



## **CGA**

(Conditions générales du contrat d'assurance)

---

Visana Assurances SA

Valable dès 2012

# **Assurance de voyage VACANZA**

# Sommaire

---

| Page      |   | Page      |  |
|-----------|---|-----------|--|
| <b>3</b>  | <b>A. Conditions générales du contrat d'assurance (CGA) de l'assurance complémentaire de voyage Vacanza</b>   | <b>13</b> | <b>D. Conditions générales du contrat d'assurance (CGA) de l'EUROPÉENNE Assurance Voyages SA pour l'assurance frais d'annulation, lors de voyages à l'étranger des assurés Vacanza</b> |
| <b>3</b>  | I. L'assurance  | <b>13</b> | I. L'assurance   |
| <b>4</b>  | II. Les prestations d'assurance   | <b>13</b> | II. Les prestations d'assurance  |
| <b>6</b>  | III. Le sinistre  | <b>15</b> | III. Le sinistre   |
| <b>7</b>  | <b>B. Conditions générales du contrat d'assurance (CGA) de Protekta, pour l'assurance Protection juridique, lors de voyages à l'étranger des assurés Vacanza</b>                | <b>16</b> | <b>E. Conditions générales du contrat d'assurance (CGA) de l'EUROPÉENNE Assurance Voyages SA pour l'assurance des cartes de crédit et cartes-clients des assurés Vacanza</b>           |
| <b>7</b>  | I. L'assurance  | <b>16</b> | I. L'assurance   |
| <b>7</b>  | II. Les prestations d'assurance   | <b>16</b> | II. Les prestations d'assurance  |
| <b>9</b>  | III. Le sinistre  | <b>18</b> | III. Le sinistre   |
| <b>10</b> | <b>C. Conditions générales du contrat d'assurance (CGA) de l'EUROPÉENNE Assurance Voyages SA pour l'assurance des bagages, lors de voyages à l'étranger des assurés Vacanza</b> |           |  |
| <b>10</b> | I. L'assurance  |           |  |
| <b>10</b> | II. Les prestations d'assurance   |           |  |
| <b>12</b> | III. Le sinistre  |           |  |

## Remarque

Les désignations de personnes s'appliquent dans le présent document de façon générale aux deux sexes. Il est fait usage du terme générique pour des raisons de lisibilité.

---

# A. Conditions générales du contrat d'assurance (CGA) de l'assurance complémentaire de voyage Vacanza

---

## I L'assurance

---

### 1 A quoi sert l'assurance complémentaire de voyage?

#### 1.1 L'assurance des frais de guérison

de Visana Assurances SA, en tant qu'assurance en complément à une caisse-maladie, vous garantit la prise en charge, pour un montant illimité, des frais d'hospitalisation et de traitements médicaux à l'étranger, qui ne seraient pas couverts intégralement par votre caisse-maladie.

#### 1.2 Le Service d'aide immédiate Visana

de Medica SA est intégré dans l'assurance des frais de guérison. Il vous assiste sur place lorsque vous devez être admis à l'hôpital et que, de ce fait, vous avez besoin d'une aide financière ou autre.

### 2 Qui peut être assuré?

#### 2.1 Vous avez la possibilité de vous assurer

en tant qu'enfant jusqu'à la fin de l'année civile au cours de laquelle vous accomplissez votre 18<sup>e</sup> année,

en tant qu'adulte à partir de votre 19<sup>e</sup> année,

si vous êtes assuré pour les soins médicaux selon la LAMal (Loi fédérale sur l'assurance-maladie) et que votre domicile légal se trouve en Suisse ou à l'étranger dans un périmètre de 50 km de la frontière suisse.

#### 2.2 Accidents

Les accidents peuvent également être assurés par la LAA (Loi fédérale sur l'assurance-accidents).

#### 2.3 Inclusion automatique de l'assurance de voyage Vacanza

Les assurés de Visana Assurances SA, qui ont conclu l'assurance complémentaire Ambulatoire, Hôpital ou Basic bénéficient automatiquement de la couverture d'assurance Vacanza pendant huit semaines au total par voyage. Cette inclusion s'éteint lorsque l'assurance obligatoire des soins selon la LAMal arrive à expiration et/ou que l'assuré transfère son domicile à l'étranger. Est déterminante pour la suppression de la couverture Vacanza la date d'annulation de l'assurance obligatoire des soins ou du transfert de domicile. Ne sont pas concernées par cette réglementation les conventions prévoyant un paiement des primes séparé. Ces assurances Vacanza demeurent valables conformément aux dates indiquées sur le BVR correspondant (cf. aussi chiffre 4.2).

### 3 Comment l'assurance est-elle conclue?

#### 3.1 Assurance individuelle

Pour conclure une assurance individuelle, vous utilisez le bulletin de versement (BVR) préimprimé. Le passeport d'assistance médicale et le récépissé avec timbre postal constituent la base de l'assurance. Est considérée comme assurée, la personne dont le nom figure sur ces pièces.

#### 3.2 Assurances collectives

Pour les assurances collectives, font foi les dispositions du contrat relatives à l'inscription, au certificat d'assurance, au champ d'application et au paiement des primes. Pour les durées supérieures à huit semaines, voir chiffre 4.2.

### 4 Où et quand l'assurance est-elle valable?

#### 4.1 Champ d'application

Hors des frontières de la Suisse, l'assurance est valable dans le monde entier, sans restriction géographique. Pour les assurés qui résident à l'étranger plus d'un an, selon le chiffre 2.1 (région frontalière), l'assurance et le service d'aide immédiate ne sont valables qu'au-delà d'un rayon de 150 kilomètres de leur domicile, à moins qu'un contrat spécial ne prévoit une réglementation différente.

#### 4.2 Durée d'assurance

L'assurance est valable durant huit semaines au maximum par voyage. Pour les séjours plus longs, il faut conclure une assurance supplémentaire.

#### 4.3 Début et fin de la garantie d'assurance

La couverture d'assurance prend effet au moment où vous quittez la Suisse (à condition que la prime ait été payée préalablement) et prend fin lorsque vous retournez dans le pays.

#### 4.4 Dispositions particulières

Pour les cas spéciaux de voyages en groupe et les assurances collectives, la durée, le début et la fin de l'assurance sont régis par les dispositions de la convention ou du contrat collectif. En dérogation au chiffre 2.1, il est possible d'assurer des personnes dont le domicile légal ne se trouve pas en Suisse, ni dans la région frontalière (tenir compte de la restriction de la couverture au domicile selon le chiffre 4.1).

#### 4.5 Indications relatives à la durée du voyage

A la demande de Visana Assurances SA, l'assuré est tenu de fournir des indications et documents supplémentaires concernant la durée du voyage.

