

## Informations client et Conditions générales d'assurance Helvetic Cross-Border Basic

### Informations client selon la LCA

L'information client suivante donne sous une forme structurée et condensée un aperçu de l'identité de l'assureur et du contenu essentiel du contrat d'assurance (art. 3 de la loi fédérale sur le contrat d'assurance, LCA). Seules les Conditions générales d'assurance (CGA) sont décisives pour le contenu et la portée des droits et obligations découlant du contrat d'assurance.

#### Qui est l'assureur?

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

#### Qui est le fournisseur de prestations?

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

#### Qui est le preneur d'assurance?

Le preneur d'assurance est la personne désignée comme telle dans la police d'assurance.

#### Quelles sont les personnes assurées?

Sont assurées les personnes domiciliées à l'étranger figurant sur la police d'assurance.

Les personnes assurées sont en principe celles respectivement stipulées dans la police d'assurance et dans les Conditions générales d'assurance (CGA).

#### Quels risques sont assurés 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 stipulés dans la police d'assurance et les Conditions générales d'assurance (CGA). Pour une compréhension facilitée, une description des différentes composantes de l'assurance proposée vous est donnée ci-après:

##### - Frais d'annulation

Prise en charge des frais d'annulation dus par la personne assurée (à concurrence de la somme d'assurance indiquée dans l'attestation) si celle-ci ne peut pas effectuer ou si elle annule le voyage réservé pour cause de maladie grave ou d'accident, de décès, de complications en cas de grossesse, de dégâts matériels importants aux biens de son domicile, de retard ou suppression du moyen de transport au départ, de risques sur le lieu de destination (guerre, actes de terrorisme, troubles, catastrophes naturelles), de grèves, de chômage ou d'entrée dans l'emploi inattendue.

##### - Assistance

Organisation et prise en charge des coûts pour le transport à l'hôpital le plus proche, le rapatriement dans un hôpital ou au domicile (avec ou sans encadrement médical) si la personne assurée tombe gravement malade pendant le voyage ou est gravement blessée ou en cas de dégradation inattendue d'une affection chronique attestée par un médecin; organisation et prise en charge des coûts du retour supplémentaire pour cause d'interruption du voyage d'un accompagnateur ou d'un membre de la famille, en cas d'interruption du voyage pour cause de maladie, d'accident ou de décès d'une personne proche ne participant pas au voyage ou du suppléant sur le lieu de travail ou pour cause de détérioration grave des biens de la personne assurée à son domicile, ou pour cause de troubles, d'actes de terrorisme, de catastrophes naturelles ou de grèves sur le lieu de destination; organisation et prise en charge des coûts de rapatriement du corps en cas de décès. Une somme d'assurance restreinte est applicable à certaines prestations.

#### Quand commence et quand prend fin l'assurance?

La couverture d'assurance de l'assurance frais d'annulation débute le jour de la réservation et prend fin au départ. L'Assistance commence au début du voyage et prend fin lorsqu'il se termine. L'assurance est valable pendant 4 mois au maximum à compter du début du voyage.

#### Validités temporelle et territoriale 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?

La liste suivante ne contient 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 du 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 prévisible lors de la conclusion du contrat ou de la réservation ou de la fourniture de la prestation réservée.
- Il n'existe en outre aucune couverture d'assurance pour les événements tels que l'abus d'alcool, de drogues ou de médicaments, le suicide ou la tentative de suicide, la participation à des grèves ou des troubles, à des courses et entraînements avec des véhicules à moteur ou des bateaux, la participation à des actions risquées au cours desquelles l'intéressé s'expose en connaissance de cause à un danger ou un acte/une négligence grave ou délibéré.
- Dans le cadre de la couverture Frais d'annulation, il n'existe pas de couverture d'assurance en cas de «rétablissement insuffisant», et entre autres en cas de maladies déjà contractées ou de conséquences d'un accident, d'une opération ou d'une intervention médicale qui existaient déjà au moment de la réservation ou de la conclusion de l'assurance et dont la personne assurée ne s'est pas remise avant le début du voyage, du cours, du séminaire ou de la location; il en va de même pour des prescriptions administratives,
- Aucune prestation n'est fournie dans le cadre de la couverture Assistance, en particulier si le centre d'appels d'urgence Helvetic Assistance n'a pas donné son accord préalable sur les prestations; il en va de même par exemple si le voyageur responsable ne fournit pas ou fournit partiellement les prestations contractuelles.

