

Conditions générales d'assurance (CGA)

Assurance de voyage VACANZA

À noter:

- 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

1. L'assurance

1.1 A quoi sert l'assurance complémentaire de voyage?

- 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.
- Le Service d'aide immédiate Visana**
de Medical 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.

1.2 Qui peut s'assurer?

- 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^e année,
 - en tant qu'adulte à partir de votre 19^e 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.
- Accidents**
Les accidents peuvent également être assurés par la LAA (loi fédérale sur l'assurance-accidents).
- 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

ment aux dates indiquées sur le BVR correspondant (cf. aussi la partie A, article 1.4, chiffre 2).

1.3 Comment l'assurance est-elle conclue?

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.

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 partie A, article 1.4, chiffre 2.

1.4 Où et quand l'assurance est-elle valable?

1. Champ d'application

Hors des frontières de la Suisse, l'assurance est valable **dans le monde entier**, sans restriction géographique.

2. Durée de l'assurance

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

3. Début et fin de la couverture 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. 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.

5. Indications relatives à la durée du voyage

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

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.

2. Les prestations d'assurance

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

1. Assurance en complément à l'assurance de base

L'assurance de voyage Vacanza est une assurance de dommages.

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 et de traitement ambulatoire, occasionnés à l'étranger par une maladie, un acci-

dent ou un accouchement prématuré, et ce, à la condition qu'un retour en Suisse ne soit pas approprié.

Après entente avec les médecins traitants, Visana Assurances SA se réserve le droit de faire transférer l'assuré, aux frais de Visana, dans un hôpital suisse.

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:

1. Frais de traitement dentaire

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

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 permettent, 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 État, les frais de transport demeureront à sa charge.

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 25 000.

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. Frais supplémentaires de voyage

En outre, sont couvertes à concurrence de CHF 2000 les dépenses supplémentaires de voyage justifiées de la personne assurée ainsi que des membres de sa famille qui l'accompagnent, résultant de la prolongation du séjour (sous réserve d'article 2.2, chiffre 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).

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 article, 2.1, chiffre 2.2).

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 la partie A, article 2.1, chiffre 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.

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. 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 concessionnées (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.

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

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

1. Service d'aide immédiate Visana

Si, par suite d'accident ou de maladie, vous devez être hospitalisé plus de 24 heures ou vous avez besoin d'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. article 2.1, chiffre 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 conseil)
 - 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 Medica 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, Medica 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 Medica SA.

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 nature que ce soit, qui ne sont pas en rapport avec l'un des risques assurés.

3. Le sinistre

3.1 Quand et comment faut-il utiliser le service d'aide immédiate Visana?

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 numéro de téléphone +41 (0) 848 848 855 et demandez que l'on vous assiste sur place.

2. En cas d'hospitalisation

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

3. En cas de décès

Les proches de la victime doivent informer immédiatement le service d'aide immédiate, afin que le rapatriement, selon la partie A, article 2.1, chiffre 2.4, puisse être organisé à temps.

3.2 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 (article 2.1, chiffre 3), envoyez le décompte de votre caisse-maladie accompagné de toutes les factures à Visana Assurances SA.

Si vous êtes assuré auprès de Visana, vous pouvez demander la restitution d'éventuelles différences directement à votre caisse-maladie. À l'annonce du cas, veuillez signaler que vous disposez de l'assurance de voyage.

N'envoyez aucune facture à Medica SA, qui ne fait pas office de bureau de paiement.

3.3 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 Berne, en tant qu'assureur.

3.4 Quelles sont les bases légales valables?

Le contrat d'assurance est soumis, pour autant que les dispositions contractuelles ne comprennent pas de réglementation qui y déroge, aux prescriptions de la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA), en vigueur à partir du 1er janvier 2022.

Pour les contrats qui débutent avant le 1er janvier 2022, le délai de prescription de deux ans reste en vigueur, concernant les prétentions de Visana à l'égard de personnes assurées.

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

4. L'assurance

4.1 Qui est assuré?

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.
2. L'assurance n'est valable que pour les voyages et séjours à l'étranger à titre privé.

4.2 Où l'assurance protection juridique est-elle valable?

1. A l'instar de l'assurance voyage, cette assurance est valable dans le monde entier, excepté en Suisse.
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.

