage d'affaires.

Cette prestation offerte par des experts en sécurité vise à donner à l'assuré des consignes de comportement par téléphone, afin d'assurer la sécurité et de minimiser les risques, voire à activer les protocoles d'urgence en concertation avec le preneur d'assurance.

## PORTAIL D'INFORMATION À L'INTENTION DES VOYAGEURS

Le partenaire sécurité met des informations à la disposition des assurés sur les risques liés à la mobilité internationale. Actualisé quotidiennement, le portail est accessible par un login avec mot de passe via Internet, et est disponible en français et en anglais.

Des évaluations et des analyses des risques de sécurité, politiques, environnementaux et sanitaires sont disponibles pour plus de 180 pays et territoires sont disponibles, ainsi que des informations pratiques sur le pays de destination (informations culturelles, dispositions relatives à l'entrée et à la sortie du territoire, sécurité des moyens de transport, moyens de communication – électricité, téléphonie mobile – informations d'ordre légal et financier, langues nationales). Des fiches techniques et des informations relatives aux maladies sont également disponibles.

Les recommandations publiées sur ce portail ne sont données qu'à titre indicatif.

### 1.2. Suivi opérationnel et proactif des voyages

#### ENREGISTREMENT EN LIGNE DES VOYAGES

Enregistrement en ligne sécurisé:

Le portail d'information à l'intention des voyageurs comprend un module d'enregistrement des voyages. Afin de couvrir au mieux les différents voyages, formulaires sont disponibles pour différents types de voyage: pour les voyages aller-retour, les voyages par étapes, les détachements. Les voyageurs doivent donc donner des informations importantes sur leur voyage (dates d'aller et de retour, pays et villes de destination, données de contact pendant le séjour, etc.).

L'enregistrement préalable du voyage est obligatoire pour les voyages de catégories quatre (4) et cinq (5), afin de garantir le suivi proactif des voyages. La directive de sécurité pour l'enregistrement en ligne est basée sur des normes éprouvées (sécurisation des liens du portail Internet avec protocole SSL (Secure Socket Layer avec cryptage 256 bits) – serveurs situés physiquement en Europe)

Echange de données de voyage avec des agences de voyage: (en option)

Le partenaire de sécurité et certaines agences de voyage (American Express, CWT, par exemple) ont développé des connexions (Web Services XML avec protocole SOAP) permettent d'assurer une transmission en direct et sécurisée de données du voyage (PNR, Record Locator) de l'agence de voyage au partenaire de sécurité.

L'activation de ce service requiert l'autorisation préalable de l'agence de voyage par le preneur d'assurance. Une fois cette autorisation accordée, lesdites agences de voyages envoient au partenaire de sécurité une estimation du temps nécessaire pour donner au preneur d'assurance la possibilité de faire usage des droits spécifiques qui lui sont conférés.

Le partenaire de sécurité peut également intégrer les données mises à disposition par les agences de voyages dans des formats, protocoles et intervalles différents. Intégrations spécifiques d'une étude de marché préalable par le partenaire de sécurité et d'une estimation des frais de réalisation et de mise en œuvre.

#### LOCALISATION DES VOYAGEURS

Le partenaire de sécurité assure un suivi quotidien du voyage, afin d'informer des superviseurs de manière proactive de toute situation pouvant compromettre la sécurité du voyageur à l'étranger.

Des alertes sont envoyées par e-mail aux destinataires correspondants (superviseurs désignés) ou par téléphone si l'urgence de la situation l'impose, afin de garantir que le message a bien été compris. Ce type de messages comprend une analyse de la situation et des recommandations de comportement à adopter.

En cas de danger grave et imminent pour l'assuré (incident critique – tsunami, attaque, etc. – pouvant avoir des effets directs sur la santé physique des assurés), la centrale d'intervention du partenaire de sécurité peut alerter directement l'assuré en fonction de la situation et des déclarations faites lors de l'enregistrement du voyage.

#### INFORMATIONS À L'INTENTION DU SUPERVISEUR

Alerte de sécurité 7j/7, 24h/24:

Les superviseurs nommés par le preneur d'assurance peuvent recevoir des alertes de sécurité par e-mail 24h/24 en temps réel sur tout événement risquant de compromettre les voyages de l'assuré ou ses activités à l'étranger.

Chaque alerte comprend une estimation de la gravité de l'incident, son lieu et une description précise, ainsi que des informations pratiques permettant d'éviter toute conséquence négative sur un voyage dans la région correspondante.

Briefings sur demande:

Les superviseurs nommés par le preneur d'assurance peuvent contacter l'équipe de surveillance et d'analyse du partenaire de sécurité afin d'obtenir un récapitulatif de la situation, conformément aux exigences opérationnelles. Ces briefings sont classés en fonction du temps nécessaire à leur élaboration:

- Niveau 1: Récapitulatif de la situation dans un pays, recommandation de voyage (1 à 2 heures pour leur rédaction)
- Niveau 2: Rapport thématique (3 à 4 heures pour leur rédaction)
- Niveau 3: Dossier spécifique (8 heures ou plus pour leur rédaction)

Un «compte de temps» est attribué au preneur d'assurance et fixé dans la police d'assurance. Pour chaque demande de briefing du preneur d'assurance, le partenaire de sécurité indique une «estimation du temps nécessaire», que le preneur d'assurance doit valider. Une fois le «compte de temps» épuisé, les demandes de briefing sont facturées au preneur d'assurance.

