

## Informations aux clients et Conditions Générales d'Assurance Helvetic Schengen

### 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?

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

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

#### Quels 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 composants d'assurance proposés qui suit est fournie afin de faciliter la compréhension:

##### - Frais de guérison

Prise en charge de frais de guérison (à concurrence de la somme d'assurance indiquée dans la police d'assurance) pour des interventions médicales d'urgence en vue du traitement de maladies ou d'accidents de l'assuré. Une franchise de CHF 200.- s'applique à chaque événement.

##### - Assistance

Organisation et prise en charge des coûts pour rapatriement nécessaire du point de vue médical ou pour rapatriement du corps en cas de décès. La couverture d'assurance n'est applicable que pour les personnes domiciliées à l'étranger, voyageant vers la Suisse ou vers un pays de l'espace Schengen. Prise en charge de frais éventuels de recherche et de secours jusqu'à CHF 30'000.-.

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

La couverture d'assurance prend effet à la date indiquée dans la police d'assurance. Si une date provisoire est mentionnée sur la police d'assurance, la couverture d'assurance prend effet le jour de l'entrée sur le territoire suisse ou dans un état de l'espace Schengen. En l'absence de date, la date de prise d'effet de l'assurance est la date d'établissement de la police d'assurance.

#### Champs temporel et territorial applicables de la couverture d'assurance

L'assurance est valable pendant la durée d'assurance convenue en Europe, à l'exception du pays de résidence de la personne assurée.

#### 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 de guérison et Assistance, il n'existe notamment pas de couverture d'assurance pour des accidents et maladies qui existaient déjà au moment de la conclusion de l'assurance ainsi que leurs séquelles, leurs complications, leur aggravation ou rechute, notamment aussi de 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.

#### 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 Assistance, il convient d'informer immédiatement le centre d'appels d'urgence Helvetic Assistance lorsque l'événement assuré se produit et d'obtenir son accord sur d'éventuelles mesures d'assistance ou sur la prise en charge des frais afférents. Le centre d'appels d'urgence Helvetic Assistance est disponible 24 heures sur 24 (les communications avec le centre d'appels d'urgence sont enregistrées) Téléphone +41 44 563 62 63.
- La personne assurée a l'obligation en tout état de cause de faire tout ce qui est en son pouvoir pour contribuer à minimiser et 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 inexacts.

#### Adresse de contact pour les réclamations

Helvetic Assistance GmbH  
Industriestrasse 12  
8305 Dietlikon

## Conditions Générales d'Assurance (CGA)

La couverture d'assurance proposée par Helvetic Assistance GmbH, ci-après «Helvetic Assistance», est définie dans les Conditions Générales d'Assurance (CGA) ci-dessous.

### A Généralités

#### 1 Personnes assurées

Le preneur / la preneuse de l'assurance est la personne désignée en tant que tel/telle sur la police d'assurance, qui n'a pas son domicile légal ou son lieu de séjour habituel en Suisse ou à la Principauté de Liechtenstein.

#### 2 Durée de l'assurance

- 2.1 La couverture d'assurance est valable pendant la durée d'assurance convenue et indiquée dans la police d'assurance.
- 2.2 La couverture d'assurance prend effet à la date indiquée dans la police d'assurance. Si une date provisoire est mentionnée sur la police d'assurance, la couverture d'assurance prend effet le jour de l'entrée sur le territoire suisse ou dans un état de l'espace Schengen. En l'absence de date, la date de prise d'effet de l'assurance est la date d'établissement de la police d'assurance.
- 2.3 L'assurance Frais de guérison n'est valable que si elle a été souscrite au plus tard cinq jours après la date d'entrée sur le territoire suisse ou dans un état de l'espace Schengen. Si la personne dispose déjà d'une assurance correspondante au moment de son entrée sur le territoire suisse ou dans un état de l'espace Schengen, l'assurance complémentaire Frais de guérison n'est valable que si elle est souscrite dans un délai de cinq jours après l'expiration de l'assurance existante. Pour toute souscription ultérieure, un certificat de santé délivré par un médecin devra être présenté à Helvetic Assistance en cas de sinistre éventuel. Les coûts de ce certificat sont à la charge du demandeur. En l'absence de la date de prise d'effet de l'assurance sur l'attestation d'assurance, la couverture d'assurance prend effet le jour de l'entrée sur le territoire suisse ou dans un état de l'espace Schengen attestée par les autorités fédérales. Helvetic Assistance est libre de refuser le contrat sans indiquer de motifs.
- 2.4 La prolongation des couvertures d'assurance n'est valable que si elle ne génère pas de lacunes en termes d'assurance et si aucun sinistre n'est survenu jusqu'à ce moment. Par ailleurs, le contrat ne peut être renouvelé que deux fois pendant la durée totale maximale autorisée de 185 jours. Helvetic Assistance est libre de refuser toute prolongation sans indiquer de motifs.
- 2.5 Les documents recevables pour attester de la date d'entrée dans le pays sont les suivants: passeport avec le cachet d'entrée sur le territoire, en son absence: tickets ou billets de voyage (billet de train, d'avion, de bus, etc.) et, en l'absence d'un titre de transport, une attestation écrite de l'employeur. Si aucun justificatif d'entrée sur le territoire ne peut être fourni, le contrat est réputé non formé.

