

Relax Assistance

Information client selon la LCA et
Conditions générales d'assurance (CGA)



Appelez-nous, nous
sommes là pour vous.

Zurich Help Point: 0800 80 80 80
Depuis l'étranger: +41 44 628 98 98



Table des matières

Art.	Page	Art.	Page
Structure du produit	3	403 Exclusions	12
Information client selon la LCA	4	404 Franchise	13
Conditions générales d'assurance (CGA) Édition 10/2021	5	405 Evaluation du dommage	13
Dispositions communes	5	Abus de cartes clients, de cartes de crédits, bancaires, postales et de cartes SIM	13
1 Bases du contrat	5	500 Validité territoriale	13
2 Personnes assurées	5	501 Service de blocage des cartes	13
3 Début et durée de l'assurance	6	502 Usage abusif de cartes clients, de crédits, bancaires et postales	13
4 Paiement de la prime et adaptations du contrat	6	503 Utilisation abusive de cartes SIM	14
5 Exclusions générales	6	Service de dépannage	14
6 Cas de sinistre	7	600 Validité territoriale	14
7 Violation des obligations	7	601 Véhicules assurés	14
8 Compensation	7	602 Evénements assurés	14
9 Droit applicable et for judiciaire	7	603 Prestations assurées en Suisse et à l'étranger	14
10 Communication à Zurich	7	604 Prestations supplémentaires assurées hors de la Suisse/LI	15
11 Sanctions économiques, commerciales et financières	7	605 Responsabilité liée aux prestations fournies	16
Frais d'annulation	8	606 Exclusions	16
100 Validité territoriale	8	Exclusion de la franchise pour les véhicules de location	16
101 Voyages et manifestations assurés	8	700 Validité territoriale	16
102 Evénements assurés	8	701 Début et fin de la couverture d'assurance	16
103 Prestations d'assurance	9	702 Véhicules assurés	16
104 Exclusions	9	703 Evénements assurés	16
105 Limites de prestations	9	704 Prestations d'assurance	16
Assistance voyage	10	705 Exclusions	16
200 Validité territoriale	10	Home Care Service	17
201 Evénements assurés	10	800 Validité territoriale	17
202 Prestations d'assurance	10	801 Evénements et prestations assurés	17
203 Evénements et prestations supplémentaires assurés	11	802 Exclusions	17
Voyage de remplacement	12	Protection juridique voyage à l'étranger	18
300 Validité territoriale	12	900 Validité temporelle	18
301 Evénements assurés	12	901 Validité territoriale	18
302 Prestations d'assurance	12	902 Domaines juridiques assurés	18
303 Exclusions	12	903 Survenance d'un cas d'assurance	18
304 Limites de prestations	12	904 Prestations d'assurance	19
Bagages et retard des bagages	12	905 Exclusions	19
400 Validité territoriale	12	906 Réductions des prestations	20
401 Choses assurées	12	907 Gestion d'un cas juridique	20
402 Evénements et frais assurés	12	908 Divergences d'opinion	21

Structure du produit

Couvertures	Formule avec dépannage	Formule sans dépannage	Formule sans protect. juridique	Service de dépannage	Frais d'annulation
Frais d'annulation	●	●	●		●
Assistance voyage	●	●	●		
Voyage de remplacement	●	●	●		
Home Care Service	●	●	●		
Protection juridique voyage à l'étranger	●	●			
Service de dépannage	●		●	●	
Bagages et retard des bagages	○	○	○	○	○
Abus de cartes de crédits et service de blocage	○	○	○	○	○
Exclusion de la franchise pour les véhicules de location	○	○	○	○	○

● Fixe ○ En Option

Information client selon la LCA

L'information client suivante donne un aperçu de la compagnie d'assurances et du contenu principal du contrat d'assurance. Les droits et obligations des parties contractantes découlent au final des documents contractuels (proposition/offre, police, conditions d'assurance) ainsi que des lois applicables, en particulier de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA).

Qui est l'assureur?

