

Informations aux clients et Conditions Générales d'Assurance Helvetic Rental & Course

Informations aux clients conformément à la LCA

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

Qui est l'assureur?

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

Qui est le fournisseur de prestations?

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

Qui est le preneur de l'assurance?

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

Quelles sont les personnes assurées?

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 des différents composants d'assurance proposés qui suit est fournie afin de faciliter la compréhension:

Frais d'annulation location, cours, séminaires et réservations d'hôtel

Prise en charge des frais d'annulation dus par l'assuré (à concurrence de la somme d'assurance indiquée dans la police d'assurance) si celui-ci ne peut pas bénéficier de la prestation réservée (logement de vacances, hôtel, cours, séminaire) pour cause de maladie grave ou d'accident, de décès, de complications de grossesse, dommages matériels importants aux biens de votre domicile, de retard ou de suppression du moyen de transport au départ, de risques sur le lieu de la formation, du séminaire ou de destination (guerre, actes de terrorisme, troubles, catastrophes naturelles), de grèves, de chômage ou de prise de fonction inattendue et qu'il annule ladite prestation. En cas d'interruption anticipée de la prestation réservée pendant la durée de l'assurance en raison d'un événement pris en charge, les prestations non fournies seront remboursées à l'assuré au pro rata.

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

La couverture de l'assurance Frais d'annulation location, cours, séminaires et réservations d'hôtel commence à la date d'établissement de la police d'assurance et se termine à la fin de la location, du cours, du séminaire ou du séjour à l'hôtel, mais au plus tard trois ans après la conclusion de l'assurance.

Champs temporel et territorial applicables de la couverture d'assurance

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

Quels sont les principaux cas d'exclusion?

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

- Il n'y a en principe pas de couverture d'assurance en cas d'événements qui ont déjà eu lieu lors de la conclusion d'un contrat ou de la réservation ou de la fourniture de la prestation réservée; il en va de même pour les événements dont l'occurrence était identifiable lors de la conclusion d'un contrat ou la fourniture de la prestation réservée.
- Il n'existe en outre aucune couverture d'assurance pour des événements tels qu'abus d'alcool, de drogues ou de médicaments, suicide ou tentative de suicide, participation à des grèves ou à des troubles, à des courses et entraînements avec des véhicules automobiles ou des bateaux, participation à des actions à risques au cours desquelles l'intéressé s'expose en connaissance de cause à un danger ou un complot/acte/une négligence grave ou délibéré/e.
- Dans le cadre des couvertures Frais d'annulation location, cours, séminaire et réservations d'hôtel, il n'existe notamment pas de couverture d'assurance en cas de «rétablissement insuffisant», c.-à-d. entre autres pas en cas de maladies déjà contractées ou de conséquences d'un accident, d'une opération ou d'une intervention médicale qui ont déjà eu lieu au moment de la réservation ou de la conclusion d'assurance et dont la personne assurée ne s'est pas remise avant la date de la location; il en va de même des décrets administratifs.

Quelles sont les obligations des assurés?

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

- Dans le cadre des couvertures Frais d'annulation location, cours, séminaire et réservations d'hôtel, il convient d'annuler immédiatement la location réservée auprès du propriétaire lorsque l'événement assuré se produit, puis de signaler le préjudice en ligne à Helvetic Assistance en joignant les documents requis (voir point B 4.5 des CGA; adresse de contact: voir CGA point A 9).
- 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 à élucider le sinistre; en cas de sinistres dus à une blessure ou une maladie, l'assuré doit veiller à ce que les médecins traitants soient exemptés du secret médical à l'égard de Helvetic Assistance.
- Si la personne ayant droit ne remplit pas ses obligations, Helvetic Assistance est en droit de lui refuser ses prestations ou de les réduire.

Quel est le montant de la prime?

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

Comment Helvetic Assistance traite-t-elle les données?

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

Les données personnelles traitées par Helvetic Assistance incluent les données pertinentes pour la conclusion de contrats, l'exécution de contrats et le règlement de sinistres. Les données de l'assuré traitées en premier lieu sont celles issues de la proposition d'assurance et de la déclaration de sinistre. Un échange de données avec des prestataires de 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 5 63 62 61
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 Frais d'annulation location, cours, séminaire et réservations d'hôtel commence à la date d'établissement de la police d'assurance et se termine à la fin de la location, du cours, du séminaire ou du séjour à l'hôtel, mais au plus tard trois ans après la conclusion de l'assurance.

