

Assurance voyages

Informations sur le produit et conditions contractuelles

Édition 2015

Informations sur le produit

Conditions contractuelles à partir de la page 5

Chère cliente, cher client,

Les informations sur le produit doivent vous permettre d'y voir plus clair dans l'ensemble de vos documents contractuels.

Les droits et obligations mutuels des parties contractantes sont exclusivement régis par le contrat d'assurance et les conditions contractuelles (CC).

Le contrat est soumis au droit suisse, en particulier à la loi sur le contrat d'assurance (LCA). L'application du droit du Liechtenstein est réservée pour les contrats qui sont en corrélation avec la Principauté du Liechtenstein, pour autant que ladite application soit de droit impératif. En pareils cas, les «Dispositions supplémentaires pour les contrats d'assurance régis par le droit liechtensteinois» s'appliquent en complément de ces CC.

1. Partenaire contractuel

Votre partenaire contractuel est Bâloise Assurance SA, (ci-après Bâloise), Aeschengraben 21, case postale, CH-4002 Basel.

La Bâloise dispose également d'un site Internet dont l'adresse est la suivante: www.baloise.ch

2. Étendue de la couverture d'assurance

Vous trouverez ci-après un résumé des couvertures d'assurance à votre disposition. Pour obtenir une présentation générale et connaître les limitations de la couverture d'assurance, veuillez consulter les CC. Pour toutes données individuelles et pour les informations concernant votre propre couverture d'assurance, p.ex. la somme assurée convenue, veuillez vous reporter à votre contrat d'assurance.

Les prestations suivantes peuvent être conclues:

→ Frais d'annulation:

Si vous êtes dans l'impossibilité d'entreprendre un voyage ou si vous devez reporter votre départ – par exemple pour cause d'accident ou de maladie grave – nous prenons en charge les frais liés à l'annulation ou à votre arrivée tardive, ainsi que ceux afférents à la partie de l'arrangement dont vous avez été privé.

→ Medi Service SOS:

Si vous devez interrompre prématurément un voyage, nous organisons et payons, entre autres, votre transfert dans un hôpital approprié, le service d'assistance pour les enfants mineurs qui vous accompagnent, un voyage de vos proches à votre chevet et le rapatriement à votre domicile. De plus, nous vous remboursons les frais de la partie de l'arrangement dont vous avez été privé.

Vous ne pouvez souscrire les prestations complémentaires suivantes que si elles sont associées à au moins l'une des assurances de base mentionnées plus haut:

→ Card Protection Service:

Si vos cartes de crédit ou cartes clients sont, par exemple, perdues ou volées, la Bâloise se charge à votre demande de les bloquer et paie les frais de blocage et de remplacement. En cas de perte de votre téléphone mobile, nous faisons bloquer votre carte SIM.

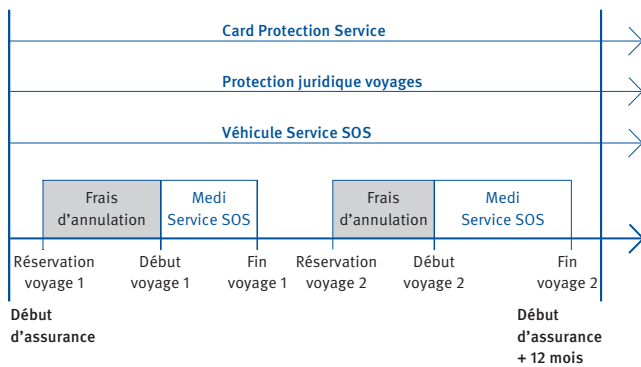
→ Protection juridique voyages:

Si vous êtes, par exemple, confronté à un litige en tant que locataire d'un appartement de vacances ou en tant que piéton ou conducteur d'un véhicule à la suite d'un accident (montant des dommages-intérêts réclamés, différent avec un hôtelier ou un loueur de maisons de vacances, etc.), nous vous conseillons et traitons les cas assurés en votre nom. De plus, nous prenons en charge, entre autres, les frais d'avocat et d'expertise, les frais de justice et de procédure, les indemnités de procédure allouées à la partie adverse et l'avance pour cautions pénales.

→ **Véhicule Service SOS:**

Nous sommes à vos côtés en cas de panne, d'accident, de vol ou à la suite de dommages causés par les forces de la nature:

- > aide en cas de panne sur place et remorquage du véhicule assuré
- > organisation et paiement du rapatriement de tous les passagers (y c. les chiens et les chats), de l'hébergement si nécessaire et du rapatriement du véhicule hors d'état de marche.



3. Validité territoriale et temporelle

Votre assurance vous couvre contre les dommages subis ou causés dans le monde entier pendant la durée du contrat. La couverture du module complémentaire «Véhicule Service SOS» est limitée à la Suisse et à l'Espace économique européen.

4. Prise d'effet de la couverture d'assurance

La couverture d'assurance prend effet à la date indiquée dans le contrat d'assurance.

5. Durée de la couverture d'assurance

A l'expiration de la durée contractuelle d'un an, le contrat d'assurance est prorogé par tacite reconduction pour une année supplémentaire, à moins que l'une ou l'autre des parties contractantes n'ait reçu une résiliation écrite moyennant un préavis d'au moins trois mois.

6. Prime

La prime, dont le montant varie en fonction des risques assurés et de la couverture choisie, doit être payée à l'avance pour chaque année d'assurance.

Si le contrat s'éteint avant l'échéance d'une année d'assurance, la Bâloise vous rembourse la part de prime non absorbée. Par contre, la prime pour la période d'assurance en cours reste due, lorsque vous résiliez le contrat à la suite d'un sinistre alors qu'il est en vigueur depuis moins d'une année.