#### 3 Résiliation du contrat d'assurance

- 3.1 Si le preneur d'assurance peut fournir la preuve écrite émanant des autorités (ambassade, police des étrangers, commune) que l'entrée sur le territoire suisse ou dans un état de l'espace Schengen ne lui a pas été accordée, la prime sera remboursée; pour le remboursement de la prime, il faut envoyer à Helvetic Assistance l'original de la police d'assurance.
- 3.2 En cas de remboursement de prime, CHF 100.– seront déduits pour les frais administratifs.

#### 4 Secteur géographique concerné

L'assurance est valable pendant la durée d'assurance convenue en Europe, à l'exception du pays de résidence de la personne assurée.

#### 5 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.

#### 6 Définitions

- 6.1 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
- 6.2 Voyageuses  
Sont considérées comme des voyageuses (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.
- 6.3 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.
- 6.4 Panne  
Est considérée comme une panne toute défaillance soudaine et imprévue du véhicule suite à un défaut électrique ou mécanique qui rend impossible une poursuite du déplacement ou en raison de laquelle la poursuite du déplacement n'est plus conforme à la loi. Sont assimilés aux pannes: les défauts de pneus, le manque de carburant, des clés de véhicule enfermées à l'intérieur du véhicule ou une batterie déchargée. Une perte ou un endommagement des clés du véhicule ou un plein avec du mauvais carburant ne sont pas considérés comme panne et ne sont pas assurés.
- 6.5 Accident de personnes  
On entend par accident l'effet soudain et non intentionnel d'un facteur extérieur inhabituel et préjudiciable sur le corps humain.
- 6.6 Accident de véhicule à moteur  
Est considéré comme accident un dommage sur le véhicule à moteur assuré induit par un événement extérieur soudain et violent qui rend impossible une poursuite du déplacement ou en raison duquel la poursuite du déplacement n'est plus conforme à la loi. En font partie, en particulier, les événements dus à une collision, un renversement, une chute, un enfoncement ou un engouffrement dans l'eau.
- 6.7 Maladie grave/séquelles graves d'un accident  
Une maladie ou des séquelles d'un accident sont réputées graves lorsqu'il en résulte une incapacité de travail de durée temporaire ou permanente ou une incapacité absolue de voyager.

#### 7 Assurance cumulative et prétentions à l'égard de tiers

- 7.1 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.
- 7.2 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.
- 7.3 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.
- 7.4 Si l'assuré ou le bénéficiaire a été indemnisé par un tiers civilement responsable ou par son assureur, aucun remboursement n'a lieu en vertu de ce contrat. Si Helvetic Assistance est poursuivie à la place de la personne civilement responsable, l'assuré ou l'ayant droit doit céder ses droits à la réparation d'un dommage fondé sur la responsabilité civile jusqu'à concurrence du dédommagement obtenu par Helvetic Assistance.

#### 8 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.

#### 9 For et droit applicable

- 9.1 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.
- 9.2 En complément aux présentes dispositions s'applique le droit fédéral suisse relatif au contrat d'assurance (LCA).