#### Quelles sont les obligations des personnes assurées?

La liste suivante ne contient 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 Frais d'annulation, il convient d'annuler immédiatement le voyage réservé auprès de l'intermédiaire lorsque l'événement assuré se produit, puis de signaler le cas de sinistre en ligne à Helvetic Assistance en joignant les documents requis (voir CGA B 4.5) (adresse de contact, voir CGA 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.
- 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 clarifier 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 d'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 est défini par la réservation 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 service sinistre, des assureurs des assureurs actuels et précédents, des réassureurs et des assureurs en Suisse et à l'étranger a lieu dans certaines circonstances dans l'intérêt de tous les preneurs d'assurance. 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 pour des réclamations**

Helvetic Assistance GmbH  
Industriestrasse 12  
8305 Dietlikon

## Conditions générales d'assurance (CGA)

La couverture d'assurance d'Helvetic Assistance GmbH, ci-après dénommée Helvetic Assistance, est définie dans les Conditions générales d'assurance (CGA) ci-après.

### A Généralités

#### 1 Personnes assurées

Sont assurées les personnes domiciliées à l'étranger figurant sur la police d'assurance dans la mesure où elles ont réservé leur voyage en Suisse.

#### 2 Durée de l'assurance

La couverture d'assurance de l'assurance frais d'annulation débute le jour de la réservation et prend fin au départ. L'Assistance commence au début du voyage et prend fin lorsqu'il se termine. L'assurance est valable pendant 4 mois au maximum à compter du début du voyage.

#### 3 Validité territoriale

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 (les conjoints, partenaires enregistrés ou concubins ainsi que leurs parents et enfants, les parents en ligne ascendante et descendante, les frères et sœurs, cousins de premier degré, tantes et oncles de premier degré);
- les personnes qui s'occupent des enfants mineurs ou des proches qui requièrent des soins et ne participent pas au voyage;
- les amis très proches avec lesquels il existe un contact intense.

##### 5.2 Voyageur

Sont considérées comme des voyageurs (agences de voyages, compagnies aériennes, locations de voitures, hôtels, organisateurs de cours, etc.) toutes les entreprises qui fournissent des prestations de voyage pour la personne assurée sur la base d'un contrat conclu avec cette dernière.

##### 5.3 Transports publics

Sont qualifiés de moyens de transport publics tous les moyens de transport qui circulent régulièrement sur la base d'un horaire et pour l'utilisation desquels un billet doit être acheté. Les taxis et les voitures de location ne sont pas considérés comme des moyens de transport publics.

##### 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 la poursuite du déplacement ou en raison de laquelle la poursuite du déplacement n'est plus autorisée par la loi. Sont assimilés à une panne: les défauts de pneus, le manque de carburant, des clés de véhicules enfermées à l'intérieur du véhicule ou une batterie déchargée. Une perte ou un endommagement des clés du véhicule ou l'utilisation d'un 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 un accident un dommage sur le véhicule à moteur assuré induit par un événement extérieur soudain et violent qui rend impossible la poursuite du déplacement ou en raison duquel la poursuite du déplacement n'est plus autorisée par la loi. En font partie, en particulier, une collision, un choc, un renversement, une chute, un enfoncement ou un engouffrement dans l'eau.

##### 5.7 Maladie grave/séquelle grave d'un accident

Les maladies ou les séquelles d'un accident sont réputées graves lorsqu'il en résulte une incapacité de travail de durée limitée ou illimitée ou une incapacité absolue de voyager.

#### 6 Assurance multiple et prétentions à l'égard des tiers

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

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

6.3 Si Helvetic Assistance fournit des prestations malgré un fait subsidiaire existant, celles-ci seront considérées comme une avance et la personne assurée ou bénéficiaire cède ses droits qu'elle peut faire valoir à l'égard des tiers (assurance facultative ou obligatoire) dans ces limites à Helvetic Assistance.