#### PLATEFORME DE REPORTING POUR LES SUPERVISEURS

Le partenaire de sécurité offre aux superviseurs nommés par le preneur d'assurance l'accès à une plateforme assortie de fonctions de suivi et de reporting pour les voyages de l'assuré, ainsi qu'avec un aperçu continu des alertes.

Ces fonctionnalités sont directement disponibles pour le voyageur sur le portail d'information, aux onglets exclusivement réservés aux superviseurs nommés par le preneur d'assurance. En font notamment partie:

- Un aperçu de cartes standardisées reprenant les voyages en cours et à venir, des possibilités de filtre par type d'assuré (voyageur), alertes actuelles, alarme actuelle, tracking GPS, etc.,
- Un tableau de recherche multicritères avec fonctions d'exportation (Excel, PDF, etc.),
- Un tableau récapitulatif des voyages par catégorie de risque du pays,
- Un tableau récapitulatif des voyages en fonction des alertes en direct.

Ces fonctionnalités sont soumises à une amélioration constante (disponibilité en ligne, fonctions statistiques, etc.) et sont toujours disponibles pour les superviseurs.

### 1.3. Gestion des crises et intervention sur site

#### ASSISTANCE SÉCURITÉ ET ÉVACUATION D'URGENCE

En cas de situation politique très délicate, sur recommandation d'évacuation du partenaire de sécurité ou à la demande du preneur d'assurance et avec le consentement de Helvetic Assistance, le partenaire de sécurité organise et coordonne l'évacuation vers des endroits sûrs, dans le pays de séjour, dans un pays voisin, ou dans le pays de domicile de l'assuré.

La destination de l'évacuation est convenue avec le preneur d'assurance. La date de l'évacuation et les moyens de transport utilisés dépendent exclusivement des compétences du partenaire de sécurité. Le partenaire de sécurité peut exiger de l'assuré d'utiliser pour ce faire son propre billet, si celui-ci peut être modifié. La décision d'évacuation ou de rapatriement politique relève du preneur d'assurance après consentement de Helvetic Assistance. Si le preneur d'assurance décide de ne pas suivre une recommandation d'évacuation du partenaire de sécurité, ce dernier ne peut être tenu responsable de conséquences éventuelles. Tout refus de la solution proposée par le partenaire de sécurité entraîne la perte de la couverture d'assurance.

Les frais d'assistance sont couverts à concurrence du montant fixé dans la police d'assurance.

Il ne peut être recouru à cette prestation que pour des voyages préalablement enregistrés ou en raison d'une demande à court terme par le preneur d'assurance, avec l'accord de l'assuré.

#### RECHERCHE ET SAUVETAGE EN CAS DE CATASTROPHES NATURELLES

Si, suite à une catastrophe naturelle (inondation, tremblement de terre, tsunami, ouragan), un ou plusieurs assurés sont portés disparus pendant plus de 24 heures et si le preneur d'assurance contacte le partenaire de sécurité dans les deux (2) jours suivant le sinistre, celui-ci prendra, une

fois la demande approuvée, la décision la plus adéquate pour détacher une équipe de recherche pour une période maximale de cinq (5) jours. Les frais d'assistance sont couverts à concurrence du montant fixé dans la police d'assurance.

- L'organisation de la recherche
- L'organisation du sauvetage
- L'organisation du rapatriement médical (avec prise en charge des frais de guérison liés à l'urgence)

#### ASSISTANCE EN CAS D'ENLÈVEMENT À L'ÉTRANGER

En cas d'enlèvement ou d'emprisonnement de l'assuré, indépendamment d'une demande de rançon, le partenaire de sécurité aide le preneur d'assurance, à sa demande, à prendre la décision la plus adaptée à la situation délicate, en tenant compte des aspects humains, financiers, légaux et médicaux, ainsi que des contraintes opérationnelles.

En cas de sinistre, le contact est établi entre le preneur d'assurance et le partenaire de sécurité, qui fera appel à un conseiller spécial en fonction du lieu et du type de sinistre.

Le partenaire de sécurité (et son réseau d'experts spécialisés) intervient notamment pour:

- analyser la situation en fonction de l'événement et du contexte,
- définir la stratégie à suivre en fonction de l'événement,
- aider le preneur d'assurance dans les domaines nécessaires pour communiquer en interne avec la famille de la victime, les autorités compétentes et les médias,
- recommander des mesures à prendre (conseil de négociation, remise de la demande de rançon, etc.) pendant la crise, dans le pays du sinistre ou au siège de la société,
- recommander les mesures correctes suite à un événement, afin d'améliorer la sécurité des personnes et du preneur d'assurance,
- analyser la performance de l'équipe de gestion de la crise.

