

# Assurance voyage annuelle

## Conditions générales d'assurance

Edition 10.2022

<b>1. Information aux clients</b> .....	2
<b>2. Aperçu des prestations d'assurances</b> .....	4
<b>3. Conditions générales d'assurance</b> .....	5
3.1 Dispositions communes au produit assurance voyage annuelle.....	5
3.2. Annulation et interruption du voyage .....	9
1. Frais d'annulation .....	9
2. Frais supplémentaires de retour .....	9
3. Dépenses imprévues.....	9
4. Frais supplémentaires .....	10
3.3. Assistance médicale.....	11
1. Recherche & sauvetage .....	11
2. Transport d'urgence .....	11
3. Rapatriement de l'assuré.....	11
4. Frais de guérison .....	12
5. Dépenses imprévues de l'assuré.....	12
6. Dépenses imprévues de l'accompagnant .....	13
7. Voyage de remplacement.....	13
8. Assistance aux mineurs .....	13
9. Visite au chevet .....	13
3.4. Bagages .....	14
1. Retard d'acheminement des bagages .....	14
2. Dommages aux bagages .....	14
3.5. Animaux de compagnie.....	16
1. Frais d'annulation .....	16
2. Dépenses imprévues.....	16
3.6. Conciergerie.....	17
3.7. Services.....	18
1. Préparation au voyage.....	18
2. Assistance en voyage.....	18
3. Assistance médicale en voyage .....	18

## 1. Information aux clients

Les informations destinées aux clients figurant ci-dessous donnent un aperçu de l'identité de l'assureur et des principaux éléments du contrat d'assurance (art. 3 de la loi fédérale sur le contrat d'assurance, LCA). Seuls la police d'assurance, les conditions générales (CGA) et la notice de traitement des données personnelles (ensembles le contrat d'assurance) sont déterminantes pour le contenu et l'étendue des droits et devoirs résultant de la police d'assurance.

### Entreprise d'assurance

Sauf exceptions pouvant être identifiées ci-après, l'entreprise d'assurance est Europ Assistance (Suisse) Assurances SA (ci-après dénommée Europ Assistance ou assureur), domiciliée à l'Avenue Perdtemps 23, 1260 Nyon, Suisse et ayant pour numéro d'identification des entreprises (IDE/UID) CHE-101.333.746. De par son activité, l'entreprise d'assurances est soumise au contrôle de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA).

### Preneur d'assurance

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

### Personnes assurées

Assurance voyage annuelle – individuelle :  
L'assurance voyage annuelle couvre la personne mentionnée dans la police (ci-après dénommée selon le cas preneur d'assurance ou assuré). L'enfant mineur confié au preneur d'assurance, pendant le voyage est également couvert lorsque les parents de l'enfant mineur ne participent pas au voyage.

Assurance voyage annuelle – famille :  
Sont assurés, en cas de conclusion d'une assurance famille, le preneur d'assurance, les personnes vivant avec le preneur d'assurance dans le même ménage, ses enfants ne vivant pas avec lui dans le même ménage ainsi que les enfants mineurs lui étant confiés pendant le voyage lorsque les parents des enfants mineurs ne participent pas au voyage.

Le preneur d'assurance et tous les assurés doivent être domiciliés en Suisse au moment de la survenance d'un événement assuré pour lequel une prétention auprès de l'assureur peut être exercée.

### Durée et fin de l'assurance

Le début et la fin du contrat d'assurance sont mentionnés dans la police. Le contrat d'assurance ne peut pas faire l'objet d'une résiliation avant son terme sauf pour les cas de juste motif prévus par la LCA. Le droit à l'assurance prend fin au terme du contrat d'assurance, lors de la résiliation ou de la révocation de ce dernier.

Les créances nées lors de la durée de validité de la police d'assurance se prescrivent par cinq ans à compter de la survenance du fait duquel naît l'obligation.

Le preneur d'assurance bénéficie du droit de révocation, pour les contrats d'une durée égale ou supérieure à un mois. Cette communication doit se faire par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte, auprès de l'assureur. Le droit de révocation permet au preneur d'assurance de révoquer l'acceptation de contrat d'assurance dans un délai de 14 jours à compter de ladite acceptation.

### Risques assurés et étendue de l'assurance

Les risques assurés et l'étendue de la couverture d'assurance découlent du contrat d'assurance. La nature de l'assurance est l'assurance de dommages pour toutes les prestations.

L'assurance voyage annuelle est subsidiaire à toute autre garantie d'assurance existante en faveur de l'assuré et ne peut dès lors intervenir que pour un éventuel dommage pour lequel aucune prétention ne peut être exercées auprès d'un tiers.

### Obligations en cas de sinistre

L'assuré est tenu de respecter intégralement les obligations d'information légale ou contractuelle et de conduite suivantes :

- Aviser l'assureur, par écrit, de la survenance d'un sinistre dès que possible
- Limiter le dommage dans la mesure du possible
- Fournir tous les renseignements contribuant à déterminer les circonstances du sinistre et/ou à évaluer les conséquences du sinistre
- Transmettre à l'assureur ou au représentant mandaté par l'assureur tous les documents et informations pertinents concernant le sinistre de manière complète et exacte
- N'apporter aucun changement aux objets assurés qui pourrait compliquer la détermination des

Conseil et vente par  
votre intermédiaire  
d'Europ Assistance :

J+C Budmiger GmbH  
Eta-Glob Help-System  
CH-3900 Brig

Tél. +41 27 946 60 24

travel@eta-glob.ch  
www.eta-glob.ch

circonstances du sinistre ou y évaluer les conséquences.

Cette énumération ne porte que sur les obligations les plus courantes. D'autres obligations sont stipulées dans les CGA et la LCA.

### **Principaux cas d'exclusion**

L'assurance ne couvre par les événements :

- Qui étaient déjà survenus lors de la souscription de l'assurance ou lors de la réservation du voyage, ou qui étaient déjà connus, ou en cas de maladie qui aurait pu être diagnostiquée lors d'un contrôle médical
- Consécutifs à des maladies et accidents qui n'ont pas été constatés par un médecin et justifiés au moyen d'un certificat médical au moment de leur survenance
- Causés par un acte intentionnel ou une négligence grave ou une omission d'un assuré ou à la suite d'un manquement au devoir usuel de prudence
- Consécutifs à une décision prise par les autorités publiques.

Cette énumération ne porte que sur les cas d'exclusion les plus courants. D'autres cas d'exclusion sont stipulés dans les CGA.

### **Montant de la prime**

Le montant de la prime est acquitté par le preneur d'assurance lors de la souscription du contrat d'assurance et dépend des risques assurés et de la couverture convenue. Le montant de la prime ressort de la police d'assurance.

