

Conditions générales d'assurance (CGA)

Assurance voyage

Édition 2021, version 2

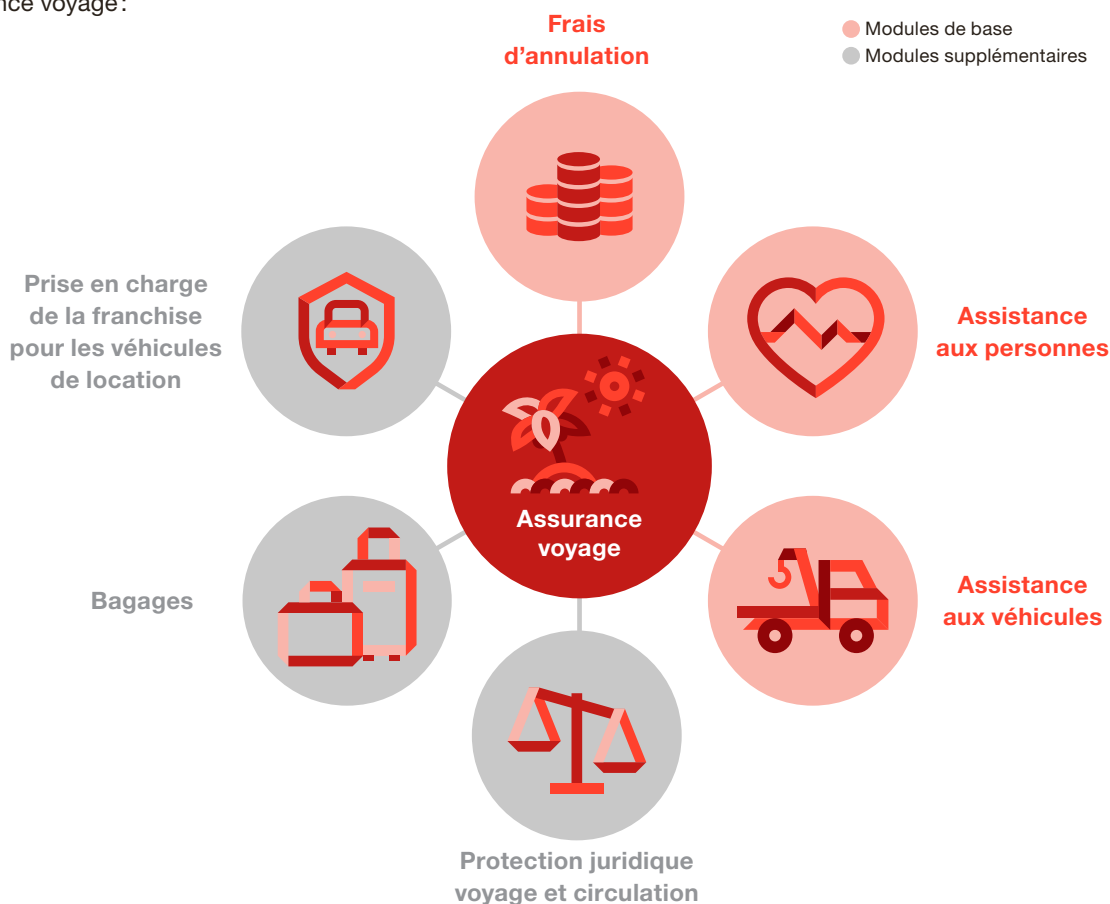
Informations importantes concernant le début de l'assurance

Les conditions générales d'assurance (CGA) énoncent l'ensemble de vos droits et obligations ainsi que les nôtres. Veuillez également tenir compte des éventuelles conditions supplémentaires ou particulières. Votre contrat d'assurance est par ailleurs régi par la loi sur le contrat d'assurance (LCA) ainsi que le droit suisse.

Différents modules

Plusieurs assurances sont mentionnées dans les présentes CGA. Pourquoi?

Notre assurance voyage est modulaire. Cela signifie que vous pouvez conclure plusieurs assurances en même temps. Elles sont toutes assurées dans le même contrat. Les modules suivants sont disponibles dans l'assurance voyage :



Il est possible que vous n'ayez souscrit que certains modules. Dans ce cas, seules s'appliquent les conditions des modules que vous avez souscrits. Vous pouvez ignorer les autres.

Forme grammaticale

Forme grammaticale du masculin

Pour des raisons de simplification, la forme grammaticale masculine est utilisée. Elle désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Forme directe

Toujours pour des raisons de simplification, nous utilisons les pronoms « vous » et « nous » dans le texte. Qui ces pronoms désignent-ils ?

- **Vous :** Vous, en tant que preneur d'assurance. Il désigne également les personnes assurées ainsi que les autres ayants droit.
- **Nous :** Désigne généralement Generali. C'est-à-dire nous, en tant que votre assureur. Les prestations de notre assurance voyage sont toutefois fournies par notre partenaire Europ Assistance. Exception : Dans le module H « Protection juridique voyage et circulation », il s'agit de notre filiale Fortuna Assurance de protection juridique.

Définitions

Il est important que vous et nous ayons la même compréhension d'un terme donné. Cela permet d'éviter tout malentendu. Les définitions suivantes s'appliquent au présent contrat.

Voyage	Un voyage a une durée maximale de 365 jours. Il comprend au moins une nuitée hors du domicile habituel. Ou le lieu de séjour est situé à plus de 30 km du domicile. Ces critères ne s'appliquent pas pour l'assistance aux véhicules.
Personne accompagnante au voyage	Une personne qui participe au même voyage.
Famille	Sont considérées comme membres de la famille les personnes suivantes : conjoints, concubins, enfants, parents, beaux-parents, enfants issus d'un autre mariage, grands-parents, frères et sœurs.
Enfants	Personnes ayant jusqu'à 25 ans révolus, à condition qu'elles n'exercent pas d'activité lucrative. Les apprentis et les étudiants ne sont pas considérés comme exerçant une activité lucrative.
Proches	<ul style="list-style-type: none">– Membres de la famille– Personnes vivant en ménage commun avec vous– Amis proches– Personnes responsables de l'accompagnement d'enfants mineurs ou de parents nécessitant des soins qui ne participent pas au voyage.
Animaux de compagnie	Chiens et chats uniquement.
Accident	Est réputé accident toute atteinte dommageable, soudaine et involontaire, portée au corps humain par une cause extérieure extraordinaire qui compromet la santé physique, mentale ou psychique ou qui entraîne la mort. La personne concernée ne peut donc pas voyager.
Maladie	Est réputée maladie toute atteinte à la santé physique, mentale ou psychique qui n'est pas due à un accident et qui exige un examen ou un traitement médical et provoque une incapacité de voyager. La personne concernée ne peut pas voyager en raison de sa maladie. Important : Si vous souffrez d'une maladie qui affecte votre santé mentale, vous devez être sous traitement psychiatrique. Votre psychiatre traitant doit confirmer que vous êtes dans l'incapacité de voyager. En ce qui concerne les maladies chroniques ou récurrentes, seuls les cas d'aggravation inattendue et soudaine sont couverts.
Maladies chroniques	Vous souffrez d'une maladie chronique ou récurrente. Au moment de la réservation ou du départ, votre état de santé est jugé acceptable pour voyager. Vous devez annuler, écourter ou prolonger le voyage. La couverture d'assurance ne s'applique que si votre maladie s'aggrave soudainement de manière significative et qu'un médecin l'a confirmé dans un certificat médical. Ou si vous avez une rechute inattendue ou que vous décédez.

Panne	<p>La panne doit être soudaine et imprévisible. Le moyen de transport ne peut plus poursuivre sa route jusqu'à la destination. Ou bien il est trop dangereux de continuer. Le terme « panne » désigne tout défaut matériel d'ordre mécanique ou électronique. En raison de ce défaut, vous devez amener le véhicule dans un garage ou un atelier pour le faire réparer (dépannage ou remorquage). Le droit au service de dépannage est également couvert dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">- Vous avez oublié les clés du véhicule dans celui-ci.- Vous avez perdu les clés du véhicule.- Vous avez un pneu crevé.- Vous avez utilisé un carburant non conforme.- Vous êtes en panne de carburant ou le carburant a gelé (y compris les batteries). <p>Par « panne », nous entendons également toute défaillance due à :</p> <ul style="list-style-type: none">- une collision- un accident- un vol ou une tentative de vol- un incendie- une explosion- un acte de vandalisme- un événement naturel
Événements exceptionnels	<ul style="list-style-type: none">- Guerre, émeutes, troubles civils, révolutions ou révoltes- Actes de terrorisme- Représailles- Grèves- Éruptions volcaniques- Tremblements de terre à l'étranger- Feu : incendie, action soudaine et accidentelle de la fumée, explosion, implosion et foudre. Les dommages subis par les choses exposées à un feu utilitaire ou à la chaleur comme les dommages de roussissement sont également assurés- Événements naturels : hautes eaux, inondations, tempêtes (vent d'au moins 75 km/h renversant des arbres ou découvrant des toitures dans le voisinage des choses assurées), grêle, avalanche, pression de la neige, éboulement de rochers, chutes de pierres, glissement de terrain- Conditions météorologiques locales- Destination de voyage déconseillée par le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) ou un autre service officiel. Le DFAE ne doit pas avoir déconseillé la destination du voyage au moment de la réservation. <p>Un service officiel doit confirmer les événements exceptionnels au lieu de destination ou sur le trajet du voyage.</p> <p>La période de chaque événement de sinistre prend fin 60 jours après la survenance de l'événement. Le droit aux prestations prend fin le 61^e jour après l'événement.</p>
Services officiels	<p>Il s'agit des organes gouvernementaux officiels. Par exemple, le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) ou l'Office fédéral de la santé publique (OFSP).</p>
Moyens de transport publics	<p>Sont considérés comme moyens de transport 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.</p>
CDW	<p>CDW signifie Collision Damage Waiver. Il s'agit d'un autre nom pour désigner le module J « Prise en charge de la franchise pour les véhicules de location (CDW) ».</p>

Table des matières

A	Aperçu des prestations	6
B	Dispositions communes	8
B1	Base du contrat, début et durée de l'assurance, domicile	8
B2	Prestataires	8
B3	Adaptations unilatérales du contrat	8
B4	Résiliation en cas de sinistre	8
B5	Paiement et remboursement des primes	8
B6	Frais	9
B7	Obligations	9
B8	Communications	9
B9	Cession de créances	9
B10	For	9
B11	Bases légales complémentaires	9
B12	Protection des données	9
B13	Sanctions économiques, commerciales et financières	9
B14	Prescription	9
B15	Validité territoriale	9
B16	Prestations assurées	10
B17	Quelle responsabilité excluons-nous ?	10
B18	Assurance multiple et subsidiarité : quelle assurance s'applique en premier ?	10
C	Exclusions générales	10
D	Prestations de service	11
D1	Informations concernant la destination de voyage	11
D2	SOS – Assistance à domicile	11
D3	Assistance en cas de perte ou de vol des documents de voyage ou du téléphone pendant le voyage	11
D4	Soutien psychologique par téléphone	11
D5	Assistance en cas de modifications imprévues du voyage	11
D6	Service de traduction et d'interprétariat	11
E	Frais d'annulation	12
E1	Événements assurés	12
E2	Événements non assurés	12
E3	Prestations assurées	13
F	Assistance aux personnes	13
F1	Événements assurés	13
F2	Événements non assurés	15
F3	Prestations assurées	15
G	Assistance aux véhicules	18
G1	Véhicules assurés	18
G2	Véhicules non assurés	18
G3	Événements assurés	18
G4	Événements non assurés	18
G5	Prestations assurées	18

H	Protection juridique voyage et circulation	20
H1	Généralités	20
H2	Domaines assurés	20
H3	Limitations de couverture	20
H4	Prestations assurées	20
H5	Prestations non assurées	21
H6	Règlement économique	21
H7	Même événement	21
I	Assurance bagages	21
I1	Choses assurées	21
I2	Choses non assurées	21
I3	Événements assurés	22
I4	Événements non assurés	22
I5	Prestations assurées	22
J	Prise en charge de la franchise pour les véhicules de location (CDW)	22
J1	Véhicules de location assurés	22
J2	Véhicules de location non assurés	22
J3	Événements assurés	23
J4	Événements non assurés	23
J5	Prestations assurées	23
K	En cas de sinistre	23
K1	Déclaration d'un sinistre	23
K2	Procédure en cas de sinistre	23
K3	Vos obligations en cas de sinistre	23

A Aperçu des prestations

Vous pouvez voir ici un aperçu de tous les modules, des garanties et des plafonds des montants couverts.