La Zurich Compagnie d'Assurances SA sise à Mythenquai 2, 8002 Zurich («Zurich») liée à la compagnie d'assurance de protection juridique Orion Assurance de Protection Juridique SA sise à l'adresse Aeschenvorstadt 50, 4002 Bâle («Orion»), toutes deux supervisées par l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers FINMA (Laupenstrasse 27, 3003 Berne).

Quels sont les risques assurés et quelle est l'étendue de la couverture d'assurance?

Les risques assurés ainsi que l'étendue de la couverture d'assurance découlent des documents contractuels et sont limités par les exclusions qui y sont mentionnées.

Avec l'assurance voyages Relax Assistance, il est possible de souscrire les couvertures suivantes individuellement ou en les combinant:

Frais d'annulation:

Prise en charge des frais d'annulation légaux ou contractuels en cas d'impossibilité de partir en voyage.

Assistance voyage:

Prise en charge des frais de voyage retour et de certains autres frais supplémentaires lorsque le voyage doit être interrompu.

Voyage de remplacement:

Prise en charge des frais du voyage réservé après un rapatriement nécessaire d'un point de vue médical pendant le voyage.

Home Care Service:

Prise en charge des frais pour remédier à une situation d'urgence au domicile du preneur d'assurance.

Protection juridique voyage à l'étranger:

Assistance dans certains cas d'assurance liés à un voyage à l'étranger, avec prise en charge des frais d'avocat et de procédure.

Dépannage:

Prise en charge des frais de dépannage et de garantie de la mobilité.

Bagages et retard des bagages:

Prise en charge des frais en cas de perte, endommagement et destruction des bagages.

Abus de cartes de crédit et service de blocage:

Prise en charge des frais liés à l'utilisation abusive de cartes de crédit.

Exclusion de la franchise pour les véhicules de location:

Prise en charge de la franchise en cas de dommage causé au véhicule de location.

Les principales exclusions sont:

- Les événements déjà survenus à la réservation du voyage ou à la conclusion du contrat ou dont la survenue était prévisible;
- Les événements nucléaires;
- La participation à des courses, à des compétitions ou séances d'entraînement similaires.

S'agit-il d'une assurance de sommes ou d'une assurance dommages?

L'Assurance Relax Assistance est une assurance de dommages. Pour le versement et le montant des prestations d'assurance, c'est le dommage survenu en raison de l'événement assuré qui est déterminant.

Quelle est la prime due?

Le montant de la prime dépend des risques assurés et de la couverture d'assurance souhaitée. Toutes les données relatives à la prime ainsi qu'aux taxes éventuelles (impôts, paiement par acomptes, par ex.) figurent dans les documents contractuels. La prime doit être versée au début de la période d'assurance si les documents contractuels n'indiquent pas une autre échéance ou si la note de prime n'indique pas une échéance ultérieure.

Zurich peut adapter la prime et les conditions d'assurance à une nouvelle année d'assurance. Dans ce cas, le preneur d'assurance dispose d'un droit de résiliation conformément aux conditions d'assurance.

Quelles sont les autres obligations du preneur d'assurance?

Les obligations découlent des conditions d'assurance et de la LCA. Les principales obligations sont les suivantes:

- signaler des changements dans les faits qui ont été déclarés
- signaler immédiatement un cas d'assurance (avis de sinistre)
- participer aux clarifications (en cas de sinistre, en cas de modification des risques, etc.)
- veiller à la réduction du sinistre et ne pas reconnaître de revendications

Quand l'assurance débute-t-elle et quand prend-elle fin?

L'assurance prend effet le jour indiqué dans la proposition/l'offre ou dans la police.

Le contrat prend généralement fin par résiliation ordinaire. Cette résiliation est possible au plus tard dans les trois mois précédant l'expiration du contrat ou de l'année d'assurance, s'il en a été convenu ainsi ou si cette clause est prévue par la loi. Si le contrat n'est pas résilié, il est renouvelé tacitement d'année en année.

D'autres possibilités de fin du contrat découlent des conditions d'assurance ainsi que de la LCA.

La couverture d'assurance est valable pour les dommages survenant pendant la durée de l'assurance (après le début de l'assurance et avant la fin du contrat). La protection juridique voyage à l'étranger couvre les litiges qui surviennent pendant la durée de l'assurance, dès lors que le besoin de protection juridique survient pendant la durée de l'assurance et que le cas est déclaré pendant la durée de l'assurance.