6.4 Si la personne assurée ou ayant droit a été indemnisée 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, la personne assurée ou ayant droit doit céder ses prétentions en responsabilité civile jusqu'à concurrence de l'indemnité obtenue par Helvetic Assistance.

#### 7 Prescription

Les créances qui découlent du présent contrat se prescrivent par deux ans à compter de la survenance du fait justifiant l'obligation de verser les prestations.

#### 8 For et droit applicable

8.1 Des actions peuvent être engagées à l'encontre d'Helvetic Assistance auprès du tribunal du siège de la société.

8.2 La Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) s'applique en complément des présentes dispositions.

#### 9 Unité organisationnelle et contact direct

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 d'annulation**

### **1 Prestations d'assurance**

- 1.1 Frais d'annulation  
Lorsque, en raison d'un événement assuré, la personne assurée annule le contrat avec le voyageur, Helvetic Assistance indemnise les frais d'annulation dus au regard du contrat jusqu'à concurrence de la somme d'assurance convenue. Aucune indemnisation ne sera effectuée pour les coûts, les frais, ou les réductions d'avoir en rapport avec la perte ou l'expiration de miles parcourus en avion, prix gagnés ou autres droits de jouissance («time-sharing», etc.).
- 1.2 Départ retardé  
Lorsque, en raison d'un événement assuré, la personne assurée doit retarder son voyage, Helvetic Assistance prend en charge, en lieu et place des frais d'annulation (au maximum jusqu'à concurrence des frais d'annulation):
- les frais de voyage supplémentaires occasionnés par le départ retardé;
  - les frais de la partie du voyage inutilisé, proportionnellement au prix assuré de l'arrangement (hors frais de transport). Le jour du départ est considéré comme un jour utilisé de l'arrangement.
- 1.3 Les dépenses pour les frais de traitement récurrents ou disproportionnés ainsi que pour les primes d'assurance ne sont pas remboursées.

### **2 Événements assurés**

- 2.1 Maladie, accident, décès, grossesse
- 2.1.1 En cas de maladie grave, d'accident grave, de complications en cas de grossesse ou de décès de l'une des personnes suivantes, dans la mesure où l'événement survient après la date de réservation ou de conclusion de l'assurance:
- de la personne assurée;
  - de l'accompagnant qui a réservé le voyage en même temps que la personne assurée;
  - d'un proche de la personne assurée ou de l'accompagnant;
  - du suppléant de la personne assurée à son poste de travail.
- 2.1.2 En cas de maladie chronique, la couverture d'assurance n'entre en jeu que si le voyage doit être annulé en raison d'une aggravation aiguë, inattendue et attestée par un médecin. La condition étant qu'au moment de la réservation du voyage ou de la conclusion de l'assurance, on puisse prouver que l'état de santé de la personne était stable et que celle-ci était capable de voyager.
- 2.1.3 En cas de grossesse, la couverture d'assurance n'entre en jeu que si le début de la grossesse est postérieur à la réservation du voyage ou à la conclusion de l'assurance et que la date de retour se situe après la 24<sup>e</sup> semaine de grossesse ou si le début de la grossesse est postérieur à la réservation du voyage ou à la conclusion de l'assurance et qu'un vaccin présentant un risque pour l'enfant à naître est exigé pour le lieu de destination.
- 2.2 Atteinte aux biens au domicile  
En cas d'atteinte grave aux biens de la personne assurée à son domicile permanent par suite d'un vol, d'un incendie ou d'un dommage naturel et nécessitant impérativement sa présence sur les lieux.
- 2.3 Retard et panne du moyen de transport durant le voyage aller  
Si le départ est rendu impossible suite à un retard ou une panne du moyen de transport public prévu dans l'arrangement pour se rendre sur le lieu de départ du voyage réservé.
- 2.4 Panne du véhicule durant le voyage aller  
Si le véhicule particulier ou le taxi utilisé n'est pas en état de marche suite à un accident ou une panne pendant le trajet direct jusqu'au lieu de départ prévu dans l'arrangement. Les pannes de clés ou de carburant ne sont pas assurées.
- 2.5 Grèves  
Lorsque des grèves (à l'exception de grèves du voyageur ou de son fournisseur de services) empêchent d'effectuer le voyage.
- 2.6 Dangers sur le lieu de destination  
Lorsque, sur confirmation d'un organe officiel (p. ex. Département fédéral des affaires étrangères), le voyage ou les vacances ne peuvent pas être entrepris en raison de catastrophes naturelles (p. ex. un tremblement de terre, des ravages dus à des tsunamis ou des ouragans, une éruption volcanique), d'une quarantaine, d'une épidémie, de rayonnements radioactifs, d'événements de guerre, d'une révolution, d'une rébellion, de troubles intérieurs, d'une révolte ou d'actes de terrorisme.
- 2.7 Chômage/entrée dans l'emploi inattendue  
En cas d'entrée en fonction inattendue de la personne assurée dans les 30 jours précédant le voyage ou si la prise de fonction imprévue tombe pendant le voyage ou si la personne assurée reçoit un avis de licenciement avant son départ en voyage sans qu'elle n'ait commis de faute grave.
- 2.8 Convocation officielle  
Lorsque la personne assurée reçoit une convocation inattendue en tant que témoin ou jurée devant un tribunal. La date d'audience doit se situer pendant la durée du voyage.
- 2.9 Vol de passeport ou de carte d'identité  
En cas de vol du passeport ou de la carte d'identité de la personne assurée immédiatement avant le départ, rendant le voyage impossible.
- 2.10 Animaux domestiques  
Lorsqu'un animal domestique de la personne assurée ne peut pas être confié avant le début du voyage à la personne prévue pour sa garde parce que cette dernière tombe malade, est victime d'un accident ou décède, et que l'animal domestique doit de ce fait être placé dans une pension ou un refuge pour animaux, Helvetic Assistance rembourse au maximum CHF 1'000.- par événement.
- 2.11 Billets de manifestations  
Lorsque la personne assurée ne peut pas utiliser un billet de manifestation déjà acheté parce qu'elle tombe malade, est victime d'un accident ou décède, et qu'une annulation est impossible, Helvetic Assistance rembourse le prix du billet jusqu'à concurrence de CHF 1'000.-.