Modules	Durée	Montant couvert en CHF
Frais d'annulation		
Annulation du voyage et départ retardé		
Assurance individuelle		50 000 par événement
Assurance familiale		100 000 par événement
Frais de pension pour votre animal domestique		500 par événement
Assistance aux personnes		
Assistance médicale		
Opérations de recherche		50 000 par personne
Opérations de sauvetage		Illimitée
Transport d'urgence		Illimitée
Retour anticipé ou retardé en raison d'un rapatriement		
Rapatriement par avion sanitaire/ aviation médicale/ ambulance		Illimitée
Rapatriement sous assistance de personnel spécialisé		Illimitée
Rapatriement sans assistance de personnel spécialisé		Illimitée
Rapatriement en cas de décès		Illimitée
Frais de guérison à l'étranger		250 000 par personne
Frais supplémentaires		
En cas de décès		5 000 par personne
Partie non utilisée du voyage		Arrangement de voyage par personne
Retour retardé		2 000 par personne
Voyage de remplacement		Arrangement de voyage par événement
Accompagnement d'enfants mineurs jusqu'au domicile		Illimitée
Récupération du véhicule (rapatriement)		5 000 par événement
Frais de visite		3 000 par événement
Frais supplémentaires suite à un événement médical		1 000 par personne
Assistance voyage		
Retour anticipé		
Moyen de transport		2 000 par personne
Hébergement et repas		2 000 par personne
Partie non utilisée du voyage		Arrangement de voyage par événement
Retour retardé		
Moyen de transport		2 000 par personne
Hébergement et repas		2 000 par personne
Retour temporaire		
Moyen de transport		2 000 par personne
Correspondance manquée		3 000 par événement
Moyen de transport		
Hébergement et repas		
Détérioration de l'hébergement de voyage		
Hébergement et repas		1 000 par personne
Perte de médicaments vitaux		
Réexpédition de médicaments		200 par événement
Moyen de transport		1 000 par personne
Hébergement et repas		1 000 par personne
Perte des documents de voyage		
Moyen de transport		1 000 par personne
Hébergement et repas		2 000 par personne

Assistance aux véhicules

Prestations d'assistance et de dépannage 24 h/24

Dépannage et remorquage

En Suisse et à l'étranger

Dépannage sur le lieu du sinistre et remorquage du véhicule jusqu'au garage 2000 par événement

Défaillance du véhicule

Attente de la fin des réparations

En Suisse

Frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) 1 nuit par événement 150 par personne

À l'étranger

Frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) jusqu'à 5 nuits par événement 150 par personne

Véhicule de location jusqu'à 5 jours par événement

Votre poursuite du voyage et votre retour

En Suisse

Transports publics

Véhicule de location 24 heures par événement

À l'étranger

Transports publics

Véhicule de location 48 heures par événement

Récupération de votre véhicule

En Suisse

Transports publics

Véhicule de location 24 heures par événement

À l'étranger

Transports publics

Véhicule de location 48 heures par événement

Rapatriement de votre véhicule

En Suisse 1000 par événement

À l'étranger

Rapatriement en Suisse Valeur actuelle du véhicule par événement

Destruction du véhicule Valeur actuelle du véhicule par événement

Frais de stationnement

En Suisse et à l'étranger 250 par événement

Frais d'expertise à l'étranger 250 par événement

Envoi de pièces de rechange à l'étranger 250 par événement

Protection juridique voyage et circulation

Contentieux dans des litiges assurés 250 000 par événement

Assurance bagages

Frais de réparation et/ou de remplacement

Assurance individuelle 3000 par événement (Franchise: 200)

Assurance familiale 5000 par événement (Franchise: 200)

Achats de remplacement impératifs (à partir de 4 h de retard d'acheminement des bagages) 1000 par personne / max. 2000 par événement

Prise en charge de la franchise pour les véhicules de location (CDW)

Prise en charge de la franchise 10 000 par événement

B Dispositions communes

Les dispositions communes s'appliquent à tous les modules de votre assurance voyage. Et ce, quels que soient les modules que vous avez choisis.

B1 Base du contrat, début et durée de l'assurance, domicile

Que comprend le contrat ?

Plusieurs assurances sont mentionnées dans votre police. Elles appartiennent toutes à un seul contrat.

Vos droits et obligations ainsi que les nôtres sont énoncés dans les documents suivants :

- Police d'assurance
- Conditions générales d'assurance : dispositions communes et dispositions spécifiques à chaque assurance
- Éventuellement d'autres documents, comme les conditions supplémentaires et les conditions particulières

Quand le contrat est-il valable ?

Début du contrat : L'assurance est valable à compter de la date indiquée dans la police. Nous avons toutefois le droit de refuser votre proposition d'assurance.

Fin du contrat : Le début et la fin du contrat d'assurance sont mentionnés dans la police. Si vous ou nous ne résilions pas, l'assurance sera reconduite tacitement pour un an à la fin de chaque période. Le contrat peut être résilié pour la fin de la troisième année ou de chacune des années suivantes, même s'il a été conclu pour une durée plus longue. Le contrat peut être résilié à tout moment pour un juste motif. Le préavis de résiliation doit être donné trois mois à l'avance par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte. La résiliation est valable si elle parvient au destinataire au plus tard le jour qui précède le début du délai de trois mois. Si le contrat est conclu pour une durée inférieure à un an, il n'est pas prolongé automatiquement et prend fin à l'issue de la durée convenue.

Qui est assuré ?

Vous êtes assuré en tant que preneur d'assurance si vous avez un domicile en Suisse. En cas de départ à l'étranger, l'assurance cesse à la fin de l'année d'assurance ou immédiatement à votre demande.

Il existe deux types de contrat : l'assurance individuelle et l'assurance familiale.

1. Assurance individuelle

Sont assurés :

- vous en tant que personne seule.
- les mineurs qui ne vivent pas en ménage commun avec vous. **Condition :** Les mineurs doivent voyager avec vous, sans être accompagnés de leurs parents. Vous êtes responsable des mineurs pendant le voyage.

2. Assurance familiale

Sont assurés :

- vous en tant que personne seule.
- les personnes vivant en ménage commun avec vous.

- vos enfants qui ne vivent pas en ménage commun avec vous.
- les mineurs qui ne vivent pas en ménage commun avec vous. **Condition :** Les mineurs doivent voyager avec vous, sans être accompagnés de leurs parents. Vous êtes responsable des mineurs pendant le voyage.

B2 Prestataires

Les prestations d'assistance sont fournies par Europ Assistance (Suisse) SA (Europ Assistance), sise Avenue Perdttemps 23, 1260 Nyon, pour le compte de Generali Assurances Générales SA (Generali), sise Avenue Perdttemps 23, 1260 Nyon.

La protection juridique est fournie par Fortuna Compagnie d'Assurance de Protection Juridique SA (Fortuna), qui a son siège Soodmattenstrasse 2, 8134 Adliswil.

B3 Adaptations unilatérales du contrat

Generali a le droit d'adapter de manière unilatérale le contrat d'assurance

- en cas de modifications de lois sur lesquelles se fondent les dispositions du contrat d'assurance ou
- en cas de modifications de la jurisprudence suprême ou de la pratique administrative de la FINMA concernant directement le contrat d'assurance.

En outre, Generali peut augmenter ou réduire les primes, les franchises, les délais de carence et les limites d'indemnité en fonction de l'évolution des coûts du présent produit d'assurance (p. ex. augmentation des taxes dans le trafic des paiements).

Afin de pouvoir adapter le contrat, Generali doit vous communiquer les modifications au plus tard 25 jours avant la fin de l'année d'assurance en cours. Si vous n'êtes pas d'accord avec ces modifications, vous pouvez résilier le contrat pour la fin de l'année d'assurance en cours. Si Generali ne reçoit pas la résiliation au plus tard le dernier jour de l'année d'assurance en cours, les modifications sont considérées comme acceptées.

Si les révisions du contrat sont en votre faveur (p. ex. réduction des primes ou des franchises, etc.), vous ne pouvez faire valoir aucun motif de résiliation.

B4 Résiliation en cas de sinistre

Après chaque sinistre pour lequel nous fournissons des prestations, nous pouvons résilier le contrat au plus tard au moment du versement de l'indemnisation. Vous pouvez résilier le contrat au plus tard quatorze jours après que nous vous avons informé du versement. En cas de résiliation du contrat, par vous-mêmes ou par nos soins, la couverture d'assurance prend fin quatorze jours après la notification de la résiliation.

B5 Paiement et remboursement des primes

Paiement : Sauf convention contraire, la prime est fixée par année d'assurance. Vous devez nous la payer à la date indiquée dans la police d'assurance. La première prime, y compris le droit de timbre, est due lorsque vous recevez la police. Si la couverture d'assurance commence plus tard, la prime n'est due qu'à ce moment.

Remboursement: Si le contrat est résilié, par vous ou par nos soins, avant la fin de l'année d'assurance, nous vous rembourserons une partie de la prime payée. Le montant du remboursement correspond à la période d'assurance non encore écoulée. Nous ne demanderons aucun paiement arrivant à échéance ultérieurement.

Vous n'avez pas droit au remboursement de la prime si

- nous avons fourni la prestation d'assurance et qu'il n'existe ensuite plus de risque ou si
- vous résiliez le contrat à la suite d'un dommage partiel durant l'année qui suit sa conclusion.

B6 Frais

Si vous ne payez pas vos factures, nous vous facturons des frais de rappel. Generali peut mandater un prestataire de services de recouvrement pour l'encaissement des primes. Ce prestataire peut facturer des frais supplémentaires.

Generali peut prélever pour votre contrat des frais pour des prestations de services spéciales et des frais administratifs. Il peut notamment s'agir de frais dus au paiement de la prime à un guichet postal ou du nouvel envoi de documents déjà envoyés. Vous pouvez consulter notre règlement relatif aux frais sur generali.ch/fr/ais.

B7 Obligations

Les personnes assurées (le preneur d'assurance et les ayants droit) ont un devoir de diligence. Les assurés doivent prendre les mesures recommandées par les circonstances pour protéger les choses assurées contre les risques couverts. Pour certaines assurances, il existe des obligations spécifiques indiquées dans le contrat. Les assurés doivent également s'y conformer.

Si les assurés enfreignent par leur propre faute les prescriptions ou obligations légales ou contractuelles, nous pouvons réduire ou supprimer l'indemnité. Si les assurés enfreignent leurs obligations, nous réduisons l'indemnité proportionnellement à la survenance ou à l'ampleur du dommage qui résulte de leur comportement. Si les assurés prouvent que leur comportement n'a pas influencé la survenance ou l'ampleur du dommage, nous ne réduisons pas l'indemnité.