Comment Zurich et Orion traitent-elles les données personnelles?

Zurich et Orion traitent des données qui se rapportent à des personnes physiques (données personnelles), dans le cadre de la conclusion et de l'exécution des contrats et à d'autres fins. De plus amples informations sur ce traitement (entre autres les buts, les destinataires des données, la conservation et les droits des personnes concernées) se trouvent

dans les déclarations relatives à la protection des données personnelles de Zurich et d'Orion. La déclaration relative à la protection des données personnelles de Zurich peut être consultée sous www.zurich.ch/protection-des-donnees ou obtenue auprès de Zurich Compagnie d'Assurances SA, Protection des données, case postale, 8085 Zurich, datenschutz@zurich.ch. La déclaration relative à la protection des données personnelles d'Orion peut être consultée sous www.orion.ch/protection-des-donnees ou obtenue auprès d'Orion Assurance de Protection Juridique SA, Protection des données, Aeschenvorstadt 50, 4002 Bâle, datenschutz@orion.ch.

Le contrat peut-il être révoqué?

Le preneur d'assurance peut révoquer sa proposition de contrat ou l'acceptation de ce dernier par écrit ou par toute autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte, dans un délai de 14 jours.

Le délai est respecté si le preneur d'assurance communique sa révocation à Zurich ou remet son avis de révocation à la poste le dernier jour du délai.

Le courtier reçoit-il une rémunération?

Si un tiers, par exemple un intermédiaire non lié (Broker), se charge de la sauvegarde des intérêts du preneur d'assurance lors de la conclusion ou du suivi du contrat d'assurance, il est possible que Zurich rémunère ce tiers pour son activité, sur la base d'une convention. Si le preneur d'assurance souhaite de plus amples informations à ce sujet, il peut s'adresser à ce tiers.

Conditions générales d'assurance (CGA) Édition 10/2021

Dispositions communes

Art. 1 Bases du contrat

La couverture d'assurance dépend de la solution d'assurance choisie. Les droits et obligations des parties au contrat et l'étendue de l'assurance sont fixés dans la police, les conditions générales d'assurance (CGA) et les éventuelles conditions particulières ou supplémentaires.

Le droit suisse est applicable au présent contrat, en particulier les dispositions de la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA).

Qui sont les assureurs?

Les assureurs sont Zurich Compagnie d'Assurances SA, Zurich, et, pour les assurances de protection juridique, Orion Assurance de Protection juridique SA, Bâle.

Art. 2 Personnes assurées

Sont assurées selon ce qui est convenu les variantes suivantes:

Personne individuelle

Est assuré le preneur d'assurance.

Couverture de prévoyance pour la variante Personne individuelle

En cas de mariage, de conclusion d'un partenariat enregistré ou d'un concubinage, la couverture d'assurance est également valable pendant un an pour les personnes vivant dans le même ménage.

Les limites de la couverture choisie (Personne individuelle) s'appliquent.

Toutes les personnes vivant dans le même ménage

Sont assurés le preneur d'assurance et toutes les personnes vivant en communauté d'habitation avec lui ou regagnant régulièrement son ménage la semaine ou le week-end.

Si le compagnon possède son propre domicile, il n'est pas considéré comme une personne assurée.

Les enfants mineurs

Les enfants mineurs des personnes assurées sont également couverts avec ces dernières dans le cadre des prestations convenues pour les voyages touristiques communs, même s'ils ne vivent pas en communauté d'habitation avec elles (valable pour les deux variantes).

Art. 3

Début et durée de l'assurance

L'assurance prend effet le jour indiqué dans la police et couvre les événements et dommages qui surviennent au cours de la durée de l'assurance.

Le contrat est reconduit tacitement d'une année s'il n'est pas résilié à la fin de la troisième année ou de chaque année suivante, moyennant un délai de trois mois, par écrit ou sous une autre forme permettant d'en établir la preuve par un texte. La résiliation est considérée comme intervenue à temps si elle parvient à l'autre partie au contrat au plus tard le jour qui précède le début du délai de trois mois.