#### 4.6 Séjour à l'étranger plus long que prévu

Lorsqu'il est prouvé que vous avez été contraint de prolonger votre séjour en raison de circonstances extérieures, vous êtes encore assuré pendant six mois au-delà du délai d'expiration de votre assurance.

## II Les prestations d'assurance

---

### 5 Quelles sont les prestations versées par l'assurance des frais de guérison?

**5.1** Dans cette assurance en complément à une caisse-maladie Visana Assurances SA assume, dès le début du traitement et pendant six mois maximum, la part non couverte des frais d'hospitalisation, de traitement ambulatoire, occasionnés à l'étranger par une maladie, un accident ou un accouchement prématuré. Après entente avec les médecins traitants, Visana Assurances SA se réserve le droit de faire transférer à ses frais, l'assuré dans un hôpital suisse.

#### 5.2 Quels autres frais sont assurés?

Sont également considérés comme frais de guérison, les frais suivants survenus à l'étranger et pris en charge sous déduction d'éventuelles prestations de la caisse-maladie:

##### 5.2.1 Frais de traitement dentaire

Frais de traitement dentaire d'urgence, si ledit traitement ne peut être différé jusqu'au retour en Suisse.

##### 5.2.2 Frais de transport

Frais de transport dans l'hôpital le plus proche et le mieux adapté, en cas d'urgence. Si le médecin de Medica SA le juge nécessaire, le patient pourra faire l'objet d'un rapatriement sanitaire ultérieur, voire même immédiat, si son état médical et la distance le permet, afin d'être soigné dans un hôpital proche de son domicile. Condition requise pour la prise en charge de ces frais: le médecin de Medica SA décide de la date et du mode de rapatriement. Si, pour des raisons personnelles, le patient entend poursuivre le traitement à son lieu de domicile ou dans un autre Etat, les frais de transport demeureront à sa charge.

##### 5.2.3 Frais de recherche, de sauvetage et de dégagement

Frais de recherche, de sauvetage et de dégagement jusqu'à concurrence d'un montant de CHF 25000.-.

##### 5.2.4 En cas de décès

Frais de transport du corps ou de transfert de l'urne (jusqu'au domicile suisse de la personne décédée).

##### 5.2.5 Frais supplémentaires de voyage

En outre, sont couvertes à concurrence de CHF 2000.- les dépenses supplémentaires justifiées des membres de la famille accompagnant l'assuré et résultant de la prolongation du séjour (sous réserve du chiffre 6.2).

##### 5.2.6 Visite à l'hôpital

En cas d'hospitalisation de l'assuré à l'étranger d'une durée supérieure à 14 jours, les frais à concurrence de CHF 3000.- d'une visite à l'hôpital d'un membre de la famille (joindre les justificatifs).

##### 5.2.7 Participation aux frais de recommencement du voyage

Si, par suite d'accident ou de maladie, l'assuré a dû être rapatrié, CHF 1000.- lui sont alloués à titre de participation au renouvellement du voyage privé interrompu. Ce montant est payé d'office à l'assuré dans les 30 jours suivant son rapatriement par Medica SA. Condition requise pour cette prestation: dans chaque cas, le rapatriement doit avoir été effectué par Medica SA (cf. aussi chiffre 5.2.2).

### 5.3 Frais non assurés

Lorsque vous vous rendez à l'étranger pour le traitement des suites de maladie ou d'accident, pour un accouchement ou pour une interruption de grossesse, ces frais ne sont pas assurés, même si la caisse-maladie intervient sur la base de l'assurance obligatoire des soins.

Ne sont pas assurés les frais d'ensevelissement, même si des prestations selon le chiffre 5.2.4 sont allouées.

De plus, la quote-part légale ou convenue et la franchise de l'assurance obligatoire des soins sont exclues de l'assurance.

Ne sont pas assurés non plus les dommages résultant de troubles psychiques; cette disposition n'est applicable que pour les assurés ayant nouvellement conclu l'assurance Vacanza avec effet au 01.01.2007.

### 5.4 Défaut de couverture par la caisse-maladie

Lorsque, pour une raison quelconque, la couverture par la caisse-maladie ou la LAA fait défaut, Visana Assurances SA ne rembourse que 50 % de la totalité des frais certifiés d'hôpital et de traitement ambulatoire, pour autant que ces frais concernent une maladie ou un accident. Aucune autre prestation n'est versée dans ce cas.

### 5.5 Situation juridique en cas d'allocation de prestations par d'autres assureurs ou par des tiers

- Si, pour un cas d'assurance, vous êtes également couvert par SUVA, un assureur selon l'article 68 LAA, l'Assurance-invalidité fédérale ou l'Assurance militaire, Visana Assurances SA ne rembourse que la part des frais de guérison non couverte par ces assurances.
- Si vous avez conclu encore d'autres assurances auprès de sociétés concessionnaires (assurances privées), les frais de guérison ne sont indemnisés qu'une seule fois. Le droit au remboursement de tels frais est limité à la quote-part de VISANA ASSURANCES SA dans le total des prestations de tous les assureurs.
- Lorsqu'un tiers responsable ou son assurance a payé les frais de guérison, toute prétention envers Visana Assurances SA est déclarée nulle. Si Visana Assurances SA est appelée à intervenir en lieu et place du tiers responsable, l'assuré est tenu de lui céder ses droits contre ce tiers, jusqu'à concurrence des prestations versées.

## 6 Quelles sont les prestations versées par le Service d'aide immédiate Visana?

Toutes les personnes qui ont conclu l'assurance de voyage Vacanza bénéficient des prestations de service de Medica SA, Zürichstrasse 38, 8306 Brüttsellen.

### 6.1 Service d'aide immédiate Visana

Si, par suite d'accident ou de maladie, vous devez être hospitalisé plus de 24 heures ou vous nécessitez un traitement spécial, l'équipe de Medica SA

- facilite votre admission dans l'établissement hospitalier le plus proche;
- vous fait transporter, si nécessaire, par le moyen approprié le plus rapide, vers le centre hospitalier le plus proche, mais aussi le mieux adapté au traitement de vos blessures ou de votre maladie; si votre état l'exige, le transport s'effectuera sous surveillance médicale;
- organise votre rapatriement à domicile, dès que votre état de santé le permet et en cas de nécessité (cf. chiffre 5.2.2);
- paie en votre faveur (et pour le compte de Visana Assurances SA ou de votre caisse-maladie) le dépôt d'entrée exigé ou toutes sommes réclamées par l'hôpital pour garantir votre admission et le traitement dont vous avez besoin.