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 la 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 la 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 engloutissement 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 Frais d'annulation location, cours, séminaire et réservations d'hôtel

1 Prestations d'assurance

1.1 Frais d'annulation

Si la personne assurée annule le contrat conclu avec le prestataire (loueur, hôtel, organisateur du cours) en raison d'un événement assuré, Helvetic Assistance prend en charge les frais d'annulation dus aux termes du contrat jusqu'à concurrence de la somme d'assurance stipulée dans le contrat. Aucune indemnisation n'aura lieu pour des frais, taxes ou réductions d'impôt 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 l'assuré, sous réserve que le motif d'annulation soit couvert par l'assurance, ne peut débiter sa location, son cours, son séminaire ou sa réservation d'hôtel qu'avec retard, Helvetic Assistance prend en charge les frais d'annulation (au maximum jusqu'à concurrence des frais d'annulation):

- les frais de voyage supplémentaires occasionnés par le départ différé;
- les coûts de la partie non utilisée du séjour au prorata du prix de l'arrangement (hors frais de transport). Le jour du départ est le jour de l'arrangement utilisé.

1.3 Interruption anticipée

En cas d'interruption anticipée de la prestation réservée pendant la durée de l'assurance en raison d'un événement pris en charge, les prestations non fournies (exclus frais de retour) seront remboursées à l'assuré au pro rata. Le jour du départ compte comme jour de l'arrangement utilisé.

1.4 Les dépenses pour frais de traitement récurrents ou disproportionnés ainsi que pour les primes d'assurance ne sont pas remboursées.

2 Evénements assurés

- 2.1 Maladie, accident, décès, grossesse
- 2.1.1 En cas de maladie grave, d'accident grave, de complications grossesse ou de décès de l'une des personnes suivantes, dans la mesure où l'événement survient après la réservation ou la conclusion de l'assurance:
- de l'assuré
 - de l'accompagnateur ayant réservé simultanément
 - d'un proche de la personne assurée ou de la personne qui l'accompagne
 - du suppléant au poste de travail
- 2.1.2 En cas de maladie chronique, la couverture d'assurance n'entre en jeu que si la location, le cours, le séminaire ou la réservation d'hôtel doit être annulé en raison d'une aggravation aiguë, inattendue et attestée par un médecin. La condition étant que l'état de santé de l'assuré ait été stable de façon vérifiable au moment de la réservation ou de la conclusion de l'assurance.
- 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 ou à la conclusion de l'assurance, et que la date de fin du cours, du séminaire, de la location ou du séjour à l'hôtel se situe après la 24^e semaine de grossesse, ou que le début de la grossesse est postérieur à la réservation ou à la conclusion de l'assurance et qu'un vaccin constituant un risque pour l'enfant à naître est exigé pour le lieu du cours, du séminaire ou de séjour.
- 2.2 Atteinte aux biens de l'assuré à son domicile
En cas d'atteinte grave aux biens de l'assuré à son domicile permanent par suite d'un vol, d'un incendie ou de dégâts naturels et nécessitant impérativement sa présence sur les lieux.
- 2.3 Retard ou panne des moyens de transport durant le voyage aller
En cas de non-présentation de l'assuré sur le lieu de la location, du cours, du séminaire ou à l'hôtel réservé suite à un retard ou une panne des moyens de transports publics prévus dans l'arrangement pour se rendre sur le lieu de cours, de séminaire ou à l'hôtel.
- 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 cours, séminaire ou de séjour prévu dans l'arrangement. Les pannes de clés ou de carburant ne sont pas assurées.
- 2.5 Grèves
Lorsque des grèves empêchent de participer au cours ou au séminaire ou de se rendre sur le lieu de séjour (à l'exception de grèves du voyageur ou de son fournisseur de services).
- 2.6 Dangers sur le lieu de location, séjour, cours ou séminaire
Lorsque l'assuré ne peut se rendre sur le lieu de la location, du cours, du séminaire ou à l'hôtel réservé suite à une recommandation de services officiels suisses (par ex. Département fédéral des affaires étrangères) en raison de catastrophes naturelles (tremblement de terre, destructions par un tsunami ou un ouragan, éruption volcanique), d'une quarantaine, d'une épidémie, de radioactivité, d'événements de guerre, d'une révolution, d'une rébellion, de troubles civils, d'insurrection ou d'actes terroristes.
- 2.7 Chômage / entrée en fonction inattendue
En cas d'entrée en fonction inattendue de l'assuré dans les 30 jours précédant le début de la location, du cours, du séminaire ou du séjour à l'hôtel ou si la prise de fonction imprévue tombe pendant la location, le cours, le séminaire ou le séjour à l'hôtel, ou si l'assuré reçoit l'avis de licenciement avant le début de la location, du cours, du séminaire ou du séjour à l'hôtel, sans qu'il ait commis de faute grave.
- 2.8 Convocation officielle
Lorsque la personne assurée reçoit une convocation inattendue en tant que témoin ou juré devant un tribunal. La date d'audience doit se situer pendant la location, le cours, le séminaire ou le séjour à l'hôtel.
- 2.9 Vol de passeport ou de carte d'identité
En cas de vol de passeport ou de la carte d'identité de la personne assurée immédiatement avant le départ, rendant le voyage impossible.
Remarque: des bureaux de passeports d'urgence se trouvent dans différents aéroports.
- 2.10 Animaux domestiques
Si l'animal domestique de l'assuré ne peut être placé chez la personne responsable de le garder suite à un accident, une maladie ou au décès de celle-ci avant le début de la location, du cours, du séminaire ou du séjour à l'hôtel, et que l'animal domestique doit suite à cela être placé dans un refuge, Helvetic Assistance paie jusqu'à CHF 1'000.– par événement.
- 2.11 Billets d'événements
Si l'assuré ne peut utiliser un billet d'événement déjà acheté parce qu'il tombe malade, subit un accident ou décède et qu'aucune annulation n'est possible, Helvetic Assistance prend en charge les frais de billet jusqu'à CHF 1'000.–.

