

Informations client et Conditions générales d'assurance Helvetic Premium

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 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 d'assurance:

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

Quelles sont les personnes assurées?

Pour les assurances d'une durée de moins d'un an (assurances à court terme) sont assurées les personnes mentionnées dans la police d'assurance. Pour les assurances d'une durée d'un an (assurances annuelles), il est mentionné dans la police d'assurance si la couverture d'assurance s'applique au preneur d'assurance uniquement (personne individuelle) ou au preneur d'assurance et aux personnes vivant sous le même toit que lui ainsi qu'aux enfants mineurs de celui-ci ne vivant pas sous le même toit (assurance famille). 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.

- Assurance-maladie à l'étranger

Prise en charge des frais de guérison pour des interventions médicales d'urgence nécessaires au traitement de maladies ou d'accidents de la personne assurée pendant le voyage à l'étranger. L'assurance est une assurance subsidiaire qui vient s'ajouter aux assurances sociales légales (assurance des soins, assurance-accidents, etc.) et à d'éventuelles assurances complémentaires.

- Exclusion de franchise de la voiture de location avec responsabilité civile

Prise en charge de la franchise facturée à la personne assurée en raison d'un dommage au véhicule qu'elle a loué jusqu'à concurrence de CHF 10'000.-. Dans le cadre de la responsabilité civile, au cas où la somme d'assurance de l'assurance responsabilité civile véhicule à moteur du véhicule de location serait inférieure à CHF 5 mio, la partie de la prétention résultant du dommage responsabilité civile qui dépasse la somme d'assurance est prise en charge jusqu'à concurrence de CHF 5 mio.

- Protection juridique voyages

Prise en charge (à concurrence de la somme d'assurance mentionnée dans le résumé des prestations) de prestations de protection juridique y compris d'une hotline protection juridique en rapport avec des voyages en dehors de la Suisse et de la Principauté de Liechtenstein.

- Indemnisation de passagers aériens

Remboursement de l'indemnisation légalement due pour un retard, une défaillance ou une sursréservation du vol via AirHelp et prise en charge des commissions dues.

- Insolvabilité des prestataires de services

Organisation et prise en charge des coûts pour le transfert à un autre prestataire de services et pour le voyage retour/la poursuite du voyage, les nuits d'hôtel supplémentaires ou à d'autres prestataires de services en raison de la faillite d'un prestataire réservé.

- Aide 24h/24, 7j/7

Informations et organisation de prestations pendant tout le voyage (p. ex. réservation de billets d'entrée à des manifestations, réservation de restaurants).

Quand commence et quand prend fin l'assurance?

La couverture d'assurance de l'assurance frais d'annulation débute le jour de la réservation respectivement, pour une assurance annuelle, à la date de début indiquée dans la police d'assurance et prend fin au départ. La couverture de l'insolvabilité des prestataires de services débute le jour de la réservation respectivement, pour une assurance annuelle, à la date de début indiquée dans la police d'assurance et prend fin lorsque le voyage se termine. Toutes les autres prestations d'assurance commencent au début du voyage et prennent fin lorsqu'il se termine.

Les assurances ayant une durée d'un an (assurances annuelles) sont tacitement reconduites à chaque fois pour une durée d'un an à l'expiration du contrat si ni le preneur d'assurance ni Helvetic Assistance ne résilie par écrit les assurances annuelles en fin de contrat, moyennant le respect d'un préavis de 3 mois. D'autres possibilités de mettre un terme à l'assurance sont stipulées le cas échéant dans les Conditions Générales d'Assurance et la LCA.

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.
- Dans le cadre de la couverture assurance maladie étranger, aucune couverture d'assurance n'est fournie pour les accidents et maladies qui existaient déjà au moment de la conclusion de l'assurance ainsi que pour leurs séquelles, complications, leur aggravation ou rechute notamment pour des maladies chroniques et récurrentes, et ce, que la personne assurée en ait eu connaissance ou non au moment de la conclusion de l'assurance.

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 des couvertures 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 assurance maladie étranger, il convient d'obtenir au préalable par téléphone l'accord des médecins Helvetic Assistance pour l'acceptation d'un traitement dans la division privée.
- Dans 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 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

Est/sont assuré(s) la ou les personne(s) mentionnée(s) dans la police d'assurance ayant leur domicile fixe en Suisse. Si une assurance famille est conclue, celle-ci inclut toutes les personnes vivant dans le même domicile ainsi que leurs enfants mineurs ne vivant pas dans le même domicile. La conclusion de la variante Junior n'est possible que jusqu'à l'âge de 26 ans révolus.

À l'exception des assurances annuelles, sont assurées les personnes domiciliées à l'étranger, mentionnées dans 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 respectivement, pour une assurance annuelle, à la date de début indiquée dans la police d'assurance et prend fin au départ. La couverture de l'insolvabilité des prestataires de services débute le jour de la réservation respectivement, pour une assurance annuelle, à la date de début indiquée dans la police d'assurance et prend fin lorsque le voyage se termine. Toutes les autres prestations d'assurance commencent au début du voyage et prennent fin lorsqu'il se termine.