7. Retard dans le paiement et mise en demeure

En cas de défaut de paiement, d'une prime, d'une taxe de traitement ou d'une franchise, malgré sommation écrite, la Bâloise vous accorde un délai supplémentaire de paiement de 14 jours. Le non-respect de ce délai a pour conséquence la suspension de la couverture d'assurance.

La couverture d'assurance est réactivée dès le paiement de l'intégralité des sommes dues (prime, taxes, franchise). Aucune couverture n'est accordée rétroactivement pour la période de suspension.

Le contrat d'assurance s'éteint 2 mois après le délai de 14 jours consécutif à la mise en demeure, sauf si la Bâloise engage une procédure de recouvrement de la prime (poursuite).

8. Autres obligations vous incombant

Veillez annoncer immédiatement tout sinistre ou urgence au Service clientèle de la Bâloise, que vous pouvez joindre à toute heure au 00800 24 800 800 et au +41 58 285 28 28 en cas de difficultés de liaison depuis l'étranger.

Vous pouvez également déclarer le sinistre sur Internet (www.baloise.ch) ou par e-mail (serviceclientele@baloise.ch).

Vous êtes tenu, pendant et après un sinistre, de prendre les mesures appropriées pour contribuer à la limitation des dommages (obligation de procéder à des mesures compensatoires). Vous avez en outre l'obligation de fournir tout renseignement concernant le sinistre de même que toute information justifiant la demande d'indemnisation (obligation de renseigner). S'agissant du montant des dommages, vous êtes tenu d'en apporter la preuve (reçus, pièces justificatives).

Dans le cadre d'une procédure couverte par la protection juridique, il est indispensable de prévenir en premier lieu la Bâloise par téléphone, afin que les mesures appropriées puissent être prises sans délai. Le véritable règlement du sinistre est effectué par Orion Compagnie d'Assurance de Protection Juridique, Centralbahnstrasse 11, 4002 Bâle.

Orion définit la procédure à suivre et mène les négociations avec le lésé en tant que représentante des assurés.

En cas de manquement de votre part aux obligations susmentionnées, la Bâloise est habilitée à résilier le contrat d'assurance. Si une telle action de votre part influe sur la survenance ou sur l'ampleur d'un sinistre, elle est par ailleurs en droit de diminuer, voire d'annuler ses prestations.

9. Sinistre causé par une faute

Si le sinistre est dû à une faute légère, vous recevez l'intégralité des prestations. Si le sinistre est dû à une faute grave, c'est-à-dire à une violation du devoir de vigilance élémentaire, la Bâloise est habilitée à réduire ses prestations.

Dans les cas de protection juridique, Orion Compagnie d'Assurance de Protection Juridique renonce à réduire les prestations pour cause de faute grave, à moins que

- le conducteur n'ait été condamné définitivement pour conduite en état d'ivresse ou refus de se soumettre à une prise de sang
- le conducteur n'ait été condamné définitivement pour abus de stupéfiants.

10. Fin du contrat d'assurance

Le contrat d'assurance prend fin en cas de résiliation ou dans les autres cas prévus par la loi ou par le contrat.

Partie mettant fin au contrat	Motifs de résiliation	Préavis/délai de résiliation	Cessation du contrat
Deux parties	Échéance de la durée minimale mentionnée au contrat	3 mois	Echéance du contrat
	Sinistre ayant donné lieu au versement d'une prestation par la Bâloise ou par Orion Compagnie d'Assurance de Protection Juridique	Assureur: au plus tard lors du paiement ou du règlement du cas (assurance de protection juridique) Preneur d'assurance: 14 jours après avoir eu connaissance du paiement ou du règlement du cas (assurance de protection juridique)	30 jours après réception du courrier de résiliation par le preneur d'assurance 14 jours après réception du courrier de résiliation par l'assureur
Preneur d'assurance	Augmentation de la prime, p.ex. suite à une modification du tarif	Avant l'entrée en vigueur des modifications	Jour de l'entrée en vigueur des modifications
	Non-respect de l'obligation d'information précontractuelle (art. 3 LCA)	4 semaines après avoir eu connaissance du non-respect de l'obligation et au plus tard 1 an après la conclusion du contrat	A la réception du courrier de résiliation
Assureur	Fraude à l'assurance	Aucun	A la réception du courrier de résiliation

En règle générale, la résiliation, qui doit prendre la forme écrite, peut porter sur la partie du contrat concernée par les modifications ou sur l'intégralité du contrat d'assurance.

Motifs d'extinction	Cessation du contrat
Transfert de la résidence permanente à l'étranger	Prise de domicile à l'étranger
Mise en faillite du preneur d'assurance	Ouverture de la procédure de mise en faillite

11. Protection des données

Les assureurs sont amenés à traiter des données électroniques. Dans ce domaine, les maîtres mots sont efficacité et exactitude. En ce qui concerne vos données contractuelles, nous nous référons à la loi fédérale sur la protection des données (LPD).

Clause de consentement: Le contrat d'assurance inclut une clause de consentement, laquelle nous autorise à traiter vos données conformément aux dispositions légales.

Traitement des données: On entend par traitement toute opération relative à des données personnelles – quels que soient les moyens et les procédés utilisés – notamment la collecte, la conservation, l'exploitation, la modification, la communication, l'archivage ou la destruction de données. Les données traitées sont importantes. Elles concernent la conclusion des contrats et le règlement des contrats et des sinistres, en particulier les informations que vous fournissez dans la proposition et dans la déclaration de sinistre. Nous contactons des tiers si nécessaire (p.ex. assureur antérieur). Nous traitons également vos données dans la perspective d'une optimisation des produits et à des fins de marke-

ting interne. Si vous ne souhaitez pas être contacté à des fins promotionnelles, veuillez nous le faire savoir par écrit (voir clause à ce sujet dans la proposition).