Les frais de guérison sont couverts jusqu'à la sortie de la crise, au maximum pendant cent vingt (120) jours, ainsi que la sécurisation, le transport et la remise de la demande de rançon (cette option peut être couverte en option ou être coordonnée avec une couverture C & R existante).

#### Arrestation arbitraire

En cas d'arrestation arbitraire sans violation de la législation locale et des réglementations en vigueur de la part de l'assuré sur le territoire du séjour, le partenaire de sécurité intervient sur demande écrite du preneur d'assurance à partir du 2<sup>e</sup> jour d'incarcération. Pour ce faire, le preneur d'assurance présente une copie du rapport d'incarcération au partenaire de sécurité.

Les négociations et les frais liés sont couverts pendant 5 jours. Les amendes ne sont pas couvertes. Tout refus de la solution proposée par le partenaire de sécurité met fin à l'intervention. La mise à disposition de la caution est couverte à concurrence du montant fixé dans la police d'assurance.

#### 1.4. Conformité des prestations offertes

Le partenaire de sécurité garantit explicitement la conformité des prestations offertes à la législation et à la réglementation. Le partenaire de sécurité est tenu de réaliser ses prestations avec soin, conformément aux normes et aux standards en vigueur dans sa profession.

#### 1.5. Recours à une prestation d'assistance

Le preneur d'assurance doit informer sans délai Helvetic Assistance qui avisera immédiatement le partenaire de sécurité.

#### 1.6. Exclusions spécifiques

Helvetic Assistance et le partenaire de sécurité déclinent toute responsabilité et se réservent le droit de limiter la couverture, voire de la refuser dans les cas suivants:

- Helvetic Assistance n'intervient pas et ne fournit pas de prestations si le bénéficiaire s'attire des difficultés ou entre dans une crise en connaissance de cause, suite au non-respect des instructions de sécurité et aux informations du partenaire de sécurité.
- Le partenaire de sécurité met les moyens nécessaires à disposition pour maîtriser une crise, mais ne peut être tenu responsable si des circonstances particulières empêchent, ralentissent ou arrêtent une intervention ou la prestation d'assistance.
- Le partenaire de sécurité décide seul de la réalisation de prestations d'assistance. Le preneur d'assurance ne peut exiger la prise en charge des frais par Helvetic Assistance pour des prestations réalisées ou organisées par Helvetic Assistance sans accord du partenaire de sécurité.
- Le partenaire de sécurité doit être informé en continu des projets de voyage du bénéficiaire, ainsi que de leurs modifications éventuelles. L'enregistrement préalable des voyages est obligatoire pour les voyages de catégories quatre (4) et cinq (5). Dans le cas contraire, la couverture sera refusée.
- Le partenaire de sécurité n'est pas responsable des implications juridiques et pénales issues de déclarations de voyage fausses ou erronées.

Tous les cas de force majeure rendant l'aide impossible, notamment en cas de décisions d'interdiction d'autorités compétentes locales, nationales ou internationales.

## J Protection juridique voyage

### 1 Personnes assurées

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

### 2 Validité territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier pour les événements survenant en dehors du territoire suisse et du Liechtenstein.

### 3 Domaines juridiques couverts

La couverture d'assurance s'applique aux domaines juridiques ci-après (liste exhaustive):

- 3.1. Droit de l'indemnisation, plainte pénale et aide aux victimes  
Les prétentions civiles extracontractuelles en dommages-intérêts (y compris dans le cadre de la Loi fédérale sur l'aide aux victimes) pour des dommages matériels et corporels (blessures/décès), ainsi que pour des préjudices de fortune qui en résultent directement; avec dépôt d'une plainte pénale, si cela est nécessaire pour faire valoir des prétentions en dommages-intérêts ci-dessus;
- 3.2. Droit des assurances  
Litige avec des assurances privées ou publiques suisses dû à un accident ou à un acte de violence à l'étranger;
- 3.3. Défense pénale  
Défense des intérêts juridiques de l'assuré lors d'une procédure pénale engagée contre lui, du fait d'une inculpation pour violation par négligence de prescription du droit pénal, et en cas de procédure pénales ou administratives engagées contre la personne assurée, à la suite d'un accident de la circulation ou en cas d'infraction aux règles de la circulation;
- 3.4. Retrait du permis  
Sauvegarde des intérêts juridiques d'une personne assurée lors de procédures devant les autorités administratives suisses concernant le retrait du permis de conduire suite à une violation des règles de circulation à l'étranger;
- 3.5. Autre droit des contrats  
Sauvegarde des intérêts juridiques d'une personne assurée lors de litiges liés aux contrats suivants (liste exhaustive). A concurrence d'une valeur litigieuse de CHF 500.-, l'assuré a droit à une consultation juridique unique par Orion:
  - Location, prêt à usage et dépôt d'un bien mobilier à l'étranger;
  - Contrat d'affrètement et de transport sur le transport de bagages ou d'un véhicule à moteur à et vers l'étranger;
  - Réparation d'un véhicule à moteur pendant un séjour à l'étranger;
- 3.6. Contrats sur les voyages à l'étranger (réservations d'un vol, d'une chambre d'hôtel, etc., y compris les contrats avec des écoles de langue à l'étranger), location d'un véhicule à moteur pour un voyage à l'étranger ou location temporaire d'un appartement ou d'une maison de vacances jusqu'à 6 mois (indépendamment du lieu de la réservation), que le for se trouve en Suisse ou au Liechtenstein, ou non;