3 Evénements et prestations non assurés

- 3.1 Si un événement assuré est déjà survenu au moment de la conclusion du contrat ou de la réservation ou que l'assuré en avait connaissance au moment de la conclusion du contrat, ou de la réservation, l'assuré 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, l'usage de drogues ou de médicaments
 - un suicide ou une tentative de suicide
 - sa participation à des grèves ou à des troubles
 - sa participation à des courses de véhicules à moteur et de bateaux et à leurs entraînements
 - sa participation à des actes dangereux, sachant qu'elle s'expose délibérément à un danger
 - une négligence grossière ou un acte/une omission intentionnel/le
 - la perpétration ou la tentative de perpétration de crimes ou de délits
- 3.3 Ne sont pas assurés les agissements en rapport avec un événement assuré, p. ex. les coûts de rachat des objets assurés ou en rapport avec la police.
- 3.4 Les conséquences d'événements dus à des décisions administratives ne sont pas assurées, p. ex. confiscation de biens, arrestation ou interdiction de quitter le territoire, fermeture de l'espace aérien.
- 3.5 Lorsque l'expert (médecin, etc.) est directement favorisé ou a un lien de parenté direct ou par alliance avec la personne assurée.
- 3.6 Rétablissement insuffisant
En cas de maladies déjà contractées ou de conséquences d'un accident, d'une opération ou d'une intervention médicale qui ont déjà eu lieu au moment de la réservation ou de la conclusion d'assurance et dont la personne assurée ne s'est pas remise avant la date de la location, du cours, du séminaire ou du séjour à l'hôtel. Si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date de début de la location, du cours, du séminaire ou du séjour à l'hôtel, 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 la participation ou le séjour prévus ne peuvent être effectués à la date prévue en raison de décisions administratives.

4 Obligations en cas de sinistre

- 4.1 L'assuré s'engage à faire tout ce qui est en son pouvoir pour limiter l'importance et contribuer à l'élucidation du sinistre.
- 4.2 L'assuré est tenu d'accomplir intégralement ses obligations de notification et d'information légales ou contractuelles ainsi que les règles de bonne conduite (entre autres, déclaration immédiate de l'événement assuré à l'adresse de contact indiquée au point A 9 des CGA).
- 4.3 Si le sinistre est survenu à la suite d'une maladie ou d'une blessure, l'assuré doit veiller à libérer les médecins traitants du secret médical à l'égard de Helvetic Assistance.
- 4.4 Si l'assuré peut faire valoir des droits à des prestations fournies par Helvetic Assistance à l'égard de tiers, il doit préserver ces droits et les céder à Helvetic Assistance.
- 4.5 Pour pouvoir bénéficier des prestations Helvetic Assistance, l'assuré ou l'ayant droit doit, en cas de survenance d'un événement assuré, annuler immédiatement la location réservée auprès du loueur, le séjour réservé auprès de l'hôtel ou la participation réservée au cours ou au séminaire, et en aviser ensuite Helvetic Assistance 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
 - décompte de frais d'annulation
 - confirmation de réservation
 - documents ou attestations officielles qui prouvent l'occurrence du sinistre (par ex. certificat médical détaillé avec diagnostic, attestation de l'employeur, rapport de police, etc.)