Échange de données: Dans l'intérêt de l'ensemble des assurés, il peut arriver que la Bâloise échange des données avec des assureurs antérieurs ou des réassureurs en Suisse et à l'étranger. En outre, afin de pouvoir vous proposer la couverture d'assurance la plus large et la plus avantageuse possible, nous délégons certaines de nos prestations à des sociétés juridiquement indépendantes, sises en Suisse ou à l'étranger. Nous sommes donc amenés, dans le cadre de la relation contractuelle, à transmettre vos données à des entités à l'intérieur ou à l'extérieur du groupe, ce que nous faisons dans le respect des dispositions légales.

Intermédiaire: Les intermédiaires peuvent accéder aux données dont nous disposons sur votre personne, dans la mesure où elles sont nécessaires à leurs activités de conseil et de suivi. Ils sont tenus de par la loi et leur contrat de respecter leur obligation particulière de maintien du secret ainsi que les dispositions de la LPD. Les courtiers indépendants ne peuvent consulter les données que nous conservons sur vous que si vous les y avez autorisés.

Droit d'accès et de rectification: Aux termes de la LPD, vous êtes en droit de nous demander si des données vous concernant sont traitées et, si oui, lesquelles. Vous pouvez en outre exiger la rectification de données erronées.

12. Réclamations

Pour toute réclamation, veuillez vous adresser à:

Bâloise Assurance SA
Gestions des réclamations
Aeschengraben 21, case postale
CH-4002 Basel

Téléphone: 00800 24 800 800
E-mail: reclamation@baloise.ch

Conditions contractuelles

Frais d'annulation

Module de base

Événements, prestations et frais assurés avant le départ

Les événements, prestations et frais assurés sont énumérés ci-après de manière exhaustive et portent exclusivement sur la période précédant le départ en voyage, c'est-à-dire avant de quitter le domicile

Est considéré comme voyage tout séjour d'une personne assurée en dehors de son domicile, à l'exclusion de déplacements effectués dans le cadre des activités régulières ou habituelles

Par activités régulières ou habituelles, on entend notamment les trajets aller/retour pour se rendre au travail ou des activités liées à la vie quotidienne

FA10

Le droit aux prestations suppose l'existence d'un contrat de voyage valable, conclu avec

- une agence de voyage ou une entreprise de transport
- un bailleur (incl. restauration et hôtellerie)
- un organisateur de cours ou de séminaires (énumération exhaustive)
- un organisateur de représentations, p.ex. concerts, pièces de théâtre, etc.

Frais assurés

FA11

Si un voyage ne peut avoir lieu en raison de la survenance d'un événement assuré, la Bâloise prend en charge

- les frais d'annulation dus
- les frais des cours et des séminaires
- le coût des billets pour des manifestations, telles que concerts, représentations théâtrales, etc., dès CHF 100 par billet

Les abonnements saisonniers ou les cartes d'abonnement de longue durée sont seulement remboursés si, avant la première utilisation, ils ne peuvent pas, en raison d'un événement assuré, être utilisés ou qu'un remboursement ou une utilisation ultérieure n'est pas possible

ou

FA12

Si un départ en voyage est retardé en raison de la survenance d'un événement assuré, la Bâloise prend en charge

- les frais supplémentaires liés à l'acheminement vers le lieu de villégiature et
- les frais de la partie du voyage dont les personnes assurées ont été privées

Événements assurés

Le droit aux prestations est garanti si

FA13

une personne assurée est victime de l'un des événements suivants

- maladie ou accident grave
- aggravation inattendue d'une maladie chronique attestée par un médecin
- décès
- chômage, dans la mesure où sa survenue n'était pas connue au moment de la réservation du voyage

FA14

un proche de l'assuré est victime de l'un des événements cités ci-dessus, et

- il s'agit de membres de la famille, de concubins ainsi que leurs enfants et parents
- il s'agit d'une personne avec laquelle le voyage a été conjointement réservé
- le voyage ne peut avoir lieu sans la personne victime de l'événement ayant entraîné l'annulation du départ

FA15

les biens au domicile de la personne assurée sont considérablement endommagés, suite à un vol, un incendie, des dégâts causés par les eaux ou des événements naturels (hautes eaux, inondation, tempête (vent de 75 km/h et plus), grêle, avalanche, pression de la neige, éboulement de rochers, chute de pierres, glissement de terrain)

FA16

sur le territoire suisse ou les pays limitrophes, l'heure du départ ne peut être respectée en raison d'un retard ou d'une panne avérés du moyen de transport public pour le trajet à destination de la gare ou de l'aéroport

FA17

le véhicule mentionné dans le titre de transport ne peut pas être chargé sur l'autotrain ou le car-ferry suite à une panne ou un accident survenu le jour du départ sur le trajet menant à la gare ou au port

FA18

des événements catastrophiques au lieu de destination (GI) représentent une menace pour la vie de la personne assurée et que cette destination est déconseillée par les autorités suisses (DFAE)

FA19

des grèves ou des événements naturels (hautes eaux, inondation, tempête (vent de 75 km/h et plus), grêle, avalanche, pression de la neige, éboulement de rochers, chute de pierres, glissement de terrain) empêchent le déroulement du voyage

Limitations des prestations

FA20

Les prestations de la Bâloise sont limitées par événement à la somme assurée convenue et stipulée dans le contrat

Aucune protection d'assurance n'est accordée pour

FA21

éventuels frais consécutifs à un départ retardé

FA22

frais convenus dans le voyage à forfait pour l'acheminement vers le lieu de villégiature lorsqu'un départ en voyage est retardé

FA23

frais résultant de l'annulation du voyage par une entreprise de transport ou une agence de voyage, par un bailleur ou par un organisateur de cours, de séminaires ou de représentations en raison d'un événement défini aux art. FA9 ou FA10, dans la mesure où l'entreprise est tenue de prendre en charge le dommage pour des raisons juridiques