Medica SA

- vous donne les coordonnées d'un médecin de contact proche de votre lieu de séjour
- organise une consultation médicale à distance (sans pose de diagnostic, uniquement en tant que conseils)
- vous envoie par voie régulière ou par service de courrier tous les médicaments introuvables sur place (le coût d'achat des médicaments est à charge de l'assuré ou de sa caisse-maladie)
- organise le retour au domicile ou chez un membre de la famille, avec accompagnateur si nécessaire, des enfants restés sans surveillance d'un assuré malade ou accidenté.

Medica SA prend en charge les frais engendrés par ces services, pour autant qu'il ne s'agisse pas d'affections ou blessures bénignes pouvant être traitées au domicile de vacances ou des suites d'affections ou blessures préexistantes (convalescence, traitement d'affections non guéries ou chroniques, etc).

D'autres prestations d'urgence peuvent être fournies par Medicall SA, sur demande expresse et aux frais de l'assuré, à savoir:

- mise à disposition des services d'un interprète, d'un technicien, etc.
- recherche d'une entreprise agréée pour le rapatriement de véhicules à moteur
- aviser les organismes compétents en cas de perte/vol de ses bagages ou de sa carte de crédit
- recherche d'une pièce de rechange, d'un objet, etc.

Dans les cas urgents, Medicall SA informe la famille et

l'employeur de l'assuré sur sa demande d'aide et sur les mesures prises.

Une communication non urgente pour l'assuré ou pour l'un de ses correspondants peut être retenue jusqu'à dix jours par Medicall SA.

#### **6.2 Prestations non couvertes par le Service d'Aide immédiate Visana**

- les frais de voyages organisés, auxquels l'assuré ne peut plus participer en raison d'une maladie ou d'un accident;
- le dépannage et autres frais relatifs à un véhicule;
- les dépenses supplémentaires, de quelle que nature que ce soit, qui ne sont pas en rapport avec l'un des risques assurés;
- les dommages résultant de troubles psychiques; cette disposition n'est applicable que pour les assurés ayant nouvellement conclu l'assurance Vacanza avec effet au 01.01.2007.

## **III Le sinistre**

---

### **7 Quand et comment faut-il utiliser le service d'aide immédiate Visana?**

#### **7.1 Si vous avez besoin d'une aide immédiate à l'étranger**

(au sens du chiffre 6), prenez contact directement – dans votre langue maternelle – avec le service d'aide immédiate au no de tél. +41 (0) 848 848 855 et demandez que l'on vous assiste sur place.

#### **7.2 En cas d'hospitalisation**

Informez immédiatement Visana Assurances SA en appelant le numéro du service d'aide immédiate.

#### **7.3 En cas de décès**

Les proches de la victime doivent informer immédiatement le service d'aide immédiate, afin que le rapatriement, selon le chiffre 5.2.4, puisse être organisé à temps.

### **8 Comment obtenez-vous le remboursement des frais de guérison?**

Vous déclarez le cas à votre caisse-maladie et faites valoir vos prétentions. Si des frais non couverts subsistent en plus de la quote-part et de la franchise (chiffre 5.3, alinéa 3), envoyez le décompte de votre caisse accompagné de toutes les factures à Visana Assurances SA. Si vous êtes assuré à Visana Caisse-maladie, vous pouvez demander la restitution d'éventuelles différences directement à votre caisse. A l'annonce du cas, veuillez signaler que vous disposez de l'assurance de voyage. N'envoyez aucune facture à Medicall SA, qui ne fait pas office de bureau de paiement.

### **9 Où pouvez-vous faire valoir vos prétentions découlant du contrat d'assurance?**

Pour toutes prétentions découlant du contrat d'assurance, Visana Assurances SA peut être actionnée au domicile suisse du preneur d'assurance, de l'assuré ou de l'ayant droit, ainsi qu'au siège de Visana Assurances SA à Muri/BE, en tant qu'assureur.

### **10 Quelles sont les bases légales valables?**

Sauf autres dispositions expressément convenues, la Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) du 2.4.1908 s'applique.

---

## B. Conditions générales du contrat d'assurance (CGA) de Protekta, pour l'assurance Protection juridique des assurés Vacanza, lors de voyages à l'étranger

---

### I L'assurance

---

#### 1 Qui est assuré?

- 1.1 Protekta accorde la protection juridique à tous les assurés qui concluent une assurance voyage Vacanza (variante standard ou à long terme) ou qui sont au bénéfice d'un contrat collectif d'assurance voyage.
- 1.2 L'assurance n'est valable que pour les voyages et séjours à l'étranger à titre privé.

#### 2 Où l'assurance protection juridique est-elle valable?

- 2.1 A l'instar de l'assurance voyage, cette assurance est valable dans le monde entier, excepté en Suisse.
- 2.2 Lorsque des restrictions pour les cas survenant hors Europe sont mentionnées, l'Europe comprend les pays jusqu'à l'Oural et les pays riverains de la Méditerranée.

#### 3 Quand l'assurance protection juridique est-elle valable?

L'assurance est valable pour les sinistres survenant durant la période de validité choisie pour l'assurance voyage Vacanza. Le cas de protection juridique est réputé acquis, le jour où les violations effectives ou prétendues des prescriptions juridiques ou des obligations contractuelles ont été commises ou celui où un dommage éventuel a été causé.

### II Les prestations d'assurance

---

#### 4 Quels sont les événements couverts par l'assurance?

L'assurance accorde la protection juridique

##### 4.1 pour les événements survenant dans la circulation routière:

- pendant le voyage aller et retour, un séjour de voyages ou d'études en qualité de
- a) conducteur, détenteur ou propriétaire du véhicule utilisé ou locataire d'un véhicule loué à l'étranger;
  - b) piéton, cycliste, cyclomotoriste ou passager dans un moyen de transport.

##### 4.2 pour les événements survenant hors circulation routière:

- a) en cas de dommages causés aux personnes et/ou aux choses (selon chiffre 5.1);
- b) en cas de litiges relatifs à des contrats de réparation et de location (selon chiffre 5.2a);
- c) en cas de litige en rapport avec des contrats de voyage (selon chiffre 5.2b);
- d) lors de la pratique de hobbies ou d'un sport en amateur durant les vacances ou un séjour d'études à l'étranger (restrictions selon chiffre 7.10);
- e) en cas de fréquentation d'une école à l'étranger (selon chiffre 5.2c);
- f) lors de l'utilisation d'une carte de crédit (selon chiffre 5.2d).

#### 5 Quelles sont les prestations servies par l'assurance?

##### 5.1 Défense-Recours

Revendication des prétentions à la suite d'un dommage corporel ou matériel causé par un événement survenu hors ou dans la circulation routière (chiffres 4.1 et 4.2). Sont exclues de l'assurance: les demandes de dommages-intérêts découlant d'un vol, d'un larcin, de la perte d'objets et de l'utilisation abusive de cartes de crédit.