### **Traitement des données personnelles**

L'assureur traite les 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 notre déclaration de confidentialité. La version actuelle est disponible en tout temps sous [online-services.europ-assistance.ch/politique-de-confidentialite](https://www.europ-assistance.ch/politique-de-confidentialite).

## 2. Aperçu des prestations d'assurances

Prestations d'assurance et d'assistance		Sommes d'assurance max.	
		Essential	Comfort
<b>Annulation &amp; interruption</b>			
Assurance – Individuelle	Par événement	CHF 50'000	CHF 50'000
Assurance – Famille	Par événement	CHF 100'000	CHF 100'000
<b>Frais d'annulation</b>			
Départ annulé ou retardé		somme d'arrangement*	somme d'arrangement*
Retour anticipé ou retardé		somme d'arrangement*	somme d'arrangement*
Retour temporaire		-	somme d'arrangement*
<b>Frais supplémentaire de retour</b>			
Départ annulé ou retardé	Par personne	CHF 2'000	CHF 2'000
Retour anticipé ou retardé	Par personne	CHF 2'000	CHF 2'000
Retour temporaire	Par personne	-	CHF 2'000
<b>Dépenses imprévues</b>			
Départ annulé ou retardé	Par personne	CHF 2'000	CHF 2'000
Retour anticipé ou retardé	Par personne	CHF 2'000	CHF 2'000
Retour temporaire	Par personne	-	CHF 2'000
<b>Frais supplémentaire</b>			
Pendant le voyage	Par événement	CHF 1'500	CHF 1'500
<b>Assistance médicale</b>			
Recherche & sauvetage	Par personne	CHF 50'000 et illimité	CHF 50'000 et illimité
Transport d'urgence	Par personne	illimité	illimité
Frais de guérison	Par personne	-	CHF 250'000
Rapatriement de l'assuré	Par personne	illimité	illimité
Dépenses imprévues de l'assuré	Par personne	CHF 2'000	CHF 3'000
Dépenses imprévues de l'accompagnant	Par personne	CHF 1'000	CHF 1'000
Voyage de remplacement	Par événement		somme d'arrangement*
Assistance aux mineurs	Par événement	illimité	illimité
Visite au chevet	Par événement	CHF 3'000	CHF 4'000
<b>Bagages</b>			
Retard d'acheminement des bagages	Par personne	-	CHF 1'000
Dommages aux bagages	Par période**	-	CHF 5'000
<b>Animaux de compagnie</b>			
<b>Frais d'annulation</b>			
Départ annulé ou retardé	Par événement	-	somme d'arrangement*
Retour anticipé ou retardé	Par événement	-	somme d'arrangement*
<b>Dépenses imprévues</b>			
Départ annulé ou retardé		-	
Retour anticipé ou retardé	Par événement	-	CHF 500
<b>Conciergerie</b>			
		-	inclus
<b>Services</b>			
<b>Préparation au voyage</b>			
Info-Line & Travel Care		inclus	inclus
Assistance en voyage		inclus	inclus
Assistance médicale en voyage		inclus	inclus

\* somme d'arrangement : la somme se calcule toujours au pro rata

\*\* par période d'assurance

## 3. Conditions générales d'assurance

Les développements ci-après présentent :

- D'abord, les dispositions communes à l'ensemble des prestations du produit d'assurance voyage annuelle
- Ensuite, des dispositions spécifiques à certaines des prestations.

Pour connaître l'étendue et les modalités d'exercice d'une prestation donnée, il est recommandé de vérifier dans l'aperçu ci-dessus si elle est bien incluse dans le contrat d'assurance souscrit puis de prendre connaissance à la fois des dispositions communes et des dispositions spécifiques (si applicable).

### 3.1 Dispositions communes au produit assurance voyage annuelle

#### 1. Entreprise d'assurance

Sauf exceptions pouvant être identifiées ci-après, l'entreprise d'assurance est Europ Assistance (Suisse) Assurances SA (dénommée Europ Assistance ou assureur), domiciliée à l'Avenue Perdttemps 23, 1260 Nyon, Suisse et ayant pour numéro d'identification des entreprises (IDE/UID) CHE-101.333.746. De par son activité, l'entreprise d'assurances est soumise au contrôle de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA).

#### 2. Preneur d'assurance

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

#### 3. Personnes assurées

Assurance voyage annuelle – individuelle :

L'assurance voyage annuelle couvre la personne mentionnée dans la police (ci-après dénommée selon le cas preneur d'assurance ou assuré). L'enfant mineur confié au preneur d'assurance, pendant le voyage est également couvert lorsque les parents de l'enfant mineur ne participe pas au voyage.

Assurance voyage annuelle – famille :

Sont assurés, en cas de conclusion d'une assurance famille, le preneur d'assurance, les personnes vivant avec le preneur d'assurance dans le même ménage, ses enfants ne vivant pas avec lui dans le même ménage ainsi que les enfants mineurs lui étant confiés pendant le voyage lorsque les parents des enfants mineurs ne participent pas au voyage.

Le preneur d'assurance et tous les assurés doivent être domiciliés en Suisse au moment de la survenance d'un événement assuré pour lequel une prétention auprès de l'assureur peut être exercée.

#### 4. Durée et fin de l'assurance

Le début et la fin du contrat d'assurance sont mentionnés dans la police. Le contrat d'assurance ne peut pas faire l'objet d'une résiliation avant son terme sauf pour les cas de

juste motif prévus par la LCA. Le droit à l'assurance prend fin au terme du contrat d'assurance, lors de la résiliation ou de la révocation de ce dernier.

Les créances nées lors de la durée de validité de la police d'assurance se prescrivent par cinq ans à compter de la survenance du fait duquel naît l'obligation.

Le preneur d'assurance bénéficie du droit de révocation, pour les contrats d'une durée égale ou supérieure à un mois. Cette communication doit se faire par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte, auprès de l'assureur. Le droit de révocation permet au preneur d'assurance de révoquer l'acceptation de contrat d'assurance dans un délai de 14 jours à compter de ladite acceptation.

#### 5. Risques assurés et étendue de l'assurance

Les risques assurés et l'étendue de la couverture d'assurance découlent du contrat d'assurance. La nature de l'assurance est l'assurance de dommages pour toutes les prestations.

L'assurance voyage annuelle est subsidiaire à toute autre garantie d'assurance existante en faveur de l'assuré et ne peut dès lors intervenir que pour un éventuel dommage pour lequel aucune prétention ne peut être exercées auprès d'un tiers.

#### 6. Étendue territoriale

Les couvertures sont valables dans le monde entier sous réserve des limitation et exclusions relatives aux sanctions internationales décrites ci-après.

#### 7. Obligations de l'assuré

##### Obligations d'information

Le preneur d'assurance a l'obligation d'informer l'assureur de tout changement de domicile, au plus tard 30 jours après le changement. En cas de changement de domicile en Suisse, l'assureur est autorisé à adapter les couvertures d'assurance et la prime aux nouvelles conditions.