B8 Communications

Messages à Generali:

Vous pouvez adresser tous les messages et communications aux agences de renseignements suivantes:

- Internet: generali.ch/adresse
- Par courrier: Generali Assurances Générales SA
Soodmattenstrasse 2
8134 Adliswil

Communications messages de Generali:

Pour qu'elles soient juridiquement valables, Generali envoie ses communications aux dernières coordonnées du preneur d'assurance dont elle a eu connaissance.

B9 Cession de créances

Si nous fournissons des prestations que vous pouvez également réclamer à un tiers, vous devez conserver ces créances

et nous les remettre. Cela s'applique également pour les billets, bons, etc. non utilisés.

B10 For

Les tribunaux suivants sont compétents pour les litiges concernant le présent contrat:

- le tribunal de votre lieu de domicile ou du lieu de domicile de l'ayant droit en Suisse
- le tribunal du siège de la compagnie d'assurance concernée
- le tribunal du lieu où est située la chose assurée, pourvu qu'il se trouve en Suisse.

B11 Bases légales complémentaires

Outre ces dispositions, le droit suisse s'applique, notamment la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA), la loi sur la surveillance des assurances (LSA) et l'ordonnance sur la surveillance (OS).

B12 Protection des données

Nous traitons vos données personnelles dans le respect de toutes les dispositions applicables de la législation sur la protection des données. Des informations détaillées sur le traitement figurent dans nos informations sur la protection des données. La version actuellement en vigueur peut être consultée en tout temps sur www.generali.ch/fr/protectiondesdonnees.

B13 Sanctions économiques, commerciales et financières

En présence de sanctions économiques, commerciales ou financières légalement applicables qui s'opposent au présent contrat d'assurance, aucune couverture d'assurance ou autre prestation de Generali n'est accordée en vertu de ce contrat. Cela vaut indépendamment de toutes dispositions contractuelles contraires. En particulier, Generali ne sera pas tenue de payer des dommages et intérêts ou de fournir tout autre service dans le cadre du présent contrat si, de ce fait, Generali enfreint des sanctions commerciales ou économiques, des lois ou règlements, des interdictions, des restrictions ou des résolutions de l'ONU, de l'UE, de l'UK, des États-Unis et/ou de la Suisse (par exemple, conformément à la LEmb, la liste complète des personnes, sociétés et organisations sanctionnées du Secrétariat d'État à l'économie SECO). La liste actuelle des dispositions relatives aux sanctions est disponible sur le site generali.ch/sanctions ou auprès du service clientèle.

B14 Prescription

Les créances qui dérivent du contrat se prescrivent par cinq ans à dater du fait d'où naît l'obligation de prestation.

B15 Validité territoriale

L'assurance et les prestations de service sont valables dans le monde entier. Si un autre champ d'application est mentionné dans les modules d'assurance individuels, c'est celui-ci qui s'applique.

Assistance aux personnes

Nous prenons en charge les frais de guérison dans le monde entier, sauf en Suisse.

Assistance aux véhicules

Les prestations de services d'assistance sont assurées dans tous les pays signataires de l'accord sur la « Carte d'assurance internationale », y compris le Kosovo. La couverture est valable pour le transport maritime si le lieu d'embarquement et de débarquement se trouve dans la zone de validité territoriale.

Protection juridique voyage et circulation

Sont assurés les litiges qui surviennent dans un pays :

- dans lequel une procédure conforme à l'État de droit est garantie.
- dans lequel se situe également le for.
- qui est intégralement classé comme « libre » au moment de la demande, selon l'indice « Freedom in the World » de Freedom House (freedomhouse.org).

B16 Prestations assurées

Les prestations sont décrites dans la section A « Aperçu des prestations ».

B17 Quelle responsabilité excluons-nous ?

Nous ne sommes pas responsables si nous ne sommes pas en mesure de fournir les prestations ou ne pouvons les fournir qu'à une date ultérieure en raison d'un cas de force majeure ou des événements suivants :

- Guerre civile ou conflit international
- Instabilité politique

- Insurrection populaire
- Émeutes
- Actes de terrorisme
- Chantage
- Restrictions à la libre circulation des personnes et des biens
- Grèves
- Explosions
- Catastrophes naturelles
- Fission d'un noyau atomique

B18 Assurance multiple et subsidiarité : quelle assurance s'applique en premier ?

1. En cas d'assurance multiple (facultative ou obligatoire), nous fournissons les prestations à titre subsidiaire, sous réserve d'une clause équivalente dans l'autre contrat. Le cas échéant, ce sont les dispositions légales relatives à l'assurance multiple qui s'appliquent.

2. Si, dans le cas d'une assurance multiple, une demande de prestation dépasse la couverture de l'autre assurance, notre couverture d'assurance s'applique uniquement pour la partie des prestations qui dépasse celle de l'autre assurance. En cas de frais de guérison à l'étranger, nous ne fournissons que des prestations complémentaires aux assurances sociales légales (LAA et LAMal). **Important :** Le point 2 ne s'applique pas pour le module H « Protection juridique voyage et circulation ».

C Exclusions générales

Ces exclusions s'appliquent à tous les modules de votre assurance voyage. Et ce, quels que soient les modules que vous avez choisis.

- Les événements qui se sont déjà produits au moment de la conclusion du contrat, de la réservation de l'arrangement ou du départ. Ou vous saviez ou auriez dû savoir, au moment de la conclusion, de la réservation ou du départ, que les événements se produiraient.
- Les événements relatifs à une guerre, des émeutes, une révolution, des troubles civils, un enlèvement ou une révolte si vous y avez participé activement.
- Vous provoquez l'événement en participant à :
 - des compétitions, courses, rallyes ou entraînements avec des véhicules à moteur ou des bateaux.
 - des compétitions ou entraînements dans des sports professionnels ou extrêmes.
 - des expéditions.
 - des entreprises téméraires (témérité) où vous savez sciemment que vous vous exposez à un danger particulièrement grand.
- Vous provoquez l'événement parce que vous ne respectez pas des règles légales, par exemple si vous conduisez un véhicule à moteur ou un bateau sans le permis de conduire nécessaire. Ou si vous n'êtes pas accompagné de la personne requise par la loi.
- Vous provoquez l'événement parce que vous agissez de manière délibérée et avec une négligence grave. Ou parce que vous ne faites pas ce que vous devriez faire. Ou parce que vous ne respectez pas le devoir de diligence généralement admis.
- Vous provoquez l'événement parce que vous êtes sous l'emprise de l'alcool ou que vous avez pris des drogues ou des médicaments.
- Vous provoquez l'événement parce que vous avez délibérément commis ou tenté de commettre un crime.
- Vous provoquez l'événement en vous suicidant, en vous automutilant ou en tentant de le faire.
- Les événements qui se produisent en raison d'une modification de la structure de noyaux atomiques ou d'une contamination radioactive (quelle qu'en soit la cause).
- Les événements qui se produisent parce qu'un voyage ne peut avoir lieu. La raison de cette situation est liée à des mesures qui restreignent la libre circulation des personnes et des biens dans des cas particuliers. Ou des mesures prises par un ou plusieurs États. Ou un autre événement de force majeure.
- Les événements liés aux épidémies et pandémies décrétées par les autorités, événements similaires ainsi que les quarantaines, les contaminations biologiques ou chimiques et rayonnements radioactifs qui en découlent, quelle que soit la cause de ces événements.
- Les événements qui se produisent à cause d'un tremblement de terre en Suisse.

- Les événements qui se déroulent dans des pays ou des régions vers lesquels le DFAE déconseille de voyager au moment de la réservation.
- Les événements qui se produisent en raison d'un grounding de la compagnie aérienne. Ou parce que la compagnie aérienne ou le voyageur a déposé le bilan.
- Les voyages d'affaires. **Important:** Si vous combinez des activités privées avec un voyage d'affaires, nous fournissons les prestations pour les parties de la réservation qui font partie du voyage privé ou des activités privées.
- Toutes les activités commerciales ou si vous transportez des personnes, des marchandises ou des animaux contre rémunération.
- Les quotes-parts et franchises pour les autres assurances sauf pour le module J « Prise en charge de la franchise pour les véhicules de location (CDW) ».
- Les frais pour les personnes accompagnantes au voyage qui ne font pas partie du cercle des assurés.
- Les dépenses et les mesures que nous n'avons pas ordonnées ou approuvées.

D Prestations de service

Nos prestations de service sont toujours incluses dans votre assurance. Et ce, quels que soient les modules que vous avez choisis. Avec ces prestations, nous sommes à votre disposition en cas de questions et d'urgences dans le cadre de votre voyage assuré – avant et pendant le voyage.

D1 Informations concernant la destination de voyage

Conseils et informations pour les humains et les animaux :

- Vaccins et documents de voyage nécessaires
- Formalités frontalières, monnaie et taux de change, situation politique actuelle, maladies infectieuses, épidémies et maladies animales

D2 SOS – Assistance à domicile

Votre domicile est-il exposé à une situation d'urgence ou à une menace potentielle au cours de votre voyage? Par exemple, un cambriolage, un incendie ou un dégât des eaux? Le cas échéant, nous vous apportons notre soutien et vous aidons à remédier à la situation d'urgence ou dangereuse. Nous pouvons notamment organiser la venue d'un technicien. Notez toutefois que les frais engagés pour remédier à la situation d'urgence ou dangereuse sont à votre charge.

D3 Assistance en cas de perte ou de vol des documents de voyage ou du téléphone pendant le voyage

En cas de perte de documents de voyage, de pièces d'identité, de cartes de crédit, de billets de voyage ou d'un téléphone, nous vous mettons en contact avec le fournisseur ou l'émetteur correspondant. Nous ne prenons pas en charge les frais encourus pour les dommages causés par la perte ou le vol.

D4 Soutien psychologique par téléphone

Si vous subissez un traumatisme psychologique pendant votre voyage, nous proposons un soutien psychologique par téléphone pour vous-même et toutes les personnes assurées. À votre demande, nous pouvons vous communiquer les coordonnées de psychologues compétents en Suisse. Ces événements peuvent être, par exemple, un accident, une blessure corporelle ou une tentative de blessure corporelle, le décès d'un membre de la famille, un attentat ou une catastrophe naturelle.

D5 Assistance en cas de modifications imprévues du voyage

Il peut arriver qu'un événement imprévisible se produise pendant votre voyage. Par exemple, une grève, un enlèvement, un accident, ou encore que vous tombiez malade. Si un transport ou un rapatriement n'est pas jugé nécessaire selon l'assistance médicale ou l'assistance voyage, nous nous chargeons de modifier toutes les réservations de vols et d'hôtels à votre demande et selon vos instructions. Vous devez payer le vol et l'hôtel ainsi que le coût des modifications apportées au voyage.

D6 Service de traduction et d'interprétariat

Avez-vous besoin d'un traducteur ou d'un interprète pendant votre voyage? Le cas échéant, nous pouvons, à votre demande, vous mettre en contact avec un service correspondant en Suisse et à l'étranger. Vous devez payer les frais de traduction ou d'interprétariat.



E Frais d'annulation

Vous devez annuler ou retarder votre voyage. Cela engendre des coûts. Dans le cas de certains événements, nous vous remboursons les frais d'annulation et autres frais avant le voyage. Veuillez toutefois noter que nous ne payons cette prestation que si l'événement assuré survient après que vous ayez réservé votre voyage.

Important: Vous payez un prix donné pour votre voyage. Nous payons au maximum le prix que vous avez déjà payé pour le voyage, mais pas plus que le montant assuré.

E1 Événements assurés

Vous devez annuler votre voyage (annulation) ou le retarder (départ retardé). Les événements suivants sont alors assurés :

1. Maladie, accident, complications graves pendant la grossesse, localisation inconnue, décès

Les événements suivants sont assurés :

- Vous tombez malade ou avez un accident.
- Vous êtes enceinte et de graves complications surviennent.
- Vous êtes porté disparu.
- Vous mourrez.

