



## GENERALI Assistance

L'assurance voyage sans frontières

### ASSISTANCE VOYAGE EN SUISSE ET À L'ÉTRANGER INFORMATION À LA CLIENTÈLE

L'information à la clientèle a pour but de renseigner les assurés sur l'identité de leur Compagnie d'assurances ainsi que sur les particularités des produits, dans un souci de transparence.

Les détails de chaque couverture d'assurance, les droits et obligations découlant du contrat sont clairement définis dans la police d'assurance, les Conditions générales d'Assurances (CGA) et les Conditions particulières ou complémentaires éventuelles qui seules font foi. Le contrat d'assurance est régi par le droit suisse et notamment par la loi sur le contrat d'assurance (LCA).

Les conseillers de GENERALI sont volontiers à disposition pour tout renseignement complémentaire.

#### 1. Partenaire contractuel

Votre partenaire contractuel est GENERALI Assurances Générales (ci-après GENERALI) dont le siège social est Avenue Perdtemps 23, 1260 Nyon 1. GENERALI est une société anonyme de droit suisse.

GENERALI fait partie du Groupe d'assurances GENERALI à Trieste/Italie et offre également des assurances-vie (GENERALI Assurances de personnes sise Soodmattenstrasse 10, 8134 Adliswil 1), ainsi que la protection juridique (FORTUNA Assurance de Protection Juridique, Soodmattenstrasse 2, 8134 Adliswil).

#### 2. Fournisseurs de prestations

Bien que le contrat d'assurance soit conclu avec GENERALI, en cas de sinistre, les prestations d'assistance seront fournies par EUROP ASSISTANCE (Suisse) SA, pour le compte de GENERALI. Il s'agit d'une société dont le siège social se trouve Chemin des Coquelicots 16, 1214 Vernier. EUROP ASSISTANCE (Suisse) SA fait également partie du Groupe d'assurances GENERALI.

Quant aux prestations relatives à la protection juridique à l'étranger, elles seront fournies par FORTUNA Protection Juridique pour le compte de GENERALI.

#### 3. Personnes assurées

##### Assurance individuelle

Seul le preneur d'assurance est assuré.

##### Assurance famille

L'assurance couvre le preneur d'assurance, ainsi que les membres de sa famille. Sont considérés comme membres de la famille du preneur d'assurance:

- le conjoint ou la personne tenant ce rôle et faisant ménage commun avec lui;
- leurs enfants célibataires vivant en ménage commun avec le preneur d'assurance;
- les autres personnes faisant, de manière durable,

ménage commun avec le preneur d'assurance. Ne sont toutefois pas couvertes les personnes qui forment une communauté d'habitation;

- sont également couverts les enfants mineurs vivant en Suisse pour la durée limitée d'un voyage pour lequel ils sont invités dans le cercle familial du preneur d'assurance;

- les enfants du preneur d'assurance jusqu'à l'âge de 25 ans révolus, ne faisant pas ménage commun avec lui, pour autant qu'ils n'exercent pas une activité lucrative (les apprentis et les étudiants ne sont pas considérés comme exerçant une activité lucrative).

#### 4. Risques et prestations assurés

Nous vous présentons ci-après un bref aperçu des différentes couvertures offertes par GENERALI Assistance.

##### Assistance Info-Line Voyages (en tout temps)

Nous vous offrons des informations concernant la destination choisie (vaccins, formalités de douane, maladies contagieuses, monnaie, situation politique, etc.).

##### Assurance des frais d'annulation (avant le voyage)

Cette assurance couvre le risque que la personne assurée ne puisse pas entreprendre le voyage prévu ou ne puisse l'entreprendre qu'avec retard suite à des séries de circonstances énumérées à l'article C 1 des CGA. On entend par événement assuré:

- l'accident, la maladie, les complications de grossesse graves, le séjour inconnu ou le décès ;
- la perte d'emploi, une entrée en service imprévue, un nouvel emploi ou un licenciement subit du remplaçant;
- l'aggravation inattendue d'une maladie chronique;
- le vol de documents personnels;
- les troubles politiques dans le pays du voyage;
- les voyages déconseillés par le DFAE.

En cas de sinistre, nous prendrons en charge les frais d'annulation dus à l'entreprise de voyage ou à l'organisateur, au maximum à concurrence de CHF 15'000.- par cas dans l'assurance individuelle et de CHF 40'000.- par cas dans l'assurance familiale.