### Obligations en cas de sinistre

L'assuré est tenu de respecter intégralement les obligations d'information légale ou contractuelle et de conduite suivantes :

- Aviser l'assureur, par écrit, de la survenance d'un sinistre dès que possible
- Limiter le dommage autant que possible
- Fournir tous les renseignements contribuant à déterminer les circonstances du sinistre et/ou à évaluer les conséquences du sinistre
- Transmettre à l'assureur ou au représentant mandaté par l'assureur tous les documents et informations pertinents concernant le sinistre, de manière complète et exacte
- N'apporter aucun changement aux objets assurés qui pourrait compliquer la détermination des circonstances du sinistre ou y évaluer les conséquences, à moins que ce changement ne paraisse s'imposer pour limiter le dommage ou dans l'intérêt public.

Les accords particuliers, c'est-à-dire non régis par les présentes CGA, ne sont valables que s'ils ont été approuvés par écrit ou sous forme de texte par l'assureur.

### Coordonnées en cas d'assistance médicale

L'assureur est à disposition de l'assuré 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Téléphone	+41 (0) 22 939 22 96
E-mail	help@europ-assistance.ch

### Coordonnées en cas de sinistre (sans assistance médicale)

L'assureur est à disposition de l'assuré du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.

Téléphone	+41 (0) 22 939 22 96
E-mail	claims@europ-assistance.ch
Site	<a href="http://online-services-ch.eclaims.europ-assistance.com">online-services-ch.eclaims.europ-assistance.com</a>
Courrier	Europ Assistance Avenue Perdtemps 23 1260 Nyon - Suisse

### Violation des obligations

En cas de violation fautive de l'obligation d'aviser, d'informer ou de fournir les documents requis, l'assureur se réserve le droit de réduire ou de refuser ses prestations, à moins que l'assuré n'apporte la preuve que son comportement fautif n'a pas eu d'incidence sur la survenance et l'étendue du dommage.

### 8. Exclusions générales

Les exclusions générales ci-dessous sont applicables à toutes les prestations de l'assurance voyage annuelle.

L'assurance ne couvre pas les événements :

- Qui étaient déjà survenus lors de la souscription de l'assurance ou lors de la réservation du voyage, ou qui étaient déjà connus ou traités, ou en cas de maladie qui aurait pu être diagnostiquée lors d'un contrôle médical
- Dont la survenance était manifeste pour l'assuré au moment de la réservation du voyage
- Consécutifs à des maladies et accidents qui n'ont pas été constatés par un médecin et justifiés au moyen d'un certificat médical au moment de leur survenance
- Consécutifs à des maladies chroniques ou psychiques préexistantes. Pour ces événements, la couverture d'assurance est uniquement accordée en cas d'aggravation aiguë, soudaine et imprévisible et lorsqu'un médecin a attesté que l'assuré était capable de voyager ou aurait normalement dû l'être
- Causés par un acte intentionnel ou une négligence grave ou une omission d'un assuré ou à la suite d'un manquement au devoir usuel de prudence ou suite à un état d'ivresse, de consommation de drogues, de médicaments non prescrits par un médecin, de stupéfiants et de produits assimilés
- Consécutifs à une décision administrative, à portée collective ou individuelle, décidée par un ou plusieurs états et/ou autorités administratives, telle que notamment saisie de fortune, internement, détention, la limitation de déplacement des biens et/ou des personnes, suspensions d'activités, etc.
- Consécutifs à une pandémie, épidémie ou une mise en quarantaine au pays de résidence ou à l'étranger
- Consécutifs au suicide, à la mutilation volontaire, à leur tentative ou un enlèvement
- Consécutifs à des faits de guerre ou de terrorisme en Suisse
- Survenant lors de la participation active de l'assuré aux grèves ou aux troubles intérieurs
- Survenant lors de la participation à des concours ou entraînements de vitesse, de rallye, de sports extrêmes ou événements semblables
- Survenant lors de la participation à titre professionnel ou sous contrat rémunéré à des compétitions officielles organisées par une fédération sportive ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions et la responsabilité civile liée à ces activités
- Survenant lors de la conduite non respectueuse des règles de conduite et de navigation d'un véhicule à moteur ou d'un bateau
- Survenant lors de la perpétration intentionnelle de crimes et de délits et de la tentative de les commettre

travel@eta-glob.ch

www.eta-glob.ch

- Consécutifs à une annulation totale/partielle, une interruption des prestations contractuelles par l'organisateur ou liés à son insolvabilité
- Consécutifs à un grounding de la compagnie aérienne
- Consécutifs à un tremblement de terre en Suisse
- Survenant dans un pays ou une région vers lesquels le DFAE déconseille de voyager au moment de la réservation ou du départ
- Consécutifs à des radiations ionisantes, y compris celles consécutives à la transmutation de l'atome
- Survenant lors d'un voyage d'affaire.

L'assurance ne couvre pas les frais :

- Survenant de mesures non ordonnées ou non approuvés par l'assureur
- Survenant de mesures dont la prise en charge n'est pas expressément prévue par les CGA
- Relatifs à la franchise de la caisse maladie ou toute autre institution de prévoyance.

## 9. Définitions

**Accident** : toute atteinte dommageable, soudaine et involontaire, portée au corps humain par une cause extérieure extraordinaire qui provoque une incapacité de voyager.

**Animal de compagnie** : chien et chat uniquement.

**Circonstances exceptionnelles** : guerre, émeutes, troubles civils, révolutions ou révoltes, actes de terrorisme, représailles, grèves, éruptions volcaniques, tremblements de terre à l'étranger, incendie, événements naturels (hautes eaux, inondations, tempêtes avec un vent d'au moins 75 km/h, grêle, avalanche, pression de la neige, éboulement de rochers, chutes de pierres et glissement de terrain), conditions météorologiques locales et destinations déconseillées par le DFAE. La période de chaque événement de sinistre prend fin 14 jours après la survenance de l'événement. Le droit aux prestations prend fin le 15<sup>ème</sup> jour après l'événement.

**Destinations déconseillées par le DFAE** : il s'agit des destinations déconseillées par le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) ou tout service officiel relevant d'un Etat ou d'une organisation internationale. Un service officiel doit confirmer les événements exceptionnels au lieu de destination sur le trajet du voyage.

**Enfant** : personne n'ayant pas encore atteint l'année de ses 25 ans et qui n'exerce aucune activité lucrative (les apprentis et les étudiants ne sont pas considérés comme exerçant une activité lucrative).

**Famille** : il s'agit du partenaire, des enfants, des parents, des frères, des sœurs, des grands-parents, des petits-enfants, des beaux-parents du preneur d'assurance et des enfants du partenaire du preneur d'assurance.