La couverture d'assurance est valable également si ces événements surviennent pour :

- l'un de vos proches.
- une personne qui vous remplace sur votre lieu de travail.
- une personne qui vous accompagne pendant le voyage et qui a réservé le même voyage (personne accompagnante au voyage).

2. Vous devez rester à la maison

Votre animal ou celui de votre personne accompagnante au voyage tombe malade, a un accident ou meurt. **Condition:** Votre présence ou celle de la personne accompagnante au voyage sur les lieux est impérative.

3. Maladie chronique

Vous souffrez d'une maladie chronique. Votre maladie s'aggrave de manière soudaine et inattendue. Vous devez annuler ou reporter votre voyage. Cet événement n'est assuré que si votre médecin confirme l'aggravation imprévue dans un certificat médical. Votre état de santé devait être stable et vous deviez être apte à voyager au moment où vous avez réservé le voyage.

4. Sur le lieu de travail

Les événements suivants sont assurés :

- Vous perdez votre emploi après avoir réservé le voyage.
- Vous commencez un nouvel emploi de façon inopinée. Vous ne saviez pas que vous alliez changer d'emploi au moment où vous avez réservé le voyage. **Important:** Une promotion n'est pas considérée comme un nouvel emploi.
- Votre remplaçant perd soudainement son emploi après que vous ayez réservé le voyage. **Condition:** Votre présence sur les lieux est impérative.

5. Événements exceptionnels

Vous devez annuler ou reporter votre voyage en raison d'un événement exceptionnel. De tels événements sont assurés. **Condition:** Un organisme officiel doit avoir confirmé l'événement et celui-ci doit survenir après la réservation du voyage.

6. Départ en voyage

Les événements suivants sont assurés :

- Vous vous rendez en transports publics au point de départ (exemple gare, port ou aéroport) de votre voyage. Le moyen de transport est annulé ou en retard.
- Vous voyagez en véhicule privé ou en taxi au point de départ (exemple gare, port ou aéroport) de votre voyage. Le véhicule privé ou le taxi tombe en panne ou est immobilisé suite à un accident de la circulation.

Condition: Dans le cadre d'une correspondance manquée, cela n'est valable que si vous aviez prévu suffisamment de temps pour l'effectuer et que vous n'interrompez pas votre trajet par des séjours intermédiaires.

7. Vol, incendie, événements naturels

Les événements suivants sont assurés :

- Quelqu'un vole vos documents personnels dont vous avez absolument besoin pour le voyage. Et vous n'avez pas assez de temps pour remplacer les documents.
- Quelqu'un cambriole votre domicile. Ou un événement naturel, un incendie ou un dégât des eaux endommage gravement votre domicile. **Condition:** Votre présence sur les lieux est impérative.

8. Devoirs en tant que citoyen – Convocation

- Vous recevez de manière soudaine et inattendue une convocation pour un service public d'un État, par exemple un ordre de marche, une convocation en tant que personnel spécialisé dans des situations de catastrophe, etc. Vous n'étiez pas au courant de cette convocation au moment où vous avez réservé le voyage.
- Vous recevez de manière soudaine et inattendue une convocation et devez témoigner en tant que témoin devant un tribunal. **Important:** La date du procès doit tomber pendant la période de votre voyage. Vous n'étiez pas au courant de la date du procès au moment où vous avez réservé le voyage.

E2 Événements non assurés

1. Maladies chroniques ou récurrentes

Vous souffrez d'une maladie chronique ou récurrente. Vous saviez, au moment de la réservation, que votre condition était susceptible de s'aggraver. Ou votre état de santé n'était pas stable au moment du départ.

2. Traitement médical ou opération

Vous devez annuler votre voyage en raison d'un problème de santé. L'affection est une complication ou une conséquence d'un traitement médical ou d'une intervention chirurgicale. Ceux-ci étaient déjà prévus au moment de la réservation.

3. Maladie ou blessure d'accident non encore guérie

Vous êtes malade ou avez eu un accident. Ou vous avez subi une opération ou une intervention médicale. Vous n'êtes pas encore en bonne santé au moment de la réservation et jusqu'à la date du voyage et les séquelles de l'accident, de l'opération et de l'intervention chirurgicale ne sont pas encore guéries.

4. Annulations et modifications du voyage ou du programme

Votre voyageur, un organisateur, un prestataire ou une société de transport annule le voyage ou le programme réservé, modifie l'itinéraire ou planifie le voyage ou le programme d'une façon erronée. **Important:** L'événement n'est pas non plus assuré si une autorité exige l'annulation ou des modifications.

5. Maison de vacances, propriété partagée (timesharing), jet privé dont vous êtes propriétaire

Les frais liés à des séjours dans votre propre maison de vacances ou dans votre propriété partagée (timesharing) et les frais de voyage en jet privé.

Veillez noter: Il existe d'autres exclusions. Veuillez vous reporter à la section « Exclusions générales ».

E3 Prestations assurées

Nous fournissons les prestations suivantes en cas d'événement assuré:

Les sommes d'assurance et les limitations applicables sont indiquées à la section A « Aperçu des prestations ».

1. Annulation du voyage – vous ne pouvez pas partir en voyage

Nous prenons en charge les frais d'annulation de votre voyage si vous ne pouvez pas partir en raison d'un événement assuré.

F Assistance aux personnes

Vous devez rentrer plus tôt ou plus tard que prévu ou interrompre votre voyage. Ou il y a des problèmes avec la suite de votre voyage. Dans les cas suivants, nous vous assistons dans l'organisation des démarches et prenons en charge les frais encourus.

F1 Événements assurés

Avec l'assistance aux personnes, vous êtes assuré contre les événements qui surviennent pendant votre voyage. La couverture d'assurance comprend une assistance médicale et une assistance voyage.

F1.1 Assistance médicale

Les événements suivants sont assurés:

1. Maladie, accident, complications graves pendant la grossesse, localisation inconnue, décès

- Vous tombez malade ou avez un accident.
- Vous êtes enceinte et de graves complications surviennent.

Nous prenons également en charge le coût des activités à destination que vous avez réservées et payées et que vous n'avez pas pu utiliser. Par exemple, les séjours linguistiques, les billets d'entrée, les cours, les locations, etc. **Condition:** Vous n'avez jamais utilisé ces billets.

2. Départ en voyage retardé – vous ne pouvez commencer votre voyage que plus tard

Vous commencez votre voyage plus tard que prévu en raison d'un événement assuré. Nous prenons alors en charge le montant correspondant à la partie du voyage que vous n'avez pas pu effectuer. Nous prenons également en charge les frais d'annulation des activités à destination que vous avez réservées et payées et que vous n'avez pas pu utiliser. Par exemple, les séjours linguistiques, les billets d'entrée, les cours, les locations, etc. **Condition:** Vous n'avez jamais utilisé ces billets.

Remboursement: Nous prenons en charge l'annulation d'un voyage et le départ retardé jusqu'aux montants maximums indiqués dans l'aperçu des prestations. Cela correspond à un maximum de CHF 50 000.– par événement pour l'assurance individuelle et de CHF 100 000.– par événement pour l'assurance familiale.

3. Frais de pension pour votre animal domestique

Vous avez convenu avec une personne qu'elle s'occupe de votre animal pendant votre voyage. La personne tombe avant le voyage soudainement malade, a un accident ou meurt. Elle n'est pas en mesure de s'occuper de votre animal. Votre animal doit donc aller dans une pension. Nous prenons en charge les frais de pension pour votre animal. Nous prenons en charge un maximum de CHF 500.– par événement.



- Vous souffrez d'une maladie chronique qui s'aggrave de façon inattendue.
- Vous êtes porté disparu.
- Vous mourrez.

Important: Vous souffrez d'une maladie chronique ou récurrente. Votre maladie s'aggrave de manière soudaine et inattendue. Vous devez interrompre, abrégé ou prolonger le voyage. Cet événement n'est assuré que si votre médecin confirme l'aggravation imprévue dans un certificat médical. Votre état de santé devait être stable et vous deviez être apte à voyager au moment où vous avez réservé le voyage ou lorsque vous avez commencé le voyage.

F1.2 Assistance voyage

F1.2.1 Retour anticipé

Vous devez rentrer plus tôt que prévu de votre voyage. Les événements suivants sont assurés :

1. Maladie, accident, complications graves pendant la grossesse, localisation inconnue, décès

- L'un de vos proches tombe malade ou a un accident.
- L'une de vos proches est enceinte et de graves complications surviennent.
- L'un de vos proches souffre d'une maladie chronique qui s'aggrave de façon inattendue.
- L'un de vos proches est porté disparu.
- L'un de vos proches meurt.

La couverture d'assurance est également valable pour vous si ces événements surviennent pour :

- une autre personne qui vous accompagne pendant le voyage (personne accompagnante au voyage) et qui ne fait pas partie du cercle des assurés.
- une personne qui vous remplace sur votre lieu de travail.

2. Dommages matériels au domicile

Un événement naturel, un incendie ou un dégât des eaux a gravement endommagé votre domicile. Ou quelqu'un a cambriolé votre domicile. **Condition:** Votre présence sur les lieux est impérative.

Cela vaut également si les dommages matériels surviennent au domicile de votre personne accompagnante au voyage.

3. Événements exceptionnels

4. Défaillance du moyen de transport

Vous voyagez en transports publics ou en taxi. Vous êtes dans l'impossibilité de poursuivre votre voyage, car :

- le moyen de transport tombe en panne ou
- le moyen de transport est immobilisé suite à un accident de la circulation.

Condition: Dans le cadre d'une correspondance manquée, cela n'est valable que si vous aviez prévu suffisamment de temps pour l'effectuer.

5. Perte de médicaments vitaux

Vos médicaments vitaux sont détruits ou volés. Ou vous perdez ces médicaments. **Condition:** Vous devez avoir été malade avant le voyage et prendre les médicaments correspondants. Vous êtes en outre dans l'**incapacité d'organiser** ou de vous faire envoyer lesdits médicaments vitaux.

6. Perte des documents de voyage

Vos documents de voyage sont détruits ou volés. Ou vous avez perdu vos documents de voyage. **Condition:** Vous êtes dans l'**incapacité d'organiser** ou de vous faire envoyer vos documents de voyage.

F1.2.2 Retour retardé

Vous devez prolonger votre voyage et rentrer plus tard que prévu. Les événements suivants sont assurés :

1. Événements exceptionnels

2. Défaillance du moyen de transport

Vous voyagez en transports publics ou en taxi. Vous êtes dans l'impossibilité de poursuivre votre voyage, car :

- le moyen de transport tombe en panne ou
- le moyen de transport est immobilisé suite à un accident de la circulation.

Condition: Dans le cadre d'une correspondance manquée, cela n'est valable que si vous aviez prévu suffisamment de temps pour l'effectuer.

3. Perte des documents de voyage

Vos documents de voyage sont détruits ou volés. Ou vous avez perdu vos documents de voyage. **Condition:** Vous êtes dans l'**incapacité d'organiser** ou de vous faire envoyer vos documents de voyage.

F1.2.3 Retour temporaire

Vous devez abrégé votre voyage et rentrer chez vous. Les événements suivants sont assurés :

1. Maladie, accident, complications graves pendant la grossesse, localisation inconnue, décès

- L'un de vos proches tombe malade ou a un accident.
- L'une de vos proches est enceinte et de graves complications surviennent.
- L'un de vos proches souffre d'une maladie chronique qui s'aggrave de façon inattendue.
- L'un de vos proches est porté disparu.
- L'un de vos proches meurt.