FA24

prétentions découlant d'un événement ou d'une affection observés ou connus de la personne assurée avant le début de l'assurance ou lors de la réservation du voyage. Fait exception l'aggravation inattendue d'une maladie chronique attestée par un médecin

FA25

réservations de contrats de voyage juridiquement valables dont les délais d'annulation soumis à taxe courent déjà au moment de la conclusion du contrat d'assurance

FA26

frais consécutifs au retard ou à la panne du moyen de transport privé utilisé pour l'acheminement jusqu'à la gare ou l'aéroport

FA27

frais générés par des transactions financières, des visas ou des vaccinations

FA28

frais des réservations effectuées sur place

Medi Service SOS

Module de base

Événements, prestations et frais assurés lors du voyage

Les événements, prestations et frais assurés sont énumérés ci-après de manière exhaustive et portent exclusivement sur la période du voyage

Est considéré comme voyage tout séjour d'une personne assurée en dehors de son domicile, à l'exclusion de déplacements effectués dans le cadre des activités régulières ou habituelles

Par activités régulières ou habituelles, on entend notamment les trajets aller/retour pour se rendre au travail ou des activités liées à la vie quotidienne

Les autres réservations effectuées pendant le voyage sont aussi comprises dans Medi Service SOS

Pour prétendre à une indemnisation, la personne assurée doit d'abord appeler la Bâloise au numéro 00800 24 800 800 et la Bâloise doit organiser les prestations.

Si la communication ne peut être établie depuis l'étranger, composer le +41 58 285 28 28

Événements et prestations assurés

MS10

Maladie ou blessure grave, aggravation inattendue d'une maladie chronique attestée par un médecin

- transfert vers l'hôpital approprié le plus proche
- transport d'urgence sous surveillance médicale dans un hôpital situé à proximité du lieu du domicile de l'assuré (lorsque l'état du patient l'exige)
- rapatriement au domicile (justifié par des raisons médicales)
- prise en charge d'enfants mineurs accompagnant la personne assurée
- avance des frais d'hospitalisation jusqu'à CHF 10 000, remboursables à la Bâloise dans les 30 jours suivants la sortie d'hôpital
- Prise en charge du voyage d'un proche jusqu'au chevet du malade si la durée d'hospitalisation est probablement supérieure à 5 jours ou en cas de décès d'une personne assurée (au maximum 2 personnes, train en première classe, avion classe économique, frais de séjour: hôtel de classe moyenne avec petit-déjeuner)
- Par événement CHF 4000 en Europe, CHF 6000 dans le monde

MS11

Problèmes de santé durant le voyage

- Information sur le nom d'un médecin ou d'un hôpital à proximité du lieu de séjour
- Obtention des premiers conseils médicaux en collaboration avec des médecins tiers
- Traductions de notices de médicaments, de prescriptions médicales ou d'expertises médicales
- Prise en charge des frais de réexpédition de médicaments de première nécessité (à l'exclusion du coût des médicaments eux-mêmes) pour autant que la législation internationale sur le transfert de médicaments le permette

MS12

Décès

- rapatriement du corps au domicile

MS13

En cas de situation critique ou de disparition

- frais de recherche et de sauvetage jusqu'à un maximum de CHF 20 000 par événement

MS14

Interruption du voyage par une personne assurée en raison d'un événement assuré survenu chez un proche (par proche, on entend les membres de la famille, les concubins, les partenaires d'un partenariat enregistré ainsi que leurs enfants et parents, les personnes avec lesquelles le voyage a été entrepris ou les personnes sans lesquelles le voyage ne peut avoir lieu)

- voyage retour de toutes les personnes assurées au domicile ou voyage retour temporaire (aller-retour) d'une personne assurée

MS15

Raccompagnement d'enfants mineurs à la maison si la personne assurée ne peut plus s'en occuper en raison de l'événement assuré ou s'ils doivent pour les mêmes raisons être rapatriés prématurément

- Prise en charge des frais de voyage (train en première classe, avion en classe économique) et frais de séjour (hôtel de classe moyenne et petit-déjeuner) soit pour une personne qui a été chargée d'accompagner les mineurs jusqu'à leur domicile soit pour une personne chargée par la Bâloise d'assumer cette tâche

MS16

Panne du moyen de transport public réservé ou utilisé pour le voyage en raison d'une panne, d'un accident ou de défauts techniques

- voyage retour au domicile
- surcoûts liés au voyage
- Par événement CHF 2000 en Europe, CHF 3000 dans le monde

MS17

Poursuite du voyage déconseillée par les autorités suisses (DFAE) en raison de la survenance d'événements catastrophiques (GI), de grèves ou des événements naturels (hautes eaux, inondation, tempête (vent de 75 km/h et plus), grêle, avalanche, pression de la neige, éboulement de rochers, chute de pierres, glissement de terrain)

- voyage retour au domicile

MS18

Vol de documents personnels (passeport, carte d'identité, titres de transport) empêchant temporairement la poursuite du voyage ou le retour en Suisse, dans la mesure où une nouvelle délivrance de ces documents n'est pas possible dans un délai raisonnable

→ Prise en charge des frais supplémentaires (hôtel, frais de transport sur place, surcoûts liés au voyage retour) dans la mesure où la police locale compétente a été informée sans délai
Par événement CHF 1000 en Europe, CHF 3000 dans le monde

MS19

Correspondance manquée entre deux vols de ligne en raison de la seule responsabilité de la première compagnie aérienne (retard ou vol annulé)

→ Prise en charge des frais supplémentaires en résultant (frais d'hôtels, frais de changement de billet d'avion) pour la poursuite du voyage
Par événement CHF 2000 en Europe, CHF 3000 dans le monde