4.3 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.

5. Les prestations d'assurance

5.1 Quels sont les événements couverts par l'assurance?

L'assurance de protection juridique lors de voyages à l'étranger est une assurance de dommages.

L'assurance accorde la protection juridique:

1. **pour les événements survenant dans la circulation:** pendant le voyage aller et retour, un séjour de voyages ou d'études en qualité de
 1. conducteur, détenteur ou propriétaire du véhicule utilisé ou locataire d'un véhicule loué à l'étranger;
 2. piéton, cycliste, cyclomotoriste ou passager dans un moyen de transport.
2. **pour les événements survenant hors circulation:**
 1. en cas de dommages causés aux personnes et/ou aux choses (selon la partie B, article 5.2, chiffre 1);
 2. en cas de litiges relatifs à des contrats de réparation et de location (selon la partie B, article 5.2, chiffre 2a);
 3. en cas de litige en rapport avec des contrats de voyage (selon la partie B, article 5.2, chiffre 2b);
 4. 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 la partie B, article 5.4, chiffre 10);
 5. en cas de fréquentation d'une école à l'étranger (selon la partie B, article 5.2, chiffre 2c);
 6. lors de l'utilisation d'une carte de crédit (selon la partie B, article 5.2, chiffre 2d).

5.2 Quelles sont les prestations servies par l'assurance?

1. Protection juridique dommages-intérêts

Revendication des prétentions à la suite d'un dommage corporel ou matériel causé par un événement survenu hors ou dans la circulation (art. 5.1, chiffre 1 et 2). Sont exclues de l'assurance: les demandes en dommages-intérêts découlant d'un vol, d'un larcin, de la perte d'objets et de l'utilisation abusive de cartes de crédit.

2. Protection juridique des contrats

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

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 art. 5.4, chiffre 10).

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.

5.3 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 25 000 et le dépôt de caution à CHF 50 000 par cas. Les frais suivants sont indemnisés:

- frais du représentant légal agissant pour compte de l'assuré, y compris frais de traduction et de certification;
- frais des expertises ordonnées par le tribunal, par Protekta ou, en accord avec Protekta, par le représentant légal de l'assuré;
- 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 (article 5.2, chiffre 4), des cautions de droit pénal exigées de l'assuré en évitement de la détention préventive, pour un cas couvert jusqu'à concurrence de CHF 100 000 (hors d'Europe jusqu'à CHF 50 000); 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.

5.4 Qu'est-ce qui n'est pas assuré?

Aucune protection juridique n'est accordée:

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;
2. pour les cas de litige découlant d'une activité professionnelle de l'assuré ou concernant les rapports contractuels commerciaux;
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;
4. lorsque des tiers font valoir contre l'assuré des prétentions en dommages-intérêts (cette défense incombe à une éventuelle assurance responsabilité civile);
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;
6. pour la représentation de l'assuré en cas de litige avec Protekta elle-même ou avec l'avocat mandaté;
7. en cas de litige entre personnes assurées par le même contrat;
8. lors de participation active à des courses de véhicules ou bateaux à moteur et d'engins aéronautiques;
9. pour les sinistres découlant d'actes de guerre ou d'événements similaires ou de troubles;
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 officiel est nécessaire;
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 1er janvier 2007.

6. Le sinistre

6.1 Comment déclarez-vous un sinistre?

1. Lorsqu'un sinistre survient, l'assuré doit informer sans retard Protekta Assurance de protection juridique SA, Monbijoustrasse 5, 3011 Berne.
2. En cas d'urgence (blessure grave, arrestation, confiscation du véhicule, etc.), l'assuré est tenu d'appeler Protekta directement ou le service d'aide immédiate Visana au numéro d'urgence, en service 24 h sur 24, le +41 (0) 848 848 855, afin qu'ils puissent organiser l'intervention rapide d'un représentant légal local.

6.2 Liquidation du sinistre et mandat à un représentant légal

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.
2. L'assuré doit s'abstenir de toute intervention dans les négociations conduites par Protekta. Entre autres, il ne doit donner aucun ordre aux représentants légaux, ni conclure personnellement des accords.
3. À l'exception des cas urgents conformément à la partie B, article 6.1, chiffre 2, l'assuré ne peut contraindre Protekta à nommer un représentant légal à l'étranger, sans lui avoir

donné préalablement la possibilité de liquider le conflit à l'amiable.