2. Dommages matériels au domicile

Un événement naturel, un incendie ou un dégât des eaux a gravement endommagé votre domicile. Ou quelqu'un a cambriolé votre domicile. **Condition:** Votre présence sur les lieux est impérative.

F1.2.4 Autres événements dans l'assistance voyage

Outre les événements du voyage de retour anticipé, retardé ou temporaire, les événements suivants sont également assurés :

- Vous voyagez avec un moyen de transport public ou en taxi. Il arrive à votre destination au moins 3 heures plus tard que prévu. Vous manquez une correspondance à cause de ce retard.
- Un événement naturel, un incendie ou un dégât des eaux endommage votre hébergement sur le lieu de séjour.
- Vos médicaments vitaux sont détruits ou volés. Ou vous perdez ces médicaments. **Condition:** Vous devez avoir été malade avant le voyage et prendre les médicaments correspondants. Vous êtes en outre dans l'**incapacité d'organiser** ou de vous faire envoyer lesdits médicaments vitaux.
- Vos documents de voyage sont détruits ou volés. Ou vous avez perdu vos documents de voyage. **Condition:** Vous pouvez organiser ou vous faire envoyer vos documents de voyage.

F2 Événements non assurés

1. Maladie chronique ou récurrente

Vous souffrez d'une maladie chronique ou récurrente. Vous saviez, au moment de la réservation, que votre condition était susceptible de s'aggraver. Ou votre état de santé n'était pas stable au moment du départ. Les frais de guérison ne sont pas non plus couverts.

2. Accident, maladie, complications graves pendant la grossesse, localisation inconnue, décès

Si vous effectuez un voyage avec plusieurs personnes accompagnantes au voyage qui ne font pas partie du cercle des assurés, les événements suivants ne sont pas assurés :

- l'une de ces personnes accompagnantes au voyage malade ou a un accident
- l'une de ces personnes accompagnantes au voyage est enceinte et de graves complications surviennent
- l'une de ces personnes accompagnantes au voyage souffre d'une maladie chronique qui s'aggrave de façon inattendue
- l'une de ces personnes accompagnantes au voyage est porté disparu
- l'une de ces personnes accompagnantes au voyage meurt

3. Traitement médical ou opération

Vous devez annuler, abrégé ou prolonger votre voyage en raison d'un problème de santé. L'affection est une complication ou une conséquence d'un traitement médical ou d'une intervention chirurgicale. Ces mesures étaient déjà prévues au moment de la réservation et avant le départ.

4. Transfert vers un autre hôpital

Vous êtes dans un hôpital en Suisse. Vous êtes transféré vers un autre hôpital suisse. Nous ne prenons pas en charge les frais de transfert.

Veillez noter: Il existe d'autres exclusions. Veuillez vous reporter à la section « Exclusions générales ».

F3 Prestations assurées

Les sommes d'assurance et les limitations applicables sont indiquées à la section A « Aperçu des prestations ».

F3.1 Assistance médicale

Nous fournissons ces prestations en cas d'assistance médicale si un événement assuré s'est produit :

1. Opérations de recherche et de sauvetage

Nous prenons en charge les coûts pour :

- les opérations de sauvetage (montant illimité)
- les opérations de recherche nécessaires (jusqu'à CHF 50 000.– par personne)

2. Transport d'urgence

Nous prenons en charge les frais de transfert nécessaires si vous devez consulter un médecin ou être hospitalisé.

3. Retour anticipé ou retardé en raison d'un rapatriement

Vous ne pouvez pas poursuivre votre voyage pour des raisons médicales et devez rentrer. Dans ces cas, nous organisons votre voyage de retour (rapatriement) vers votre domicile par des moyens de transport directs et prenons en charge les frais correspondants.

Nous organisons et prenons en charge :

- le rapatriement par avion sanitaire/aviation médicale/ ambulance.
- le rapatriement sous assistance de personnel spécialisé, si cela est nécessaire pour des raisons médicales.
- le rapatriement sans assistance de personnel spécialisé.
- le rapatriement en cas de décès jusqu'au lieu des obsèques.

Nous organisons et prenons également en charge lesdites prestations de rapatriement pour une personne supplémentaire qui vous a accompagné dans votre voyage, et ce, jusqu'à votre domicile.

Important: Nous déterminons, organisons et coordonnons l'assistance nécessaire. Nos médecins décident, sur la base de vos intérêts médicaux et des règles sanitaires, si un rapatriement doit avoir lieu et, le cas échéant, avec quel moyen de transport et vers quel hôpital vous devez être rapatrié.

Vous devez nous demander notre accord avant de faire quoi que ce soit vous-même. Ou avant de payer des frais. Vous devez vous conformer à la solution que nous vous proposons.

4. Frais de guérison à l'étranger

Vous n'avez pas encore 81 ans. Et vous avez une assurance maladie et accidents suisse. En complément de cette couverture, nous prenons alors à notre charge les frais de guérison d'urgence dans le monde entier, sauf en Suisse. Nous prenons en charge les frais jusqu'à 90 jours au-delà de la durée indiquée dans le contrat. Nous prenons en charge :

- les frais de guérison qui ne sont pas couverts par les assurances sociales suisses (LAMal et LAA).
- les frais de guérison pour un traitement ambulatoire et pour une hospitalisation qui ne sont pas couverts par les assurances complémentaires.

Vous devez être hospitalisé à l'étranger. Nous prenons en charge les frais des prestations médicales dans le pays de séjour jusqu'à un montant maximal de CHF 250 000.–.

Condition: Les prestations doivent être nécessaires. Nous payons le tarif local usuel. Les prestations doivent être prescrites par un médecin ou un pharmacien titulaire d'une autorisation correspondante pour l'exercice de sa profession.

Frais de guérison non assurés :

- vous avez reçu un diagnostic. Vous avez un traitement de prévu ou vous le commencez avant le départ. Vous devez peut-être aller à l'hôpital pour cela. Nous ne prenons pas en charge les frais médicaux ni les frais d'hospitalisation pour le traitement
- soins dentaires et affections de la mâchoire.

Exception: Soins dentaires d'urgence

- aides visuelles, par exemple des lunettes ou des lentilles de contact
 - aides médicales et prothèses, y compris les prothèses dentaires
 - cures dans des bains thermaux
 - placement dans une maison de retraite
 - mesures de rééducation, physiothérapie, chiropractie
 - vaccinations et vaccins
 - examens de contrôle, bilans, tests et analyses de santé.
- Exception:** Sur ordonnance médicale
- traitements pour un diagnostic pendant la grossesse qui était déjà connu avant le départ. **Exception:** Nous prenons en charge les frais en cas de complications que personne n'aurait pu prévoir. Sauf si vous êtes enceinte de plus de 28 semaines
 - services et produits médicaux et paramédicaux dont les bénéfices thérapeutiques ne sont pas reconnus en Suisse
 - insémination artificielle et avortement volontaire
 - franchises auprès des caisses d'assurance maladie et autres institutions de prévoyance
 - frais de restauration et de téléphone

Veillez noter: Il existe d'autres exclusions. Veuillez vous reporter à la section « Exclusions générales ».

5. Frais supplémentaires en cas d'assistance médicale

5.1 En cas de décès

Nous prenons en charge les frais pour l'urne ou le cercueil jusqu'à un montant maximal de CHF 5000.–.

5.2 Partie non utilisée du voyage

Vous avez utilisé la prestation « Retour anticipé par rapatriement ». Et vous n'avez pas utilisé la prestation « Voyage de remplacement ». Nous prenons en charge le coût de la partie de votre voyage que vous n'avez pas pu effectuer, jusqu'à hauteur du prix de votre arrangement de voyage, et pour un montant maximum de CHF 50 000.– pour l'assurance individuelle et de CHF 100 000.– pour l'assurance familiale.

5.3 Retour retardé

Vous avez utilisé la prestation « Retour retardé ». Nous prenons en charge les frais supplémentaires jusqu'à un montant de CHF 2000.– par personne pour :

- votre moyen de transport pour le voyage de retour.
- votre hébergement.
- vos repas.

Important: Nous organisons votre voyage de retour par une liaison directe vers votre domicile. Nous choisissons pour cela un moyen de transport similaire à celui que vous avez réservé ou utilisé pour votre voyage.

5.4 Voyage de remplacement

Vous avez bénéficié d'un le rapatriement par avion sanitaire / aviation médicale / ambulance et n'avez pas utilisé la prestation « Partie non utilisée du voyage ». Par conséquent, nous vous payons un voyage de remplacement. **Important:** Nous ne payons que le montant correspondant au coût du voyage

réservé. Maximum CHF 50 000.– pour l'assurance individuelle et CHF 100 000.– pour l'assurance familiale.

Important: Vous n'utilisez pas la prestation « Voyage de remplacement » dans les 24 mois suivant la date de l'événement ? Nous vous fournissons alors la prestation « Partie non utilisée du voyage ».

5.5 Accompagnement d'enfants mineurs jusqu'au domicile

Des enfants mineurs vous ont accompagné lors de votre voyage. Vous ou une autre personne assurée ne pouvez pas vous occuper des enfants. Nous organisons alors l'accompagnement des enfants mineurs pour le voyage de retour. Nous prenons en charge le voyage en train en première classe ou en avion en classe économique pour que la personne accompagnante raccompagne les enfants jusqu'à leur domicile. En outre, nous prenons en charge les frais d'hébergement et de repas de la personne accompagnante.

5.6 Récupération du véhicule (rapatriement)

Nous organisons le rapatriement de votre véhicule depuis tous les pays signataires de l'accord sur la « Carte d'assurance internationale », y compris le Kosovo. Nous prenons en charge ces frais si aucune personne vous accompagnant ne peut ramener votre véhicule à son point d'attache habituel. Le cas échéant, nous prenons en charge les frais encourus jusqu'à un montant de CHF 5000.– pour qu'un chauffeur ramène directement le véhicule à son point d'attache habituel.

5.7 Frais de visite

Vous devez être hospitalisé à l'étranger pendant plus de 5 jours. Nous organisons et prenons en charge les frais du voyage aller et retour de deux membres de votre famille depuis la Suisse jusqu'à votre chevet. Nous prenons en charge le voyage en train en première classe ou en avion en classe économique. Nous prenons également en charge les frais d'hôtel et de repas jusqu'à un montant de CHF 3000.– par événement.

Important: Les mêmes conditions s'appliquent si un enfant de moins de 19 ans doit être hospitalisé pendant plus de 48 heures.

5.8 Frais supplémentaires suite à un événement médical

Un voyage ne peut être effectué comme prévu en raison d'un événement médical touchant une personne assurée. Le cas échéant, nous prenons en charge les frais supplémentaires pour les autres personnes assurées jusqu'à un montant de CHF 1000.– par personne.

F3.2 Assistance voyage

Nous fournissons ces prestations en cas d'assistance voyage si un événement assuré s'est produit :

1. Retour anticipé

Vous devez rentrer plus tôt que prévu de votre voyage. Nous prenons en charge :

- les frais engagés pour nous contacter.
- l'organisation et le coût d'un moyen de transport supplémentaire pour votre voyage de retour jusqu'à votre domicile par une liaison directe. Nous prenons en charge

le voyage en train en première classe ou en avion en classe économique, jusqu'à un montant de CHF 2000.– par personne.

- les frais pour la « partie non utilisée du voyage ».
- les frais d'hébergement et de repas supplémentaires dont vous avez besoin en cas de séjour imprévu, jusqu'à un montant de CHF 2000.– par personne.

Il peut arriver que vous deviez rentrer chez vous plus tôt en raison d'un événement exceptionnel. Nous prenons en charge les frais si moins de 15 jours se sont écoulés entre l'événement exceptionnel et le moment où vous nous avez contactés pour organiser le moyen de transport de votre retour.