### **3 Événements et prestations non assurés**

- 3.1 Si un événement est déjà survenu au moment de la conclusion du contrat ou de la réservation du voyage ou de la fourniture de la prestation réservée ou si la personne assurée en avait connaissance au moment de la conclusion du contrat ou de la réservation du voyage ou de la fourniture de la prestation réservée, celle-ci n'a droit à aucune prestation.
- 3.2 Ne sont pas couverts les événements causés comme suit par la personne assurée:
- l'abus d'alcool, de drogues ou de médicaments;
  - le suicide ou la tentative de suicide;
  - la participation à des grèves ou à des troubles;
  - la participation à des courses de véhicules à moteur ou de bateaux et à leur entraînements;
  - la participation à des actions risquées au cours desquelles le preneur d'assurance s'expose en connaissance de cause à un danger;
  - un acte/une négligence grave ou délibéré(e);
  - 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 dues 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  
Si, avant la date de son départ, la personne assurée ne s'est pas remise d'une maladie, des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention médicale existant déjà au moment de la réservation ou de la conclusion de l'assurance. Si, avant la date de son départ, la personne assurée ne s'est pas remise des séquelles d'une intervention chirurgicale prévue au moment de sa réservation ou de la conclusion de l'assurance, mais effectuée après celle-ci.
- 3.7 Décisions administratives  
Lorsque le voyage réservé ne peut être effectué à la date prévue en raison de décisions administratives.

#### **4 Obligations en cas de sinistre**

- 4.1 La personne assurée a l'obligation de faire tout ce qui est en son pouvoir pour contribuer à minimiser et clarifier le sinistre.
- 4.2 La personne assurée est tenue de respecter 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 d'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 sauvegarder ces droits et les céder à Helvetic Assistance.
- 4.5 Pour pouvoir bénéficier des prestations d'Helvetic Assistance, la personne assurée ou la personne ayant droit doit immédiatement annuler le voyage réservé auprès de l'agence de voyages et ensuite déclarer en ligne à Helvetic Assistance le cas de sinistre (cf. A 9 CGA). Elle doit joindre à la déclaration de sinistre en ligne les documents suivants:
  - attestation d'assurance ou police d'assurance
  - décompte des frais d'annulation
  - confirmation de réservation
  - documents ou attestations officielles qui prouvent la survenance du sinistre (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic, attestation de l'employeur, rapport de police, etc.)