MS20

Interruption prématurée de location, de cours ou séminaires en raison de la survenance d'un événement assuré

→ les frais correspondant aux prestations non fournies (à l'exclusion des frais et surcoûts liés au voyage retour)

MS21

Domages graves à la propriété suite à un vol, un incendie, de dégât des eaux ou des événements naturels (hautes eaux, inondation, tempête (vent de 75 km/h et plus), grêle, avalanche, pression de la neige, éboulement de rochers, chute de pierres, glissement de terrain)

→ voyage retour de toutes les personnes assurées au domicile ou voyage retour temporaire (aller-retour) d'une personne assurée

Frais assurés**MS22**

Remboursement de la partie du voyage à forfait dont les personnes assurées sont privées lorsque le voyage prend fin prématurément en raison de la survenance d'un événement assuré

→ assurance individuelle: au maximum CHF 20 000 par événement
→ assurance familiale: au maximum CHF 40 000 par événement

MS23

Remboursement des dépenses imprévues dues à la fin prématurée ou l'interruption du voyage, à un retour retardé ou à un rapatriement en raison de la survenance d'un événement assuré

→ assurance individuelle: au maximum CHF 5000 par événement
→ assurance familiale: au maximum CHF 10 000 par événement

Aucune protection d'assurance n'est accordée pour**MS24**

Prétentions découlant d'un événement ou d'une affection observés ou connus de la personne assurée au début de l'assurance ou au moment de la réservation du voyage

MS25

Prétentions à des prestations en cas de grèves, d'épidémies ou d'attentats/attaques terroristes si l'organisateur du voyage modifie le programme ou interrompt le voyage

MS26

Prétentions découlant de la perte du moyen de transport lorsqu'il s'agit du véhicule d'un particulier que la personne assurée conduit ou occupe pendant le voyage

MS27

Frais consécutifs à l'interruption prématurée d'un voyage entrepris en dépit de recommandations contraires des autorités suisses (DFAE)

MS28

Frais imputables aux correspondances aériennes manquées si la personne assurée est responsable du retard ou si la première compagnie aérienne est tenue de prendre en charge le dommage pour des raisons juridiques

MS29

Frais dus à un retard ou à un détour effectué par le moyen de transport réservé

MS30

Frais liés à des prestations non approuvées par le Service clientèle de la Bâloise suite à un appel d'urgence

MS31

Frais de traitement ambulatoire et stationnaire

MS32

Frais de retour ou de rapatriement convenus dans le voyage à forfait lorsque celui-ci doit être interrompu prématurément (MS9)

Card Protection Service

Module supplémentaire

Événements, prestations et frais assurés

Les événements, prestations et frais assurés sont énumérés ci-après de manière exhaustive

Pour bénéficier de ces prestations, une personne assurée doit d'abord téléphoner au 00800 24 800 800

Si la communication ne peut être établie depuis l'étranger, composer le +41 58 285 28 28

Événements et prestations assurés**CPS10**

Enregistrement et gestion fiduciaire des documents signalés par les personnes assurées

→ cartes bancaires, postcards, cartes de crédit et cartes-clients émises dans les états de l'UE et de l'AELE ainsi que Andorre, San Marino, Monaco et la Turquie

→ numéro de passeport et carte d'identité

→ numéro de téléphone mobile d'un opérateur suisse

CPS11

Actualisation annuelle des données signalées

CPS12

Suite à un vol, une perte ou une disparition, la Bâloise fournit, selon instructions des personnes assurées, les prestations suivantes:

→ transmission des avis de perte et mise en place des oppositions sur

- > les cartes bancaires, postcards, cartes de crédit et cartes-clients
- > cartes SIM d'appareils mobiles

aux instituts qui nous ont été annoncés

→ organisation et mise à disposition d'une avance remboursable d'un montant jusqu'à CHF 2000 lorsqu'une solution n'a pas pu être trouvée dans un délai de 24 heures auprès de votre banque ou de la poste

→ soutien pour le remplacement de documents personnels et pièces d'identité

CPS13

Prise en charge des frais relatifs

- à la mise en place des oppositions des cartes bancaires, postcards, cartes de crédit et cartes-clients qui nous ont été annoncées
- au remplacement des cartes
- à l'établissement du nouveau passeport et/ou de la nouvelle carte d'identité à la suite d'un vol

CPS14

Les conditions à ces prestations sont

- l'annonce pour l'enregistrement et l'actualisation des données nécessaires et spécifiques à chaque personne assurée
- pour l'établissement du nouveau passeport et/ou de la nouvelle carte d'identité, l'annonce du vol à la police et la transmission du rapport de police

Aucune protection d'assurance n'est accordée pour

CPS15

les préjudices économiques à la suite de perte de cartes bancaires, postcards, cartes de crédit, cartes-clients ou téléphone mobile

CPS16

les frais de remplacement de téléphones mobiles et des cartes SIM

CPS17

les dommages consécutifs à de fausses déclarations ou d'informations incomplètes concernant les cartes bancaires, les postcards, les cartes de crédit, cartes-clients, passeport, cartes d'identité ou numéro de téléphone mobile

Protection juridique voyages

Module supplémentaire

Événements, prestations et frais assurés

Les événements, prestations et frais assurés sont énumérés ci-après de manière exhaustive

Prestations assurées

Sauvegarde des intérêts dans les litiges juridiques suivants

PJV10

Droit à des dommages-intérêts

Réclamation à titre extra-contractuel de dommages-intérêts en rapport avec

- un accident en tant que conducteur d'un véhicule à moteur quelconque
- un accident en tant que passager d'un véhicule de transport privé ou public circulant par voie terrestre, maritime ou aérienne
- un accident en tant que piéton, cycliste, conducteur de mobylette ou dans le cadre d'une activité sportive
- des voies de fait, un brigandage ou un vol