2. Retour retardé

Vous ne pouvez rentrer de votre voyage que plus tard que prévu. Nous prenons en charge :

- les frais engagés pour nous contacter.
- l'organisation et le coût d'un moyen de transport supplémentaire pour votre voyage de retour jusqu'à votre domicile par une liaison directe. Nous prenons en charge le voyage en train en première classe ou en avion en classe économique, jusqu'à un montant de CHF 2000.– par personne.
- les frais d'hébergement et de repas supplémentaires dont vous avez besoin en cas de séjour imprévu, jusqu'à un montant de CHF 2000.– par personne.

Il peut arriver que vous ne puissiez rentrer de votre voyage que plus tard que prévu en raison d'un événement exceptionnel. Nous prenons en charge les frais si moins de 15 jours se sont écoulés entre l'événement exceptionnel et le moment où vous nous avez contactés pour organiser le moyen de transport de votre retour.

3. Retour temporaire

Vous devez interrompre votre voyage et rentrer temporairement chez vous. Nous prenons en charge l'organisation et le coût d'un moyen de transport supplémentaire pour votre voyage de retour vers votre domicile et un second voyage aller pour vous rendre à nouveau à votre destination de voyage. Nous prenons en charge jusqu'à CHF 2000.– par personne. Nous ne prenons pas en charge les coûts de la partie manquée du voyage ou des activités manquées.

4. Correspondance manquée

Vous manquez une correspondance suite à un retard d'au moins trois heures.

- Nous prenons en charge les frais engagés pour nous contacter.

- Nous organisons un moyen de transport pour votre correspondance manquée.
- Si nécessaire, nous organisons un hébergement et prenons en charge les frais d'hébergement et de repas.

Nous prenons en charge les frais jusqu'à un montant de CHF 3000.– par événement.

Condition : Cela ne vaut que si vous aviez prévu suffisamment de temps pour effectuer la correspondance.

5. Détérioration de l'hébergement de voyage

Vous ne pouvez pas passer la nuit à l'endroit prévu parce que votre hébergement est endommagé. Nous organisons l'hébergement et prenons en charge les frais d'hébergement et de repas jusqu'à un montant de CHF 1000.– par personne.

6. Perte de médicaments vitaux

Vous étiez déjà malade avant le voyage et deviez prendre des médicaments. Ces médicaments sont d'une importance vitale. Nous prenons en charge les frais de réexpédition des médicaments jusqu'à un montant de CHF 200.– par événement.

Important : Nous ne prenons pas en charge le coût des médicaments.

Vous ne recevez pas les médicaments vitaux sur place et il est impossible de les faire envoyer. Alors nous organisons et prenons en charge :

- le moyen de transport pour votre voyage de retour jusqu'à votre domicile par une liaison directe, jusqu'à un montant de CHF 1000.–. Nous payons pour un moyen de transport similaire à celui que vous avez réservé ou utilisé pour votre voyage.
- l'hébergement et les repas si vous devez rester à un endroit plus longtemps que prévu, jusqu'à un montant de CHF 1000.–.

7. Perte des documents de voyage

Vous n'avez plus vos documents de voyage, tels que votre carte d'identité, votre passeport, vos cartes de crédit ou vos billets de transport et de vol. Nous organisons et prenons en charge :

- un moyen de transport nécessaire jusqu'à un montant de CHF 1000.–.
- si nécessaire, l'hébergement et les repas jusqu'à un montant de CHF 2000.–.



G Assistance aux véhicules

Vous voyagez avec un véhicule. Votre véhicule tombe en panne et vous ne pouvez plus poursuivre votre route. Cela engendre des coûts. Dans les cas suivants, nous organisons et prenons en charge les services de dépannage et d'assistance ainsi que d'autres frais. Nous fournissons ces prestations à tout moment.

G1 Véhicules assurés

Les véhicules suivants sont assurés :

Véhicules (jusqu'à 7,5 tonnes)

Seuls les types de véhicules suivants sont assurés :

- voitures de tourisme
- caravanes automobiles et caravanes
- remorques de moins de 350 kg à vide
- motos
- vélos et vélos à assistance électrique

Condition: Le véhicule doit être immatriculé à votre nom ou vous devez le conduire. Dans le cas contraire, la couverture d'assurance ne s'applique pas.

Défaillance du véhicule: combien de temps dure une immobilisation ?

Vous ne pouvez plus avancer avec votre véhicule. L'immobilisation commence dès que votre véhicule se trouve dans le garage ou l'atelier le plus proche. Un mécanicien y prend en charge votre véhicule. Le mécanicien évalue alors la durée pendant laquelle vous ne pourrez pas utiliser le véhicule. L'immobilisation prend fin une fois que le mécanicien a réparé votre véhicule.

G2 Véhicules non assurés

- les véhicules avec une plaque professionnelle (plaques U)
- les véhicules de location que vous louez auprès d'une entreprise ou d'un particulier. Ou si vous louez votre propre véhicule
- les véhicules avec lesquels quelqu'un transporte des personnes à titre professionnel
- les véhicules avec lesquels quelqu'un transporte des choses ou du matériel à titre professionnel
- les véhicules destinés à l'exportation
- les véhicules d'école de conduite lorsqu'ils sont conduits par un apprenti conducteur

G3 Événements assurés

Votre véhicule est immobilisé à cause d'une panne.

G4 Événements non assurés

1. Défaut du véhicule avant le voyage

Le véhicule n'était pas correctement entretenu. Votre véhicule présentait déjà un défaut avant le début du voyage. Ou vous auriez pu avoir connaissance de la présence d'un défaut.

2. Conduite sur des routes non autorisées ou non accessibles pour votre véhicule

Vous conduisez votre véhicule sur une route. L'autorité compétente n'a pas ouvert la route à la circulation ou à votre véhicule. Votre véhicule n'est pas assuré sur cette route.

3. Dommages occasionnés pendant le rapatriement

Nous faisons rapatrier votre véhicule assuré. Il peut arriver que votre véhicule soit endommagé au cours du processus. Nous ne prenons pas en charge ces dommages. Sauf si nous avons agi avec une faute grave.

4. Rappels de produits, montage d'accessoires et dommages causés à la peinture

5. Frais de réparation et pièces de rechange

Vous devez faire réparer votre véhicule pour pouvoir poursuivre votre route. Nous ne prenons pas en charge la réparation et les pièces de rechange.

6. Objets dans le véhicule

Vous laissez des objets dans le véhicule, par exemple lors d'un rapatriement, d'une réparation effectuée en garage ou après une collision. Nous déclinons toute responsabilité pour ces objets.

Veillez noter: Il existe d'autres exclusions. Veuillez vous reporter à la section C « Exclusions générales ».

G5 Prestations assurées

Il s'agit des prestations que nous fournissons en cas d'événement assuré.

Les sommes d'assurance et les limitations applicables sont indiquées à la section A « Aperçu des prestations ».

G5.1 Prestations d'assistance et de dépannage 24 h/24

1. Dépannage et remorquage

En Suisse et à l'étranger

Nous prenons en charge les frais de dépannage et de remorquage jusqu'à un montant de CHF 2000.-. Nous organisons le dépannage sur le lieu du sinistre et le remorquage du véhicule jusqu'au garage le plus proche.

G5.2 Défaillance du véhicule

Votre véhicule est immobilisé. Vous n'êtes plus en mesure de poursuivre votre route. Vous pouvez choisir entre la prestation « Attente de la fin des réparations » et « Votre poursuite du voyage et votre retour ». Nous organisons et prenons en charge :

1. Attente de la fin des réparations

Un garage répare votre véhicule. Nous vous prêtons assistance afin que vous puissiez attendre sur place que la réparation soit terminée. Nous prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) si vous devez passer la nuit sur place de manière imprévue, ou si nécessaire nous vous mettons à disposition un véhicule de location à l'étranger.

Votre véhicule tombe en panne en Suisse? Nous prenons en charge les frais d'hôtel jusqu'à un montant de CHF 150.– par personne pour une nuitée.

Votre véhicule tombe en panne à l'étranger, vous avez le choix : Nous prenons en charge les frais d'hôtel jusqu'à un montant de CHF 150.– par personne et par nuitée, pendant la durée des réparations, pour un maximum de cinq nuitées. Ou nous prenons en charge la location d'un véhicule pendant la durée des réparations, pour un maximum de cinq jours.

Important: Nous prenons en charge la location d'un véhicule de la même catégorie que votre véhicule.

2. Votre poursuite du voyage et votre retour

En Suisse et à l'étranger

Vous ne pouvez pas attendre la fin des réparations de votre véhicule. Ou quelqu'un a volé votre véhicule. Nous organisons et prenons en charge l'un des moyens de transport vous permettant de vous rendre à votre destination :

- Voyage en train en première classe ou vol en classe économique. **Condition:** Nous ne payons un vol que si le voyage en train prend plus de 7 heures.
- Véhicule de location pendant 24 heures en Suisse ou pendant 48 heures à l'étranger. **Important:** Nous prenons en charge la location d'un véhicule de la même catégorie que votre véhicule.

Si votre voiture n'est pas réparée entre-temps, nous organisons et prenons aussi en charge les moyens de transport susmentionnés afin que vous puissiez rentrer chez vous.

Important: Nous choisissons le moyen de transport.

3. Récupération de votre véhicule

En Suisse et à l'étranger

Votre véhicule est réparé. Ou votre véhicule volé a été retrouvé. Vous pouvez donc récupérer votre véhicule. Nous payons pour vous ou pour une personne de votre choix l'un des moyens de transport :

- Voyage en train en première classe ou vol en classe économique. **Condition:** Nous ne payons un vol que si le voyage en train prend plus de 7 heures.
- Véhicule de location pendant 24 heures en Suisse ou pendant 48 heures à l'étranger. **Important:** Nous prenons en charge la location d'un véhicule de la même catégorie que votre véhicule.

Important: Nous choisissons le moyen de transport.

4. Rapatriement de votre véhicule

En Suisse

Votre voiture tombe en panne en Suisse. La réparation sur place va durer plus de 5 jours ouvrables. Nous nous char-

geons de faire acheminer votre véhicule au garage auquel vous vous rendez habituellement. Nous prenons en charge les frais de rapatriement de votre véhicule jusqu'à un montant de CHF 1000.–.

À l'étranger

Votre voiture tombe en panne à l'étranger. La réparation sur place va durer plus de 5 jours ouvrables. Ou votre véhicule volé a été retrouvé et il ne peut plus rouler. Nous nous chargeons de faire acheminer votre véhicule au garage en Suisse auquel vous vous rendez habituellement. Nous prenons en charge le transport de retour jusqu'à hauteur de la valeur actuelle de votre véhicule.

Nous ne pouvons pas acheminer votre véhicule à votre garage? Nous choisissons alors le garage le plus proche de votre domicile. Nous mettons tout en œuvre pour rapatrier le véhicule dans les meilleurs délais.

Cette prestation s'applique uniquement pour les véhicules dont le poids n'est pas supérieur à 3,5 tonnes. Pour les véhicules d'un poids supérieur, nous appliquons les conditions de l'article G5 point 3 « Récupération de votre véhicule ».

Important: Nous déclinons toute responsabilité en cas de retard du transport de retour pour des raisons indépendantes de notre volonté.

Vous ne voulez plus faire rapatrier le véhicule en Suisse. Nous vous aidons alors à effectuer les formalités de mise à la casse ou de destruction du véhicule. **Important:** Vous devez payer les frais pour la mise à la casse ou la destruction de votre véhicule.

5. Frais de stationnement

En Suisse et à l'étranger

Nous prenons en charge les frais de stationnement jusqu'à un montant de CHF 250.–.