Si le contrat est conclu pour une durée inférieure à un an, celui-ci prend fin au jour indiqué dans la police.

Déménagement à l'étranger

En cas de déménagement définitif à l'étranger, l'assurance prend fin immédiatement sur demande du preneur d'assurance ou à l'échéance suivante de la prime. En cas de déménagement dans la Principauté de Liechtenstein, sur demande du preneur d'assurance, l'assurance peut être maintenue à l'exclusion de l'assurance de protection juridique voyage.

Art. 4

Paiement de la prime et adaptations du contrat

Bases de la prime

La prime se fonde sur l'étendue de l'assurance et des données du preneur d'assurance. Si l'une de ces données change (excepté l'âge), Zurich doit en être informée immédiatement. Elle est alors en droit d'adapter le contrat au changement de situation.

Paiement échelonné

Le paiement par acomptes donne lieu à un supplément. Zurich a le droit d'ajuster le supplément à l'échéance principale; dans ce cas, le preneur d'assurance a le droit de modifier le mode de paiement. L'information du preneur d'assurance doit parvenir à Zurich au plus tard à la date d'échéance de la prime.

Soldes

Les parties au contrat renoncent à exiger les soldes de notes de primes inférieurs à CHF 5.

Adaptations du contrat

Zurich peut, avec effet à partir de l'année d'assurance suivante, modifier le contrat (p.ex. augmenter les primes, modifier les conditions d'assurance ou les réglementations des franchises).

Zurich communique au preneur d'assurance les nouvelles primes ou nouvelles dispositions contractuelles au plus tard 25 jours avant l'expiration de l'année d'assurance. Le preneur d'assurance a alors le droit de résilier le contrat d'assurance dans sa totalité ou seulement pour la partie affectée par l'augmentation, pour la fin de l'année d'assurance en cours. La résiliation doit être parvenue à Zurich au plus tard le dernier jour de l'année d'assurance. S'il ne fait pas usage de son droit de résiliation, la modification du contrat d'assurance est réputée acceptée.

Ne donnent pas droit à une résiliation:

- Augmentation des suppléments pour paiement par acomptes
- Introduction ou modification de taxes légales (droit de timbre fédéral, p.ex.)
- Modifications de contrats imposées par la loi ou les autorités

Conséquences du retard

Si le preneur d'assurance ne respecte pas son obligation de paiement, il est sommé d'effectuer le paiement et est redevable des frais de sommation et des intérêts moratoires.

Art. 5

Exclusions générales

Sont exclues de l'assurance les conséquences

- de troubles en tout genre, de catastrophes naturelles et environnementales, d'actes de guerre et de terrorisme. Les exceptions sont décrites dans les frais d'annulation (art. 102.9 et 102.10) et la protection voyage (art. 201.3);
- la fission ou la fusion nucléaire, à des matériaux radioactifs, à une contamination radioactive ainsi qu'à des dispositifs nucléaires explosifs ou à toutes armes nucléaires et aux mesures prises pour les combattre;
- de la participation en circuit fermé à des courses, rallyes, compétitions ou séances d'entraînement similaires avec des véhicules à moteur, des traîneaux à moteur ou des bateaux à moteur;
- Événements assurés qui étaient déjà survenus ou dont la survenance était prévisible au moment de la réservation du voyage, de la soumission de l'offre ou de la proposition ou de la conclusion du contrat. La couverture d'assurance couvre les maladies chroniques lorsque le voyage doit être annulé en raison d'une aggravation aiguë, inattendue et attestée par un médecin. Il faut toutefois qu'au moment de la réservation du voyage, l'état

de santé de la personne ait été stable et qu'elle ait été en capacité de voyager;

- de violation d'obligations légales (p. ex. retrait de permis);
- de crimes;
- de prétentions récursoires de tiers;
- de franchises d'autres polices d'assurance.

Art. 6 **Cas de sinistre**

Zurich prend en charge l'organisation des prestations d'assurance. En cas de sinistre ou pour toute aide nécessaire, il convient d'aviser immédiatement Zurich: Téléphone 0800 80 80 80, +4144 628 98 98 depuis l'étranger.