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 engloutissement dans l'eau.

5.7 Maladie grave/séquelles graves 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 ou au domicile suisse de la personne assurée ou ayant droit.

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, déclaration de sinistre en ligne sur 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^e 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^{ère} 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^{ère} 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^{ère} 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^{ère} 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^{ère} 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^{ère} 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 en Suisse, 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^{ère} 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

D Assurance-maladie à l'étranger

1 Personnes assurées

Les personnes assurées conformément au point A 1 des CGA, à condition qu'elles n'aient pas plus de 80 ans.

2 Somme d'assurance

La somme d'assurance s'élève à CHF 1'000'000.– par événement.

3 Validité temporelle et territoriale

3.1 L'assurance est valable pour les voyages dans le monde entier, à l'exception de la Suisse, de la Principauté de Liechtenstein et, si ce n'est pas l'un de ces deux derniers, l'État dans lequel la personne assurée a son domicile habituel.

3.2 Les frais de médecin et d'hôpital sont versés à l'étranger jusqu'à 90 jours en dehors de la durée de l'assurance convenue dans la mesure où la maladie ou l'accident a eu lieu pendant la période assurée.

3.3 Après l'expiration de cette couverture d'assurance, il est possible de conclure à nouveau l'assurance maladie étranger après un délai d'attente de quatre semaines. Si un sinistre se produit et que ce délai n'a pas été respecté, il n'y a aucune couverture.

4 Événements et prestations assurés

Helvetic Assistance fournit les prestations comme assurance subsidiaire aux assurances sociales légales de la Suisse (assurance maladie, assurance-accidents, etc.) et à d'éventuelles assurances complémentaires pour les séjours d'urgence à l'hôpital et les frais de traitement ambulatoires d'urgence que celles-ci ne couvrent pas entièrement.

4.1 En cas d'accident ou de maladie pour lesquels une intervention médicale d'urgence est indiquée, Helvetic Assistance prend en charge les frais des prestations médicales énumérées ci-dessous dans le pays de séjour respectif dans la mesure où l'intervention médicale d'urgence est ordonnée par un médecin ou dentiste agréé ou par une personne avec l'autorisation d'exercer:

- soins, médicaments compris
- hospitalisation
- traitement par un chiropracteur officiellement autorisé à pratiquer
- location de matériel médical
- en cas d'accident, remboursement de premières prothèses, appareils auditifs, d'une première paire de lunettes, etc.
- réparation ou remplacement de matériel médical lorsque celui-ci a été endommagé par un accident qui rend nécessaire un traitement médical
- transport au centre hospitalier le plus proche qualifié pour pratiquer le traitement
- soins dentaires suite à un accident à concurrence de CHF 3'000.–.

4.2 Si les médecins du centre d'appels d'urgence d'Helvetic Assistance ont donné leur autorisation expresse préalable, Helvetic Assistance prend en charge les frais de traitement d'urgence, même en cas d'hospitalisation dans la division privée. L'autorisation de traitement dans la division privée doit systématiquement être demandée au centre d'appels d'urgence Helvetic Assistance (les communications avec le centre d'appels d'urgence sont enregistrées).

Téléphone +41 44 563 62 63

Le centre d'appels d'urgence Helvetic Assistance est joignable 24 heures sur 24.

- 4.3 Limitation des prestations et exclusion de prestations
- 4.3.1 S'il n'y a pas de couverture par une caisse maladie et/ou assurance-accidents suisse, Helvetic Assistance rembourse 50% de la différence entre les frais totaux d'hôpital et de traitement ambulatoire (avec justificatifs) et la prise en charge de frais par la partie obligatoire de la caisse maladie ou l'assurance-accidents suisse (mais au maximum à hauteur de la somme d'assurance). Les prestations ne sont fournies que si les frais sont occasionnés par la maladie et un accident. D'autres prestations ne sont pas fournies dans ce cas.
- 4.3.2 En cas d'accident ou de maladie, Helvetic Assistance ne prend en charge les frais de traitement d'urgence dans la division privée que jusqu'à la date à partir de laquelle le rapatriement ou le retour de la personne assurée est possible, selon la seule estimation des médecins du centre d'appels d'urgence.
- 4.3.3 Sans l'autorisation préalable expresse des médecins du centre d'appels d'urgence Helvetic Assistance, il n'existe aucun droit aux prestations de prise en charge ou de remboursement des frais de traitement dans la division privée.
- 4.3.4 L'autorisation de traitement dans la division privée conformément au point D 4.2 des CGA est donnée ou refusée par les médecins du centre d'appels d'urgence Helvetic Assistance à leur propre appréciation, en considération des conditions médicales locales du pays de séjour concerné et après prise en compte de la nécessité médicale ou du caractère acceptable du traitement à exécuter. Si, malgré le refus des médecins du centre d'appels d'urgence Helvetic Assistance/leur prescription expresse dans une division générale, la personne assurée se fait soigner dans une division privée, cela aura lieu sous la seule responsabilité et aux frais de la personne assurée.