6. Frais d'expertise à l'étranger

Un expert examine les dommages subis par le véhicule et indique les raisons justifiant le rapatriement. Nous prenons en charge les frais de cette expertise jusqu'à un montant de CHF 250.–

7. Envoi de pièces de rechange à l'étranger

Les pièces de rechange nécessaires à la réparation de votre véhicule ne sont pas disponibles sur le lieu du sinistre. Nous commandons les pièces de rechange dans les plus brefs délais et les envoyons sur le lieu du sinistre. Nous prenons en charge les frais d'envoi encourus jusqu'à un montant de CHF 250.–. **Important:** Il est possible que des frais de douane s'appliquent. C'est à vous de les payer.



H Protection juridique voyage et circulation

Dans le cadre de votre voyage assuré, avez-vous besoin d'être représenté en cas de contentieux dans des litiges assurés ? Les prestations de ce module sont fournies à tout moment.

H1 Généralités

1. Validité temporelle

La couverture d'assurance est valable si l'événement déclencheur et le besoin de protection juridique surviennent pendant la durée du contrat et que Fortuna en est informée dans ce délai.

2. Qualités assurées

Vous ou les personnes assurées êtes assurés en tant que :

- Propriétaires, détenteurs, locataires, conducteurs ou passagers d'un véhicule (y compris véhicule électrique) autorisé à la circulation routière et utilisé à titre commercial ou privé.
- Propriétaires, locataires ou conducteurs d'un véhicule nautique enregistré et amarré en Suisse et autorisé à naviguer sur les eaux suisses.

H2 Domaines assurés

Les domaines suivants sont assurés :

1. Droit à des dommages et intérêts

L'assurance couvre la revendication de prétentions légales et extracontractuelles en responsabilité civile de la personne assurée envers un tiers, pour autant qu'il n'existe pas de contrat de droit privé ou public, et ce, pour les situations suivantes :

- en raison d'un accident dans lequel est impliqué le conducteur d'un véhicule de tourisme privé ou loué.
- en raison d'un accident dans lequel la personne assurée est impliquée en tant que piéton, cycliste, motocycliste ou passager d'un véhicule terrestre, aquatique ou aérien privé ou public ou pendant la pratique d'un sport.
- en raison d'une agression, d'un vol qualifié ou d'un vol simple.

2. Droit des assurances

L'assurance couvre les litiges avec les institutions d'assurance suisses privées ou publiques auxquelles l'assuré est affilié et qui sont liés à un événement énuméré à l'article H2 point 1 « Droit à des dommages et intérêts ».

3. Droit pénal

L'assurance couvre la défense dans le cadre d'une procédure pénale contre l'assuré à la suite d'un accident de la circulation.

4. Retrait de permis

L'assurance couvre les procédures auprès des autorités administratives suisses relatives au retrait du permis de conduire à la suite d'un accident de la circulation.

5. Droit des contrats

L'assurance couvre les litiges découlant des contrats suivants conclus pour ou pendant un voyage :

- Réservation de voyages à forfait
- Réservation d'hébergements
- Location d'un appartement ou d'une maison de vacances (y compris emplacement de camping)

- Contrat de transport et de transfert de bagages et/ou d'un véhicule à moteur à l'étranger
- Transport et transport aérien
- Location et réparation de véhicules à moteur

H3 Limitations de couverture

- les contrats qui ne sont pas expressément mentionnés à l'article H2 point 5 « Droit des contrats »
- les litiges contre Fortuna et ses collaborateurs ou des tiers chargés de défendre les intérêts de la personne assurée
- défense des intérêts en cas de participation à des rixes ou bagarres
- refus d'indemnisation d'un tiers
- les litiges en relation avec une infraction pénale intentionnelle reprochée à la personne assurée
- les litiges liés à des guerres, des événements de nature terroriste, des violations de la neutralité, des émeutes et des grèves
- les litiges en relation avec des rayonnements nuisibles pour la santé, la fission/fusion nucléaire ainsi que les catastrophes naturelles
- les procédures devant des instances judiciaires internationales ou supranationales
- les litiges relatifs à la loi fédérale sur la poursuite pour dettes et la faillite ou en relation avec le simple encaissement de créances. Sont exclus les frais d'encaissement conformément à l'article H4 « Prestations assurées »
- lorsque le conducteur, au moment de la survenance du litige, présente un taux d'alcoolémie supérieur ou égal à 1,50 pour mille resp. 0,75 mg/l ou se trouve sous l'influence d'autres substances altérant son aptitude à conduire
- lorsque le conducteur, au moment de la survenance du litige, ne possède pas de permis de conduire valable ou n'est pas autorisé à conduire le véhicule, ou conduit un véhicule dépourvu de plaques d'immatriculation valables ou de la couverture d'assurance prescrite par la loi
- conduite de véhicules sur des routes non autorisées par la loi
- participation à des courses, compétitions et courses d'entraînement
- les litiges concernant des prétentions ou procédures en rapport avec l'une des exclusions mentionnées ci-dessus

Veillez noter : Il existe d'autres exclusions. Veuillez vous reporter à la section C « Exclusions générales ».

H4 Prestations assurées

Les sommes d'assurance et les limitations applicables sont indiquées à la section A « Aperçu des prestations ».

Fortuna prend en charge les prestations suivantes pour les litiges déclarés et assurés jusqu'à un montant maximum de CHF 250 000.- :

- Le traitement du litige et votre représentation par le service juridique de Fortuna.
- Les honoraires d'un avocat ou d'un représentant légal.
- Les frais de justice et autres frais de procédure qui vous sont imputés.
- Les dépens alloués à la partie adverse qui vous sont imputés.
- Les frais relatifs aux expertises ordonnées par Fortuna ou les tribunaux.
- Les frais d'une procédure de médiation, convenue avec Fortuna ou ordonnée par un tribunal suisse.
- les frais d'encaissement des créances allouées qui vous sont alloués en cas de litige assuré. Ces frais seront pris en charge au maximum jusqu'à la présentation d'un acte de défaut de biens ou jusqu'à une commination de faillite.
- L'avance des cautions pénales afin d'éviter une détention préventive, jusqu'à un montant maximum de CHF 100 000.- par événement en Europe ou CHF 50 000.- par événement hors d'Europe.
- La prise en charge des frais d'avocat en cas d'arrestation, pour le premier interrogatoire de la police jusqu'à CHF 500.-.
- Un renseignement juridique fourni par téléphone par le service juridique interne de Fortuna dans les domaines assurés.
- Les frais de déplacement en cas de déplacements aux audiences à l'étranger.
- Les frais de traduction pour les procédures judiciaires à l'étranger.

I Assurance bagages

Vos bagages sont assurés. La couverture d'assurance commence à partir du moment où vous quittez votre domicile pour un voyage. Elle prend fin dès que vous avez regagné votre domicile.

I1 Choses assurées

Vos bagages sont assurés. Par exemple :

- toutes les choses destinées à votre usage personnel que vous emportez avec vous pour le voyage.
- toutes les choses que vous remettez à une entreprise de transport pour le transport en voyage.
- toutes les choses que vous avez confiées à une entreprise pour qu'elle en assure la garde en voyage.
- tous les souvenirs que vous avez achetés pendant le voyage.

I2 Choses non assurées

- toutes les choses pendant que vous les utilisez
- les bijoux de toute nature et accessoires, montres, parfums, produits de beauté, fourrures, œuvres d'art ou objets de collection, instruments de musique, alcool, tabac manufacturé, denrées périssables et armes, y compris leurs accessoires

H5 Prestations non assurées

- les amendes, peines conventionnelles et autres prestations à caractère punitif prononcées contre vous
- les prestations en dommages et intérêts de toute nature
- les frais qui devraient être pris en charge par des tiers si cette assurance de protection juridique n'avait pas été souscrite
- les litiges relatifs à des prétentions qui, après la survenance du sinistre, ont été cédées ou transférées à une personne assurée ou à un tiers
- les frais d'analyses de sang et autres analyses ainsi que d'examens médicaux
- les frais liés à la signature d'actes authentiques, aux enregistrements et aux suppressions dans les registres publics, ainsi qu'aux autorisations de toutes sortes

Veillez noter : Il existe d'autres exclusions. Veuillez vous reporter à la section C « Exclusions générales ».

H6 Règlement économique

Au lieu de fournir la prestation assurée, Fortuna a le droit de procéder à un règlement économique et de se libérer ainsi de son obligation de prestation. Le règlement reposera sur la valeur litigieuse, en tenant compte du risque lié à la procédure et au recouvrement.

H7 Même événement

Si plusieurs litiges d'une personne assurée ou de plusieurs personnes assurées, liées par la même police, résultent du même événement, ces litiges sont considérés de manière globale comme un seul et même cas.



- les billets de voyage qui ne sont pas à votre nom
- les espèces, abonnements, titres, actes et documents de toute nature (à l'exception des documents de voyage)
- les logiciels, métaux précieux, pierres précieuses et perles, timbres, marchandises, échantillons et objets d'art ou de collection
- les objets dont vous ne pouvez pas prouver l'achat ou l'existence par des reçus ou des justificatifs d'achat
- les smartphones, tablettes et ordinateurs portables placés dans les bagages que vous avez confiés à une entreprise de transport ou à un dépôt
- les objets qui ont principalement une valeur artistique ou émotionnelle, l'or dentaire et les prothèses de toutes sortes
- les véhicules à moteur, les véhicules nautiques et les aéronefs, les deltaplanes, les parapentes, les parachutes pour lesquels une assurance responsabilité civile est exigée par la législation suisse ou que vous

devez faire inscrire au registre des aéronefs. Les accessoires ainsi que les remorques ne sont pas assurés non plus

Veillez noter: Il existe d'autres exclusions. Veuillez vous reporter à la section « Exclusions générales ».

I3 Événements assurés

Les événements suivants sont assurés :

1. Vous portez vous-même les bagages :

- Vos bagages sont volés.
- Vos bagages sont endommagés ou détruits.

2. Vous avez confié vos bagages à une **entreprise de transport** pour qu'elle les transporte. Ou vous avez confié vos bagages à une **entreprise pour qu'elle en assure la garde :**

- Vos bagages sont perdus.
- Vos bagages sont endommagés ou détruits.

3. Vos bagages arrivent avec **plus de quatre heures de retard** sur le trajet aller.

I4 Événements non assurés

- votre trajet domicile-travail n'est pas considéré comme un voyage
- dommages dus à l'usure
- dommages dus à une dégradation des choses

- dommages dus aux intempéries. Les événements naturels sont toutefois couverts
- dommages dus à une fabrication ou un emballage inadéquat ou défectueux
- dommages occasionnés parce que vous avez laissé, égaré ou perdu les choses
- dommages causés par vous-même

Veillez noter: Il existe d'autres exclusions. Veuillez vous reporter à la section « Exclusions générales ».

I5 Prestations assurées

Les sommes d'assurance et les limitations applicables sont indiquées à la section A « Aperçu des prestations ».

Votre assurance bagages couvre les prestations suivantes :

- En cas de vol, d'endommagement ou de perte, nous prenons en charge la valeur de remplacement lors de la survenance du sinistre jusqu'à un montant de CHF 3000.- dans l'assurance individuelle et jusqu'à CHF 5000.- dans l'assurance familiale (par événement). Il s'agit du coût que vous devriez payer si vous achetiez votre bagage neuf. Vous devez payer une franchise de CHF 200.- par sinistre.
- Vos bagages arrivent avec au moins quatre heures de retard sur le trajet aller. Nous prenons en charge les frais encourus jusqu'à CHF 1000.- par personne, et jusqu'à un maximum de CHF 2000.- par événement pour les biens dont vous avez un besoin urgent et pour lesquels vous devez acheter en remplacement.