- 3.7. Droit des patients  
Les litiges en tant que patient à l'étranger lors de traitements médicaux urgents, avec les médecins, les hôpitaux ou autres institutions médicales. (Il y a urgence lorsque la personne assurée qui séjourne temporairement à l'étranger a besoin d'un traitement médical et qu'un retour en Suisse n'est pas approprié. Il n'y a pas d'urgence lorsque la personne assurée se rend à l'étranger dans le but de suivre ce traitement.)
- 3.8. Droit des biens  
Litiges résultant de la propriété, de la possession ou d'autres droits réels, concernant des objets mobiliers.

#### 4 Prestations assurées

Dans les litiges assurés, Orion prend en charge les prestations suivantes à concurrence de CHF 250'000.– par événement en Europe (CHF 50'000.– pour les cas concernant un autre droit des contrats conformément au point J 2.5 des CGA), ou de CHF 50'000.– par événement sur le territoire extra-européen:

- Le traitement de ces litiges par Orion;
- Les honoraires d'un avocat, d'un représentant juridique ou d'un médiateur;
- Les coûts d'une expertise demandée en accord avec Orion ou par un tribunal;
- Les frais de justice ou autres frais de procédure à la charge de la personne assurée, y compris des avances;
- Les indemnités de procédure allouées à la partie adverse et à la charge de l'assuré, y compris des sûretés;
- Les frais de recouvrement d'une créance revenant à l'assuré à la suite d'un cas assuré, jusqu'à l'obtention d'un acte de défaut de biens provisoire ou définitif, d'une demande en sursis concordataire ou d'une commination de faillite;
- Les avances de cautions pénales après un accident pour éviter le placement en détention préventive.

Tous les litiges ayant la même origine ou étant en relation directe ou indirecte avec le même événement sont considérés comme un seul cas assuré. La somme assurée n'est octroyée qu'une fois par cas, même si des domaines juridiques différents sont en cause. Les sûretés et les avances sont imputées entièrement sur la somme assurée. Les avances et les sûretés doivent être remboursées à Orion. Si un événement implique plusieurs assurés d'un même contrat ou de contrats différents, Orion a le droit de limiter les prestations à la défense des intérêts hors procès jusqu'à ce qu'un procès-pilote soit mené par des avocats qu'elle a choisis. Pour tous les assurés d'un même contrat, les prestations sont en outre additionnées.

Ne sont pas pris en charge de façon générale:

- Les amendes;
- Les frais d'analyse d'alcoolémie et de recherche de drogues ordonnées dans le cadre de litiges liés aux infractions aux règles de la circulation, de même que les examens médicaux ou psychologiques et les mesures d'éducation routière;
- Indemnisation;
- Les frais et émoluments issus de la première décision pénale (p. ex. ordonnance pénale, ordonnance d'amende, etc.) ou administrative (par exemple avertissement, retrait de permis de conduire, mesure d'éducation routière, etc.). Ces derniers demeurent à la charge de l'assuré même dans l'éventualité d'un recours;
- Frais et honoraires qu'un tiers est tenu de prendre en charge ou à la charge d'un responsable ou de Helvetic Assistance; dans ce cas, Orion verse uniquement des avances;
- Frais et honoraires dans des procédures de faillite et de procédures concordataires ainsi que dans des actions en contestation de revendication et en contestation d'états de collocation;
- Frais de traduction et de déplacement

#### 5 Cas d'exclusion

Outre les principaux cas d'exclusion mentionnés dans les informations aux clients conformément à la LCA, sont également exclus de l'assurance:

- Tous les domaines juridiques non expressément désignés comme assurés au point J 2 des CGA;
- Lorsque le conducteur utilise un véhicule qui n'est pas admis à la circulation routière, n'est pas autorisé à conduire le véhicule, n'est pas en possession d'un permis de conduire valable ou conduit un véhicule qui n'est pas muni de plaques de contrôle valables;
- Lorsque la personne assurée est impliquée en tant que propriétaire ou détentrice de véhicules utilisés à titre professionnel, tels que taxis, cars, véhicules de livraison, camions, véhicules d'auto-école, etc.;
- En cas de prétentions en dommages-intérêts suite à la conduite d'un véhicule de tiers pour des dommages survenus sur ce véhicule (par exemple véhicule de fonction);
- En cas d'inculpation pour infraction aux règles de la circulation routière s'appliquant aux véhicules en stationnement (arrêt ou stationnement interdits, etc.);
- En cas d'implication dans la récupération d'un permis dûment retiré;
- En cas d'accusation de dépassement de la vitesse maximale autorisée en agglomération d'au moins 30 km/h, d'au moins 40 km/h hors agglomération et sur les semi-autoroutes, ainsi que d'au moins 50 km/h sur les autoroutes;
- Lors de la récurrence d'un cas, en relation avec les événements suivants: l'inculpation pour conduite en état d'ébriété, sous l'influence de médicaments ou de drogues, ainsi que du refus de se soumettre à une analyse du sang;
- En cas de litiges en tant que propriétaire, détenteur ou conducteur d'aéronefs;
- En cas de litiges contractuels se rapportant à des embarcations dont le prix catalogue est supérieur à CHF 150'000.–;
- En cas de litiges contractuels et autres entièrement ou partiellement liés à toute activité professionnelle ou lucrative indépendante, ou toute autre activité d'entreprise, ainsi que tout acte préparatoire dans ce contexte (cette exclusion ne s'applique pas aux événements liés à l'utilisation de moyens de transport);
- Les cas liés à des événements déjà survenus ou dont l'assuré avait déjà connaissance lors de la conclusion de l'assurance Helvetic Assistance, ou lors des dispositions d'un voyage ou de vacances.
- Les litiges résultants de prétentions et obligations qui, en vertu du droit successoral ou par cession/reprise de dette, ont été transférées à l'assuré;
- La défense contre des prétentions en dommages-intérêts non contractuelles formulées par des tiers;
- Les litiges liés à une grève ou à des lock-out, ainsi que ceux survenant lors d'une participation à des rixes ou bagarres;
- Les cas liés à des atteintes à l'honneur ne sont pas assurés;
- Les litiges contre une autre personne assurée par le présent contrat ou leur assurance responsabilité civile (cette exclusion ne s'applique pas au preneur d'assurance lui-même);
- Les litiges entre concubins ou colocataires, époux ou entre membres d'un partenariat enregistré;
- Les cas de protection juridique liés au recouvrement de créances non contestées;
- Les cas découlant du droit sur la poursuite pour dettes et la faillite (sous réserve des mesures de recouvrement en relation avec les cas assurés);
- Les litiges avec Orion, ses organes et collaborateurs, ou un avocat mandaté par Orion dans un litige assuré.

#### 6 Couverture d'assurance des litiges

L'assurance couvre les cas survenant pendant la durée du contrat, dans la mesure où le besoin de protection juridique apparaît également pendant la durée du contrat. L'assurance ne couvre aucun cas déclaré après résiliation de la police ou la suppression de l'assurance de protection juridique.

#### 7 Cas de litige

Le cas d'assurance est réputé survenu:

- a) En droit de l'indemnisation:  
lors de la provocation du dommage;
- b) En droit pénal:  
au moment de la violation effective ou de la prétendue violation de dispositions pénales;
- c) En droit des assurances:  
- au moment où se produit la première atteinte à la santé, qui entraîne une incapacité de travail ou une invalidité;  
- Dans tous les autres cas: au moment où se produit l'événement qui déclenche le droit aux prestations auprès de l'assurance;

d) Dans tous les autres cas:  
Lors de la violation effective ou présumée des prescriptions légales ou des obligations contractuelles.

## **8 Traitement d'un litige**

### **8.1 Généralités**

Lors d'un litige pour lequel un assuré entend bénéficier des services d'Orion, il convient de l'en informer immédiatement par téléphone. Si l'assuré mandate un avocat, un représentant juridique ou un médiateur avant la déclaration du cas à Orion, les frais survenus avant la déclaration du cas ne sont assurés que jusqu'à concurrence de CHF 500.-. Les honoraires convenus doivent être approuvés au préalable par Orion. Si l'assuré promet une prime de performance à l'avocat, celle-ci n'est pas prise en charge par Orion.

### **8.2 Procédure**

Orion détermine les mesures à prendre en fonction des intérêts de l'assuré. Elle mène les négociations en vue d'obtenir un arrangement à l'amiable et propose un médiateur le cas échéant. La décision de recourir à un avocat ou à un médiateur ainsi que de procéder à une expertise est du ressort d'Orion. Elle peut limiter la garantie de prise en charge sur le fond et le montant.

### **8.3 Rachat du montant du litige**

Orion est en droit de remplacer l'intérêt économique au lieu de prendre en charge les frais comme mentionné au point J2 des CGA. Cette disposition résulte de la valeur litigieuse, en tenant dûment compte du risque de procès et de recouvrement.

### **8.4 Choix d'un avocat**

Orion permet à l'assuré de choisir librement un avocat lorsqu'un tel représentant doit être mandaté en vue d'une action judiciaire ou administrative, ainsi qu'en cas d'éventuels conflits d'intérêts.