5 Événements et prestations non assurés

- 5.1 Les accidents et maladies qui existaient déjà au moment de la conclusion de l'assurance, ainsi que leurs séquelles, complications, leur aggravation ou rechute, notamment aussi des maladies chroniques et récurrentes, et ce, qu'elles aient été connues ou non de la personne assurée au moment de la conclusion de l'assurance.
- 5.2 Détections et traitements de maladies dentaires ou des maxillaires.
- 5.3 Détections et traitements d'états de fatigue et d'épuisement, ainsi que de maladies nerveuses ou psychiques.
- 5.4 Détections et traitements de cancers, examens de contrôle compris.
- 5.5 Examens de contrôle (check-up) généraux, gynécologiques ou pédiatriques.
- 5.6 Médicaments prophylactiques, somnifères, anxiolytiques, vitamines, médicaments homéopathiques, vaccins, pharmacie de voyage, amphétamines, hormones et médicaments pour faire baisser le taux de cholestérol.
- 5.7 Grossesse, avortement et accouchement ainsi que leurs complications, et séquelles de méthodes contraceptives ou abortives.
- 5.8 Accidents survenus en conduisant un véhicule à moteur pour lequel la personne assurée ne remplit pas les conditions légales d'immatriculation.
- 5.9 Accidents durant l'exercice d'une activité professionnelle manuelle.
- 5.10 Accidents lors de sauts en parachute ou de pilotage d'avions et d'aéronefs.
- 5.11 Massages et wellness ainsi qu'opérations de chirurgie esthétique.
- 5.12 Accidents pendant le service militaire.
- 5.13 Les frais de franchise ou franchises des assurances sociales légales (assurance maladie, assurance-accidents, etc.) et d'éventuelles assurances complémentaires ne sont pas pris en charge.

6 Garantie de prise en charge des frais

- 6.1 Helvetic Assistance accorde des garanties de prise en charge des frais dans le cadre de l'assurance ainsi qu'à titre subsidiaire aux assurances sociales légales (assurance maladie, assurance-accidents, etc. et assurances analogues du pays dans lequel la personne assurée a son domicile principal ou son assurance maladie principale) ou à d'éventuelles assurances complémentaires pour tous les séjours à l'hôpital. La personne assurée reste le débiteur à l'égard des prestataires (médecin, etc.) pour tous les traitements ambulatoires sur place.
- 6.2 La garantie de prise en charge des frais doit systématiquement être demandée au centre d'appels d'urgence Helvetic Assistance (les communications avec le centre d'appels d'urgence sont enregistrées).
- Téléphone +41 44 563 62 63**
Le centre d'appels d'urgence Helvetic Assistance est joignable 24 heures sur 24.

7 Obligations en cas de sinistre

- 7.1 Pour pouvoir bénéficier des prestations Helvetic Assistance, la personne assurée ou ayant droit doit déclarer par écrit à Helvetic Assistance l'événement assuré ou le cas de sinistre. (Déclaration de sinistre en ligne) de l'événement assuré à l'adresse de contact mentionnée au point A 9 des CGA. Elle doit fournir les documents suivants:
- attestation d'assurance ou police d'assurance
 - décompte/décision des assurances sociales légales de Suisse (assurance maladie, assurance-accidents) et de l'éventuelle assurance complémentaire
 - rapport médical/certificat médical détaillé avec diagnostic
 - facture(s) originale(s) des frais médicaux et/ou hospitaliers, ainsi que les frais de médicaments (y compris ordonnances correspondantes)
- 7.2 La personne assurée doit accepter de se soumettre, à la demande d'Helvetic Assistance, à un contrôle médical effectué par son médecin-conseil.

E Exclusion de franchise du véhicule de location avec responsabilité civile

1. Dispositions générales

- 1.1. Étendue de l'assurance
L'assurance couvre le véhicule loué par le preneur d'assurance. La couverture d'assurance est valable dans le monde entier pendant la durée de la location selon la confirmation de réservation.
- 1.1.1 Personnes assurées
L'assurance couvre les personnes mentionnées dans la police ou sur la confirmation de réservation/la facture de l'arrangement.
- 1.1.2 Véhicules assurés
L'assurance couvre les voitures de tourisme, autocaravanes, camping-cars, mobile-homes, camping-bus et motocyclettes (liste exhaustive) loués par une personne assurée.
- 1.2. Événements et prestations non assurés
- Les dommages liés à une violation du contrat conclu avec le loueur du véhicule.
 - Les dommages résultant de la conduite d'un véhicule à moteur ou d'un bateau sans le permis de conduire légal obligatoire ou lorsque l'accompagnateur exigé par la loi fait défaut.
 - Les dommages que le conducteur a causés sous l'influence d'alcool (dépassement du taux limite d'alcoolémie légal du pays respectif), de drogues ou de médicaments.
 - Les dommages résultant d'une attitude délibérée ou négligente ou d'une omission, ou de la négligence des devoirs de diligence élémentaires.
 - Les dommages qui ne surviennent pas sur des routes publiques ou qui se produisent sur des routes non officielles ou sur des pistes de course.
 - Les dommages qui surviennent lors de la participation à des courses, à des rallyes ou pendant l'entraînement pour ceux-ci.
 - Les dommages qui surviennent lors de la perpétration intentionnelle de crimes et de délits et de leur tentative.
- 1.3. Obligations en cas de sinistre
Sur place, il faut absolument procéder comme suit: La personne assurée doit
- entreprendre toutes les mesures nécessaires, avant et après le sinistre, afin d'éviter ou d'atténuer les conséquences du sinistre et de clarifier ses circonstances;
 - immédiatement informer le loueur du véhicule en cas de sinistre;
 - si, dans un accident, d'autres usagers de la route sont impliqués, informer immédiatement la police locale et demander une enquête officielle, resp. faire consigner l'incident (rapport de police, constat d'accident);
 - faire établir lors de la restitution du véhicule de location un constat de sinistre par le loueur sur place;
 - s'acquitter des éventuelles franchises directement sur place.