4. Dans la mesure où, au vu de la procédure pénale et administrative ou des conflits d'intérêts, la désignation d'un représentant légal 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 représentants légaux parmi lesquels Protekta choisira le mandataire.
5. Toute responsabilité est rejetée pour les dommages que le représentant légal mandaté par l'assuré lui-même pourrait causer par une mauvaise gestion du mandat.

6.3 Absence de perspectives de succès et procédure arbitrale

1. Si Protekta refuse de mener des négociations supplémentaires, d'engager ou de poursuivre une procédure judiciaire ou administrative ou d'interjeter un recours, parce qu'elle estime que de telles mesures sont vouées à l'échec, la personne assurée peut elle-même prendre les mesures qui lui semblent adéquates. Si le résultat auquel elle parvient grâce à ses propres démarches s'avère plus favorable dans la cause principale que la proposition de règlement faite par Protekta au moment du refus, cette dernière prend en charge les frais de procédure engagés.
2. En cas de divergences d'opinion sur les chances de succès du litige ou sur le règlement ou la procédure proposé par Protekta, la personne assurée a la possibilité de demander une procédure d'arbitrage. Cette demande doit être soumise dans les 20 jours suivant la réception de la décision de Protekta, la personne assurée étant personnellement responsable à titre exclusif du respect de ce délai. Si elle n'introduit aucune procédure arbitrale dans le délai mentionné, elle est réputée y avoir renoncé. Les frais de cette procédure arbitrale sont payables d'avance par les parties à raison de moitié chacune et seront à la charge de la partie qui succombe.
3. L'arbitre est une personne indépendante et qualifiée, désignée conjointement par la personne assurée et Protekta. Les dispositions du code de procédure civile suisse (CPC) s'appliquent.

6.4 Violation des obligations

En cas de violation des obligations de déclaration ou de comportement, si un mandat est confié ou retiré à un/e avocat/e, si une action judiciaire est ouverte ou si un recours est déposé avant que Protekta n'ait donné son accord, celle-ci peut refuser entièrement ou réduire le remboursement des frais. Cette sanction ne s'applique pas lorsque la personne assurée prouve que:

- la violation des obligations de déclaration et de comportement n'était pas fautive ou que
- la violation n'a eu aucune influence sur la survenance de l'événement assuré et sur l'étendue des prestations dues par Protekta.

C Conditions générales du contrat d'assurance (CGA) de Zurich Compagnie d'Assurances SA pour l'assurance des bagages, lors de voyages à l'étranger des assurés Vacanza

7. L'assurance

7.1 Qui est assuré?

Sont assurées toutes les personnes disposant d'une assurance de voyage Vacanza avec une couverture des bagages, accordée par Zurich Compagnie d'Assurances SA (désignée ci-après par Zurich), par l'intermédiaire de son contrat collectif d'assurance de voyage conclu avec Visana Assurances SA.

7.2 Où l'assurance bagages est-elle valable?

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.

7.3 Quand l'assurance des bagages est-elle valable?

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.

Pour les voyages et séjours dépassant cette durée, une assurance complémentaire doit être conclue.

7.4 Début et fin de la couverture d'assurance

A chaque voyage, la couverture d'assurance débute à votre départ de Suisse et prend fin à votre retour en Suisse.

7.5 Indications relatives à la durée du voyage

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.

8. Les prestations d'assurance

8.1 Quels sont les événements couverts par l'assurance?

L'assurance des bagages est une assurance de dommages. Les bagages sont assurés contre les événements suivants:

- vol et vol avec effraction;
- détournement;
- endommagement et destruction;
- perte lors du transport par une entreprise de transport;
- retards dans la livraison par une entreprise de transports;
- perte suite à un accident du moyen de transport.