Si la personne assurée lui retire ultérieurement le mandat, elle devra prendre en charge les frais supplémentaires qui en résultent. Orion se réserve le droit de refuser l'avocat proposé par l'assuré. L'assuré peut proposer trois avocats de cabinets différents, parmi lesquels Orion choisira la personne à mandater. Un avocat peut être refusé sans indication de motifs.

### **8.5 Renseignements et procurations**

L'assuré est tenu de fournir à Orion tous les renseignements et procurations nécessaires. Tous les documents en relation avec le litige, tels que les décisions d'amende, les convocations, les jugements, la correspondance, etc. doivent immédiatement être transmis à Orion. En cas de recours à un avocat, l'assuré est tenu de lui permettre d'informer Orion sur l'évolution du cas et, en particulier, à mettre à sa disposition les pièces lui permettant de se prononcer sur les chances de succès d'un procès. Si l'assuré ne respecte pas ses devoirs de coopération, Orion le sommerá de s'exécuter dans un délai raisonnable, faute de quoi il perdra sa prétention à l'assurance.

### **8.6 Transactions**

L'assuré ne peut conclure de transactions comportant des obligations pour Orion qu'avec l'accord de cette dernière.

### **8.7 Indemnités judiciaires et dépens alloués**

Les indemnités judiciaires et dépens alloués à l'assuré (judiciairement ou extrajudiciairement) reviennent aux assureurs jusqu'à concurrence des prestations fournies par Orion.

## **9 Différends**

En cas de divergences d'opinions sur la procédure en cas de litige ou sur les chances de succès d'une procédure judiciaire, Orion justifiera sans délai par écrit sa position juridique et instruira l'assuré de son droit d'introduire une nouvelle procédure arbitrale sous 20 jours. Si l'assuré ne demande pas la procédure arbitrale pendant ce délai, il est réputé y renoncer. Dès réception de cet avis, l'assuré doit prendre lui-même toutes les mesures nécessaires à la protection de ses intérêts. Orion ne sera pas responsable des conséquences résultant de mesures inadéquates prises par la personne assurée, notamment en cas de délai non respecté. Les frais liés à cette procédure arbitrale doivent être avancés pour moitié par chaque partie et vont ensuite à la charge de la partie qui succombe. Si une partie omet de verser cette avance, il en sera déduit que celle-ci accepte la position juridique de la partie adverse. Les parties choisissent un arbitre unique d'un commun accord. La procédure se limite à un unique échange de correspondance comprenant les demandes fondées des parties et leurs moyens de preuve sur la base desquels l'arbitre statuera. Pour le reste, les dispositions du Code de procédure civile suisse (CPC) s'appliquent.

Si, en cas de refus de prestations d'assurance, l'assuré engage un procès à ses frais et obtient un résultat qui lui est plus favorable que la solution motivée sous forme écrite par Orion ou que le résultat de la procédure arbitrale, Orion prend à sa charge les frais ainsi encourus, comme si elle l'avait approuvé.

## **10 Réduction des prestations**

Orion énonce expressément au droit qui lui est conféré par la loi de réduire ses prestations en cas de sinistre causé par une faute grave, sauf en cas de condamnation passée en force de chose jugée pour conduite en état d'ébriété, sous influence de médicaments ou de stupéfiants, ainsi qu'en cas de refus de se soumettre à une analyse du sang.

## **11 Obligations en cas de sinistre**

Pour les cas de protection juridique, Helvetic Assistance doit être immédiatement informée: **Téléphone+41 44 563 62 63.**

## **K Franchise véhicule de location avec responsabilité civile**

### **1 Dispositions générales**

#### **1.1.**

##### **Portée de l'assurance**

L'assurance porte sur le véhicule loué par l'assuré. La couverture d'assurance est valable dans le monde entier pendant la durée de la location, conformément à la confirmation de réservation.

#### **1.1.1**

##### **Personnes assurées**

Sont assurées les personnes mentionnées dans la police ou sur la confirmation de réservation ou la facture relative à l'arrangement.

#### **1.1.2**

##### **Véhicules assurés**

Sont assurés les voitures de tourisme, motor-homes, caravanes, autocaravanes, bus de camping ou motos (liste exhaustive) loués par une personne assurée, et autorisés à circuler.

#### **1.2.**

##### **Événements et prestations non assurés:**

- Les dommages liés à une violation du contrat vis-à-vis du loueur de véhicules.
- Les dommages occasionnés lors de la conduite du véhicule à moteur sans permis de conduire exigé par la loi ou en l'absence de l'accompagnateur obligatoire.
- Les prétentions découlant de l'abus d'alcool, de médicaments ou de la consommation de stupéfiants, ou à un excès de vitesse au sens de l'art. 90 al. 4 de la Loi sur la circulation routière.
- Les dommages issus d'une négligence grossière ou d'un acte intentionnel ou d'un manquement au devoir usuel de prudence.
- Les dommages qui se produisent sur des voies privées ou sur des routes non officielles, ou sur des circuits de course.
- Les dommages dus à la participation à une course, à des rallies ou à l'entraînement correspondant.
- Les dommages causés lors de la perpétration intentionnelle ou de la tentative de crime ou de délit.