Les articles 907 et 908 s'appliquent aux cas de protection juridique.

La personne assurée est tenue de prendre les mesures requises pour réduire le dommage et de suivre les instructions de Zurich ou d'Orion.

Etablissement des faits

La personne assurée doit apporter son concours à la clarification des faits et fournir à Zurich et à Orion tous les renseignements et documents requis. Elle doit les obtenir auprès de tiers à l'attention de Zurich ou d'Orion et autoriser par écrit les tiers à fournir à Zurich et/ou Orion les informations, documents correspondants, etc. Zurich et/ou Orion sont autorisées à effectuer leurs propres recherches.

En cas de maladie, de grossesse ou d'accident, le médecin traitant sera délié du secret professionnel envers Zurich.

Suppression de l'obligation de verser des prestations

Si une mesure de secours assurée ne peut pas être ordonnée, organisée ou exécutée par Zurich en raison du comportement de l'ayant droit, Zurich n'a pas d'obligation de verser des prestations pour cette mesure.

Cette limitation ne s'applique pas à la couverture frais d'annulation, sauf en cas d'annulation d'un voyage suite à des événements tels qu'enoncés à l'art. 102.5, 102.9 et 102.10. Dans ce cas, il est impératif de contacter Zurich en premier lieu si le moment du départ prévu se situe plus de 30 jours après.

Prétentions envers des tiers

Si une personne assurée fait valoir des prétentions légales ou contractuelles envers d'autres fournisseurs de prestations et/ou tiers ou si des prestations sont prévues au titre de patronages, la couverture d'assurance découlant du présent contrat se limite à la partie des prestations qui dépasse celle de l'autre fournisseur de prestations et/ou tiers.

Dans ces cas-là, une avance peut être accordée sur les prestations d'assurance. L'ayant droit doit toutefois céder à Zurich ses prétentions envers les fournisseurs de prestations et/ou les tiers à hauteur de l'avance.

Art. 7 **Violation des obligations**

En cas de violation d'obligations légales ou contractuelles ou de devoirs de diligence, les prestations peuvent être refusées ou réduites, à moins que la violation ne soit pas fautive et qu'elle n'ait pas influencé la survenance ou l'ampleur du dommage au regard des circonstances.

L'insolvabilité n'excuse pas le retard dans le paiement de la prime.

Art. 8 **Compensation**

Zurich peut compenser ses créances en suspens à l'égard du preneur d'assurance avec les droits de ce dernier à une indemnité pour sinistre ou à un remboursement de prime.

Art. 9 **Droit applicable et for judiciaire**

Le présent contrat est régi par le droit suisse.

Le preneur d'assurance ou l'ayant droit aux prestations peut choisir comme for:

- Bâle ou Zurich;
- le domicile ou le siège suisse ou liechtensteinois du preneur d'assurance ou de l'ayant droit.

Art. 10 **Communication à Zurich**

Les communications doivent être adressées à la Zurich Compagnie d'Assurances SA, case postale, 8085 Zurich.

Art. 11 **Sanctions économiques, commerciales et financières**

Zurich et Orion n'accordent aucune couverture et n'ont aucune obligation d'effectuer des paiements ou de fournir d'autres prestations si cela enfreint des sanctions économiques, commerciales et financières en vigueur.

Frais d'annulation

Art. 100

Validité territoriale

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier.

Art. 101

Voyages et manifestations assurés

L'assurance couvre:

- l'arrangement de vacances réservé;
- Séjours linguistiques et de cours de vacances de plusieurs jours avec réservation d'hébergement;
- Cours de plusieurs jours pour formation professionnelle et formation continue avec réservation d'hébergement;
- les voyages réservés en avion, en train ou en bateau;
- les locations de chambres d'hôtel, d'appartements de vacances, de bateaux, de voitures de tourisme, camping-cars ou emplacement de camping;
- les visites de manifestations uniques (même sans arrangement de voyage réservé) pour des billets à partir de CHF 100 par personne, comme par exemple des concerts, des représentations théâtrales (sans cours);

des personnes assurées quelle que soit la personne qui a pris la réservation ou assumé les coûts. Pour des voyages de groupe et des manifestations de société, les prestations de la partie voyage des personnes assurées sont fournies.