8.2 Quels événements ne sont pas assurés?

Si le dommage a été occasionné par une des causes suivantes:

- objets égarés, perdus ou oubliés en route;
- objets conservés d'une façon inadéquate compte tenu de leur valeur;
- objets laissés dans des véhicules ou bateaux non fermés à clé;
- effets de l'usure, de la dégradation naturelle, de la nature spécifique d'une denrée ou de son emballage et effets de la température et des intempéries;
- dommages à des engins de sport lors de leur utilisation;

- conséquences de décisions de l'autorité, de grèves, de désordres de tout genre, d'actes de terrorisme ou d'événements de guerre ainsi que des mesures prises à l'encontre de ces faits;
- dommages occasionnés intentionnellement par la personne assurée par un acte punissable ou par la participation à une bagarre, sauf en cas de légitime défense;
- dommages résultant directement ou indirectement de la réaction nucléaire.

8.3 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 8.4.

8.4 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 objets 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 partie C, article 8.5, chiffre 5);
- tous les véhicules et remorques (y c. mobile homes), aéronefs, bateaux et planches à surfer ainsi que les accessoires de ces moyens de locomotion;
- lunettes munies de verres optiques et lentilles de contact, moyens auxiliaires à caractère de prothèses, prothèses;
- les frais de dérangements en relation avec un sinistre.

Les bicyclettes, skis, snowboards et autres objets servant aux sports d'hiver, les canoës pliables et gonflables ou bateaux à rame et les armes de toute sorte ne sont assurés que durant leur acheminement aux soins d'une entreprise de transport.

Restriction:

Le remboursement est limité à la confection de nouvelles clés et ne comprend pas les conséquences de la perte, par exemple le changement de serrures qui pourrait être nécessaire.

8.5 Quelles sont les prestations versées par l'assurance?

Les prestations d'assurance sont allouées dans le cadre de la somme d'assurance et peuvent s'élever jusqu'à CHF 2000 par voyage pour chaque personne assurée:

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;
2. en cas de dommage partiel, les frais de réparation ou de nettoyage sont remboursés jusqu'à concurrence de la valeur à neuf de l'objet assuré;
3. les frais de remplacement pour l'acquisition nécessaire de nouveaux documents officiels tels que passeport, carte d'identité, permis de conduire ou de circulation et similaires;
4. en cas de retard 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;
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 régulières ou de codes pour autant que l'auteur se les soit 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 ainsi que le vol par ruse.

6. jusqu'à 50% de la valeur d'assurance pour les objets suivants au total: bijoux, c.-à-d. objets garnis ou faits de métaux précieux, pierres précieuses ou perles, fourrures.

8.6 Une franchise est-elle mise à votre charge?

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

8.7 Subrogation et subsidiarité

Zurich est subrogée à l'égard de tiers pour tous les droits de Visana, respectivement de la personne assurée, dans les domaines des prestations qui lui incombent. Les prestations selon les présentes Conditions sont allouées subsidiairement à toute assurance publique, obligatoire ou privée existante.

9. Le sinistre

9.1 Comment déclarez-vous un sinistre?

La personne assurée doit

- aviser immédiatement Zurich Compagnie d'Assurances SA, assurance de voyage Vacanza, case postale, 8085 Zurich, tél. +41 (0) 44 628 52 80, e-mail schaden.vacanza@zurich.ch, de la survenance d'un sinistre et motiver sa prétention;
- 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), faute de quoi l'indemnisation peut être réduite, voire refusée;
- outre les informations demandées par Zurich, remettre aussi les moyens de preuve suivants: rapport de police, constat des faits, attestation, quittances ou attestations d'achat dans l'original; à défaut, l'indemnisation peut être réduite, voire refusée.

9.2 Quel est le for juridique?

Le for juridique est au choix de la personne assurée soit le siège de l'assureur à Zurich soit le domicile en Suisse de la personne assurée.

D Conditions générales du contrat d'assurance (CGA) de Zurich Compagnie d'Assurances SA pour l'assurance frais d'annulation Vacanza

10. L'assurance

10.1 Qui est assuré?

Sont assurées toutes les personnes disposant d'une assurance de voyage Vacanza avec une assurance des frais d'annulation, accordée par Zurich Compagnie d'Assurances SA (désignée ci-après par Zurich), par l'intermédiaire de son contrat collectif d'assurance de voyage conclu avec Visana Assurances SA.