**Maladie** : toute atteinte à la santé physique, mentale ou psychique qui n'est pas due à un accident et qui provoque une incapacité de voyager.

**Maladie grave** : toute atteinte à la santé physique, mentale ou psychique qui n'est pas due à un accident et qui nécessite une hospitalisation de 7 jours au moins.

**Transport public** : tout moyen de déplacement qui circule régulièrement selon un horaire et qui nécessite un titre de transport valable. Les taxis, les chauffeurs indépendants et les véhicules de location ne sont pas considérés comme moyen de transport public.

**Personne accompagnante** : il s'agit de l'unique personne majeure qui participe au même voyage que l'assuré.

**Proche** : il s'agit des membres de la famille, des personnes vivant en ménage commun avec le preneur d'assurance, les amis proches et les personnes responsables d'accompagnement d'enfants mineurs ou de parts nécessitant des soins qui ne participent pas au voyage.

**Somme d'arrangement** : il s'agit de la somme déjà payée et non remboursable pour le voyage et les activités de l'assuré.

**Voyage** : il dure au maximum 365 jours. Il débute dès que l'assuré quitte son domicile, inclut au moins une nuit hors du domicile ou inclut un aller-retour à une distance du domicile supérieure à 30 km. Il se termine par le retour au domicile.

## 10. Sanctions Internationales

### Dispositions générales

Europ Assistance ne procédera pas à des couvertures, paiements, services ou autres prestations si cela pouvait l'exposer à des sanctions, interdictions ou restrictions en application des résolutions des Nations-Unies ou de sanctions économiques, lois ou règlements de l'Union Européenne, des Etats-Unis d'Amérique, du Royaume Uni, de La France ou de la Suisse. En outre aucun paiement ne sera effectué par l'assureur en dollar américain.

Plus d'information peut être obtenue sur [europ-assistance.com/fr/who-we-are-international-regulatory-information](http://europ-assistance.com/fr/who-we-are-international-regulatory-information).

### Clause d'exclusion territoriale

Europ Assistance garantit sa couverture pour les pays couverts par le contrat d'assurance à l'exception des pays et territoires suivants : Afghanistan, Bélarus, Birmanie (Myanmar), Corée du Nord, Fédération de Russie, Iran, Région de Crimée, Région Populaire de Donetsk, Région Populaire de Kherson, Région Populaire de Louhansk, Région Populaire de Zaporijjia, Syrie et Venezuela.



### **Clause du Voyageur américain**

Europ Assistance peut garantir sa couverture à l'assuré ressortissant des États-Unis (US-Person), voyageant à Cuba, uniquement lorsque le voyage est conforme aux lois américaines.

## **11.Exonération de responsabilité**

### **Clause de force majeure**

L'assureur ne peut être tenu pour responsable de manquements à l'exécution de prestations résultant de force majeure tels que les pays en état de guerre ou de guerre civile, d'instabilité politique notoire ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, éruption volcanique, désintégration du noyau atomique, épidémie, pandémie ou tout autre cas de force majeure.

### **Prestations de conciergerie**

De par la nature de la prestation, l'assureur est tenu à une obligation de moyens et non de résultats. L'assureur ne peut être tenu responsable des dommages matériels et pécuniaires et plus généralement des conséquences des événements suivants :

- Des agissements ou manquements d'une entreprise tierce prestataire ou partenaire
- 'Un retard, une information inexacte ou de mauvaise qualité ou de défauts des objets et/ou prestations acquises
- Une incapacité à joindre l'entreprise tierce prestataire.

## **12.Traitement des données personnelles**

Des informations détaillées sur le traitement figurent dans notre politique de confidentialité. La version actuelle est disponible en tout temps sous [online-services.euro-assistance.ch/politique-de-confidentialite](https://www.euro-assistance.ch/politique-de-confidentialite).

## **13.For judiciaire**

La présente assurance est soumise au droit suisse. Pour toutes les prétentions découlant de la présente assurance, sont compétents les tribunaux du domicile suisse du preneur d'assurance ou de l'assuré, ainsi que ceux du siège de l'assureur.

## **14.Base légales complémentaires**

Les dispositions de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance LCA, du Code des procédures civile suisse (CPC), du Code des obligations (CO) et de toute autre loi ou réglementation pertinente sont aux surplus applicables.



## 3.2. Annulation et interruption du voyage

### 1. Frais d'annulation

#### 1. Evénements assurés

L'assureur accorde sa couverture d'assurance lorsque l'assuré est dans l'incapacité de commencer son voyage au moment initialement prévu (**annulation du voyage ou départ retardé**), de poursuivre son voyage comme initialement prévu (**retour anticipé ou retardé**), ou de poursuivre temporairement son voyage comme initialement prévu (**retour temporaire**) à la suite d'un événement mentionné ci-dessous :

- Accident, maladie, disparition ou décès de l'assuré
- Accident, maladie grave, disparition ou décès d'un proche
- Accident, maladie grave, complication de grossesse, disparition ou décès de la personne qui remplace l'assuré sur son lieu de travail
- Perte de l'emploi de l'assuré ou de la personne qui remplace l'assuré sur son lieu de travail, après la réservation du voyage
- Circonstances exceptionnelles
- Cambriolage ou dommages importants au domicile de l'assuré par suite d'un événement naturel, d'un incendie ou d'un dégât des eaux
- Vol de titre de transport, de passeport ou de carte de crédit 24 heure avant le début du voyage
- Correspondance manquée à la suite d'une défaillance à la suite d'un accident ou une panne du véhicule privé ou du taxi utilisé pour se rendre au lieu de départ du voyage (aéroport, gare, port)
- Correspondance manquée à la suite d'une arrivée tardive résultant d'un accident ou une panne du moyen de transport public utilisé pour se rendre au lieu de départ du voyage (aéroport, gare, port)
- Convocation soudaine et inattendue au devoir de citoyen (ordre de marche, personnel spécialisé dans des situations de catastrophe, témoignage).

#### 2. Prestations assurées

L'assureur rembourse, à l'assuré, les frais effectifs d'annulation du voyage, de location de biens, des activités ainsi que de cours/formation à destination, à concurrence du montant indiqué dans l'aperçu des prestations au point 2.

#### 3. Exclusions

En complément des exclusions générales, les exclusions spécifiques suivantes s'appliquent :

- Mauvaise guérison : lorsqu'une maladie ou les conséquences d'un accident, d'une opération ou d'une

intervention médicale existent déjà au moment de la réservation de l'événement et ne sont pas guéries au début de l'événement

- Correspondance manquée résultant d'une panne d'essence, un manque d'entretien ou une perte/défectuosité de clés du véhicule privé ou du taxi
- Les événements « perte de l'emploi de l'assuré » et « correspondance manquée pour se rendre au lieu de départ du voyage » ne s'appliquent pas pour les cas de retour anticipé ou retardé ainsi que pour les cas de retour temporaire.