#### 10 Adresse de contact

Helvetic Assistance GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon, [info@helvetic-assistance.ch](mailto:info@helvetic-assistance.ch), Déclaration de sinistre en ligne à [www.helvetic-assistance.ch/sinistre](http://www.helvetic-assistance.ch/sinistre)

## **B Frais de guérison**

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

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

### **2 Evénements et prestations assurés**

En cas d'accident ou de maladie exigeant un traitement d'urgence, Helvetic Assistance prend en charge les frais des prestations médicales énumérées ci-dessous (si les prestations ci-dessous sont cumulées, elles seront limitées au total par la somme d'assurance maximale) dans la mesure où l'intervention médicale d'urgence est ordonnée par un médecin ou dentiste agréé:

- soins, médicaments compris
- hospitalisation
- soins dispensés à domicile par du personnel soignant diplômé
- traitement par un ostéopathe agréé
- location de matériel médical
- en cas d'accident, remboursement d'une première prothèse, paire de lunettes, prothèse auditive, 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 et adapté à l'état de santé de l'assuré. Helvetic Assistance se réserve le droit de décider de la poursuite du traitement en Suisse ou d'un rapatriement éventuel dans un centre hospitalier adapté dans le pays d'origine de l'assuré.

### **3 Evénements non assurés**

- 3.1 Les accidents et maladies qui existaient déjà au moment de la conclusion de l'assurance, ainsi que leurs séquelles, leurs complications, leur aggravation ou une rechute, notamment aussi de maladies chroniques et récurrentes, et ce, qu'elles aient été connues ou non de l'assuré au moment de la conclusion de l'assurance.
- 3.2 Détections et traitements de maladies dentaires ou des maxillaires.
- 3.3 Détections et traitements d'états de fatigue et d'épuisement, ainsi que de maladies nerveuses ou psychiques.
- 3.4 Détections et traitements de cancers, examens de contrôle compris.
- 3.5 Examens de contrôle (check-up) généraux, gynécologiques ou pédiatriques.
- 3.6 Médicaments prophylactiques, somnifères, anxiolytiques, vitamines, médicaments homéopathiques, vaccins, pharmacie de voyage, amphétamines, hormones et médicaments pour faire baisser le taux de cholestérol.
- 3.7 Grossesse, avortement et accouchement ainsi que leurs complications et séquelles de méthodes contraceptives ou abortives.
- 3.8 Accidents survenus en conduisant un véhicule à moteur pour lequel l'assuré ne remplit pas les conditions légales d'immatriculation.
- 3.9 Accidents d'aviation quel que soit le type de l'appareil (activités aéronautiques, pilotage propre, etc.).
- 3.10 Accidents durant l'exercice d'une activité professionnelle manuelle.
- 3.11 Massages et soins wellness ainsi qu'opérations de chirurgie esthétique.

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

- 4.1 Pour pouvoir bénéficier des prestations de Helvetic Assistance, l'assuré ou l'ayant droit doit informer Helvetic Assistance du sinistre en ligne (voir point A 10 des CGA). Il doit joindre les documents suivants à sa déclaration de sinistre en ligne:
  - police ou attestation d'assurance
  - certificat médical détaillé avec diagnostic
  - facture(s) originale(s) des frais médicaux et/ou hospitaliers ainsi que des frais de médicaments (ordonnances correspondantes comprises) qui font l'objet d'une demande de remboursement
  - preuve d'entrée en Suisse ou dans l'espace Schengen: passeport avec le cachet d'entrée sur le territoire, en son absence tickets ou billets de voyage (billet de train, d'avion, de bus, etc.); en l'absence d'un titre de transport, une attestation écrite de l'employeur
- 4.2 A la demande de Helvetic Assistance, la personne assurée doit accepter de se soumettre en tout temps à un contrôle médical effectué par le médecin-conseil de la compagnie.

### **5 Franchise et garantie de prise en charge des frais**

- 5.1 Franchise  
Pour chaque sinistre, une franchise de CHF 200.– est à la charge de la personne assurée.
- 5.2 Garantie de prise en charge des frais  
Helvetic Assistance n'accorde pas de garanties de prise en charge des frais ni de prestations en espèces à l'avance. La personne assurée reste le débiteur à l'égard des prestataires (médecin, hôpital, etc.).

## **C Assistance**

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

La somme d'assurance est illimitée.

