

Informations aux clients et Conditions Générales d'Assurance Helvetic Luggage

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 Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, Dufourstrasse 40, 9000 Saint-Gall.

Qui est le fournisseur de prestations?

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

Qui est le preneur de l'assurance?

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

Quelles sont les personnes assurées?

Pour les assurances dont la durée est inférieure à un an (assurances à court terme), les personnes assurées sont celles mentionnées dans la police d'assurance. Pour les assurances dont la durée est d'un an (assurances annuelles), la police d'assurance précise si la couverture d'assurance concerne uniquement le preneur d'assurance (assurance individuelle) ou le preneur d'assurance et les personnes qui vivent sous le même toit, ainsi que leurs enfants mineurs qui ne vivent pas sous le même toit (assurance famille).

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 suivante des composants d'assurance proposés est fournie afin de faciliter la compréhension:

- Bagages

Indemnisation (à concurrence de la somme d'assurance indiquée dans la police d'assurance) pour les biens emportés par l'assuré pour leurs besoins personnels lors du voyage ou remis pour le transport à une société de transport qui sont volés, dérobés, endommagés ou détruits pendant le voyage ou perdus ou endommagés pendant le transport par la société de transport. Une somme d'assurance limitée est applicable à certains objets, événements ou prestations. Une franchise de CHF 200.- est applicable par cas de vol.

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

La couverture de l'assurance Bagages prend effet à la date de début du voyage et prend fin à la date de fin de voyage.

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.
- Ne sont entre autres pas assurés dans le cadre de la couverture Bagages: ordinateurs, téléphones mobiles, appareils de navigation, logiciels de tout type, objets de valeur laissés dans un véhicule, caméras, appareils photo et vidéo, bijoux et fourrures, dans la mesure où ils se trouvent sous la responsabilité de la société de transport pendant le transport par un moyen de transport public, ainsi que lunettes (contre la détérioration et le bris); il en va de même pour des dommages imputables au non-respect de l'obligation de soin de l'assuré généralement requise, l'abandon ou le dépôt d'objets, même pour une courte durée, dans un lieu accessible au public en dehors de la sphère d'influence directe et personnelle de l'assuré ou le déplacement, la perte et l'abandon.

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 Bagages, il convient de faire confirmer immédiatement et en détail la cause, les circonstances et l'ampleur de l'événement (par le poste de police le plus proche du lieu du délit 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). L'étendue du dommage doit être prouvée à l'aide des quittances originales
- Dans tous les cas, l'assuré est tenu de faire tout ce qui est en son pouvoir pour limiter l'importance et contribuer à l'élucidation du sinistre.
- 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 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 les réclamations

Helvetic Assistance GmbH
Industriestrasse 12
8305 Dietlikon

Helvetic Assistance GmbH

Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon, Tél. +41 44 563 62 31
info@helvetic-assistance.ch, www.helvetic-assistance.ch

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 Bagages prend effet à la date de début du voyage et prend fin à la date de fin de 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 grave 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 dédommagé par un tiers civilement responsable ou par son assureur, aucun remboursement n'a lieu en vertu de ce contrat. Si Helvetic Assistance est poursuivie à la place de la personne civilement responsable, l'assuré ou l'ayant droit doit céder ses droits à la réparation d'un dommage fondé sur la responsabilité civile jusqu'à concurrence du dédommagement obtenu par Helvetic Assistance.

7 Prescription

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

8 For et droit applicable

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

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

9 Adresse de contact

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

B Bagages

1 Objets assurés

Sont assurés les bagages de l'assuré, y compris les souvenirs rapportés durant le voyage, c.-à-d. tous les effets personnels emportés en voyage ou remis à une entreprise de transport pour leur acheminement et qui appartiennent à l'assuré.

2 Secteur géographique concerné

L'assurance est valable dans le monde entier. Le domicile habituel de la personne assurée en est exclu.

3 Somme d'assurance

La somme d'assurance est indiquée dans la police d'assurance.