### 2. Frais supplémentaires de retour

#### 1. Evénements assurés

L'assureur accorde sa couverture d'assurance lorsque l'assuré est dans l'incapacité de poursuivre son voyage comme initialement prévu (**retour anticipé ou retardé**), ou de poursuivre temporairement son voyage comme initialement prévu (**retour temporaire**) à la suite d'un événement assuré et mentionné sous la couverture frais d'annulation au point 3.2.1.

#### 2. Prestations assurées

L'assureur organise et prend en charge pour l'assuré les frais supplémentaires de retour (par train ou avion de ligne), à concurrence du montant indiqué dans l'aperçu des prestations au point 2. Le choix du type de transport appartient à l'assureur.

#### 3. Exclusions

En complément des exclusions générales, les exclusions spécifiques de la couverture frais d'annulation au point 3.2.1 s'appliquent.

### 3. Dépenses imprévues

#### 1. Evénements assurés

L'assureur accorde sa couverture d'assurance lorsque l'assuré est dans l'incapacité de poursuivre son voyage comme initialement prévu (**retour anticipé ou retardé**), ou de poursuivre temporairement son voyage comme initialement prévu (**retour temporaire**) à la suite d'un événement assuré et mentionné sous la couverture frais d'annulation au point 3.2.1.

#### 2. Prestations assurées

L'assureur prend en charge les dépenses imprévues d'hébergement, restauration, transport (non lié au retour

au domicile) et téléphonie, à concurrence du montant indiqué dans l'aperçu des prestations au point 2.

### 3. Exclusions

En complément des exclusions générales, les exclusions spécifiques de la couverture frais d'annulation au point 3.2.1 s'appliquent.

## 4. Frais supplémentaires

---

### 1. Evénements assurés

L'assureur accorde sa couverture d'assurance lorsque l'assuré est dans l'incapacité de poursuivre son voyage comme initialement prévu, à la suite d'un événement mentionné ci-dessous :

- Correspondance manquée de plus de 3 heures à la suite d'une panne ou d'un accident de la circulation lors d'un déplacement en taxi (ou service de chauffeur indépendant), ou transport public
- Dommage à l'hébergement de voyage rendant le lieu inutilisable
- Perte, vol ou destruction de médicaments vitaux
- Perte, vol ou destruction de documents de voyage.

### 2. Prestations assurées

L'assureur prend en charge pour l'assuré les dépenses imprévues d'hébergement, restauration, transport (non lié au retour au domicile) et téléphonie, à concurrence du montant indiqué dans l'aperçu des prestations au point 2.

Dans le cas d'une perte, de vol ou de destruction des médicaments vitaux, l'assureur prend en charge les coûts de réexpédition des médicaments lorsque ceux-ci ne sont pas disponibles à destination, à concurrence d'un montant de CHF 200 / par événement.

### 3. Exclusions

En complément des exclusions générales et des exclusions spécifiques de la couverture frais d'annulation au point 3.2.1, les exclusions suivantes s'appliquent :

- Les coûts des médicaments.

### 3.3. Assistance médicale

#### 1. Recherche & sauvetage

##### 1. Evénements assurés

L'assureur accorde à l'assuré sa couverture d'assurance lorsque l'assuré ne peut plus poursuivre son voyage (déjà entamé), à la suite d'un événement mentionné ci-dessous :

- Accident, maladie, complication de grossesse, disparition ou décès de l'assuré.

##### 2. Prestations assurées

L'assureur participe aux frais d'opération de recherche et de sauvetage, à concurrence du montant indiqué dans l'aperçu des prestations au point 2.

Lorsque l'assuré est officiellement porté disparu, l'assureur participe aux frais de recherche, ce même en l'absence d'événement assuré, indépendamment de son état de santé.

##### 3. Exclusions

En complément des exclusions générales, les exclusions spécifiques suivantes s'appliquent :

- En cas d'enlèvement, la couverture pour les frais de recherche expire avec la certitude de l'enlèvement.

#### 2. Transport d'urgence

##### 1. Evénements assurés

L'assureur accorde à l'assuré sa couverture d'assurance lorsque l'assuré ne peut plus poursuivre son voyage à la suite d'un événement mentionné ci-dessous :

- Accident, maladie ou complication de grossesse ou décès de l'assuré pour lequel une intervention médicale en urgence est indiquée et attestée par un médecin.

##### 2. Prestations assurées

L'assureur organise et prend en charge, sur décision des médecins de l'assureur :

- Le transport d'urgence vers le service hospitalier, dans la mesure du possible, le plus proche de son domicile (par ambulance, train, avion de ligne ou avion sanitaire).

Lorsque l'assuré est malade ou blessé lors d'un voyage, les médecins de l'assureur se mettent en relation avec le médecin local, éventuellement avec le médecin traitant, afin de décider de la meilleure conduite à tenir dans l'intérêt de l'assuré.

L'assureur ne peut en aucun cas se substituer aux organismes officiels locaux de secours d'urgence, tels que la police ou les pompiers. Seul l'intérêt médical de l'assuré et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le

choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

##### 3. Exclusions

En complément des exclusions générales, les exclusions spécifiques suivantes s'appliquent :

- L'organisation et la prise en charge du transport d'urgence pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'assuré de poursuivre son voyage.

#### 3. Rapatriement de l'assuré

##### 1. Evénements assurés

L'assureur accorde à l'assuré sa couverture d'assurance lorsque l'assuré ne peut plus poursuivre son voyage à la suite d'un événement mentionné ci-dessous :

- Accident, maladie, complication de grossesse ou décès de l'assuré pour lequel une intervention médicale en urgence n'est pas nécessaire.

##### 2. Prestations assurées

L'assureur organise et prend en charge, sur décision des médecins de l'assureur :

- Le retour au domicile (en train ou avion de ligne)
- Dès que les médecins de l'assureur jugent que l'état de santé de l'assuré lui permet de voyager sans surveillance médicale, l'assureur prend en charge et organise le retour au domicile de l'assuré. Ce transport ne peut être organisé qu'avec l'accord préalable des médecins de l'assureur et après avis du médecin traitant local. Seul l'intérêt médical de l'assuré et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

L'assureur participe à concurrence du montant indiqué dans l'aperçu des prestations au point 2.

Lorsqu'un assuré décède au cours d'un voyage, l'assureur organise et prend en charge le transport de la personne défunte jusqu'au lieu désigné des obsèques dans son pays de résidence. L'assureur participe aux frais de cercueil et d'obsèques de la personne défunte à concurrence du montant de CHF 2'000.

##### 3. Exclusions

En complément des exclusions générales, les exclusions spécifiques de la couverture transport d'urgence au point 3.3.2 s'appliquent.