### **2 Evénements et prestations assurés**

Pour pouvoir bénéficier des prestations Helvetic Assistance, l'assuré ou l'ayant droit doit informer immédiatement le centre d'appels d'urgence Helvetic Assistance de l'occurrence de l'événement assuré et demander son autorisation concernant d'éventuelles mesures d'assistance ou la prise en charge des coûts afférents. Le centre d'appels d'urgence Helvetic Assistance est disponible 24 heures sur 24 (les communications avec le centre d'appels d'urgence sont enregistrées).

**Téléphone +41 44 563 62 63**

Dans le cas de prestations médicales, seuls les médecins de Helvetic Assistance décident de la nature et du moment des mesures à prendre.

- 2.1 Rapatriement sur indication médicale  
Si l'assuré tombe gravement malade ou est grièvement blessé durant le voyage, Helvetic Assistance organise et prend en charge le rapatriement dans un centre hospitalier adapté au traitement du patient dans le pays d'origine de la personne assurée, dans la mesure où cela s'avère nécessaire du point de vue médical et sur la base des résultats médicaux.
- 2.2 Rapatriement du corps en cas de décès  
En cas de décès de la personne assurée au cours de son séjour ou durant le voyage, Helvetic Assistance prend en charge les frais de rapatriement de sa dépouille mortelle jusqu'à son dernier domicile permanent.
- 2.3 Frais de recherche et de secours  
Lorsque la personne assurée est portée disparue ou doit être secourue durant un voyage en Europe en raison d'une situation critique menaçant son intégrité physique, Helvetic Assistance prend en charge les frais de recherche et de secours nécessaires jusqu'à CHF 30'000.- par événement.

### **3 Evénements et prestations non assurés**

- 3.1 Absence d'accord de la part du centre d'appels d'urgence Helvetic Assistance  
Lorsque le centre d'appels d'urgence Helvetic Assistance n'a pas donné son accord préalable concernant les prestations.
- 3.2 Les accidents et maladies qui existaient déjà au moment de la conclusion de l'assurance, ainsi que leurs séquelles, leurs complications, leur aggravation ou une rechute, notamment aussi de maladies chroniques et récurrentes, et ce, qu'elles aient été connues ou non de l'assuré au moment de la conclusion de l'assurance.
- 3.3 Détections et traitements de maladies dentaires ou des maxillaires.
- 3.4 Détections et traitements d'états de fatigue et d'épuisement, ainsi que de maladies nerveuses ou psychiques.
- 3.5 Détections et traitements de cancers, examens de contrôle compris.
- 3.6 Examens de contrôle (check-up) généraux, gynécologiques ou pédiatriques.
- 3.7 Médicaments prophylactiques, somnifères, anxiolytiques, vitamines, médicaments homéopathiques, vaccins, pharmacie de voyage, amphétamines, hormones et médicaments pour faire baisser le taux de cholestérol.
- 3.8 Grossesse, avortement et accouchement ainsi que leurs complications et séquelles de méthodes contraceptives ou abortives.
- 3.9 Accidents survenus en conduisant un véhicule à moteur pour lequel l'assuré ne remplit pas les conditions légales d'immatriculation.
- 3.10 Accidents d'aviation quel que soit le type de l'appareil (activités aéronautiques, pilotage propre, etc.).

- 3.11 Accidents durant l'exercice d'une activité professionnelle manuelle.
- 3.12 Massages et soins wellness ainsi qu'opérations de chirurgie esthétique.

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

- 4.1 Pour pouvoir bénéficier des prestations Helvetic Assistance, l'assuré ou l'ayant droit doit informer immédiatement le centre d'appels d'urgence Helvetic Assistance de l'occurrence de l'événement assuré et demander son autorisation concernant d'éventuelles mesures d'assistance ou la prise en charge des coûts afférents (voir point C 2 des CGA).
- 4.2 Pour pouvoir bénéficier des prestations Helvetic Assistance, il convient de déclarer par écrit (déclaration de sinistre en ligne) l'événement assuré à l'adresse de contact indiquée au point A 10 des CGA:
  - police d'assurance
  - confirmation de réservation d'origine
  - documents ou attestations officielles qui prouvent la survenance de l'événement (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic)
  - En cas de frais de recherches ou de secours: facture originale de l'entreprise de sauvetage