PJV11

Droit des assurances

Litiges avec des assurances privées ou de droit public suisses ou liechtensteinoises à la suite d'un événement défini à l'art. PJV10

PJV12

Droit pénal

Procédures pénales et administratives suite à un accident de la circulation ou une infraction présumée ou avérée au code de la route

PJV13

Droit administratif

Litiges concernant le permis de conduire ou de circulation ou la conduite d'un véhicule assuré

PJV14

Droit contractuel

Litiges découlant de contrats conclus avec des tiers

- pour la location d'un véhicule
- un voyage ou un transport
- une réparation d'un véhicule d'une personne assurée
- un hébergement
- la location saisonnière d'une résidence de vacances pour une durée déterminée

Frais assurés

PJV15

Prise en charge des

- frais d'avocat et d'expertise
- frais de justice et de procédure
- indemnités de procédure allouées à la partie adverse
- frais d'encaissement liés aux indemnités versées à la personne assurée
- avances pour cautions pénales
- frais de conseil et traitement des cas assurés par Orion
Compagnie d'Assurance
de Protection Juridique
Centralbahnstrasse 11
4002 Bâle

PJV16

Prise en charge des frais jusqu'à

- CHF 250 000 (avance pour cautions pénales: au maximum CHF 100 000) par événement survenu en Europe
- CHF 50 000 par événement survenu dans le reste du monde

La couverture européenne élargie est valable pour les litiges relevant du droit suisse ou du droit d'un pays membre de l'Espace économique européen et soumis à la compétence d'un tribunal de l'un de ces Etats

Aucune protection d'assurance n'est accordée pour

Sauvegarde des intérêts dans les cas suivants:

PJV17

Défense contre les prétentions en dommages-intérêts réclamés par des tiers sur des bases extra-contractuelles

PJV18

Litiges entre personnes assurées par le présent contrat

PJV19

Litiges découlant de dommages causés par un conducteur ayant utilisé un véhicule sans être titulaire du permis de conduire prescrit par la loi, ayant effectué une course d'apprentissage sans être accompagné conformément aux prescriptions légales ou encore par un conducteur ayant conduit un véhicule ne portant pas de plaques de contrôle ou portant des plaques de contrôle non valables

PJV20

Litiges découlant de dommages en rapport avec la participation à des courses, rallyes et autres épreuves du même genre ainsi qu'à l'entraînement qui en fait partie

PJV21

Litiges découlant de transports professionnels de personnes ou de marchandises

PJV22

Litiges entre un assuré et la compagnie d'assurance Orion, ses collaborateurs, ses organes et les représentants qu'elle a désignés

PJV23

Litiges concernant les prétentions cédées à l'assuré ou que l'assuré a cédées

PJV24

Paiement d'amendes ou autres prétentions pécuniaires à caractère pénal

PJV25

Frais dont la prise en charge incombe à un tiers (à l'exception d'assureurs protection juridique)

PJV26

Dommages découlant d'événements ou de litiges survenus avant la conclusion de l'assurance ou avant la conclusion d'arrangements portant sur un voyage ou des vacances ou dont la survenance était prévisible par la personne assurée

PJV27

Tous les cas non définis de PJV10 à PJV16

Véhicule Service SOS

Module supplémentaire

Événements, prestations et frais assurés

Les événements, prestations et frais assurés sont énumérés ci-après de manière exhaustive

Pour bénéficier de ces prestations, le preneur d'assurance doit d'abord téléphoner au 00800 24 800 800

Si la communication ne peut être établie depuis l'étranger, composer le +41 58 285 28 28

Événements et prestations assurés

En cas de vol, de panne, d'accident du véhicule ou de dégâts résultant d'événements naturels (chute de pierres, glissement de terrain, avalanche, pression et chute de masses de neige, tempête [75 km/h et plus], grêle, hautes eaux, inondation) les prestations suivantes sont garanties (la zone située jusqu'à 50 km au-delà de la frontière suisse est assimilée au territoire suisse)

VS10

En cas de panne, aide sur place et remorquage jusqu'au garage approprié le plus proche (à l'étranger, prestation limitée à CHF 500). Si l'aide est organisée par l'assuré lui-même, la Bâloise paie les frais jusqu'à CHF 300

VS11

Rapatriement de tous les passagers, chiens et chats compris, au moyen de transports publics au domicile du preneur d'assurance, si le véhicule ne peut pas être réparé le jour même (en Suisse) ou dans les 5 jours (à l'étranger) sur la base d'une expertise. Si, à défaut de moyen de transport public, le rapatriement s'effectue avec un taxi ou une voiture de location, un montant de CHF 300 au maximum est remboursé

VS12

Frais d'hébergement jusqu'à CHF 120 par passager – en tout CHF 1200 au maximum – si le rapatriement n'est pas possible le jour même (en Suisse) ou si la réparation ne peut pas être réalisée dans un délai de 5 jours (à l'étranger)

VS13

Rapatriement du véhicule hors d'état de rouler au domicile du preneur d'assurance s'il ne peut être réparé dans les 24 heures (en Suisse) ou dans les 5 jours (à l'étranger) sur la base d'une expertise. Est également assuré le rapatriement du véhicule retrouvé après un vol. Si un assuré entreprend le rapatriement, ses frais de voyage sont pris en charge dans les mêmes proportions que pour le rapatriement des passagers

VS14

Élimination et frais de douane. Si les frais de rapatriement sont supérieurs à la valeur vénale du véhicule assuré, la Bâloise organise l'élimination et paie les frais de douane. Est prise en compte la valeur vénale après l'événement assuré