## 4. Frais de guérison

---

Lorsque l'assuré est gravement malade ou blessé lors d'un voyage, l'assureur intervient à titre subsidiaire des assurances sociales légales de son pays de résidence (assurance maladie LAMal, assurance accidents LAA, caisse primaire, etc.) et d'éventuelles assurances complémentaires pour des hospitalisations d'urgence ou frais de traitement ambulatoire d'urgence qui ne sont pas couvertes par ces dernières et qui restent à la charge de l'assuré et cela à concurrence et la somme d'assurance maximale convenue par personne et par année.

---

### 1. Evénements assurés

L'assureur accorde sa couverture d'assurance à l'assuré pendant un voyage, à la suite d'un événement mentionné ci-dessous :

- Accident, maladie ou complication de grossesse ou décès de l'assuré pour lequel une intervention médicale en urgence est indiquée et attestée par un médecin.

### 2. Prestations assurées

L'assureur prend en charge les éléments suivants, à concurrence du montant indiqué dans l'aperçu des prestations au point 2.

- Frais d'honoraires médicaux
- Les frais de pharmacie et de transport prescrits par un médecin
- Les soins dentaires urgents
- Les frais d'hospitalisation quand, d'un commun accord entre les médecins de l'assureur et le médecin traitant sur place, l'assuré a été jugé intransportable. La prise en charge de des frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où l'assureur est en mesure d'effectuer le transport de l'assuré.

Lorsque l'assuré n'a pas de couverture d'assurance maladie et/ou accidents, l'assureur ne rembourse que 50% des frais d'hospitalisation ou du traitement ambulatoire dans la mesure où ceux-ci sont dus à une maladie ou un accident, mais au maximum CHF 50'000 par personne.

### 3. Exclusions

En complément des exclusions générales ainsi que les exclusions spécifiques de la couverture transport d'urgence au point 3.3.2 les exclusions suivantes s'appliquent :

- Les frais médicaux et/ou les frais d'hospitalisation liés à un traitement diagnostiqué, planifié ou engagé par l'assuré avant son départ
- Les soins dentaires et les maladies de la mâchoire, en dehors des soins dentaires urgents
- Les frais relatifs au diagnostic ou au traitement d'une grossesse déjà connue avant le déplacement, à moins

d'une complication imprévisible, et dans tous les cas, les frais afférents à une grossesse à partir de la 20ème semaine

- Les frais d'optique (lunettes ou verres de contact par exemple)
- Les frais relatifs à des moyens auxiliaires médicaux et des prothèses (prothèses dentaires, auditives et orthopédiques notamment)
- Les frais de cure thermale
- Les frais de voyage dans une maison de repos
- Les frais de rééducation, kinésithérapie, chiropractie
- Les frais d'achat de vaccins et les frais de vaccination
- Les frais de bilan de santé
- Les frais relatifs à des services médicaux ou paramédicaux, ainsi que les frais d'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu en Suisse
- Les contrôles médicaux et les frais s'y rapportant
- Les frais relatifs à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse
- Les frais relatifs à la franchise de la caisse maladie ou toute autre institution de prévoyance ou d'assurance
- Les frais de restauration et de téléphone.

### 4. Obligations en cas de sinistre

En complément des obligations générales, les obligations spécifiques suivantes s'appliquent :

- Effectuer toutes démarches nécessaires au recouvrement de ses frais médicaux auprès de sa caisse maladie/ accident ou de tout autre organisme de prévoyance, dès le retour de l'assuré dans son pays de résidence
- Transmettre à l'assureur les photocopies des notes de soins et les décomptes originaux des organismes de prévoyance attestant les dépenses engagées et les remboursements obtenus.

## 5. Dépenses imprévues de l'assuré

---

### 1. Evénements assurés

L'assureur accorde à l'assuré sa couverture d'assurance lorsque l'assuré ne peut plus poursuivre son voyage (retour anticipé ou retour retardé) à la suite d'un événement mentionné ci-dessous:

- Accident, maladie ou complication de grossesse de l'assuré.

### 2. Prestations assurées

L'assureur prend en charge les éléments suivants, à concurrence du montant indiqué dans l'aperçu des prestations au point 2.

- Les frais imprévus de transports, d'hébergement et de restauration pour l'assuré.

### 3. Exclusions

En complément des exclusions générales ainsi que les exclusions spécifiques de la couverture transport d'urgence au point 3.3.2 les exclusions suivantes s'appliquent :

- Les indemnités d'hébergement, de transport et de restauration de l'assuré au point 3.2.3 sont déduites.

## 6. Dépenses imprévues de l'accompagnant

---

### 1. Evénements assurés

L'assureur accorde à la personne accompagnante sa couverture d'assurance lorsqu'elle et l'assuré ne peuvent plus poursuivre le voyage (**retour anticipé ou retour retardé**) à la suite d'un événement mentionné ci-dessous:

- Accident, maladie, complication de grossesse ou décès de l'assuré.

### 2. Prestations assurées

L'assureur organise et prend en charge les éléments suivants, à concurrence du montant indiqué dans l'aperçu des prestations au point 2 :

- Les frais imprévus de transports, d'hébergement et de restauration pour la personne accompagnante.

Le transport de la personne accompagnante se fait en principe aux côtés de l'assuré malade ou blessé. Selon avis du service médical de l'assureur, le transport de la personne accompagnante peut être différent de celui de l'assuré malade ou blessé.

## 7. Voyage de remplacement

---

### 1. Evénements assurés

L'assureur accorde à l'assuré sa couverture lorsque l'assuré est rapatrié pour des raisons médicales assurées au point 3.3.2., survenues pendant le voyage.

### 2. Prestations assurées

L'assureur indemnise l'assuré rapatrié à hauteur de la somme d'arrangement ou le prix du voyage réservé et payé avant le départ, mais au maximum à concurrence du montant indiqué dans l'aperçu des prestations au point 2.

### 3. Exclusions

En complément des exclusions générales ainsi que les exclusions spécifiques de la couverture transport d'urgence au point 3.3.2 les exclusions suivantes s'appliquent :

- La couverture voyage de remplacement est applicable lorsque le rapatriement en point 3.3.2 a été organisé et pris en charge par l'assureur
- La couverture voyage de remplacement au point 3.3.7 n'est pas cumulable avec la couverture dépenses imprévues au point 3.2.3. L'assuré peut choisir la couverture qu'il souhaite appliquer, sous réserves que toutes les conditions soient respectées.

travel@eta-glob.ch  
www.eta-glob.ch

## 8. Assistance aux mineurs

---

### 1. Evénements assurés

L'assureur accorde à l'assuré sa couverture d'assurance lorsqu'il ne peut plus poursuivre le voyage (**retour anticipé ou retour retardé**) et qu'une assistance aux personnes mineurs en voyage est nécessaire, à la suite d'un événement mentionné ci-dessous:

- Accident, maladie, complication de grossesse ou décès de l'assuré.