Art. 102

Evénements assurés

La couverture d'assurance est accordée si, après la réservation et avant le début du voyage (ou avant le début des cours, de la durée de la location ou de l'événement), la participation au voyage assuré ou la présence à l'événement assuré ne peut pas avoir lieu car:

102.1 Problèmes de santé

- une personne assurée tombe gravement malade, est victime d'un accident grave, décède ou a des complications liées à la grossesse;
- un de ses proches (membres de la famille, proche parent, partenaire, parrain) ou le suppléant d'une personne assurée sur le lieu de travail, dont la présence est nécessaire, tombe gravement malade, est victime d'un accident grave ou décède;
- la personne assurée ne souhaite pas entreprendre seule le voyage parce que la personne qui devait l'accompagner ou un membre de la famille de cette personne tombe gravement malade, est victime d'un accident grave ou décède;
- la personne prévue pour la garde d'enfants mineurs ou de membres de sa famille dépendants ne peut pas assumer cette tâche pour cause de maladie, d'accident ou de décès, et malgré les efforts fournis, il n'est plus possible d'organiser une garde de substitution appropriée;

- une personne assurée, son conjoint ou un proche est porté disparu et a été signalé aux autorités;
- la personne prévue pour la garde des enfants ne peut pas assumer cette tâche pour cause de maladie, d'accident ou de décès, et malgré les efforts fournis, il n'est plus possible d'organiser une garde de substitution appropriée.

La couverture d'assurance couvre les maladies psychiques uniquement lorsqu'un psychiatre confirme une maladie sérieuse et l'incapacité de voyager.

102.2 Empêchements liés à l'emploi

- le contrat de travail de la personne assurée est résilié de manière inopinée par l'employeur; (une résiliation auto-infligée par l'assuré n'est pas assurée);
- la personne assurée enregistrée sans emploi auprès de l'ORP (Office régional de placement) doit respecter des obligations de l'ORP ou accepte un nouveau travail l'empêchant, par conséquence directe, d'entreprendre le voyage déjà réservé;

102.3 Dommages liés à une effraction, à un incendie, à des dégâts d'eau ou à un dommage naturel

La présence sur place de la personne assurée durant le voyage ou la manifestation assuré(e) s'impose pour cause de dommages graves occasionnés à son logement en propriété, en location, à son appartement ou à sa maison de vacances suite à une effraction, à un incendie, à des dégâts d'eau ou à un dommage naturel;

102.4 Empêchements liés à des moyens de transport

- le moyen de transport public utilisé par la personne assurée pour se rendre à l'aéroport ou à la gare en Suisse subit un retard ou est supprimé;
- le véhicule privé ou le taxi utilisé ne roule plus par suite d'un accident ou d'une panne sur le trajet direct vers le lieu de départ prévu pour l'arrangement de vacances conclu;

102.5 Insolvabilité, faillite

L'entreprise de transport réservée par une personne assurée ne peut plus assumer ses obligations pour cause d'insolvabilité ou de faillite;

102.6 Empêchements liés à des animaux domestiques

- le chien ou le chat de la personne assurée tombe malade ou est victime d'un accident (nécessité d'un certificat d'un vétérinaire) et ne peut pas être gardé dans une pension pour animaux.
- La personne auprès de laquelle le chien ou le chat doit être placé ne peut pas assumer cette tâche pour cause d'accident, de maladie ou de décès. Dans ce cas, seuls les frais relatifs à la pension pour animaux sont pris en charge à concurrence de CHF 1'000 au maximum.

102.7 Vol de documents

Les documents de voyage personnels d'un assuré ont été volés et le vol est déclaré à l'autorité de police compétente.

102.8 Convocations au tribunal

une personne assurée reçoit, de manière inattendue, une convocation au tribunal en tant que témoin, si la date de convocation tombe pendant la durée du voyage et ne peut pas être reportée.