Pour pouvoir bénéficier des prestations Helvetic Assistance, la personne assurée ou ayant droit doit déclarer par écrit à Helvetic Assistance l'événement assuré ou le cas de sinistre (Déclaration de sinistre en ligne de l'événement assuré à l'adresse de contact mentionnée au point A 9 des CGA). Elle doit fournir les documents suivants:

- la preuve du paiement de la caution (quittance de l'entreprise de location de véhicules ou une preuve de débit de la carte de crédit)
- une copie du décompte final de l'entreprise de location de véhicules
- le décompte indiquant le paiement de la franchise facturée
- une copie de la police d'assurance

2. Exclusion de franchise

2.1. Événements assurés

Sont considérés comme événements assurés les dommages causés au véhicule de location (inventaire exclu) couverts par une assurance casco ou vol existante.

2.2. Prestations assurées

2.2.1 À la survenance de l'événement assuré, Helvetic Assistance prend en charge la franchise débitée par l'entreprise de location ou une autre assurance. Si le sinistre assuré n'atteint pas le montant de la franchise, Helvetic Assistance prend en charge le dommage dans la mesure où il s'agit d'un événement assuré.

2.2.2 Le montant de la prestation d'assurance varie suivant la franchise respective. Il est cependant limité à un montant maximal de CHF 10'000.- par contrat de location.

2.3. Événements et prestations non assurés

- si l'assurance casco ou vol ne couvre pas le dommage;
- pour les dommages pour lesquels l'assurance prestataire ne prévoit pas de franchise;
- pour les dégâts matériels causés au carter d'huile et aux pneus;
- pour les dommages provoqués par une perte ou un endommagement de la clé de voiture.

3. Couverture subsidiaire responsabilité civile

3.1. Étendue de l'assurance

Si la somme d'assurance de l'assurance responsabilité civile véhicule à moteur du véhicule de location est inférieure à CHF 5 mio, Helvetic Assistance prend en charge les dommages qui sont couverts dans le cadre de cette assurance mais excèdent la somme d'assurance. La couverture d'assurance est limitée à la part du dommage qui dépasse la somme d'assurance de l'assurance responsabilité civile véhicule à moteur du véhicule de location.

3.2. Responsabilité civile assurée

Dans ce cadre, l'assurance couvre la responsabilité civile légale de l'assuré en tant que conducteur du véhicule de location désigné au point E 1.1 des CGA du fait de

- mort, blessure ou autre atteinte à la santé de personnes (dommages corporels);
- destruction, endommagement ou perte d'objets (dégâts matériels). Mort, blessures ou autres atteintes à la santé des animaux de même que leur perte sont assimilés aux dommages matériels.

3.3. Prestations assurées

Les prestations d'Helvetic Assistance consistent dans le paiement d'indemnités en cas de prétentions justifiées et dans la défense contre des prétentions injustifiées. Elles sont limitées à une somme d'assurance maximale de CHF 5 mio; les intérêts du dommage, les frais de réduction du dommage, d'expertise, d'avocats et de justice ainsi que les dépens alloués à la partie adverse sont inclus dans la somme d'assurance maximale.

Les prestations sont versées subsidiairement aux autres assurances tenues de prendre en charge le dommage. Les prestations de l'assurance responsabilité civile du véhicule de location sont déduites de l'indemnité versée au titre de la présente assurance.

3.4. Événements et prestations non assurés

Ne sont pas assurés:

- la responsabilité civile pour des dommages touchant la personne ou les biens d'un assuré;
- la responsabilité civile pour des dégâts matériels subis par le conjoint ou le partenaire enregistré de l'assuré, ses parents en ligne ascendante et descendante et par les personnes vivant en ménage commun avec lui;
- la responsabilité civile de personnes qui ne sont pas désignées comme assurées dans le contrat d'assurance (p. ex. d'autres personnes utilisant le véhicule de location sans y être autorisées), ainsi que la responsabilité civile de l'assuré pour des dommages 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 qui n'étaient pas autorisés par la loi, les autorités ou pour d'autres motifs;
- la responsabilité civile résultant de l'utilisation de véhicules pour lesquels aucune assurance responsabilité civile n'a été conclue;
- la responsabilité civile résultant du transport de marchandises dangereuses;
- les dommages au véhicule assuré et aux choses fixées au véhicule ou transportées dans le véhicule, ainsi que les dommages corporels des passagers;
- les dommages dont la survenance était fortement prévisible par l'assuré;
- les préjudices pécuniaires qui ne résultent ni d'un dommage corporel assuré ni d'un dégât matériel assuré causé au lésé;
- les prétentions fondées sur une responsabilité contractuelle excédant les prescriptions légales;
- les dommages causés lors de trajets qu'un assuré effectue contre rémunération;
- la responsabilité civile résultant de sinistres non couverts par l'assurance responsabilité civile véhicule à moteur du véhicule de location, ni les réductions de prestations opérées par l'assureur responsabilité civile du véhicule, ni la prise en charge d'une franchise de l'assurance responsabilité civile du véhicule de location.
- Sont également exclues les prétentions récursoires et compensatoires découlant des assurances conclues pour le véhicule de location.

F Assurance protection juridique voyages

1. Étendue territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier pour les événements qui se produisent pendant les voyages en dehors de Suisse et de la Principauté de Liechtenstein.

2. Domaines juridiques assurés

La couverture d'assurance est valable pour les domaines juridiques décrits ci-après (liste exhaustive):

2.1. droit à des dommages et intérêts, plainte et aide aux victimes

Prétentions de dommages-intérêts extracontractuels de droit civil (y compris dans le cadre de la loi fédérale sur l'aide aux victimes) d'une personne assurée pour dégâts matériels et dommages corporels (dommage corporel/homicide) ainsi que pour des préjudices pécuniaires en découlant directement; dépôt d'une plainte lorsque celle-ci s'avère nécessaire pour exercer les prétentions en dommages-intérêts susmentionnés;

2.2. Droit des assurances

Litige avec des institutions d'assurance suisses privées ou publiques suite à un accident ou un acte de violence à l'étranger;

2.3. Défense pénale

Sauvegarde du droit lors d'une procédure pénale engagée contre les personnes assurées suite à une accusation de violation par négligence des dispositions pénales, de même qu'en cas de procédure pénale et pénale-administrative engagée contre l'assuré concernant un accident de la circulation ou une infraction aux règles de la circulation routière;

2.4. Retrait de 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;

2.5. Autre droit des contrats

Sauvegarde des intérêts juridiques d'une personne assurée lors de litiges découlant des contrats suivants (liste exhaustive). Pour tout litige inférieur ou égal à CHF 500.-, il existe un droit unique d'obtention de renseignements juridiques auprès d'Orion:

- location, prêt et consignation d'un bien meuble à l'étranger;
- contrat de transport et d'acheminement des bagages et/ou d'un véhicule à moteur à/vers l'étranger;
- réparation d'un véhicule à moteur pendant un voyage à l'étranger;

- contrats concernant les voyages à l'étranger (comme p. ex. la réservation d'un vol, d'une chambre d'hôtel, etc., y compris contrats avec des écoles de langues étrangères), location d'un véhicule à moteur pour un voyage à l'étranger ou location temporaire d'un appartement ou d'une maison de vacances à l'étranger pour une durée de six mois au maximum (indépendamment du lieu de réservation) même si le for se trouve en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein;

2.6. Droit des patients

Litiges, en tant que patient à l'étranger, lors de traitements médicaux d'urgence, avec des médecins, hôpitaux et autres institutions médicales; (On est en présence d'une urgence lorsqu'au cours d'un séjour temporaire à l'étranger, des personnes assurées ont besoin d'un traitement médical et qu'un voyage de retour en Suisse est contre-indiqué. Il n'y a pas d'urgence lorsque les personnes assurées se rendent à l'étranger dans le but de suivre ce traitement.)

2.7. Droits réels

Litiges découlant de la propriété, de la possession ou d'autres droits réels liés à des biens meubles.

3. Prestations assurées

Dans les cas assurés, jusqu'à concurrence de CHF 250'000.- par événement survenu en Europe (CHF 50'000.- pour des cas concernant la clause «autre droit des contrats» mentionnée au point F 2.5 des CGA) ou jusqu'à concurrence de CHF 50'000.- par événement survenu en dehors de l'Europe, Orion prend en charge les prestations suivantes:

- le traitement de ces cas d'assurance par Orion;
- les honoraires d'un avocat, d'un représentant juridique ou d'un médiateur;
- les frais d'expertise ordonnée avec l'accord d'Orion ou par un tribunal;
- les émoluments de justice ou autres frais de procédure à la charge de l'assuré, y compris les avances;
- les indemnités de procédure allouées à la partie adverse et mises à la charge de l'assuré, y compris les 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 d'assurance. La somme d'assurance n'est octroyée qu'une fois par cas, même si des domaines juridiques différents sont en cause.

Les sûretés et les avances sont entièrement imputées sur la somme d'assurance. Elles doivent être remboursées à Orion. Si un événement concerne plusieurs personnes assurées sous un même contrat ou sous des 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 toutes les personnes assurées sous le même contrat, les prestations sont en outre additionnées.