##### 5.2 Protection juridique des contrats

- a) **Véhicule**  
Représentation en cas de différends sur les contrats de réparation et de location du véhicule utilisé pendant le voyage. Sont exclus les litiges concernant des contrats d'achat et de leasing.
- b) **Voyage**  
Représentation en cas de litiges découlant des contrats de voyage passés avec une agence de voyages domiciliée en Suisse, pour autant que le for juridique se situe en Suisse et que le droit suisse soit applicable.

### c) Ecoles

Représentation en cas de différends découlant de contrats passés avec des écoles à l'étranger, pour autant que le for juridique soit en Suisse et que le droit suisse soit applicable.

### d) Cartes de crédit

Représentation en cas de litiges survenant avec une entreprise de cartes de crédit domiciliée en Suisse; à condition que le litige ne porte pas sur la violation des obligations découlant dudit contrat.

## 5.3 Protection juridique de l'assurance

Représentation en cas de litiges avec des institutions d'assurance concessionnées ou publiques, domiciliées en Suisse, à la suite d'un accident survenu à l'étranger. En outre, la protection juridique est accordée en cas de litiges avec des compagnies d'assurance étrangères ayant trait à la location de véhicules à moteur (automobile, mobile home, motocyclette et bateau à moteur) et à celle d'appareils sportifs non motorisés pour amateurs (restrictions voir chiffre 7.10).

## 5.4 Protection juridique sur le plan pénal et administratif

Représentation dans les procédures pénales et administratives devant les juridictions pénales ou les tribunaux de police étrangers, ainsi que face aux autorités administratives suite à dénonciation pour violation par négligence de la législation étrangère.

## 6 Quelle est l'étendue des prestations d'assurance?

L'assurance prend en charge, par cas de protection juridique, les frais jusqu'à concurrence de CHF 100 000.-, y compris les cautions de droit pénal. Hors d'Europe, la couverture des frais est limitée à un montant maximum de CHF 25000.- et le dépôt de caution à CHF 50000.- par cas.

Les frais suivants sont indemnisés:

- Frais de l'avocat agissant pour compte de l'assuré, y compris frais de traduction et de certification;
- frais des expertises ordonnées par Protekta, par l'avocat mandaté ou par le tribunal;
- frais de justice et autres frais de procédure et de poursuite à charge de l'assuré
- frais et taxes imposés à l'assuré sur un prononcé de contravention (l'amende en revanche demeure à charge de l'assuré);
- frais de procès de la partie adverse, s'ils sont mis à charge de l'assuré
- Avance, dans un cas garanti (cf. chiffre 5.4), des cautions de droit pénal exigées de l'assuré en évitement de la détention préventive, jusqu'à concurrence de CHF 100000.- (hors d'Europe jusqu'à CHF 50000.-); l'assuré est tenu au remboursement.
- indemnisation jusqu'à CHF 1000.- maximum pour comparution indispensable devant le tribunal
- frais de traduction des jugements du tribunal jusqu'à CHF 500.- maximum.

## 7 Qu'est-ce qui n'est pas assuré?

### Aucune protection juridique n'est accordée:

- 7.1** pour les séjours à l'étranger de plus d'une année et généralement après expiration de l'assurance voyage Vacanza, selon section A des CGA;
- 7.2** pour les cas de litige découlant d'une activité professionnelle de l'assuré ou concernant les rapports contractuels commerciaux;
- 7.3** pour les cas en rapport avec la perpétration intentionnelle par l'assuré de crimes, délits et infractions ou leur tentative. Lors de négligence grave, les prestations sont réduites;
- 7.4** lorsque des tiers font valoir contre l'assuré des prétentions en dommages-intérêts (cette défense incombe à une éventuelle assurance responsabilité civile);
- 7.5** pour la défense d'un assuré en sa qualité de conducteur du véhicule utilisé pour le voyage aller et retour ou durant un séjour de vacances ou d'études à l'étranger, s'il ne disposait pas d'un permis de conduire valable au moment du sinistre;
- 7.6** pour la représentation de l'assuré en cas de litige avec Protekta elle-même ou avec l'avocat mandaté;
- 7.7** en cas de litige entre personnes assurées par le même contrat;
- 7.8** lors de participation active à des courses de véhicules ou bateaux à moteur et d'engins aéronautiques;
- 7.9** pour les sinistres découlant d'actes de guerre ou d'événements similaires ou de troubles;

- 7.10** lors de litiges concernant la pratique de hobbies avec des véhicules se déplaçant sur l'eau ou dans les airs, si pour leur conduite un permis de circulation officiel est nécessaire;
- 7.11** pour les dommages résultant de troubles psychiques; cette disposition n'est applicable qu'aux personnes ayant nouvellement conclu l'assurance Vacanza avec effet au 01.01.2007.

## III Le sinistre

---

### 8 Comment déclarez-vous un sinistre?

- 8.1** Lorsqu'un sinistre survient, l'assuré doit informer sans retard Protekta Assurance de protection juridique SA, Monbijoustrasse 68, 3001 Berne.
- 8.2** En cas d'urgence (blessures graves, arrestation, confiscation du véhicule, etc.), l'assuré est tenu d'appeler Protekta directement au numéro d'urgence, en service 24 h sur 24, du Service d'aide immédiate Visana, le +41 (0) 848 848 855, afin qu'elle puisse organiser l'intervention rapide d'un mandataire local.

### 9 Liquidation du sinistre et mandat à un avocat

- 9.1** Après la communication d'un cas juridique Protekta décide de la procédure à suivre et engage, le cas échéant, des négociations en vue d'un règlement à l'amiable.
- 9.2** L'assuré doit s'abstenir de toute intervention dans les négociations conduites par Protekta. Entre autres, il ne doit donner aucun ordre à l'avocat, ni conclure personnellement des accords.
- 9.3** A l'exception des cas urgents conformément au chiffre 8.2, l'assuré ne peut contraindre Protekta à nommer un avocat à l'étranger, sans lui avoir donné préalablement la possibilité de liquider le conflit à l'amiable.
- 9.4** Dans la mesure où, au vu de la procédure pénale et administrative ou des conflits d'intérêts, la désignation d'un avocat à l'étranger s'avère nécessaire, elle est effectuée d'entente entre Protekta et l'assuré. Si aucun accord ne peut être trouvé, l'assuré a le droit de proposer trois avocats parmi lesquels, Protekta choisira le mandataire.
- 9.5** Toute responsabilité est rejetée pour les dommages que l'avocat mandaté par l'assuré lui-même pourrait causer par une mauvaise gestion du mandat.