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

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

10.3 Quand l'assurance des frais d'annulation déploie-t-elle ses effets?

La couverture d'assurance déploie ses effets durant toute la durée de validité de l'assurance de voyage Vacanza. L'assurance s'éteint lorsque commence le voyage ou la location, sous réserve de l'article 11.1, chiffre 4, «Retour anticipé», et de l'article 11.1, chiffre 5 «Prolongation du séjour».

11. Prestations d'assurance

L'assurance des frais d'annulation est une assurance de dommages.

11.1 Quels événements l'assurance couvre-t-elle?

1. Annulation du contrat

Si le contrat conclu avec l'entreprise de voyage, avec l'hôtel, avec l'organisateur du cours ou du séminaire doit être annulé pour une raison médicale grave * ou en raison d'une aggravation inattendue, médicalement attestée, d'une maladie chronique ou pour cause de décès

- de l'assuré ou de la personne qui l'accompagne;
 - d'un de ses parents directs**;
 - d'un parent direct de la personne avec laquelle la personne assurée devait faire le voyage;
 - d'une personne prévue pour la prise en charge d'enfants mineurs ou de membres de la famille nécessitant des soins et pour laquelle aucun remplacement n'a pu être organisé malgré les efforts entrepris;
- doit être annulé après le commencement de la présente assurance, Zurich paie, si le voyage ne peut pas commencer, les coûts contractuels de l'arrangement jusqu'à concurrence du montant assuré, qui ne peut dépasser CHF 20 000 par assuré et par voyage pour deux voyages par an au maximum.

Il n'existe une protection d'assurance pour les affections psychiques que si un psychiatre confirme la gravité de la maladie/l'incapacité de voyager.

Est par ailleurs incluse dans l'assurance la disparition d'une personne assurée, de son partenaire ou d'un membre de sa famille, pour autant qu'elle ait été signalée aux autorités.

Les frais administratifs de même que les coûts de visas et de vaccins et les primes d'assurance ne sont pas remboursés.

* 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 sœurs, grands-parents, beaux-parents, beaux-frères ou belles-sœurs et petits-enfants. (Cette énumération est exhaustive.)

2. Départ retardé au commencement du voyage

Si un événement assuré a seulement pour effet de retarder le départ en voyage, Zurich rembourse les frais supplémentaires de voyage et les frais du séjour non utilisé.

3. Autres motifs d'empêchement entraînant l'annulation du contrat et un retard du départ au commencement du voyage

- Si l'entreprise de transport réservée par une personne assurée ne peut plus remplir ses engagements pour cause d'insolvabilité ou de faillite;
- si 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 et que la présence sur place pendant le voyage assuré est indispensable;
- s'il se produit au lieu de destination des grèves, désordres de tout genre, épidémies et pandémies ou catastrophes naturelles mettant concrètement en péril l'existence 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 véhicule privé ou le taxi utilisé par la personne assurée au lieu de départ du séjour réservé n'est plus en mesure de circuler en raison d'un accident ou d'une panne (par l'itinéraire direct);
- si le voyage est rendu impossible par une grève;
- si la personne assurée perd son emploi pour des raisons économiques.

4. Retour anticipé

Dans les cas suivants, Zurich paie les frais de voyage supplémentaires qui résultent du retour anticipé et les coûts au prorata de la part du séjour non utilisée (sans les coûts de transport) si le voyage doit prendre fin plus tôt que prévu, dans les cas suivants:

- si la personne assurée a dû être rapatriée de façon anticipée par Medica SA 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;
- si la personne accompagnant la personne assurée 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 et que la personne assurée ne souhaite pas poursuivre 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 la propriété de la personne assurée se trouvant au domicile de celui-ci a été gravement endommagée pendant la durée du voyage par un incendie, une effraction, un dommage d'eau ou des dommages naturels;
- s'il se produit au lieu de destination des grèves, désordres de tout genre, épidémies, pandémies ou catastrophes naturelles mettant concrètement en péril l'existence de la personne assurée et que les autorités déconseillent le séjour.

Cette énumération est exhaustive.

Dans le cas d'un rapatriement de la personne assurée consécutif à un accident ou à une maladie, Zurich paie au prorata la couverture de la partie non utilisée du séjour (les frais de transport n'étant pas pris en considération), la part de CHF 1000 versée dans le cadre de l'assurance complémentaire de voyage Vacanza selon la partie A, article 2.1, chiffre 7 (participation aux frais de recommencement du voyage) étant déduite.