N'est pas assuré de façon générale le paiement:

- des amendes;
- des frais d'analyses d'alcoolémie et de recherche de drogues ordonnées par les autorités administratives en matière de circulation, des frais pour des examens médicaux ou psychologiques ainsi que des mesures d'éducation routière;
- des dommages-intérêts;
- des frais et émoluments issus de la première décision pénale concernant des infractions au code de la route (p. ex. ordonnance pénale, prononcé d'amende, etc.) et de procédures administratives (p. ex. avertissement, retrait de permis, mesures d'éducation routière, etc.). Ces derniers demeurent à la charge de la personne assurée même dans l'éventualité d'un recours;
- des frais et honoraires dont la prise en charge incombe à un tiers ou qui sont à la charge d'un responsable civil ou d'un assureur responsabilité civile; dans de tels cas, Orion ne verse que des avances;
- des frais et honoraires relatifs aux procédures de faillite et de concordat ainsi qu'aux procédures de contestation, de collocation et de distraction;
- des frais de traduction et des frais de voyage.

4. Exclusions

En complément aux expressions majeures mentionnées dans les informations clients selon la LCA sont de plus exclus de l'assurance:

- tous les domaines juridiques qui ne sont pas expressément mentionnés comme étant assurés au point F 1 des CGA;
- les cas où 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;
- les cas liés à l'assuré en sa qualité de propriétaire/détenteur de véhicules utilisés à titre professionnel, tels que les taxis, cars, véhicules de livraison, camions de sociétés de transport, voitures d'auto-école, etc.;
- les cas liés à l'exercice de prétentions en dommages-intérêts en cas de conduite de véhicules tiers pour des dommages occasionnés à ces véhicules (p. ex. véhicules d'entreprise);
- les cas liés à l'inculpation pour violation des règles de la circulation routière s'appliquant aux véhicules en stationnement (arrêt, stationnement interdits, etc.);
- les cas liés à la procédure de restitution du permis de conduire retiré de façon définitive;
- les cas d'inculpation en raison d'un dépassement de la vitesse maximale autorisée à partir de 30 km/h en zones urbaines, à partir de 40 km/h hors localité et sur les routes ainsi qu'à partir de 50 km/h sur les autoroutes;
- les cas liés aux événements suivants lors de récidive: inculpation pour conduite sous l'influence de l'alcool, de médicaments ou de drogues ainsi que refus de se soumettre à une analyse de sang;
- les cas liés à l'assuré en sa qualité de propriétaire, détenteur ou conducteur d'aéronefs;
- les litiges contractuels liés à des véhicules nautiques avec un prix de catalogue supérieur à CHF 150'000.-;
- les litiges contractuels et autres liés à toute activité professionnelle ou lucrative indépendante (même partielle), ainsi que les actes préparatoires y afférents (cette exclusion ne s'applique pas aux événements liés à l'utilisation de moyens de transport.);
- les cas liés aux événements qui, lors de la conclusion de l'assurance Helvetic Assistance ou en cas d'accords relatifs à un voyage ou des vacances, étaient déjà survenus ou dont la survenance était prévisible pour la personne assurée.
- les cas découlant des créances et des dettes transmissibles à l'assuré en vertu du droit des successions ou par cession/reprise de la dette;
- la défense contre des prétentions en dommages-intérêts extracontractuelles formulées par des tiers;
- les cas liés à des grèves ou lock-out ainsi qu'en tant que participant à des rixes ou bagarres;
- les cas liés à des atteintes à l'honneur;
- les cas s'opposant à un autre assuré par le présent contrat, ou à son assurance responsabilité civile (cette exclusion ne s'applique pas au preneur d'assurance lui-même);
- les litiges entre les partenaires en concubinage ou vivant en communauté d'habitation, conjoints et partenaires dans le cadre d'un partenariat enregistré;
- les cas de protection juridique en relation avec le recouvrement de créances non contestées;
- les cas découlant du droit des poursuites pour dettes et faillites (les mesures de recouvrement découlant des cas assurés restent couvertes);
- les cas opposés à Orion, ses organes et collaborateurs ainsi qu'aux avocats auxquels Orion a recours dans un cas assuré.

5. Couverture d'assurance pour les cas juridiques

La couverture d'assurance est valable pour les cas d'assurance survenant pendant la durée du contrat dans la mesure où le besoin de protection juridique apparaît également pendant la durée du contrat.

Aucune couverture n'est accordée si un cas n'est déclaré qu'après annulation de la police ou suppression de l'assurance de protection juridique.

6. Survenance d'un cas d'assurance

Le cas d'assurance est considéré comme survenu:

a) Droit des dommages-intérêts:

au moment de la provocation du dommage;

b) Droit pénal:

au moment de l'infraction effective ou présumée aux dispositions pénales;

c) Droit des assurances:

- à la première survenance d'atteinte à la santé qui entraîne une incapacité de travail ou une invalidité;
- dans tous les autres cas: à la survenance de l'événement qui déclenche la prétention vis-à-vis de l'assurance;

d) Dans tous les autres cas:

au moment de la première violation effective ou présumée des législations ou obligations contractuelles.