102.9 Avertissement aux voyageurs

au moment de partir en voyage, un avertissement ou une recommandation a été émis-e aux voyageurs par une autorité suisse (par ex. Conseil fédéral, DFAE – Département fédéral des affaires étrangères –, OFSP – Office fédéral de la santé publique) en rapport avec:

- Des troubles en tout genre;
- Des risques sanitaires dus à des épidémies ou des pandémies;
- Des faits de guerre et événements terroristes (cette disposition ne s'applique pas en cas d'utilisation d'armes ou de substances atomiques, biologiques ou chimiques à des fins de guerre ou de terrorisme);

Si l'avertissement ou la recommandation a déjà été émise au moment de la réservation ou de la conclusion du contrat, aucune prestation n'est fournie, sauf si l'avertissement ou la recommandation a été levée avant le début du voyage et est réémise après un certain temps.

Si les voyages réservés sont modifiés ou annulés par le prestataire (voyagiste, compagnie aérienne, etc.), la couverture d'assurance est supprimée pour les frais qui, juridiquement (par ex. en vertu d'une loi, d'un accord ou d'un contrat), doivent être pris en charge par le prestataire.

102.10 Mesures officielles, catastrophes naturelles, grèves, événements naturels

une personne assurée ou une personne voyageant avec elle ne peut pas participer au voyage pour les raisons suivantes:

- Catastrophes naturelles;
- Grèves;
- Événements naturels (sont considérés comme des événements naturels les événements suivants: hautes eaux, inondations, tempête (vent d'au moins 75 km/h), grêle, avalanches, pression d'une masse de neige, éboulement de rochers, chute de pierres ou glissement de terrain);
- Mesures édictées par des autorités ou obligations qui ne peuvent pas être accomplies; (les interdictions d'entrée dues à l'absence de visa ou d'autres documents nécessaires à l'entrée sur le territoire, de vaccins ou de tests sanitaires, ainsi que les mesures policières après des accidents de la circulation ou des pannes de véhicules ne sont pas considérées comme des mesures officielles);
- Quarantaine obligatoire dans le pays de destination ou en Suisse (même s'il est possible de voyager), qui n'était pas prévisible au moment de la réservation ou de la conclusion du contrat.

Si les voyages réservés sont modifiés ou annulés par le prestataire (voyagiste, compagnie aérienne, etc.), la couverture d'assurance est supprimée pour les frais qui, juridi-

quement (par ex. en vertu d'une loi, d'un accord ou d'un contrat), doivent être pris en charge par le prestataire.

Art.103

Prestations d'assurance

Si la personne assurée est définitivement empêchée, les frais d'annulation prévus par les dispositions légales ou contractuelles (y compris les frais de traitement) sont remboursés.

Alternativement Zurich prend en charge,

- en cas de début du voyage retardé, les frais correspondant aux prestations de séjour non perçues jusqu'à la date du départ et les frais supplémentaires encourus,
- les frais de changement de réservation du voyage vers une autre destination ou à une autre date;
- en cas de défaillance du partenaire du voyage en raison d'un événement assuré, les frais supplémentaires pour le supplément chambre individuelle;

Les frais sont pris en charge jusqu'à concurrence du montant pour le voyage réservé initialement.

La prise en charge des frais d'annulation de formations continues et professionnelles (hors frais de voyage et d'hébergement) est limitée à 5'000.– francs suisses par événement. Les frais qui sont ou doivent être pris en charge par l'employeur ne sont pas remboursés.

Art.104

Exclusions

Voyages d'affaires

Aucune prestation n'est fournie pour les voyages d'affaires. Si des activités professionnelles sont associées à un voyage privé, les prestations convenues pour la partie privée de la réservation seront fournies dans la même proportion.

Abonnements

L'assurance ne couvre pas les prestations d'abonnements.

Événements non assurés

L'assurance ne couvre pas les frais d'annulation lorsque celle-ci est due uniquement à la crainte de risques pour la santé, d'actes terroristes, d'accidents de vol ou de navigation, de catastrophes naturelles, de troubles intérieurs, d'événements de guerre ou à la phobie de l'avion.

Art.105

Limites de prestations

Variante Personne individuelle

Les prestations sont limitées à CHF 20'000 max. par événement.