### 10 Procédure arbitrale

En cas de divergences d'opinion entre l'assuré et Protekta lors du règlement du cas ou si Protekta refuse d'entreprendre une mesure, dont les chances de succès lui paraissent insuffisantes, Protekta doit immédiatement motiver par écrit sa position et informer l'assuré de son droit d'introduire la procédure arbitrale suivante: L'assuré et Protekta désignent d'un commun accord un juriste suisse (p.ex. un avocat, un juge, etc.) en tant que juge-arbitre. Celui-ci se prononce en règle générale sur la base d'un échange d'écritures unique et informel et impute les frais de procédure arbitrale aux parties, en fonction du gain de cause obtenu. Au demeurant, les dispositions du droit cantonal et du concordat sur l'arbitrage, notamment en cas de désaccord sur la nomination d'un juge-arbitre unique sont applicables. Si Protekta refuse ses prestations pour une mesure, faute de chances de succès suffisantes, l'assuré peut, à ses frais, entreprendre les démarches qui lui paraissent appropriées, avant ou après la procédure arbitrale. S'il obtient un résultat plus avantageux que la solution proposée par Protekta ou que celle découlant de la décision du juge arbitral, Protekta lui rembourse les frais encourus, dans le cadre des prestations selon le chiffre 6.

### 11 Violation des obligations

La protection juridique peut être refusée, si l'assuré a, par sa faute, manqué aux obligations des présentes conditions de protection juridique.

# C. Conditions générales du contrat d'assurance (CGA) de l'EUROPÉENNE Assurance Voyages SA pour l'assurance des bagages, lors de voyages à l'étranger des assurés Vacanza

## I L'assurance

- |  |   |
|--|---|
| <b>1 Qui est assuré?</b>                                 | L'EUROPÉENNE Assurance Voyages SA (ERV) accorde une assurance bagages à tous les assurés disposant d'une assurance de voyage Vacanza, par l'intermédiaire d'un contrat collectif d'assurance de voyage.   |
| <b>2 Où l'assurance bagages est-elle valable?</b>        | L'assurance est valable, par analogie à l'assurance voyage, pour les événements se produisant hors des frontières de la Suisse, dans le monde entier.   |
| <b>3 Quand l'assurance des bagages est-elle valable?</b> | La couverture d'assurance déploie ses effets lors de voyages à l'étranger d'une durée allant jusqu'à huit semaines. Il est possible d'effectuer plusieurs voyages dans cette même limite au cours de la même année.<br>Pour les voyages et séjours dépassant cette durée, une assurance complémentaire doit être conclue. |
| <b>4 Début et fin de la couverture d'assurance</b>       | A chaque voyage, la couverture d'assurance débute à votre départ de Suisse et prend fin à votre retour en Suisse.   |
| <b>5 Indications relatives à la durée du voyage</b>      | Sur demande de l'assureur, l'assuré doit fournir à titre de preuve des indications et des documents confirmant les dates et la durée de son voyage.   |

## II Les prestations d'assurance

- |  |  |
|--|--|
| <b>6 Quels événements l'assurance couvre-t-elle?</b> | Les bagages sont assurés contre les événements suivants: <ul style="list-style-type: none"><li>• vol et vol avec effraction</li><li>• détournement</li><li>• endommagement ou destruction</li><li>• perte lors du transport par une entreprise de transport</li><li>• retard de livraison par une entreprise de transport</li><li>• perte suite à un accident du moyen de transport.</li></ul>   |
| <b>7 Quels événements ne sont pas assurés?</b>       | Si le dommage a été occasionné par une des causes suivantes: <ul style="list-style-type: none"><li>• objets égarés, perdus, abandonnés ou oubliés;</li><li>• mode de garde inadapté à la valeur de l'objet</li><li>• objets laissés – même temporairement – à un endroit accessible à tous, en dehors du domaine d'influence directe de la personne assurée, ainsi que sur ou dans des véhicules ou bateaux non fermés à clé;</li><li>• effets de l'usure, de la dégradation naturelle, de la nature spécifique d'une denrée ou de son emballage et influences de la température et des conditions atmosphériques;</li><li>• dommages à des engins de sport lors de leur utilisation;</li><li>• décisions administratives, grèves, désordres de tout genre, actes de terrorisme ou événements de guerre, ainsi que les mesures prises à l'encontre de ces faits;</li><li>• commission intentionnelle d'un acte punissable ou participation à une rixe de la personne assurée, sauf cas de légitime défense;</li><li>• réactions nucléaires (dommage direct ou indirect);</li><li>• participation à des voyages en avion, autre qu'en qualité de passager payant d'un avion exploité commercialement par une compagnie d'aviation;</li><li>• les affections psychiques, ainsi qu'actions ou omissions intentionnelles ou par négligence de la personne assurée;</li><li>• consommation de drogues ou abus d'alcool, de même que la prise de médicaments non prescrits par un médecin.</li></ul> |

### Restriction d'assurance

Lors de catastrophes naturelles, les prestations ne sont allouées que si la personne assurée peut établir que le dommage subi n'est pas en relation avec l'événement en question.

En camping: seuls les événements survenus dans des places de camping officielles sont assurés.

## 8 Quels objets sont assurés?

L'assurance des bagages comprend tous les effets que la personne assurée emporte en voyage pour son usage personnel ou dont elle confie l'acheminement à une entreprise de transport, excepté les objets mentionnés à l'article 9.

## 9 Quels objets et coûts ne sont pas assurés?

### Ne sont pas assurés:

- le matériel informatique et les logiciels de toute sorte;
- les métaux précieux, les pierres précieuses et perles isolées, les instruments de musique, les timbres-poste, les objets d'art ou de collection, les marchandises commerciales et échantillons, ainsi que les instruments et outils professionnels;
- les documents, les actes officiels, les papiers valeurs, les livrets d'épargne, le numéraire et les cartes de crédit (exceptions concernant le numéraire, les documents officiels et les titres de transport, voir chiffre 10.5);
- tous les véhicules et remorques (caravanes incluses), aéronefs, bateaux, planches à voile et de surf, ainsi que les accessoires de ces moyens de locomotion;
- lunettes munies de verres optiques et lentilles de contact, moyens auxiliaires prothétiques, prothèses;
- les frais indirects liés à un sinistre.

Les bicyclettes, skis, snowboards et autres engins de sports d'hiver, les canots pliants, pneumatiques ou à rame et les armes de toute sorte ne sont assurés que durant leur acheminement par une entreprise de transport.

### Restriction

Domage de clés: seul le remplacement des clés est garanti et non celui de la serrure (frais indirects).

## 10 Quelles sont les prestations versées par l'assurance?

Les prestations suivantes sont allouées dans le cadre de la somme d'assurance de CHF 2000.– par voyage et par personne assurée:

**10.1** en cas de dommage total, le montant nécessaire à la nouvelle acquisition de la chose assurée, sans prise en compte d'une valeur affective ou de collection.