7. Gestion d'un cas juridique

7.1. Généralités

Pour toute survenance d'un cas d'assurance pour lequel un assuré veut avoir recours aux services d'Orion, il faut aviser immédiatement cette dernière par téléphone. Si l'assuré mandate un avocat, un représentant juridique ou un médiateur avant de déclarer le cas à Orion, les frais survenus avant la déclaration de cas ne sont assurés que jusqu'au montant de CHF 500.-. Des conventions d'honoraires nécessitent l'accord préalable d'Orion. Si l'assuré convient avec l'avocat d'une prime en cas de succès, celle-ci n'est pas prise en charge par Orion.

7.2. Marche à suivre

Orion détermine la marche à suivre conformément aux intérêts de l'assuré. Elle conduit les négociations en vue d'un règlement amiable du cas et propose une médiation dans les cas appropriés. La décision de recourir à un avocat ou un médiateur ainsi que de procéder à une expertise est du ressort d'Orion. Elle peut limiter la garantie de prise en charge des coûts en termes de contenu et de somme.

7.3. Rachat de la valeur de litige

Au lieu de prendre en charge les coûts, Orion a le droit de rembourser l'intérêt économique conformément au point F 2 des CGA. Celui-ci découle de la valeur de litige en tenant compte de manière appropriée du risque de procès et de recouvrement.

7.4. Choix de l'avocat

Orion accorde à l'assuré le libre choix de l'avocat lorsqu'un tel représentant doit être mandaté en vue d'une action judiciaire civile ou administrative ainsi qu'en cas d'éventuels conflits d'intérêts.

En cas de changement de mandataire par l'assuré, celui-ci devra prendre en charge les frais supplémentaires qui en résultent. Orion a le droit de refuser l'avocat proposé par l'assuré. Celui-ci peut alors proposer trois avocats provenant de différents cabinets d'avocats, parmi lesquels Orion choisira le mandataire qui se chargera du cas. Le refus d'un avocat ne doit pas être justifié.

7.5. Renseignements et procurations

L'assuré doit fournir à Orion les renseignements et procurations nécessaires. Toutes les pièces en rapport avec le cas telles que prononcés d'amendes, convocations, jugements, correspondance, etc. doivent être transmises immédiatement à Orion. Si un avocat est mandaté, l'assuré doit l'autoriser à tenir Orion au courant du déroulement du cas et en particulier à mettre à sa disposition les documents lui permettant d'examiner la couverture d'assurance ou les chances de succès d'un procès. Si l'assuré viole ses obligations de coopération, Orion lui fixe un délai convenable en le prévenant de la perte de son droit à une prestation d'assurance.

7.6. Règlements

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

7.7. Indemnité de procédure et dépens alloués à la partie adverse

L'indemnité de procédure ou les dépens alloués à l'assuré (judiciairement ou extrajudiciairement) reviennent à Orion à concurrence des prestations fournies.

8. Divergences d'opinion

En cas de divergences d'opinion concernant la marche à suivre dans un cas d'assurance couvert ou concernant les chances de succès du cas d'assurance, Orion motive immédiatement par écrit sa position juridique et informe en même temps l'assuré de son droit de requérir dans les 20 jours une procédure arbitrale. Si ce dernier ne requiert pas la procédure arbitrale pendant ce délai, il est réputé y renoncer. À compter de la réception de cette communication, l'assuré devra prendre lui-même toutes les mesures nécessaires pour la défense de ses intérêts. Orion n'est pas responsable des conséquences des erreurs commises dans la défense des intérêts et en particulier du non-respect des délais. Les coûts de cette procédure arbitrale sont à payer d'avance par les parties à raison de moitié chacune et seront à la charge de la partie perdante. Si une partie omet de verser l'avance de frais, elle reconnaît alors la position juridique de la partie adverse. Les parties choisissent d'un commun accord un arbitre unique. La procédure se limitera à un unique échange d'écriture comprenant les demandes fondées des parties et leurs moyens de preuve, sur la base desquels l'arbitre prendra sa décision. Pour le reste, les dispositions du code de procédure civile (CPC) sont applicables.

Si, en cas de refus de l'obligation de verser des prestations, l'assuré engage un procès à ses frais et obtient un jugement 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.

9. Réduction des prestations

Orion renonce 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 ayant force de chose jugée pour conduite sous l'influence de l'alcool, de médicaments ou de drogues ainsi qu'en cas de refus de se soumettre à une analyse de sang.

10. Obligations en cas de sinistre

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

G Indemnisation de passagers aériens

1 Objet et prestataires de services

Le Règlement CE n° 261 s'applique dans l'Union Européenne (UE). Il s'agit d'une loi pour les passagers aériens valable pour tous les États de l'UE ainsi que pour la Suisse, la Norvège et l'Islande. Elle règle le droit des passagers aériens à une indemnisation financière en cas de vol retardé, annulé ou surbooké. Cette prestation de service est fournie par: AirHelp Limited, 9B Amtel Building, 148 Des Voeux Road Central, Central, Hong Kong, ci-après nommé AirHelp.