VS15

Rapatriement par chauffeur en cas de maladie, accident ou décès du conducteur si aucun passager ne peut conduire le véhicule

VS16

Rapatriement de la remorque ou de la caravane en cas de vol ou de panne du véhicule tracteur

VS17

Voiture de location de même catégorie pendant 8 jours au maximum pour permettre la poursuite du voyage (à la place des frais de rapatriement) en cas d'événement survenu à l'étranger, s'il est établi sur la base d'une expertise que le véhicule endommagé ne peut pas être réparé dans les 5 jours. Les prestations sont limitées à CHF 150 par jour, au maximum CHF 1200

Véhicules assurés

VS18

Voiture de tourisme, voiture de livraison, caravane automobile, caravane, remorque, motocyclette et scooter appartenant à une personne assurée qui est enregistrée comme détenteur auprès de l'office cantonal de la circulation au moment de l'événement assuré (G12) ou vélo détenu par une personne assurée

Aucune protection d'assurance n'est accordée pour

VS19

Véhicules portant des plaques de contrôle étrangères (sauf s'ils sont immatriculés dans la Principauté de Liechtenstein) et véhicules utilisés dans le cadre d'une activité professionnelle

VS20

Dommages causés par un conducteur ayant utilisé un véhicule sans être titulaire du permis de conduire prescrit par la loi, ayant effectué une course d'apprentissage sans être accompagné conformément aux

prescriptions légales ou encore par un conducteur ayant conduit un véhicule ne portant pas de plaques de contrôle ou portant des plaques de contrôle non valables

VS21

Participation à des courses, rallyes et autres épreuves du même genre ainsi qu'à l'entraînement qui en fait partie

VS22

Frais de réparation et pièces de rechange

VS23

Frais de sauvetage du véhicule

VS24

Transport professionnel de personnes soumis à autorisation

VS25

Transport de matières dangereuses au sens de la législation suisse relative à la circulation routière

VS26

Location de véhicules à des personnes les conduisant elles-mêmes

VS27

Dépannage et remorquage de vélos

→ le contrat d'assurance a été remis

→ le début d'assurance a été fixé à une date ultérieure

G16

Si le preneur d'assurance demande une extension de la garantie à d'autres modules, le paragraphe précédent s'applique par analogie au nouveau module

G17

Conclu pour un an, le contrat est tacitement renouvelé à l'échéance pour une nouvelle année à moins qu'il ne soit résilié par écrit par l'une des parties contractantes, au moins 3 mois avant la date d'expiration

G18

L'assurance s'éteint si le preneur d'assurance transfère son domicile principal à l'étranger. La date d'emménagement à l'étranger est déterminante

G19**Protection juridique voyages**

L'assurance est valable pour les sinistres survenus pendant la durée du contrat. La survenance du sinistre est définie comme le moment où, pour la première fois, un assuré ou un tiers a ou est présumé avoir enfreint une obligation juridique, cette infraction étant à l'origine de l'action de défense des intérêts de l'assuré

Primes**G20**

Si la Baloise modifie son tarif, elle peut exiger l'adaptation du contrat. Elle avise le preneur d'assurance par écrit des modifications, au plus tard 30 jours avant leur entrée en vigueur

Le preneur d'assurance est alors en droit de résilier l'ensemble du contrat ou le module concerné par la modification pour la date à laquelle l'adaptation du contrat aurait pris effet. Pour être valide, la résiliation doit parvenir à la Baloise au plus tard le jour précédant l'entrée en vigueur de l'adaptation de la prime

Frais**G21**

Tout frais lié à une procédure administrative supplémentaire générée par le preneur d'assurance est à la charge de ce dernier. La Baloise peut aussi facturer ce genre de frais de manière forfaitaire (taxes). Réglementation des taxes sur www.baloise.ch

G22

En cas de non-respect du délai de paiement, s'appliquent les dispositions de la loi sur le contrat d'assurance stipulant que la couverture d'assurance est interrompue lorsque le délai de sommation est échu.

Généralité

Personnes assurées**G10****Assurance individuelle**

Le preneur d'assurance stipulé dans le contrat

G11**Assurance familiale**

Le preneur d'assurance stipulé dans le contrat d'assurance, son conjoint ou son concubin, leurs enfants et les enfants qui leur ont été confiés pour autant qu'ils vivent en ménage commun avec le preneur d'assurance

G12**Véhicule Service SOS**

Conducteur et passagers du véhicule assuré

Validité territoriale (lieu du sinistre)**G13****Frais d'annulation, Medi Service SOS, Card Protection Service, Protection juridique voyages**

L'assurance est valable dans le monde entier

G14**Véhicule Service SOS**

L'assurance est valable en Suisse et au sein de l'Espace économique européen

Validité dans le temps**G15**

L'obligation d'allouer les prestations prend naissance à la date d'encaissement de la prime due pour le contrat d'assurance sauf si

→ une notification de couverture antérieure a été donnée

Aucune protection d'assurance n'est accordée pour**Evénements catastrophiques****G23**

Sont exclus de la protection d'assurance les dommages consécutifs à:

→ des faits de guerre

→ des violations de neutralité

→ des révolutions

→ des rebellions

→ des révoltes

→ des troubles civils (sauf en cas de bris de glaces): actes de violence dirigés contre des personnes ou des choses lors d'attroupements, de désordres ou de mouvements de rue

- des épidémies
- des tremblements de terre
- des éruptions volcaniques
- des modifications de la structure du noyau atomique
- l'écoulement d'eaux provenant de lacs de retenue ou d'autres constructions contenant de l'eau, quelle qu'en soit la cause

Les prestations des modules de base Frais d'annulation (FA18, FA19) et Medi Service SOS (MS15) demeurent réservées.