### **C Assistance**

#### **1 Somme d'assurance**

La somme d'assurance est illimitée.

#### **2 Événements et prestations assurés**

Pour pouvoir bénéficier des prestations Helvetic Assistance, la personne assurée ou ayant droit doit immédiatement informer le centre d'appels d'urgence Helvetic Assistance de la survenance de l'événement assuré et obtenir l'autorisation de celui-ci pour d'éventuelles mesures d'assistance ou pour 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**

Pour les prestations médicales, seuls les médecins d'Helvetic Assistance décident de la nature et du moment des mesures à prendre.

##### **2.1 Prestations d'assistance**

###### **2.1.1 Transfert à l'hôpital adapté le plus proche**

Si la personne assurée tombe gravement malade ou est grièvement blessée durant le voyage ou qu'elle subit une aggravation soudaine d'une maladie chronique, attestée par un certificat médical, Helvetic Assistance organise et prend en charge, sur la base des résultats des analyses médicales, le transfert à l'hôpital le plus proche en mesure d'apporter les soins nécessaires à la personne assurée.

###### **2.1.2 Rapatriement sous surveillance médicale dans un hôpital proche du domicile de la personne assurée**

Si l'état de la personne assurée le requiert, Helvetic Assistance organise et prend en charge le rapatriement sous surveillance médicale, conformément aux conditions stipulées au point C 2.1.1 des CGA, à l'hôpital le plus proche du domicile et adapté au traitement de l'assuré.

###### **2.1.3 Rapatriement au domicile sans accompagnement médical**

Helvetic Assistance organise et prend en charge, sur la base des résultats médicaux et sous réserve que les conditions stipulées au point C 2.1.1 des CGA soient remplies, le rapatriement sans surveillance médicale jusqu'au domicile de la personne assurée.

###### **2.1.4 Retour dû à une interruption de voyage d'un accompagnateur ou d'un membre de la famille**

En cas de rapatriement ou d'interruption du voyage d'un proche ou d'un membre de la famille accompagnant l'assuré pour une raison couverte par l'assurance, Helvetic Assistance organise et prend en charge les frais supplémentaires de retour (billet de train 1<sup>ère</sup> classe, billet d'avion classe Economy) de la personne assurée ou du membre de la famille assuré.

###### **2.1.5 Garde d'enfants mineurs participant au voyage**

Si les parents ou l'un des parents participant au voyage doit/doivent être rapatrié(s), Helvetic Assistance organise et prend en charge les frais supplémentaires de garde des enfants mineurs qui souhaitent poursuivre le voyage seuls ou doivent rentrer, ainsi que les frais supplémentaires d'aller et retour d'un accompagnateur (billet de train de 1<sup>ère</sup> classe, billet d'avion classe Economy).

###### **2.1.6 Retour prématuré dû à une maladie, un accident ou au décès d'un proche qui n'accompagne pas la personne assurée ou du suppléant au poste de travail**

Si un proche qui ne voyage pas avec la personne assurée ou son suppléant au poste de travail tombe gravement malade, est grièvement blessé ou décède, Helvetic Assistance organise et prend en charge les frais supplémentaires de retour de la personne assurée (billet de train de 1<sup>ère</sup> classe, billet d'avion classe Economy) à son domicile permanent.

###### **2.1.7 Retour prématuré dû à d'autres motifs importants**

En cas d'atteinte grave aux biens de l'assuré à son domicile suite à un vol, un incendie, des dégâts des eaux ou un dommage naturel, Helvetic Assistance organise et prend en charge les frais supplémentaires de retour (billet de train 1<sup>ère</sup> classe, billet d'avion classe Economy) de la personne assurée à son domicile.

###### **2.1.8 Retour temporaire**

Helvetic Assistance organise et prend également en charge, pour les motifs stipulés aux points C 2.1.6 et C 2.1.7 des CGA, les frais de retour temporaire (billet de train 1<sup>ère</sup> classe, billet d'avion classe Economy) d'une personne assurée à son domicile (aller et retour). Les dépenses correspondant aux prestations de voyage non utilisées ne seront pas remboursées.