2 Prestations assurées

En cas de retard, d'annulation ou de surréservation du vol, la personne assurée peut demander réparation à la compagnie aérienne en ligne auprès d'Helvetic Assistance (données de contact: voir point A9). Le règlement du sinistre est alors pris en charge par AirHelp dont les conditions d'utilisation s'appliquent.

Si AirHelp obtient réparation pour la personne assurée par la compagnie aérienne en vertu du Règlement CE n° 261, le versement est effectué directement par AirHelp. Cette dernière restitue au preneur d'assurance 100% du montant reçu de la compagnie aérienne, les 25% de frais de service d'AirHelp sont pris en charge par Helvetic Assistance.

3 Obligations en cas de sinistre

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

4 Événements non assurés

Helvetic Assistance ne répond pas des cas où aucune prestation n'est versée en vertu du Règlement CE.

H Insolvabilité des prestataires de services

1 Disposition spéciale, étendue de la couverture, durée de validité

L'assurance est valable dans le monde entier pour toutes les réservations de vols de ligne figurant dans un plan de vol officiel, d'hôtels, de véhicule de location et autres prestations touristiques (ci-après nommées prestataires).

2 Événements assurés

Helvetic Assistance accorde une couverture d'assurance lorsque la personne assurée ne peut partir ou ne peut poursuivre sa prestation de voyage réservée pour cause d'insolvabilité d'un prestataire. L'insolvabilité d'un prestataire désigne l'incapacité de paiement, le dépôt du bilan, la faillite ou la cessation de l'exploitation d'une entreprise pour des raisons financières, sans égard à la durée de cet état de fait.

3 Prestations assurées

- Lorsqu'une personne assurée ne peut débiter son voyage, Helvetic Assistance prend en charge l'organisation et les frais de changement de réservation pour un autre prestataire jusqu'à concurrence des prestations initialement réservées et payées auprès du prestataire en faillite, au maximum jusqu'à CHF 2'000.– par personne.
- Lorsqu'un cas de sinistre survient durant le voyage assuré, Helvetic Assistance prend en charge l'organisation et les frais de changement de réservation pour un autre prestataire ou le voyage de retour ou de poursuite du voyage de la personne assurée, au maximum jusqu'à CHF 2'000.– par personne.
- Lorsque plusieurs personnes assurées sont concernées par un seul et même événement assuré, les indemnités dues par Helvetic Assistance sont limitées au montant maximal de CHF 1 mio. Si les prétentions dépassent ce montant, cette somme sera répartie proportionnellement.

4 Exclusion

La prestation suivante est exclue:

- lorsque la réservation de la prestation de voyage a été effectuée après l'annonce de la première insolvabilité de la compagnie aérienne.

5 Obligations en cas de sinistre

Pour pouvoir bénéficier des prestations Helvetic Assistance, la personne assurée 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 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

Les documents suivants doivent être fournis à Helvetic Assistance:

- la confirmation de réservation ou la facture du voyage réservé ainsi que les factures de frais d'annulation ou de changement de réservation (originaux),
- une attestation officielle de faillite,
- une copie de la police d'assurance.

I Aide 24h/24, 7j/7 (prestation de service)

1 Prestations assurées

Sur la base d'un appel téléphonique au centre d'appels d'urgence, Helvetic Assistance organise dans la mesure du possible différents services tels que la mise à disposition d'informations routières, la réservation d'un restaurant, d'une voiture de location ou la commande de fleurs. Helvetic Assistance effectue la réservation ou la commande convenue au nom du client et en communiquant ses données de carte de crédit. Le décompte sera effectué entre le client et l'entreprise prestataire. Les prestations de service souhaitées sont fournies par une entreprise choisie par Helvetic Assistance. À défaut, Helvetic Assistance communique si possible à l'assuré le numéro de téléphone de l'institution en question.

2 Coûts

Les coûts des prestations utilisées sont imputés au client au tarif en vigueur de l'entreprise choisie par Helvetic Assistance. Toutes les réservations effectuées par Helvetic Assistance sont soumises aux conditions générales des entreprises mises en relation par Helvetic Assistance. L'assuré répond directement envers l'entreprise choisie par Helvetic Assistance du paiement de toutes les prestations auxquelles il a eu recours. L'assuré répond des éventuels frais d'annulation ou des frais de non-présentation en relation avec des réservations effectuées à son nom.

3 Exclusion de responsabilité

Helvetic Assistance ne répond pas:

- de préjudices pécuniaires résultant d'un retard ou d'informations erronées ni de prestations non conformes ou de défauts affectant des objets acquis, quelle qu'en soit la nature;
- de préjudices pécuniaires résultant du fait que l'institution concernée n'a pas pu être jointe;
- de la non-exécution de la prestation commandée.

4 Marche à suivre pour bénéficiaire des prestations

Pour profiter de la prestation d'aide 24h/24, 7j/7, la personne assurée compose le numéro suivant:

Téléphone +41 44 563 62 63