4 Evénements et prestations assurés

- 4.1 En cas de vol, vol avec violence (commis sous la menace ou avec exercice de violence à l'encontre de l'assuré), détérioration ou destruction, perte ou endommagement des bagages durant leur acheminement par une entreprise de transports publics ou livraison avec retard par une entreprise de transports publics, les prestations suivantes sont fournies, par sinistre, en tenant compte de la somme d'assurance convenue:
- 4.1.1 En cas de dommage total ou de perte totale, le dédommagement de l'objet assuré se fait à hauteur de sa valeur actuelle.
- 4.1.2 En cas de dommage partiel, les frais de réparation des objets endommagés sont plafonnés à leur valeur actuelle.
- 4.1.3 On entend par valeur actuelle, la valeur neuve au moment de l'achat, déduction faite d'une dépréciation annuelle de 10% durant la première année à partir de la date d'achat et de 20% les années suivantes, mais n'excédant toutefois pas 50%.
- 4.1.4 Les pellicules ainsi que les supports de données, d'images et audio sont indemnisés à hauteur de leur valeur matérielle.
- 4.1.5 En cas de retard de livraison d'une entreprise de transports publics, le dédommagement des achats de première nécessité et des frais de location ne peut excéder 20% de la somme d'assurance convenue.
- 4.1.6 L'indemnisation pour remplacement de papiers d'identité et de véhicule, de même que pour celui des clés, se limite au montant réel des frais occasionnés.
- 4.1.7 Les rayures effectuées sur des bicyclettes sont indemnisées à concurrence de CHF 200,-.
- 4.1.8 Le remboursement des souvenirs de voyage est plafonné à CHF 300,-.
- 4.2 En cas de vol de valeurs monétaires avec violence, l'indemnisation est limitée à CHF 1 000,- et en cas de vol de titres de transport (billets de train, billets d'avion, etc.) à CHF 2 000,-.
- 4.3 Les instruments de musique, articles de sport, bicyclettes, poussettes, bateaux pneumatiques et pliables ne sont assurés que durant le transport par une entreprise de transports publics.
- 4.4 Les objets de valeur tels que fourrures, bijoux, montres avec ou en métal précieux ou montres particulièrement chères, ainsi que les appareils photo, caméras, appareils vidéo ou magnétophones, tous éventuels accessoires compris, sont indemnisés au total à un maximum de 50% de la somme d'assurance convenue.
- 4.5 L'assuré doit s'acquitter lui-même une franchise de CHF 200,- par sinistre faisant suite à un vol.

5 Objets non assurés

- Les véhicules à moteur, bateaux, planches de surf et avions ainsi que leurs accessoires
- Les objets de valeur couverts par une assurance spécifique
- Les titres de valeur, actes, documents professionnels, titres de transport et bons de voyage, espèces, cartes de crédit et de client ainsi que les timbres (voir exceptions point CGA 4.2)
- Le matériel informatique (ordinateur de bureau, ordinateur portable, rétroprojecteur, accessoires, PDA, etc.), les téléphones mobiles, appareils de navigation ainsi que tous les types de logiciel
- Les objets de valeur laissés dans un véhicule (ouvert ou fermé)
- Les objets laissés sur un véhicule ou laissés, de nuit (de 22 h 00 à 6 h 00) sur ou dans un véhicule dans lequel le preneur d'assurance ne passe pas la nuit
- Les métaux précieux, perles et pierres précieuses non serties, timbres, articles de commerce, échantillons, objets d'art ou de collection et les outils professionnels
- Les caméras, le matériel photo et vidéo, les bijoux et fourrures durant leur acheminement par une entreprise de transports publics sous la responsabilité de celle-ci
- La détérioration et le bris de lunettes
- Appareils auditifs et leurs accessoires
- Le vol, la perte ou la destruction de valeurs monétaires.

6 Evénements non assurés

Ne sont pas assurés les dommages dus:

- au mépris des règles élémentaires de vigilance de la part de l'assuré
- à l'oubli, la perte et l'abandon
- au dépôt ou à l'abandon d'objets laissés sans surveillance, même pour un bref instant, dans un lieu public hors de portée directe de l'assuré
- à un mode de consigne inadéquat pour des objets de valeur (voir point CGA B 7)
- à la chute de perles et de pierres précieuses de leur sertissage
- aux influences du climat et de la température, à la détérioration due à l'usure naturelle
- Troubles, pillages, instructions des autorités et grèves, ou les dommages causés de ce fait, directement ou indirectement.

7 Règles de conduite à adopter durant le voyage

Les objets de valeur tels que fourrures, bijoux, montres en ou avec métal précieux, pierres précieuses ou perles, ordinateurs portables, appareils photo, caméras, appareils vidéo ou magnétophones et tous leurs accessoires doivent, lorsqu'ils ne sont pas portés ou utilisés, être conservés à un endroit non accessible à des tiers et enfermés dans un endroit séparé, également fermé à clé (valise, armoire, coffre-fort). Le mode de consigne doit être, en tous les cas, en adéquation avec la valeur de l'objet.

8 Obligations en cas de sinistre

- 8.1 L'assuré doit faire constater immédiatement et de manière détaillée la cause, les circonstances et l'étendue du sinistre:
- En cas de vol ou de détournement, par les services de police locaux les plus proches
 - En cas de détérioration, par l'entreprise de transport, le tiers responsable, le responsable du voyage ou la direction de l'hôtel
 - En cas de perte ou de retard de livraison par l'entreprise de transports publics chargée de l'acheminement
- 8.2 Lorsqu'il s'agit d'une perte ou de 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.
- 8.3 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.
- 8.4 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.
- 8.5 Pour pouvoir bénéficier des prestations de Helvetic Assistance, l'assuré ou l'ayant droit doit informer Helvetic Assistance du sinistre en ligne (voir point A 9 des CGA). Il 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