### 2. Prestations assurées

L'assureur organise et prend en charge les éléments suivants, à concurrence du montant indiqué dans l'aperçu des prestations au point 2 :

- Les frais imprévus d'assistance par une personne physique (raccompagnement) pour le transport, jusqu'au domicile des personnes mineures.

## 9. Visite au chevet

---

### 1. Evénements assurés

L'assureur accorde sa couverture à une personne non accompagnante, du choix de l'assuré, lorsque l'assuré est alité (immobilisé à l'hôpital ou à l'hôtel) au moins 10 jours et que les médecins de l'assureur ne préconisent pas un transport au domicile, à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu lors d'un voyage. Pour les assurés mineurs, l'assureur applique sa couverture dès 5 jours d'alitement.

### 2. Prestations assurées

L'assureur organise et prend en charge les éléments suivants, à concurrence du montant indiqué dans l'aperçu des prestations au point 2.

- Les frais imprévus de transport, d'hébergement et de restauration pour la personne non accompagnante du choix de l'assuré

## 3.4. Bagages

### Objets assurés

Les effets personnels de l'assuré emportés en voyage ou confiés à une entreprise de transport public avec laquelle l'assuré voyage au lieu de destination.

### Objets non assurés

- Les effets faisant l'objet d'un contrat dédié de transport
- Les bijoux de toute sorte et accessoires, montres, parfums, produits de beauté, fourrures, objets d'art ou de collection, instruments de musique, alcools, tabacs, denrées périssables et armes
- Le numéraire, les titres de transport, les abonnements, les cartes de crédit, les papiers-valeurs, les livrets d'épargne et les métaux précieux
- Les logiciels de toute sorte
- Tout objet se déplaçant sur ses propres essieux ainsi que les appareils volants, y compris leurs accessoires.

## 1. Retard d'acheminement des bagages

### 1. Evénements assurés

L'assureur accorde sa couverture d'assurance lorsque les bagages de l'assuré arrivent au lieu de destination du voyage au moins quatre heures après l'arrivée de l'assuré.

### 2. Prestations assurées

L'assureur rembourse les frais générés par l'achat de vêtement et d'articles d'hygiène indispensable, à concurrence des montants indiqués dans l'aperçu au point 2.

### 3. Exclusions

En complément des exclusions générales, les exclusions spécifiques suivantes s'appliquent :

- Les vêtements et articles d'hygiène achetés par l'assuré après la livraison des bagages
- L'arrivée tardive des bagages au retour de voyage de l'assuré
- Les retards dus à la confiscation des bagages de l'assuré par les autorités (douane, police).

### 4. Obligations en cas de sinistre

En complément des obligations générales, les obligations spécifiques suivantes s'appliquent :

- Signaler au prestataire l'irrégularité dans le transport des bagages et faire établir rapport de l'événement.

## 2. Dommages aux bagages

### 1. Evénements assurés

L'assureur accorde sa couverture d'assurance en cas de dommages, perte, détresse, destruction ou de vol des bagages pendant le voyage. Sont également assurés les frais occasionnés afin de réduire un dommage lors d'un événement assuré.

### 2. Prestations assurées

L'assureur rembourse les frais de réparation, à concurrence de la valeur de remplacement de l'objet assuré, mais au maximum à hauteur des montants indiqués dans l'aperçu au point 2.

Lorsque l'objet ne peut être réparé, l'assureur rembourse l'assuré à hauteur de la valeur de remplacement de l'objet, mais au maximum à hauteur des montants indiqués dans l'aperçu au point 2. L'assureur applique une franchise de CHF 200.

En dérogation à l'obligation de remise des justificatifs d'achats des objets assurés, l'assureur accorde à l'assuré la possibilité de bénéficier du système de forfait. Le système de forfait ne requiert pas de justificatifs d'achat, n'applique pas de franchise et indemnise au maximum à concurrence de CHF 500/ par événement.

### 3. Exclusions

En complément des exclusions générales, les exclusions spécifiques suivantes s'appliquent :

- Le système de forfait ne s'applique pas en supplément du système standard (indemnisation à la valeur de remplacement de l'objet)
- Les dommages causés par l'assuré ou un proche de l'assuré, intentionnellement ou non
- Les dommages résultant d'objets assurés oubliés ou laissés sans surveillance dans un lieu public hors de portées directes de l'assuré
- Les dommages de perte non occasionnés par la société de transport utilisée par l'assuré pour son propre transport à destination
- Les dommages consécutifs à des infractions à la circulation routière, aux prescriptions de douane, à la confiscation, à l'enlèvement ou à la rétention par un gouvernement ou une autre autorité
- Les dommages qui résultent d'éclats d'email ou de laque, d'égratignures, d'éraflures, de frottement, de

Conseil et vente par  
votre intermédiaire  
d'Europ Assistance :

J+C Budmiger GmbH  
Eta-Glob Help-System  
CH-3900 Brig

Tél. +41 27 946 60 24

[travel@eta-glob.ch](mailto:travel@eta-glob.ch)  
[www.eta-glob.ch](http://www.eta-glob.ch)

bosselures, de craquelures et de décollements de toutes  
sortes

- Les dommages qui résultent de l'influence du climat ou  
de la température
- Les dommages qui résultent de vol dans le véhicule  
privé ou de location.

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

En complément des obligations générales, les obligations  
spécifiques suivantes s'appliquent :

- Signaler le vol ou le détournement à la police et en faire  
établir un rapport écrit
- Signaler au prestataire le dommage aux bagages et en  
faire établir un rapport écrit
- Remise à l'assureur des justificatifs d'achats originaux  
(ou bon de garantie).



## 3.5. Animaux de compagnie

### 1. Frais d'annulation

#### 1. Evénements assurés

L'assureur accorde sa couverture d'assurance lorsque l'assuré est dans l'incapacité de commencer son voyage au moment initialement prévu (**annulation du voyage ou départ retardé**) ou de poursuivre son voyage comme initialement prévu (**retour anticipé ou retardé**) à la suite d'un événement mentionné ci-dessous :

- Accident, maladie ou décès de l'animal de compagnie, de l'assuré ou de la personne accompagnante
- Disparition (perte) du chien de compagnie de l'assuré ou de la personne accompagnante
- Disparition (perte) du chat de compagnie de l'assuré ou de la personne accompagnante, si la période d'absence est supérieure à 48 heures
- Accident, maladie, disparition ou décès de la personne responsable de garder l'animal de compagnie de l'assuré ou de la personne accompagnante, avant le départ
- Accident, maladie ou décès de l'animal de compagnie, de l'assuré ou de la personne accompagnante, pendant le voyage
- Accident, maladie, disparition ou décès de la personne responsable de garder l'animal de compagnie de l'assuré ou de la personne accompagnante, pendant le voyage.