**10.2** en cas de dommage partiel, les frais de réparation jusqu'à concurrence de la valeur à neuf de l'objet assuré;

**10.3** les frais résultant du remplacement indispensable des passeport, carte d'identité, permis de conduire ou de circulation et documents officiels similaires;

**10.4** en cas de retard de plus de 8 heures dans la livraison des bagages par une entreprise de transport, les frais d'achat ou de location des effets indispensables sont indemnisés jusqu'à concurrence de 20 % de la somme d'assurance;

**10.5** pour les titres de transport et l'argent liquide en cas de vol avec effraction\* et de détournement\*\*, 20 % de la somme d'assurance convenue;

\* On entend par vol avec effraction le vol commis par des personnes qui s'introduisent par effraction dans un bâtiment ou dans l'un de ses locaux ou qui fracturent un contenant. Est assimilé à un vol avec effraction le vol commis au moyen de clés ou de codes réguliers mais que le délinquant s'est appropriés lors d'un vol avec effraction ou d'un détournement. Ne sont pas considérés comme vol avec effraction les vols effectués à partir de moyens de locomotion se déplaçant sur terre comme dans l'air et l'eau ou de remorques, quel que soit le lieu où ils se trouvent.

\*\*Par détournement, on entend le vol commis par menaces ou actes de violence contre des personnes, de même que tout vol commis à la faveur d'une incapacité de résister consécutive à un décès, une perte de connaissance ou un accident. N'entrent pas dans cette catégorie le vol à la tire et le vol par ruse.

**10.6** Jusqu'à 50 % de la valeur d'assurance pour l'ensemble des objets suivants: bijoux, c.-à-d. objets garnis ou faits de métaux précieux, pierres précieuses ou perles; fourrures, jumelles, équipements cinématographiques ou photographiques ainsi que de vidéo ou d'enregistrement, y compris leurs accessoires.

## 11 Une franchise est-elle mise à votre charge?

Exclusivement dans les cas de vol, une franchise CHF 100.– est déduite de l'indemnisation.

**12 Subrogation et subsidiarité**

L'ERV est subrogée à concurrence des prestations versées, dans tous les droits de Visana, respectivement de la personne assurée, à l'égard des tiers. Les prestations selon les présentes Conditions sont allouées subsidiairement à toute assurance publique, obligatoire ou privée existante.

## III Le sinistre

---

**13 Comment déclarez-vous un sinistre?****La personne assurée doit**

- aviser immédiatement l'EUROPÉENNE Assurance Voyages SA, Margarethenstrasse 38, Case postale, 4003 Bâle, tél. +41 (0) 58 275 27 27, de la survenance d'un sinistre et motiver par écrit sa prétention;
- dans les cas d'urgence, appeler l'ERV directement au numéro d'urgence du Service d'aide immédiate Visana en service 24 heures sur 24, tél. +41 (0) 848 848 855;
- dans les cas d'endommagement, de livraison tardive ou de perte de bagages lors du transport, faire attester par le service compétent (direction d'hôtel, guide de voyage, entreprise de transport, etc.), les causes et les circonstances de l'événement dommageable, ainsi que l'étendue des dégâts; à défaut d'attestation, aucune indemnisation n'est due.
- en cas de vol ou de détournement, s'annoncer au poste de police le plus proche pour faire établir un constat du dommage (rapport de police); en cas d'omission, aucune prestation n'est due.
- outre les informations demandées par l'ERV (notamment l'avis de sinistre) remettre aussi les moyens de preuve suivants: rapport de police, constat des faits, attestation, quittances ou certificats d'achat en original; à défaut, l'indemnisation peut être réduite, voire refusée.
- conserver les objets endommagés et les tenir à disposition de l'ERV jusqu'à liquidation du cas.

**14 Quel est le for juridique?**

Le for juridique est, selon le choix de la personne assurée, le siège de l'assureur à Bâle ou le domicile en Suisse de la personne assurée. Si la personne assurée ou l'ayant droit réside à l'étranger, le for juridique exclusif est Bâle.

---

## D. Conditions générales du contrat d'assurance (CGA) de l'EUROPÉENNE Assurance Voyages SA pour l'assurance frais d'annulation Vacanza

---

### I L'assurance

---

#### 1 Qui est assuré?

L'EUROPÉENNE Assurance Voyages SA (ERV) offre une assurance frais d'annulation à tous les assurés disposant d'une assurance voyage Vacanza par l'intermédiaire d'un contrat collectif d'assurance voyage.

#### 2 Où l'assurance frais d'annulation est-elle valable?

L'assurance est valable dans le monde entier (y compris en Suisse).

#### 3 Quand l'assurance frais d'annulation est-elle valable?

La couverture d'assurance déploie ses effets pendant toute la durée de validité de l'assurance voyage Vacanza. L'assurance s'éteint au début du voyage ou de la location, exception faite du chiffre 4.4, «Retour anticipé».

## II Les prestations d'assurance

---

#### 4 Quels événements l'assurance couvre-t-elle?

##### 4.1 Annulation du contrat

Si, après le début de l'assurance, le contrat conclu avec l'entreprise de voyage, le propriétaire de la chose louée, l'hôtel, l'organisateur du cours ou du séminaire doit être annulé avant sa réalisation, pour cause médicale grave\*, d'aggravation inattendue (médicalement attestée) d'une maladie chronique ou de décès

- de la personne assurée ou de son accompagnant,
- d'un parent direct\*\* de l'assuré,
- d'un parent direct de l'accompagnant, l'ERV rembourse les frais contractuels d'annulation jusqu'à concurrence du coût de l'arrangement, mais au maximum jusqu'à la somme d'assurance de CHF 20000.– par personne assurée et par voyage, pour 2 sinistres maximum par an.

**Les frais et taxes administratifs, le coût des visas et des vaccins, ainsi que les primes d'assurance ne sont pas pris en charge.**

\* cause médicale grave: Accident grave médicalement attesté ou maladie grave médicalement attestée

\*\* Parents directs: Les ascendants et descendants au premier degré, le conjoint ou concubin, les frères et soeurs, grands-parents, beaux-parents, beaux-frères ou belles-soeurs et petits-enfants. (Cette énumération est exhaustive.)

##### 4.2 Départ retardé au commencement du voyage

Si un événement assuré a seulement pour effet de retarder le départ en voyage, l'ERV rembourse les frais supplémentaires de voyage et les frais du séjour non utilisés, proportionnellement au coût total de l'arrangement (sans les frais de transport).