##### Assistance liée aux personnes (pendant le voyage)

Cette assurance couvre les conséquences de circonstances imprévues survenant pendant votre voyage. En voici un bref résumé:

- **Accident, maladie, complications de grossesse graves, séjour inconnu ou décès de la personne assurée**

Nous prenons notamment en charge les frais de transport et de rapatriement de la personne, les frais de rapatriement du véhicule (si personne d'autre ne peut le conduire), ou encore les frais d'accompagnement des enfants mineurs jusqu'à leur domicile.

- **Interruption nécessaire du voyage en cas:**
  - **d'accident, de maladie, de complications de grossesse graves, de séjour inconnu ou de décès**
    - **d'un proche de la personne assurée, du remplaçant sur le lieu de travail, de la personne accompagnant l'assuré avec le même arrangement de voyage**
  - **d'aggravation inattendue d'une maladie chronique**
  - **de perte de médicaments vitaux**
  - **de voyages déconseillés par le DFAE**
  - **de défaillance du moyen de transport**
  - **de dommages aux biens de la personne assurée à son domicile**

Nous organisons et prenons en charge les frais de transport vous permettant de regagner votre domicile par le chemin le plus direct, en train ou en avion, ainsi que des frais de logement et de nourriture supplémentaires encourus pour un séjour imprévu.

- **Dommages aux biens que la personne assurée a emportés avec elle / Perte de documents de voyage**

Nous vous accordons une avance de frais remboursable (de CHF 1'000.- au maximum) pour vous permettre d'effectuer des achats de première nécessité à l'étranger et prenons en charge les frais de transport et d'hébergement à concurrence de CHF 2'000.- par personne, en Suisse et à l'étranger.

- **Dommages causés au logement utilisé pendant le voyage**

Nous prenons en charge des frais de logement et de nourriture jusqu'à concurrence de CHF 1'000.-.

- **Frais supplémentaires liés à un retour prématuré (pendant le voyage)**

En cas de grave maladie ou de grave accident survenant en cours de voyage non professionnel justifiant un retour prématuré, nous remboursons à la personne assurée le prix de l'arrangement correspondant à la part non utilisée du séjour jusqu'à concurrence de CHF 15'000.- dans l'assurance individuelle et de CHF 40'000.- dans l'assurance familiale.

##### Assistance liée à l'utilisation d'un véhicule (avant et pendant le voyage)

Cette assurance couvre la défaillance du véhicule assuré (c'est-à-dire immatriculé en Suisse ou au Liechtenstein au nom d'une personne assurée ou conduit par celle-ci). La défaillance peut résulter d'une panne, d'une collision, d'un vol ou d'un endommagement (événement naturel ou incendie).

Les véhicules de location ne sont pas couverts, ni les véhicules munis de plaques professionnelles (article F1 chiffre 3 CGA).

En cas de sinistre, en Suisse ou à l'étranger, nous organisons et prenons en charge le dépannage du véhicule ou son rapatriement. A l'étranger, nous accordons également une avance remboursable de

CHF 2'000.- au maximum pour faire face aux frais de réparation nécessaires.

Les frais de réparation et les pièces de rechange ne sont pas couverts.

### **Assurance protection juridique à l'étranger (en tout temps)**

Cette assurance couvre la défense de vos intérêts lorsque vous êtes impliqué à l'étranger:

- dans un accident de la circulation en tant que conducteur d'un véhicule automobile;
- dans un accident en tant que piéton, cycliste, motocycliste ou passager d'un véhicule circulant sur terre, servant à naviguer ou d'un aéronef ou pendant la pratique d'un sport;
- dans une agression, un détournement ou un vol.

Les frais de défense sont couverts jusqu'à concurrence de CHF 250'000.- (sinistre en Europe) et de CHF 50'000.- (sinistre hors de l'Europe).

L'article G4 énumère les **cas exclus de l'assurance protection juridique**: nous citerons ici en particulier l'exclusion liée à la conduite d'un véhicule avec un taux d'alcoolémie égal ou supérieur à 2,0 pour mille ou sans permis de conduire valable.

Dès connaissance d'un cas de sinistre, vous devez en informer immédiatement FORTUNA Protection Juridique, Soodmattstrasse 2, 8134 Adliswil (Tél. 0041 44 712 72 00; Fax 0041 44 712 72 01).