#### 2. Prestations assurées

L'assureur rembourse au pro rata les frais d'annulation du voyage, de location de biens, des activités ainsi que de cours/formation à destination, de l'assuré, à concurrence du montant indiqué dans l'aperçu des prestations au point 2.

#### 3. Exclusions

En complément des exclusions générales, les exclusions spécifiques suivantes s'appliquent :

- Tout accident ou maladie non constaté par un vétérinaire et ne nécessitant pas d'examen ou de traitement médical
- La présence de l'assuré ou de la personne accompagnante n'est pas impérative pour l'animal de compagnie au domicile.

### 2. Dépenses imprévues

#### 1. Evénements assurés

L'assureur accorde sa couverture d'assurance lorsque l'assuré est dans l'incapacité de commencer son voyage au moment initialement prévu (**annulation du voyage ou départ retardé**) ou de poursuivre son voyage comme initialement prévu (**retour anticipé ou retardé**) à la suite d'un événement assuré et mentionné sous la couverture frais d'annulation au point 3.5.1.

#### 2. Prestations assurées

L'assureur prend en charge les dépenses imprévues d'hébergement, de restauration, de transport (non lié au retour au domicile) et de téléphonie, à concurrence du montant indiqué dans l'aperçu des prestations au point 2.

#### 3. Exclusions

En complément des exclusions générales, les exclusions spécifiques de la couverture frais d'annulation au point 3.5.1 s'appliquent.

## 3.6. Conciergerie

### 1. Contact

Le concierge est à disposition de l'assuré 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 pour les demandes liées à un voyage.

Téléphone	+41 (0) 22 939 22 96
E-mail	conciergeservices@europ-assistance.ch

### 2. Bénéficiaires

Les bénéficiaires sont les assurés.

### 3. Droit au service de conciergerie

Le droit au service de conciergerie correspond à la période de validité du contrat d'assurance voyage annuelle.

### 4. Prestations de service

L'assureur fait bénéficier l'assuré de différents types de services de conciergerie dans le cadre des voyages, de la gastronomie, de la billetterie, du shopping, des enfants, de la vie pratique, du bien-être et de l'organisation d'événement. Lorsque l'assuré formule une requête, l'assureur fait ses meilleurs efforts, sans obligation de résultat, pour qu'il y soit accédé soit par son intermédiaire soit en mettant en relation l'assuré avec un de ses prestataires ou partenaires.

### 5. Modalité de paiement

Les coûts et les frais des produits et services réservés sont à la charge du bénéficiaire.

Le bénéficiaire est responsable du règlement des prestations sollicitées, des frais éventuels d'annulation ou de non-présentation. Le décompte pour le règlement de la prestation s'effectue directement entre le bénéficiaire et l'entreprise tierce prestataire.

### 6. Obligation des bénéficiaires

Le bénéficiaire est dans l'obligation de faire tout ce qui est en son pouvoir pour l'identification de son identité lors de chaque demande auprès du service de conciergerie.

Lorsque les informations nécessaires à l'identification du bénéficiaire ne devaient pas être suffisantes, l'assureur se réserve le droit de demander la confirmation auprès du preneur d'assurance.

### 7. Exclusions

L'assureur refuse les demandes de service de conciergerie suivantes :

- Les requêtes ne respectant pas le cadre légal suisse, l'éthique et les mœurs

- Les requêtes portant uniquement sur des simples réductions de prix
- Les requêtes faisant l'objet d'une restriction à l'égard de certaines personnes ou dans certains pays
- Les requêtes en infraction avec la loi en vigueur dans le pays d'exécution.

Lorsque le traitement d'une requête requiert plus de 2 heures, l'assureur se réserve le droit de clore la requête en l'état et informe le bénéficiaire de son statut.

L'assureur se réserve le droit de refuser les requêtes jugées inappropriées sans avoir à s'en expliquer.

## 3.7. Services

### 1. Contact

La ligne de services est disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, pendant le voyage.

Téléphone	<b>+41 (0) 22 939 22 96</b>
E-mail	<b>help@europ-assistance.ch</b>

### 2. Coûts et paiements

Les coûts et frais éventuels générés par les consultations ou expertises acquis auprès des professionnels de la santé sont à la charge de l'assuré.

Les frais de téléphonie sont à la charge de l'assuré.

## 1. Préparation au voyage

### Info-Line & Travel Care

La ligne de services fait office de guichet pour tout renseignements liés à la destination de voyage de l'assuré. Sur la base des informations fournies par le DFAE, la ligne de services renseigne sur les situations sécuritaires à l'étranger, les coordonnées des représentations compétentes en Suisse pour les demandes de visa, les réglementations de durée de séjours et les recommandations à suivre avant chaque voyage.

## 2. Assistance en voyage

### Perte/vol de document et téléphone mobile

En cas de perte de documents de voyage, de papiers d'identité, de chèques, de cartes de crédit, de titres de transport ou téléphone, l'assureur met en relation l'assuré avec le fournisseur, émetteur ou opérateur correspondant.

### Transmission de messages d'urgence

En cas d'urgence ou durant l'hospitalisation de l'assuré, à sa demande et avec son consentement, l'assureur aide l'assuré en transmettant des messages urgents à sa famille ou à une personne désignée et vice versa.

### Imprévu au domicile pendant le voyage

En cas de situation d'urgence ou de danger (cambriolage, animal domestique laissé sans soins, porte ouvertes, incendie, dégâts d'eau) au domicile de l'assuré pendant son voyage, celui-ci peut contacter l'assureur pour organiser une l'assistance au domicile. Les frais pour l'élimination du danger ou de la situation d'urgence sont toutefois à la charge de l'assuré.

## 3. Assistance médicale en voyage

### Premier conseil santé /consultation en prioritaire

Les spécialistes médicaux de la ligne de services discutent avec l'assuré des prochaines étapes du traitement.

### Deuxième avis médical

L'équipe de la ligne de service organise soit un rendez-vous direct avec un spécialiste, soit, si les documents sont suffisamment détaillés, un deuxième examen des documents et une évaluation par un spécialiste.

Dans le cas d'un deuxième examen des documents par un spécialiste, les 15 jours ouvrables ne peuvent être respectés. Par conséquent, le principe du meilleur effort est appliqué.

### Soutien psychologique

En cas d'accident, d'agression ou de tentative d'agression, de décès d'un membre de la famille, d'attentat ou de catastrophe naturelle, entraînant un traumatisme psychologique pendant le voyage, l'assureur met à disposition un service d'écoute et accueil psychologique permettant à l'assuré de contacter par téléphone des psychologues cliniciens jusqu'à 7 jours après le voyage.