##### 4.3 Autres motifs d'empêchement entraînant l'annulation du contrat ou un retard du départ au commencement du voyage

- si, dans les 30 jours précédant le départ, les biens de la personne assurée sont gravement endommagés à son domicile, suite à incendie, effraction, dégât des eaux ou des forces de la nature.
- si, sur son lieu de destination, des grèves, désordres de tout genre, épidémies ou catastrophes naturelles mettent concrètement en danger la vie de la personne assurée et que les autorités déconseillent de tels voyages;
- si le moyen de transport public (à l'exception des taxis), utilisé par la personne assurée pour se rendre à l'aéroport ou à la gare de départ sur territoire suisse, a du retard ou ne circule pas.
- Si le voyage est rendu impossible par une grève.
- Si la personne assurée perd son emploi pour des raisons économiques.

#### 4.4. Retour anticipé

L'ERV prend en charge les frais supplémentaires de voyage et le remboursement proportionnel des frais du séjour non utilisé (sans les frais de transport) de l'assuré, si le voyage doit être interrompu prématurément, dans les cas suivants:

- si l'assuré doit être prématurément rapatrié par Medical SA pour cause médicale grave, en raison de l'aggravation, médicalement attestée, d'une maladie chronique ou en cas de décès, ou s'il doit interrompre le voyage pour un autre motif assuré;
- si la personne accompagnant l'assuré a dû être rapatriée de façon anticipée pour cause médicale grave, pour cause d'aggravation inattendue et médicalement attestée d'une maladie chronique ou pour cause de décès, ou si le voyage a dû être interrompu pour un autre motif couvert par l'assurance, la personne assurée ne voulant pas continuer seule le voyage;
- si un parent direct de la personne assurée voyageant avec celle-ci a dû être rapatrié de façon anticipée pour cause médicale grave, pour cause d'aggravation inattendue et médicalement attestée d'une maladie chronique ou pour cause de décès;
- si un parent direct vivant dans le même ménage que la personne assurée et voyageant avec celle-ci doit interrompre le voyage pour un autre motif couvert par l'assurance;
- si la personne assurée doit interrompre le voyage de façon anticipée pour une raison médicale grave, pour cause d'une aggravation inattendue et médicalement attestée d'une maladie chronique ou pour cause de décès d'un parent direct ne participant pas au voyage;
- si, pendant la durée du voyage, les biens de la personne assurée ont été gravement endommagés à son domicile, suite à incendie, effraction, dégât des eaux ou des forces de la nature;
- si, sur son lieu de séjour, des grèves, désordres de tout genre, épidémies ou catastrophes naturelles mettent concrètement en danger la vie de la personne assurée et que les autorités déconseillent la prolongation du séjour.

Cette énumération est exhaustive.

Dans le cas d'un rapatriement de la personne assurée suite à accident ou à maladie, l'ERV rembourse, au prorata, les frais de séjour non utilisé (sans les frais de transport), sous déduction toutefois du forfait de CHF 1000.– versé au titre de l'assurance complémentaire voyage Vacanza selon chiffre 5.2.7 (participation aux frais de renouvellement du voyage).

#### 5 Qu'est-ce qui n'est pas couvert par l'assurance?

##### **Sont exclus de l'assurance, les événements suivants et les dommages en résultant:**

- l'annulation ou la non réalisation du contrat par l'agent de voyage, le propriétaire de la chose louée, l'organisateur, etc.
- la commission intentionnelle d'un acte punissable ou la participation à une rixe de la personne assurée, sauf cas de légitime défense;
- pour les dommages résultant de la participation à des compétitions professionnelles ou à des entraînements en vue de celles-ci et lorsqu'il s'agit de préparations sur une base professionnelle à des concours ou démonstrations officiels;
- les réactions nucléaires (dommages directs ou indirects);
- la participation à des voyages en avion, autre qu'en qualité de passager payant d'un avion exploité commercialement par une compagnie d'aviation;
- pour l'accouchement ou les complications de la grossesse après la 26ème semaine de la grossesse;
- les affections psychiques ainsi que les actions ou omissions intentionnelles ou par négligence de la personne assurée;
- une participation active à une grève ou à des désordres;
- la consommation de drogues ou l'abus d'alcool, de même que la prise de médicaments non prescrits par un médecin;
- les catastrophes naturelles, actes de terrorisme et actes de guerre en Suisse, respectivement au lieu de départ;
- un événement déjà survenu ou une affection existante lors de la réservation du voyage ou que la personne assurée pouvait prévoir.

## **6 Subrogation et subsidiarité**

L'ERV est subrogée à concurrence des prestations versées, dans tous les droits de Visana, respectivement de la personne assurée, à l'égard des tiers.  
Les prestations selon les présentes Conditions sont allouées subsidiairement à toute assurance publique, obligatoire ou privée existante.

# **III Le sinistre**

---

## **7 Comment déclarez-vous un sinistre?**

Pour pouvoir bénéficier des prestations de l'ERV, l'ayant droit doit immédiatement annoncer l'événement à l'organisme émetteur (agence de voyage, entreprise de transport, propriétaire de la chose louée, etc.) ainsi qu'à l'ERV (EUROPÉENNE Assurance de Voyages SA, Margarethenstrasse 38, case postale, 4003 Bâle – tél. +41 (0) 58 275 27 27, fax +41 (0) 58 275 27 30, courriel: schaden@erv.ch).

Il doit de plus remettre à l'ERV les documents suivants:

- facture de réservation,
- certificat médical avec diagnostic,
- avis de décès,
- attestations officielles,
- factures des frais d'annulation ou des frais de voyage supplémentaires,
- titres de transport.

## **8 Quel est le for juridique?**

Le for juridique est, selon le choix de la personne assurée, le siège de l'assureur à Bâle ou le domicile en Suisse de la personne assurée.

Le droit suisse est applicable. Si l'assuré ou l'ayant droit est domicilié à l'étranger, le for exclusif est Bâle.

---

## E. Conditions générales du contrat d'assurance (CGA) de l'EUROPÉENNE Assurance Voyages SA pour l'assurance des cartes de crédit et cartes-clients Vacanza

---

### I L'assurance

---

**1 Qui est assuré?** L'EUROPÉENNE Assurance Voyages SA (ERV) accorde une assurance cartes de crédit et cartes-clients à tous les assurés disposant d'une assurance voyage Vacanza par l'intermédiaire d'un contrat collectif d'assurance voyage.

**2 Où l'assurance des cartes de crédit et des cartes-clients est-elle valable?** L'assurance est valable pour les sinistres dans le monde entier (y compris en Suisse).

### II Les prestations d'assurance

---

**3 Quels événements l'assurance couvre-t-elle?** Les cartes bancaires, cartes de compte postal, cartes de crédit et cartes-clients ainsi que les pièces de légitimation personnelles telles que passeport, carte d'identité et permis de conduire (énumération exhaustive) sont assurées contre les événements suivants:

- vol et vol avec effraction,
- détournement,
- perte et disparition

**4 Quels objets sont assurés?** L'assurance des cartes de crédit et cartes-clients couvre toutes les cartes bancaires et de compte postal, cartes de crédit et cartes-clients et les pièces de légitimation personnelles délivrées en Suisse, dans la Principauté de Liechtenstein, ainsi qu'en zone frontalière de la Suisse dans un rayon de 50 km.