###### **2.1.9 Rapatriement du corps en cas de décès**

En cas de décès de la personne assurée, Helvetic Assistance prend en charge les coûts de crémation en dehors du pays de domicile ou les frais supplémentaires dans le cadre du respect de l'accord international sur le transport des corps (prescriptions minimales telles que cercueil ou revêtement en zinc) ainsi que le rapatriement du cercueil ou de l'urne au dernier domicile de la personne assurée. L'élimination du cercueil en zinc est également couverte.

###### **2.1.10 Retour dû à des troubles, actes de terrorisme, catastrophes naturelles ou grèves**

En cas de grève, de dommages naturels, d'incendie, de tremblement de terre, d'éruption volcanique, de quarantaine, d'épidémie, de rayonnements radioactifs, d'événements de guerre, de révolution, de rébellion, de troubles intérieurs ou de révolte sur le lieu de destination pouvant à l'évidence empêcher la poursuite du voyage ou mettre concrètement en danger la vie et les biens de la personne assurée, Helvetic Assistance prend en charge les frais supplémentaires de retour (billet de train 1<sup>ère</sup> classe, billet d'avion classe Economy) de la personne assurée.

###### **2.1.11 Retour dû à une indisponibilité du moyen de transport à la suite d'une panne ou d'un accident**

Si le moyen de transport réservé pour le voyage ou les transports publics utilisés pour ce dernier ne sont pas disponibles à la suite d'une panne ou d'un accident et que la poursuite du voyage ne peut être assurée conformément au programme, Helvetic Assistance organise et prend en charge les frais supplémentaires de retour ou de la poursuite du voyage de la personne assurée. Cette disposition ne s'applique pas aux retards ou détours pris par les transports publics réservés ou utilisés.

###### **2.1.12 Suites d'un vol de documents**

En cas de vol de documents personnels (passeport, carte d'identité, titres de transport et bon d'hébergement) empêchant temporairement la poursuite du voyage ou le retour à la résidence, Helvetic Assistance prend en charge, en cas d'information immédiate des autorités policières compétentes, les frais supplémentaires de séjour (hôtel, frais de transport sur place, frais supplémentaires du voyage de retour) jusqu'à concurrence de CHF 2'000,- par événement.

##### **2.2 Visite en cas d'hospitalisation**

Si la personne assurée doit être hospitalisée à l'étranger durant plus de sept jours, Helvetic Assistance organise et prend en charge les frais de transport de deux personnes proches (maximum) pour se rendre au chevet de la personne assurée (billet de train 1<sup>ère</sup> classe, billet d'avion classe Economy, hôtel de classe moyenne) jusqu'à concurrence de CHF 5'000,-.

##### **2.3 Prestations de service Helvetic Assistance**

###### **2.3.1 Avance des frais auprès de l'hôpital**

Si la personne assurée doit être hospitalisée en dehors de son pays de résidence, Helvetic Assistance lui avance les frais d'hospitalisation, si nécessaire, à concurrence de CHF 5'000,-. Le montant avancé devra être remboursé à Helvetic Assistance 30 jours après la sortie de l'hôpital.

### 2.3.2 Travel-Helpline

La Travel-Helpline est à l'entière disposition de l'assuré pendant toute la durée de l'assurance. La personne assurée bénéficie 24 heures sur 24 d'une assistance téléphonique dans tous les domaines avant et pendant son voyage (p. ex. information de voyage sur le lieu de destination, conseil médical, service de blocage de carte de crédit, service de recours à un artisan, service de blocage d'un portable, service d'interprétation, etc.)

### 2.4 Remboursement de frais

#### 2.4.1 Remboursement des dépenses pour la partie du voyage non utilisée

Lorsqu'une personne assurée doit interrompre prématurément son voyage en raison d'un événement assuré, Helvetic Assistance rembourse les frais de la partie non utilisée du voyage au prorata du prix de l'arrangement assuré. L'indemnisation est limitée au montant indiqué dans l'attestation d'assurance. Si l'attestation d'assurance ne mentionne aucun montant, l'indemnisation est limitée au montant des frais d'annulation assurés. Les frais du voyage de retour réservé à l'origine ne sont pas remboursés, pas plus que les prestations de l'hébergement réservé à l'origine et inutilisé, dans la mesure où Helvetic Assistance prend en charge les frais de l'hébergement de remplacement.