5. Prolongation du séjour

Zurich paye les frais supplémentaires générés pour le transport, le logement et la restauration, en cas de prolongation du séjour suite à la survenue d'un événement assuré, à concurrence de CHF 1000 par personne.

11.2 Qu'est-ce qui n'est pas compris dans l'assurance? Il n'est pas accordé de protection d'assurance:

- si le contrat a été annulé du fait de l'agent de voyage, du propriétaire de l'objet loué, de l'organisateur, etc. ou que le voyage prévu n'a pas lieu;
- dommages occasionnés intentionnellement par la personne assurée par un acte punissable ou par la participation à une bagarre, sauf en 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;
- pour les dommages résultant directement ou indirectement de réactions nucléaires;
- pour l'accouchement ou les complications de la grossesse après la 26e semaine de la grossesse;
- pour les dommages résultant d'actes commis ou omis par la personne assurée intentionnellement ou par négligence;
- pour les dommages en relation avec une participation active à une grève ou à des désordres;
- dommages ayant pour origine la consommation de drogues ou l'abus de l'alcool de même que la prise de médicaments non prescrits par un médecin;
- catastrophes naturelles, actes de terrorisme et actes de guerre en Suisse, resp. au lieu de départ pour le voyage;
- lorsqu'un événement ou une affection était déjà survenu au moment où le voyage a été réservé ou que du moins la personne assurée pouvait en être consciente.

11.3 Subrogation et subsidiarité

Zurich est subrogée à l'égard de tiers pour tous les droits de Visana, respectivement de la personne assurée, dans les domaines des prestations qui lui incombent. Les prestations selon les présentes Conditions sont allouées subsidiairement à toute assurance publique, obligatoire ou privée existante.

12. Le sinistre

12.1 Comment déclarez-vous un sinistre?

Pour pouvoir bénéficier des prestations de Zurich, l'ayant-droit doit aviser immédiatement le point émetteur (agence de voyage, entreprise de transport, propriétaire de la chose louée, etc.) ainsi que Zurich (Zurich Compagnie d'Assurances SA, assurance de voyage Vacanza, case postale, 8085 Zurich, tél.

+41 (0)44 628 52 80, e-mail: schaden.vacanza@zurich.ch). Il doit par ailleurs présenter les justificatifs suivants à Zurich:

- confirmation de la réservation;
- certificat médical avec diagnostic;
- avis mortuaire;
- attestations officielles;
- factures des frais d'annulation ou des frais de voyage supplémentaires;
- titres de transport.

12.2 Quel est le for juridique?

Le for juridique est au choix de la personne assurée soit le siège de l'assureur à Zurich soit le domicile en Suisse de la personne assurée.

E Conditions générales du contrat d'assurance (CGA) de Zurich Compagnie d'Assurances SA pour l'assurance des cartes de crédit et cartes-clients Vacanza

13. L'assurance

13.1 Qui est assuré?

Sont assurées toutes les personnes disposant d'une assurance de voyage Vacanza avec une assurance des cartes de crédit et cartes-clients, accordée par Zurich Compagnie d'Assurances SA (désignée ci-après par Zurich), par l'intermédiaire de son contrat collectif d'assurance de voyage conclu avec Visana Assurances SA.

13.2 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).

14. Les prestations d'assurance

14.1 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

14.2 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.

14.3 Quels frais ne sont pas assurés?

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

14.4 Quelles sont les prestations allouées par l'assurance?

L'assurance des cartes de crédit et cartes-clients est une assurance de dommages.

1. Zurich prend en charge les frais prévus pour le remplacement des cartes de crédit et cartes-clients assurées dans le cadre de la somme d'assurance de CHF 500 par an au maximum par personne assurée.

Pour les pièces d'identité personnelles, il est compensé uniquement le dommage effectif correspondant aux frais de renouvellement au moment du sinistre sous déduction de la période d'utilisation entre le moment du premier établissement et le moment de la perte.

2. **Avis de perte**

Les personnes assurées peuvent donner avis de la perte de leur cartes assurées, carte bancaire ou de compte postal ou cartes de crédit et cartes-clients, respectivement documents officiels, par téléphone ou par écrit. Zurich garantit la transmission sans retard de l'avis de perte, dans la mesure où il est possible d'atteindre immédiatement l'entreprise d'exploitation de la carte.