### **2 Obligations en cas de sinistre**

Les démarches suivantes doivent être entreprises sur place: La personne assurée doit

- prendre toutes les mesures possibles avant et après le sinistre pour l'éviter ou en limiter l'importance, et pour contribuer à l'élucidation de son origine;
- informer sans délai tout sinistre au locataire du véhicule;
- en cas d'implication d'autres usagers de la route à un accident, aviser immédiatement la police, demander l'ouverture d'une enquête officielle ou dresser un procès-verbal de l'événement (rapport de police, procès-verbal de l'accident);
- faire établir un rapport de sinistre par le locataire lors de la restitution du véhicule loué;
- régler directement la franchise éventuelle sur place.

Pour pouvoir bénéficier des prestations Helvetic Assistance, la personne assurée ou l'ayant droit doit faire part de l'événement assuré ou le dommage par écrit à Helvetic Assistance (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:

- Une preuve de paiement de la caution (justificatif de location de voiture ou preuve de débit de la carte de crédit)
- La copie du décompte final du locataire du véhicule de location
- Le décompte mentionnant le paiement de la franchise facturée
- Copie de la police d'assurance

### **3 Exclusion de franchise**

- 3.1. Événements assurés  
Sont considérés comme des événements assurés les dommages au véhicule loué, couverts par une assurance casco ou vol d'un véhicule de location (sauf inventaire).
- 3.2. Prestations assurées
- 3.2.1 En cas de survenance de l'événement assuré, Helvetic Assistance prend en charge la franchise débitée par le locataire ou une autre assurance. Si le sinistre assuré n'atteint pas le montant de la franchise, Helvetic Assistance prend en charge le sinistre dans la mesure où il s'agit d'un événement assuré.
- 3.2.2 Le montant de la prestation d'assurance est fonction de la franchise correspondante, mais il est limité à CHF 10'000.– par contrat de location.
- 3.3. Événements et prestations non assurés
- Lorsque l'assurance casco ou vol de véhicule loué refuse le sinistre;
  - En cas de sinistres dans lesquels l'assurance prestataire ne prévoit pas de franchise.
  - En cas de dommages matériels au carter d'huile ou aux pneus;
  - En cas de sinistres liés à la perte ou à l'endommagement de la clé de voiture.

### **4 Responsabilité civile complémentaire**

- 4.1. Portée de l'assurance  
Si la somme d'assurance convenue dans l'assurance responsabilité civile des véhicules à moteurs du véhicule loué est inférieure à 5 CHF millions, Helvetic Assistance propose ici une couverture d'assurance pour les sinistres couverts par l'assurance responsabilité civile du véhicule loué, mais qui dépassent la somme d'assurance prévue par celle-ci. La couverture d'assurance est alors limitée à la partie du sinistre qui dépasse la somme d'assurance de l'assurance responsabilité civile des véhicules à moteurs du véhicule loué.
- 4.2. Assurance responsabilité civile  
La personne assurée est couverte dans le cadre de son assurance responsabilité civile obligatoire en sa qualité de conducteur du véhicule loué désigné, aux termes du point K 1.1 des CGA en
- Cas de décès, blessure ou autre atteinte à la santé de personnes (lésions corporelles)
  - Destruction, détérioration ou perte de choses (dégâts matériels). La mort, les blessures ou autres atteintes à la santé d'animaux, de même que la perte d'animaux, sont assimilées à des dommages matériels.
- 4.3. Prestations assurées  
Les prestations de Helvetic Assistance consistent dans le paiement d'indemnités dues en cas de prétentions justifiées et dans la défense des assurés contre les prétentions injustifiées, et sont limitées par une somme d'assurance maximale de CHF 5 millions; les éventuels intérêts compensatoires, frais de réduction du dommage, d'expertise, d'avocats et de justice, ainsi que les dépens alloués à la partie adverse, sont compris dans la somme d'assurance.  
Les prestations sont subsidiaires aux autres assurances devant prendre en charge le sinistre. Les prestations de l'assurance responsabilité civile du véhicule loué sont déduites des prestations de la présente assurance.

### **5 Événements et prestations non assurés**

Ne sont pas couverts:

- La responsabilité civile pour des dommages sur la personne ou les biens de l'assuré;
- La responsabilité civile pour les prétentions du conjoint ou du partenaire enregistré de l'assuré, ses ascendants ou descendants, ainsi que les personnes vivant dans le même domicile;
- La responsabilité civile de personnes non désignées comme assurées aux termes du contrat d'assurance (des personnes utilisant le véhicule loué sans droit), ainsi que la responsabilité civile de l'assuré pour les sinistres causés par des personnes dont il est responsable;
- La responsabilité civile de personnes auxquelles la loi ou les autorités interdisent l'utilisation du véhicule, ainsi que les dommages résultant de trajets non autorisés par la loi ou les autorités ou interdits de toute autre manière;
- La responsabilité civile relative à l'utilisation de véhicules pour lesquels aucune assurance responsabilité civile n'a été conclue;
- La responsabilité civile engagée lors du transport de chargements dangereux;
- Les dommages au véhicule loué et les dommages sur les objets fixés sur ce véhicule et transportés, ainsi que les dommages corporels des passagers;
- Les dommages dont la survenance était hautement prévisible pour les assurés;
- Les dommages matériels non imputables à un dommage corporel assuré ni à un dommage matériel assuré causé au lésé;
- Les prétentions découlant de l'acceptation contractuelle de responsabilités dépassant les prescriptions légales;
- Les dommages survenant lors de trajets qu'un assuré effectue moyennant finance;
- La responsabilité civile pour les sinistres non couverts par l'assurance responsabilité civile automobile du véhicule loué, ou les réductions de prestation entreprises par l'assureur responsabilité civile automobile, ainsi que pour le remplacement d'une franchise de l'assurance responsabilité civile du véhicule loué.
- Sont exclues de cette couverture les prétentions récursoires ou compensatoires issues des assurances conclues pour le véhicule loué.

## **L Insolvabilité des prestataires de services**

### **1 Dispositions spéciales, champ d'application, validité**

L'assurance est valable dans le monde entier pour toutes les réservations de vols de ligne mentionnés dans un plan de vol officiel, d'hôtels, de voitures de location et autres prestations touristiques (ci-après le «prestataire»).

### **2 Événements assurés**

Helvetic Assistance garantit une couverture d'assurance lorsque la personne assurée ne peut pas partir en voyage ou poursuivre son voyage en raison de l'insolvabilité d'un prestataire de services. Est considéré comme insolvabilité des prestataires de services l'insolvabilité, le dépôt de bilan, la faillite ou l'arrêt de la production pour des raisons financières, quelle que soit la durée de la situation.

### **3 Prestations assurées**

- Si une personne assurée ne peut pas partir en voyage, Helvetic Assistance prend en charge l'organisation et les frais de modification de la réservation vers un autre prestataire à concurrence du montant des prestations initialement réservées et payées au prestataire concurrent, et au maximum à concurrence de CHF 2000.– par personne.
- En cas de sinistre pendant le voyage, Helvetic Assistance prend en charge l'organisation et les frais liés à une nouvelle réservation auprès d'un autre prestataire ou du retour / de la poursuite du voyage de la personne assurée, à concurrence de CHF 2 000.– par personne.
- Si plusieurs personnes assurées sont touchées par le même événement assuré, les indemnisations dues par Helvetic Assistance sont limitées à un montant maximal de CHF 1 million. Si les demandes d'indemnités excèdent ce montant, cette somme sera répartie proportionnellement.

### **4 Cas d'exclusion**

La prestation suivante est exclue:

- Lorsque la réservation de la prestation de voyage a été réalisée après l'annonce de la première insolvabilité du prestataire.

### **5 Obligations en cas de sinistre**

Pour pouvoir bénéficier des prestations Helvetic Assistance, la personne assurée 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 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**

Les documents suivants doivent être remis à Helvetic Assistance:

- La confirmation de réservation/facture du voyage réservé, ainsi que les factures des frais d'annulation ou de nouvelle réservation (originaux),
- Une confirmation officielle de la faillite,
- La copie de la police d'assurance.



## **M Indemnisation des passagers aériens**

### **1 Objet et fournisseur de prestations**

Dans la Communauté européenne (UE), le règlement UE 261 est applicable. Il s'agit d'une loi sur les droits des passagers aériens applicable dans tous les pays de l'Union européenne, ainsi qu'en Suisse, en Norvège et en Islande. Le règlement régit le droit des passagers aériens à une indemnisation financière en cas de retard, d'annulation de vol ou de surréservation. Cette prestation est fournie par: AirHelp Limited, 9B Amtel Building, 148 Des Voeux Road Central, Central, Hong Kong, ci-après «AirHelp».

### **2 Prestations assurées**

En cas de retard, d'annulation ou de surréservation du vol, la personne assurée peut faire valoir en ligne ses prétentions contre Airline chez Helvetic Assistance (voir point A 9 des CGA pour les coordonnées). Dès cette date, la liquidation du sinistre est prise en charge par AirHelp et les conditions générales d'utilisation d' AirHelp sont applicables.

Si AirHelp fait valoir la prétention auprès de la compagnie aérienne conformément au règlement UE 261 pour différentes personnes, le versement est effectué directement par AirHelp. Dans ce cas, le preneur d'assurance reçoit un remboursement correspondant à 100% du montant reçu par la compagnie aérienne, les 25% de commission de service étant pris en charge par Helvetic Assistance.

### **3 Obligations en cas de sinistre**

Pour pouvoir bénéficier des prestations Helvetic Assistance, la personne assurée et l'ayant droit doit faire part de l'événement assuré ou le dommage par écrit à Helvetic Assistance (Déclaration de sinistre en ligne à l'adresse de contact indiquée au point A 9 des CGA).

### **4 Evénements non assurés**

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