#### 2.4.2 Dépenses imprévues en cas de rapatriement, de voyage de retour supplémentaire, d'interruption de voyage ou de retour retardé

Si la personne assurée doit supporter des dépenses imprévues (taxi, frais de téléphone, etc.) en relation avec un événement assuré, Helvetic Assistance prend en charge les frais supplémentaires jusqu'à concurrence de CHF 750,- par personne.

#### 2.4.3 Frais supplémentaires de logement et de repas (les frais hospitaliers et les frais pour des traitements médicaux ne sont pas pris en charge)

Au maximum CHF 1'000.- par personne assurée, lorsque celle-ci, pour cause d'accident ou de maladie, doit intercaler un séjour imprévu, prolonger son séjour ou prendre un logement mieux adapté aux soins.

#### 2.4.4 Chute de neige, risque d'avalanche, glissement de terrain

Lorsque la personne assurée ne peut pas entreprendre le voyage de retour pour cause de chutes de neige, de risque d'avalanche ou de glissement de terrain, car le lieu de vacances choisi est coupé du reste du monde. Les frais supplémentaires d'hébergement et de repas (les frais hospitaliers et les frais pour des traitements médicaux ne sont pas pris en charge), max. CHF 1'000.- par personne assurée pour un séjour imprévu.

#### 2.4.5 Perte de médicaments

Lorsque des médicaments d'importance vitale d'une personne assurée sont détruits, volés ou perdus. Remboursement des avances de frais à l'étranger au maximum CHF 1'000.- par personne assurée pour des médicaments absolument indispensables.

#### 2.4.6 Frais de recherche et de dégagement

Si la personne assurée est portée disparue pendant le voyage à l'étranger ou doit être sauvée d'une situation physique précaire, Helvetic Assistance prend en charge les frais de recherche et de dégagement nécessaires à concurrence de CHF 30'000.- par événement.

#### 2.4.7 Rapatriement du véhicule

Les frais pour le rapatriement du véhicule par un chauffeur à l'adresse de résidence habituelle de la personne assurée, lorsqu'aucune autre personne participant au voyage n'est en mesure de rapatrier le véhicule en état de circuler.

#### 2.4.8 Information des proches

Si des mesures ont été prises par Helvetic Assistance, celle-ci en informe les proches de la personne assurée, à la demande de cette dernière et conformément à ses instructions.

#### 2.4.9 Frais d'interprète

Helvetic Assistance prend en charge au maximum CHF 500.- pour des frais d'interprète en rapport avec un événement à l'étranger.

## 3 Événements et prestations non assurés

### 3.1 Absence d'accord de la part de la centrale d'appels d'urgence Helvetic Assistance

Lorsque la centrale d'appels d'urgence Helvetic Assistance n'a pas donné son accord préalable concernant les prestations.

### 3.2 Les frais de soins ambulatoires ou de traitements stationnaires ne sont pas couverts par Helvetic Assistance.

### 3.3 Frais de perte de travail et autres préjudices pécuniaires.

## 4 Obligations en cas de sinistre

### 4.1 Pour pouvoir bénéficier des prestations Helvetic Assistance, la personne assurée ou ayant droit doit immédiatement informer le centre d'appels d'urgence Helvetic Assistance de la survenance de l'événement assuré et obtenir l'autorisation de celui-ci pour d'éventuelles mesures d'assistance ou pour la prise en charge des coûts afférents (cf. point C 2 des CGA).

### 4.2 En cas de sinistre, il convient de remettre par écrit les documents suivants concernant l'événement assuré (déclaration de sinistre en ligne) à l'adresse de contact mentionnée au point A 9 des CGA:

- attestation d'assurance ou police d'assurance
- confirmation de réservation originale
- documents ou attestations officielles qui prouvent la survenance du sinistre (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic)
- quittances originales de dépenses/frais supplémentaires imprévus