J Prise en charge de la franchise pour les véhicules de location (CDW)

Vous louez un véhicule de location lors de votre voyage. Il y a des problèmes avec le véhicule de location. Cela engendre des coûts.

J1 Véhicules de location assurés

Vous avez conclu un contrat de location et vous conduisez le véhicule de location. Les véhicules de location suivants, jusqu'à 3,5 tonnes, sont assurés.

Seuls les types de véhicules suivants sont assurés :

- voitures de tourisme
- caravanes automobiles et caravanes
- remorques de moins de 350 kg à vide
- motos
- vélos et vélos à assistance électrique
- véhicules nautiques

Conditions du contrat de location

Nous prenons en charge la franchise uniquement si :

- vous avez conclu un contrat de location avec une agence de location en Suisse.
- vous avez conclu un contrat de location avec une agence de location ou d'autopartage à l'étranger.
- vous utilisez le véhicule de location à titre privé, conformément au contrat de location.
- le contrat de location est à votre nom.

La couverture de la franchise est valable à compter du jour où vous commencez la location. Elle prend fin le jour où vous restituez le véhicule conformément au contrat de location. La couverture prend fin au plus tard lorsque vous restituez le véhicule.

J2 Véhicules de location non assurés

- les véhicules avec une plaque professionnelle (numéro U)
- les véhicules d'agences d'autopartage (p. ex. Mobility) en Suisse
- les véhicules avec lesquels quelqu'un transporte des personnes à titre professionnel
- les véhicules avec lesquels quelqu'un transporte des choses ou du matériel à titre professionnel
- les véhicules destinés à l'exportation
- les véhicules d'école de conduite lorsqu'ils sont conduits par un apprenti conducteur

J3 Événements assurés

Les événements suivants sont assurés :

- Votre véhicule de location est endommagé.
- Votre véhicule de location est volé.

J4 Événements non assurés

La franchise n'est pas prise en charge en cas de :

- dommages causés parce que vous ne respectez pas les exigences du contrat de location
 - dommages causés en raison d'un manquement de votre part au contrat conclu avec la société de location
 - dommages causés par la perte ou l'endommagement de la clé du véhicule
 - le véhicule n'était pas correctement entretenu.
- Le véhicule présentait déjà un défaut avant le début du voyage. Ou vous auriez pu avoir connaissance de la présence d'un défaut

- vous conduisez un véhicule de location sur une route. L'autorité compétente n'a pas ouvert la route à la circulation ou au véhicule de location. Votre véhicule de location n'est pas assuré sur cette route

Veillez noter : Il existe d'autres exclusions. Veuillez vous reporter à la section « Exclusions générales ».

J5 Prestations assurées

Les sommes d'assurance et les limitations applicables sont indiquées à la section A « Aperçu des prestations ».

Dans le cas d'un événement assuré, nous prenons en charge la franchise jusqu'à un montant de CHF 10 000.- par événement.

Le coût des dommages est-il inférieur à la franchise ? Nous payons alors le montant réel des dommages.

K En cas de sinistre

K1 Déclaration d'un sinistre

Vous devez immédiatement déclarer tout sinistre à la société concernée. La société compétente peut exiger que la déclaration de sinistre soit effectuée par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte.

Europ Assistance

Par téléphone : +41 848 800 400

Par écrit : Europ Assistance, Avenue Perdtemps 23, 1260 Nyon

E-mail : travel@europ-assistance.ch

En ligne : generali-travel-ch.eclaims.europ-assistance.com/

Fortuna

E-mail : info.rvg@fortuna.ch

Par écrit : Fortuna Compagnie d'Assurance de Protection

Juridique SA, Soodmattenstrasse 2, 8134 Adliswil.

En ligne : generali.ch/annoncer-un-litige

K2 Procédure en cas de sinistre

Ce qui se passe en cas de sinistre dans le module H « Protection juridique voyage et circulation » :

Vous avez signalé le litige. Fortuna vous explique la suite des événements. L'objectif est de régler le litige le mieux possible. Fortuna détermine les prochaines étapes de la procédure. Fortuna a le droit de mandater un autre représentant.

K3 Vos obligations en cas de sinistre

En tant que personne assurée, vous êtes tenu de respecter intégralement vos obligations contractuelles et légales en matière de déclaration, d'information et de conduite.

Si les assurés enfreignent par leur propre faute les obligations légales ou contractuelles, nous pouvons réduire ou supprimer l'indemnité. Si les assurés enfreignent leurs obligations, nous réduisons l'indemnité proportionnellement à la survenance ou

à l'ampleur du dommage qui résulte de leur comportement. Si les assurés prouvent que leur comportement n'a pas influencé la survenance ou l'ampleur du dommage, nous ne réduisons pas l'indemnité.

K3.1 Obligations lors du traitement d'un sinistre

Vous devez participer au traitement du sinistre dans la mesure nécessaire et tenir obligatoirement compte des points suivants :

- Nous informer immédiatement.
- Nous communiquer par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte toutes les informations qui justifient vos prétentions et nous permettent de mener une enquête.
- Nous envoyer tous les documents nécessaires concernant le sinistre, en particulier la déclaration de sinistre remplie et les annexes nécessaires (cf. ci-dessous sous « Documents »).

Si vous ne respectez pas les obligations de coopération pour justifier le droit à l'assurance, nous pouvons vous demander de le faire par écrit, moyennant un délai de 10 jours. Si vous ne donnez pas suite à cette demande, l'obligation de prestation est supprimée.

Documents : Vous demandez le remboursement de paiements. Vous devez envoyer tous les reçus originaux de ces paiements à Europ Assistance à l'adresse susmentionnée.

- Facture des frais d'annulation
- Billets d'avion et de train, tickets d'entrée, reçus, etc.
- Reçus pour les frais imprévus
- Certificat de décès
- Confirmation de réservation
- Documents ou attestations officielles confirmant la survenance de l'événement assuré (par exemple, certificat médical détaillé avec diagnostic, attestation de l'employeur, rapport de police, rapport de panne, etc.)

- Factures des frais supplémentaires assurés
- Constat des faits
- Signalement de personne disparue auprès du DFAE
- Justificatif de retard de l'entreprise de transport

Vous devez délier votre médecin de son obligation de garder le secret vis-à-vis d'Europ Assistance. Les experts, tels que les médecins ou les spécialistes, qui évaluent les dommages causés par un événement ne doivent pas vous être apparentés par le sang ou par alliance ni en bénéficier directement.

K3.2 Obligations spécifiques

Assistance aux personnes

Europ Assistance détermine, organise et coordonne l'assistance nécessaire.

Vous devez demander la permission à Europ Assistance avant de faire quoi que ce soit vous-même. Ou avant de payer des frais. Vous devez vous conformer à la solution proposée par Europ Assistance.

Assistance aux véhicules

Les sociétés de location de véhicules exigent généralement que vous payiez ou laissiez une caution par carte de crédit. Et elles prescrivent généralement un âge et une expérience de conduite minimums. Il vous appartient de vous assurer que vous pouvez remplir ces conditions. Europ Assistance décline toute responsabilité si la société de location de voitures ne dispose pas d'un véhicule pour vous ou si vous ne remplissez pas les conditions requises.

Protection juridique voyage et circulation

Veillez tenir compte des points suivants :

1. Arrangement

Des arrangements entraînant des obligations à la charge de Fortuna ne peuvent être conclus par la personne assurée ou son représentant légal qu'avec l'accord écrit – ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte – de Fortuna.

2. Indemnisations

Les dépens ou autres frais alloués à la personne assurée par voie judiciaire ou extrajudiciaire sont dus à Fortuna dans leur totalité.

3. Choix de l'avocat

- **Attribution de mandats:** La personne assurée ne peut pas mandater de représentant légal, entreprendre des actions en justice ou déposer un recours sans avoir obtenu au préalable le consentement écrit – ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte – de Fortuna. Dans le cas contraire, Fortuna sera libérée de son obligation d'exécution.
- **Choix du représentant légal:** En cas de procédure judiciaire ou administrative pour laquelle le monopole des avocats s'applique, ou lorsque des conflits d'intérêts nécessitent de recourir à un avocat, la personne assurée peut, en accord avec Fortuna, choisir librement un représentant légal. Celui-ci doit être qualifié dans le

domaine juridique de la procédure en cause et avoir son domicile professionnel dans le district de l'autorité responsable de la procédure judiciaire ou administrative. Si Fortuna refuse le représentant choisi, la personne assurée peut proposer trois autres représentants légaux indépendants les uns des autres, parmi lesquels Fortuna doit en choisir un.

- **Déliement du secret professionnel:** La personne assurée délie le représentant légal mandaté de son secret professionnel envers Fortuna et l'autorise à transmettre à Fortuna tous les documents et informations pertinents portant sur le cas.
- **Garantie de paiement:** Fortuna peut restreindre et limiter dans le temps la validité d'une garantie de paiement, l'assortir d'obligations ou de conditions ainsi que la limiter à certains litiges ou certaines parties de procédure.

4. Procédure en cas de divergences d'opinions

- **Absence de chances de succès:** En cas de divergences d'opinions sur le règlement d'un litige ou si Fortuna refuse une prestation pour une mesure qui n'a selon elle aucune chance d'aboutir, Fortuna doit motiver par écrit – ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte – son opinion et informer la personne assurée de la possibilité de recourir à la procédure en cas de divergences d'opinions. Dans ce cas, la personne assurée est tenue de respecter les délais en matière de recours, de péremption et de prescription.
- **Procédure:** Si la personne assurée n'est pas d'accord avec l'opinion défendue par Fortuna, elle peut faire appel, dans un délai de 90 jours à compter de la notification du refus, à un avocat compétent en la matière ou à un professeur de droit exerçant en Suisse, qui évaluera le cas en tant qu'arbitre unique. L'arbitre unique est désigné d'un commun accord entre la personne assurée et Fortuna, et il fondera sa décision sur la base d'un simple échange de courrier. Il exigera des deux parties une avance des frais à hauteur de la totalité des frais de procédure supposés. Aucuns dépens ne sont alloués. Si la personne assurée ne demande pas la mise en place d'une telle procédure dans un délai de 90 jours à compter de la notification du refus, on considère qu'elle renonce à cette procédure arbitrale. Les dispositions du code de procédure civile (CPC) s'appliquent pour le reste.
- **Mesures à ses propres frais:** Si la personne assurée engage après le refus de prestations de Fortuna un procès à ses frais et obtient un jugement qui lui est plus favorable que l'opinion que Fortuna avait communiquée par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte, ou que le résultat obtenu suite à la procédure arbitrale, Fortuna prendra en charge les frais nécessaires générés jusqu'à concurrence du montant assuré.

Assurance bagages

Vous devez fournir à Europ Assistance les reçus ou confirmations d'achat des objets volés, endommagés ou perdus, ainsi que les constats des faits.

Vos bagages ont été endommagés, livrés en retard ou perdus en transit. Vous devez le faire confirmer immédiatement par le service compétent dans un constat des faits. Par exemple, par la direction de l'hôtel, l'agence de voyages, l'entreprise de transport, etc. Le constat des faits doit indiquer la cause, les circonstances et l'étendue du dommage. Vous devez également demander immédiatement une indemnisation auprès du service compétent.

Vous devez remettre les objets endommagés à Europ Assistance.

Prise en charge de la franchise pour les véhicules de location (CDW)

Vous devez envoyer à Europ Assistance les documents suivants :

- Copie du contrat de location du véhicule
- Preuve du paiement de la caution (reçu de la société de location de véhicules ou justificatif de débit de la carte de crédit)
- Copie du constat des faits (rapport de police, constat d'accident).
- Copie du décompte final de la société de location de véhicules
- Décompte indiquant le paiement de la franchise facturée.
- Copie des conditions générales de vente et d'assurance de la société de location de véhicules