**5 Quels frais ne sont pas assurés?**

- les frais indirects liés à un sinistre;
- Les dommages résultant d'utilisation abusive par des tiers non autorisés;

**6 Quelles sont les prestations versées par l'assurance?**

**6.1** L'assurance prend en charge les frais de remplacement des cartes de crédit et cartes-clients garanties, dans le cadre de la somme d'assurance de CHF 500.– maximum par an et par personne assurée. Pour les pièces de légitimation personnelles, seul est remboursé le dommage effectif, à savoir les frais de renouvellement au prorata de la durée de validité restante de la pièce volée ou perdue.

**6.2 Avis de perte**

Les personnes assurées peuvent annoncer par téléphone ou par écrit, la perte des cartes (carte bancaire ou de compte postal ou carte de crédit et carte-clients), et des documents personnels de légitimation assurés. L'ERV garantit la transmission immédiate de l'avis de perte, sous réserve d'accessibilité de l'entreprise d'exploitation de la carte.

**6.3 Assistance pour le remplacement des pièces de légitimation personnelles et cartes**

Si les documents personnels de légitimation ou cartes doivent être remplacés suite à détournement, vol ou disparition hors du domicile, l'ERV apporte son soutien aux personnes assurées dans leurs démarches.

**6.4 Information de personnes au domicile de l'assuré**

Dans les cas d'urgence, l'ERV informe, si nécessaire, les proches et l'employeur de la personne assurée, des faits survenus et des mesures prises.

**7** Quelles sont les conditions pour bénéficier de la protection d'assurance?

**Devoir de vigilance de la personne assurée**

Les éléments de légitimation (tels que mot de passe, liste par élimination/carte d'accès, certificat avec clé individuelle et autres) doivent être gardés secrets et protégés contre une éventuelle utilisation abusive par des personnes non autorisées. La personne assurée assume toutes les conséquences qui pourraient résulter de l'utilisation frauduleuse de ses éléments de légitimation ou de ceux de ses mandataires.

S'il y a lieu de craindre que des tiers non autorisés aient eu connaissance de mots de passe et/ou de chiffres de sécurité, la personne assurée doit immédiatement modifier son mot de passe et, cas échéant, demander une nouvelle liste par élimination/carte d'accès à la centrale d'alarme d'ERV.

*Les collaborateurs d'ERV ne demanderont jamais aux assurés l'indication de leur code d'identification (code Pin) ou du code de sécurité (code CVC)!*

**8** Quels événements ne sont pas assurés?

**8.1 Exclusion de responsabilité**

- Fautes dans la déclaration

L'ERV ne répond pas des dommages résultant de déclarations erronées ou de mutations tardives.

- Défaut d'accès et préjudice pécuniaire

L'ERV ne répond pas des dommages relevant d'un défaut d'accès aux adresses de blocage déclarées ou de problèmes de transmission, ni des préjudices pécuniaires consécutifs à la perte des cartes bancaires ou de compte postal, des cartes de crédit et cartes-clients, ainsi que des pièces de légitimation personnelles.

- Autres exclusions de la responsabilité

Vos données peuvent se perdre lors de la transmission ou être interceptées par des tiers non autorisés. L'ERV n'est pas garant de la sécurité de vos données durant leur transfert par Internet et décline toute responsabilité pour les pertes directes et indirectes.

L'ERV se réserve le droit de suspendre en tout temps ses prestations dans le système de blocage des cartes, si des risques en matière de sécurité sont avérés. L'ERV n'assume aucune responsabilité pour les éventuels dommages résultant de cette interruption.

L'ERV décline toute responsabilité pour le courrier postal égaré ou volé.

**8.2 Il n'est pas accordé de protection d'assurance pour les événements suivants et les dommages en résultant:**

- les décisions administratives, grèves, désordres de tout genre, actes terroristes ou événements de guerre, ainsi que les mesures prises à l'encontre de ces faits;
- la commission intentionnelle d'un acte punissable ou la participation à une rixe de la personne assurée, sauf cas de légitime défense;
- les actions ou omissions intentionnelles ou par négligence de la personne assurée;
- la consommation de drogues ou l'abus d'alcool, de même que la prise de médicaments non prescrits par un médecin;
- un événement existant déjà lors de la conclusion du contrat ou que la personne assurée pouvait prévoir.

**Restriction d'assurance**

En cas de catastrophe naturelle, des prestations ne sont allouées, que si la personne assurée peut établir que le dommage subi, n'est pas en relation avec l'événement en question.

**9** Subrogation et subsidiarité

L'ERV est subrogée à l'égard des tiers dans tous les droits de VISANA, respectivement de la personne assurée, à concurrence des prestations allouées. Les prestations selon les présentes Conditions sont versées subsidiairement à toute assurance publique, obligatoire ou privée existante et aux conditions des exploitants ou émetteurs des cartes de crédit.

### III Le sinistre

---

#### 10 Comment déclarez-vous un sinistre?

##### La personne assurée doit

- lors de la survenance d'un sinistre, aviser immédiatement l'EUROPÉENNE Assurance Voyages SA, Margarethenstrasse 38, 4003 Bâle, au numéro d'urgence du Service d'aide immédiate Visana, tél. +41 (0) 848 848 855, en service 24 heures sur 24, et motiver ensuite par écrit sa prétention;
- en cas de vol ou de détournement, s'annoncer au poste de police le plus proche pour faire établir un constat du dommage (rapport de police); à défaut, aucune indemnité n'est due.
- Outre les informations demandées par l'ERV (notamment l'avis de sinistre) les moyens de preuve suivants doivent être remis: rapport de police, constat des faits, confirmation de la perte pour chaque carte de crédit ou carte-client, quittance des frais de remplacement; attestation originale du service officiel compétent pour la perte de chaque pièce de légitimation personnelle et quittance des frais de remplacement; à défaut, l'indemnisation peut être réduite, voire refusée.

#### 11 Quel est le for juridique?

Le for juridique est au choix de la personne assurée soit le siège de l'assureur à Bâle ou le domicile en Suisse de la personne assurée. Le droit suisse est applicable. Si la personne assurée ou l'ayant droit réside à l'étranger, le for juridique exclusif est Bâle.



**Visana Assurances SA**

Thunstrasse 162  
case postale  
3074 Muri/BE

**Pour de plus amples informations:**

tél. 031 357 91 11  
fax 031 357 96 22

**[www.visana.ch](http://www.visana.ch)**