Si une personne assurée séjournant à l'étranger est victime de l'un de ces événements, une couverture est accordée pour les dommages subis et déclarés dans les 14 jours après la première survenance de l'événement

G24

Les dommages causés par la personne assurée elle-même suite à l'abus d'alcool, de drogue ou de médicaments. Les prestations du module Protection juridique voyages demeurent réservées

G25

Les dommages causés du fait de l'accomplissement prémédité ou de la tentative d'accomplissement d'un acte délictueux ou criminel. Les prestations du module Protection juridique voyages demeurent réservées

G26

Les personnes ayant leur domicile principal à l'étranger

Litiges

G27

En cas de litige découlant du contrat d'assurance, vous pouvez porter plainte:

Modules de protection juridique

- contre Orion Compagnie d'Assurance de Protection Juridique, à son siège ou au domicile du preneur d'assurance en Suisse ou au Liechtenstein

Autre modules

- contre la Bâloise, à son siège ou au domicile du preneur d'assurance en Suisse ou au Liechtenstein ou – pour autant qu'il soit en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein – au lieu où se trouve la chose assurée

En cas de sinistre

Appel d'urgence en cas de sinistre

S10

Pour bénéficier des prestations des modules Medi Service SOS, Card Protection Service et Véhicule Service SOS, le preneur d'assurance doit immédiatement téléphoner au 00800 24 800 800

Si la communication ne peut être établie depuis l'étranger, composer le +41 58 285 28 28

Gestion et règlement du sinistre

Medi Service SOS

S11

En cas d'appel de détresse, la Bâloise prend toutes les mesures nécessaires: elle se charge en particulier de contacter les médecins d'urgence de la Bâloise, le médecin local et, s'il est mentionné dans le dossier, le médecin de famille de la personne assurée, afin de mettre en œuvre les mesures requises sur le plan médical. Le diagnostic est du ressort exclusif des médecins compétents de la Bâloise. Ils décident de l'adoption des mesures d'aide conformément à l'art. MS10

S12

L'assuré doit fournir au Service clientèle de la Bâloise les documents qui permettent de définir les prestations devant être allouées et libérer du secret médical les médecins qui l'ont examiné ou traité

S13

Frais d'annulation

La personne assurée doit remettre à la Bâloise une procuration l'autorisant à entreprendre les démarches nécessaires. Elle peut également être tenue de lui fournir les documents suivants:

- confirmation de réservation
- certificat médical avec diagnostic
- certificats officiels
- reçus/factures concernant les frais assurés (documents originaux)
- billets d'avion/titres de transport (documents originaux)
- lettre de licenciement

Protection juridique voyages

S14

Le règlement des sinistres est effectué par Orion

Compagnie d'Assurance de Protection Juridique
Centralbahnstrasse 11
4002 Bâle

S15

L'Orion

- décide de la procédure (recours à un avocat, engagement d'un procès, etc.)
- conduit les négociations
- est mandatée pour représenter l'assuré

S16

Si l'Orion refuse une mesure de protection juridique parce qu'elle l'estime vouée à l'échec, elle doit justifier sans retard par écrit la solution qu'elle propose et signaler à l'assuré la possibilité d'une procédure d'arbitrage

Procédure d'arbitrage

S17

Divergences d'opinion

En cas de divergences d'opinion quant aux chances d'aboutissement d'une mesure de protection juridique, l'assuré peut recourir à un arbitre désigné d'un commun accord par lui et l'Orion. Cette procédure doit être menée conformément aux dispositions du concordat en matière d'arbitrage

S18

Avant, pendant et après la procédure d'arbitrage, l'assuré peut entreprendre, à ses risques et périls, les démarches qu'il jugera utiles. Si le résultat obtenu par l'assuré est plus favorable que la solution précé-

nisée par l'Orion et que la décision d'arbitrage, l'Orion rembourse à l'assuré tous les frais de procédure jusqu'à concurrence du montant garanti par les présentes conditions, comme si ces mesures avaient été autorisées par elle

S19

Choix de l'avocat

S'il faut recourir à un avocat, l'assuré peut faire appel à celui de son choix. Si l'Orion n'approuve pas le choix de l'assuré, ce dernier a le droit de proposer trois avocats de différents cabinets sis dans l'arrondissement judiciaire concerné, parmi lesquels l'Orion fera son choix. Le refus de mandater un avocat ne doit pas être motivé

S20

Indemnités de procédure et dépens

Les indemnités allouées à l'assuré reviennent à l'Orion

S21

Transactions extrajudiciaires et judiciaires

Les transactions susceptibles d'engager l'Orion ne peuvent être réalisées qu'avec l'accord de cette dernière

S22

Faute grave

L'Orion renonce expressément à son droit légitime de réduire les prestations si l'événement assuré a été provoqué par une faute grave (excepté en cas de condamnation exécutoire pour conduite en état d'ivresse, refus de se soumettre à la prise de sang ou abus de stupéfiants)

Résiliation du contrat en cas de sinistre

S23

Délai de résiliation

Après chaque cas de sinistre obligeant la Bâloise ou l'Orion à fournir des prestations, le contrat peut être résilié

- par le preneur d'assurance, dans un délai de 14 jours à compter de la prise de connaissance du règlement du cas ou du paiement
- par la Bâloise, au plus tard lors du règlement du cas ou du paiement

Extinction de la couverture d'assurance

S24

Si le preneur d'assurance résilie son contrat, la couverture d'assurance s'éteint 14 jours après réception de la résiliation par la Bâloise

S25

Si la Bâloise résilie le contrat, la couverture d'assurance s'éteint 30 jours après réception de la résiliation par le preneur d'assurance

Bâloise Assurance SA

Aeschengraben 21, case postale

CH-4002 Basel

Service clientèle 00800 24 800 800

serviceclientele@baloise.ch

www.baloise.ch