3. **Assistance pour le remplacement des documents personnels, pièces d'identité et cartes**

Si les documents personnels ou cartes doivent être remplacés suite à un acte de détournement ou de vol ou que, hors du domicile, ils ont été perdus ou ne peuvent plus être retrouvés, Zurich apporte son soutien aux personnes assurées pour leur remplacement.

4. **Information de personnes restées à la maison**

Dans les cas d'urgence, Zurich informe si nécessaire les proches et l'employeur de la personne assurée des faits qui se sont produits et des mesures prises.

14.5 Quels événements ne sont pas assurés?

1. **Exclusion de responsabilité**

- Déclaration erronée
Zurich ne répond pas des dommages résultant de fausses déclarations ou de mutations tardives.
- Dommages en relation avec l'atteignabilité ou touchant la fortune
Zurich ne répond pas des dommages résultant de la non-atteignabilité des adresses de blocage déclarées ou de problèmes de transmission ni pour les dommages à la fortune qui se produisent par la perte des cartes bancaires ou de compte postal, des cartes de crédit et cartes-clients ainsi que des pièces d'identité personnelles.
- Autres exclusions de la responsabilité
Vos données peuvent se perdre lors de la transmission ou être captées par des tiers non autorisés. Zurich n'assume aucune responsabilité pour la sécurité de vos données durant la transmission par Internet et décline toute responsabilité pour tout dommage direct ou indirect qui pourrait se produire à cette occasion. Zurich se réserve le droit de mettre fin en tout temps à ses prestations dans le système de blocage des cartes, si des risques en matière de sécurité devaient apparaître. Zurich n'est pas responsable du préjudice éventuellement occasionné par cette interruption. Zurich n'assume aucune responsabilité pour le courrier postal égaré ou volé.

2. **Il n'est pas accordé de protection d'assurance:**

- pour les dommages découlant de décisions de l'autorité, de grèves, de désordres de tout genre, d'actes ter-

roristes ou d'événements de guerre ainsi que des mesures prises à l'encontre de ces faits;

- dommages occasionnés intentionnellement par la personne assurée par un acte punissable ou par la participation à une bagarre, sauf en cas de légitime défense;
- pour les dommages résultant d'actes commis ou omis par la personne assurée intentionnellement ou par négligence;
- dommages ayant pour origine la consommation de drogues ou l'abus de l'alcool de même que la prise de médicaments non prescrits par un médecin;
- lorsqu'un événement était déjà survenu au moment de la conclusion du contrat ou que du moins la personne assurée pouvait en être consciente.

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.

14.6 Subrogation et subsidiarité

Zurich est subrogée à l'égard de tiers pour tous les droits de Visana, respectivement de la personne assurée, dans les domaines des prestations qui lui incombent. Les prestations selon les présentes Conditions sont versées subsidiairement à toute assurance publique, obligatoire ou privée existante et subsidiairement aux conditions des exploitants ou émetteurs des cartes de crédit.

15. Le sinistre

15.1 Comment déclarez-vous un sinistre?

La personne assurée doit

- aviser immédiatement de la survenance d'un sinistre Zurich Compagnie d'Assurances SA, assurance de voyage Vacanza, case postale, 8085 Zurich, au numéro d'urgence du service d'aide immédiate Visana en service 24 heures sur 24, tél. +41 (0) 848 848 855, et motiver ensuite par écrit sa présentation;
- 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), faute de quoi l'indemnisation peut être réduite, voire refusée;
- outre les informations demandées par Zurich, remettre aussi les moyens de preuve suivants: rapport de police, constat des faits, confirmation de la perte de chaque carte de crédit ou carte-client, quittance des frais de remplacement, confirmation de la perte pour chaque pièce d'identité par le service officiel compétent dans l'original et quittance des frais de remplacement. À défaut, l'indemnisation peut être réduite, voire refusée.

15.2 Quel est le for juridique?

Le for juridique est au choix de la personne assurée soit le siège de l'assureur à Zurich soit le domicile en Suisse de la personne assurée. Le droit suisse est applicable.