## **5. Validité territoriale**

La validité territoriale varie en fonction des couvertures:

- **Assistance liée aux personnes:** les prestations d'assistance sont garanties en Suisse et à l'étranger.
- **Assistance liée à l'utilisation d'un véhicule:** les prestations sont garanties en Suisse, dans la Principauté de Liechtenstein, dans les états membres de l'UE et de l'EEE, dans la Principauté d'Andorre, en Croatie, ainsi que dans tous les pays signataires de l'accord "carte internationale d'assurance automobile" (carte verte).
- **Assurance de protection juridique:** les prestations ne sont garanties que pour les événements assurés qui surviennent à l'étranger.

## **6. Validité temporelle**

La durée du contrat est indiquée dans votre police. L'assurance entre en vigueur à la date mentionnée sur votre police pour toutes les couvertures.

Le contrat se renouvelle tacitement d'année en année s'il n'est pas résilié par lettre recommandée par vous-même ou GENERALI 3 mois avant son échéance.

Si le preneur d'assurance transfère son domicile civil à l'étranger, le contrat cesse à la fin de l'année d'assurance en cours.

A la suite d'un sinistre donnant droit au versement d'une indemnité, le contrat peut être résilié en respectant les délais suivants:

- pour GENERALI: au plus tard au paiement de l'indemnité;
- pour vous: dans un délai de 14 jours dès connaissance du paiement.

En cas de résiliation sur sinistre, la couverture d'assurance prend fin 14 jours après la notification de la résiliation.

## **7. Primes**

Le montant de la prime varie en fonction des risques assurés et des couvertures choisies. Elle est due pour chaque année d'assurance à la date indiquée dans votre police.

Si le contrat est annulé avant la fin de l'année d'assurance, GENERALI vous rembourse la part de prime correspondant à la période non absorbée, sauf dans les cas suivants:

- vous êtes indemnisé pour un dommage total (disparition du risque);
- vous résiliez le contrat suite à un dommage partiel durant l'année qui suit sa conclusion.

En cas de modification du système des primes ou des franchises, GENERALI est autorisée à adapter votre contrat pour l'année d'assurance suivante. Vous pouvez alors résilier le contrat pour la fin de l'année d'assurance en cours. A défaut de résiliation jusqu'au dernier jour de l'année d'assurance, vous êtes censé avoir accepté l'adaptation.

## **8. Retard dans le paiement de la prime et mise en demeure**

En cas de retard dans le paiement de la prime, une sommation vous est adressée. GENERALI vous accorde un délai de 14 jours dès réception de la sommation pour vous acquitter de la prime. Passé ce délai, votre couverture d'assurance est suspendue et les sinistres qui surviennent pendant cette période ne sont pas pris en charge. La couverture d'assurance est réactivée dès paiement de la prime, intérêts et frais inclus.

## **9. En cas de sinistre**

En cas de sinistre, vous devez aviser immédiatement EUROP ASSISTANCE (Suisse) SA, chemin des Coquelicots 16, 1214 Vernier (Tél: 0041 848 800 400 ; Fax : 0041 22 939 22 45). Vous devez collaborer à l'établissement des faits en communiquant tous les renseignements et documents requis par EUROP ASSISTANCE (Suisse) SA.

En cas de non-respect de ces obligations ou de comportement contraire aux règles de la bonne foi, GENERALI est libérée de ses engagements sauf s'il est établi que le défaut de collaboration ne résulte d'aucune faute ou qu'il n'a pas influencé le dommage.

Les actes frauduleux peuvent entraîner, outre un refus de prestations, des poursuites pénales.

## 10. Protection des données

Dans l'exercice de son activité d'assurance (évaluation du risque, traitement des sinistres, statistiques, marketing), GENERALI peut être amenée à traiter des données qui vous concernent. Ces données figurent notamment dans les contrats, propositions d'assurance, avis de sinistres, rapports médicaux ou dans des documents officiels. Elles sont classées dans des dossiers papier ou électroniques.

GENERALI peut être appelée à transmettre des données vous concernant à des tiers, tels que des co-assureurs, réassureurs, des compagnies du groupe GENERALI, des médecins-conseils ainsi que des experts. Elle se réserve également la possibilité de requérir des renseignements auprès de tiers, en particulier d'assureurs antérieurs, au sujet de l'évolution des sinistres.

La proposition d'assurance contient une clause par laquelle vous autorisez GENERALI à traiter les données indispensables à l'examen et à la gestion du contrat. GENERALI garantit la confidentialité des informations reçues.

GENERALI est reliée à un Système central d'information, destiné à lutter contre la fraude à l'assurance. Ce fichier recense les cas de fraude annoncés par les assureurs.