Variante Toutes les personnes vivant dans le même ménage

Les prestations se montent à CHF 20'000 max. par personne et par événement assurés, mais au maximum à CHF 80'000, toutes personnes comprises.

Assistance voyage

Art. 200

Validité territoriale

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier.

Art. 201

Evénements assurés

La couverture d'assurance est octroyée lorsque, pendant le voyage

201.1 Problèmes de santé

- une personne assurée tombe gravement malade, est victime d'un accident grave, décède ou a des complications liées à la grossesse;
- doit rentrer car un de ses proches (membres de la famille, proche parent, partenaire, parrain, personne pour la garde d'enfants mineurs ou de proches dépendants ne participant pas au voyage) ou le suppléant d'une personne assurée sur le lieu de travail tombe gravement malade, est victime d'un accident grave ou décède;
- une personne accompagnant une personne assurée en voyage tombe gravement malade ou subit un accident grave ou vient à décéder;
- une personne accompagnatrice est portée disparue au moment du retour ou de la poursuite du voyage;

201.2 Dommages liés à une effraction, à un incendie, à des dégâts d'eau ou à un dommage naturel

La présence sur place de la personne assurée durant le voyage planifié s'impose pour cause de dommages graves occasionnés à son logement en propriété, en location, à son appartement ou à sa maison de vacances suite à une effraction, à un incendie, à des dégâts d'eau ou à un dommage naturel;

201.3 Troubles, guerre, grèves, dommages naturels, mesures officielles

- Troubles de tout genre, ainsi que catastrophes naturelles, épidémies et pandémies, faits de guerre et événements terroristes (sauf en cas d'utilisation d'armes ou de substances atomiques, biologiques ou chimiques à des fins de guerre ou de terrorisme);
- Grèves ou événements naturels (sont considérés comme des événements naturels les événements suivants: hautes eaux, inondations, tempête (vent d'au moins 75 km/h), grêle, avalanches, pression d'une masse de neige, éboulement de rochers, chute de pierres ou glissement de terrain)

sur le lieu de destination du voyage mettent gravement en danger la vie ou la santé de l'assuré ou d'une personne voyageant avec ce dernier;

- Des mesures ou grèves officielles empêchent la poursuite du voyage ou le voyage de retour d'une personne assurée (les interdictions d'entrée dues à l'absence de visa ou d'autres documents nécessaires à l'entrée sur le territoire, de vaccins ou de test de santé, ainsi que les

mesures policières après des accidents de la circulation ou des pannes de véhicules ne sont pas considérées comme des mesures officielles);

- Une quarantaine obligatoire est imposée au retour en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein, qu'il n'est pas nécessaire de respecter si une personne assurée rentre avant la date prévue;

Si le voyage a été commencé bien qu'une autorité suisse (par ex. le Conseil fédéral, le DFAE – Département fédéral des affaires étrangères – et/ou l'OFSP – Office fédéral de la santé publique – ait conseillé ou recommandé de ne pas partir en voyage au moins 24 heures avant le départ, l'obligation de verser des prestations est supprimée.

Si les voyages réservés sont modifiés ou annulés par le prestataire (voyagiste, compagnie aérienne, etc.), la couverture d'assurance est supprimée pour les frais qui, juridiquement (par ex. en vertu d'une loi, d'un accord ou d'un contrat), doivent être pris en charge par le prestataire.

Art. 202

Prestations d'assurance

Les prestations incluent par événement

202.1 Opérations de recherche et de sauvetage et transports

les opérations nécessaires de recherche et de sauvetage, ainsi que les transports des personnes assurées concernées par l'événement, jusqu'à CHF 30'000 maximum. Si une personne assurée est portée disparue même en l'absence d'événement assuré, Zurich prend en charge les frais d'une opération de recherche officielle jusqu'à CHF 30'000 par événement, même si la personne est retrouvée saine et sauve. En cas d'enlèvement, la couverture pour les frais de recherche expire avec la certitude de l'enlèvement;

202.2 Rapatriement

si la personne assurée est gravement malade ou est victime d'un grave accident, le rapatriement nécessaire d'un point de vue médical ou le voyage de retour à sa demande au domicile permanent en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein ou à l'hôpital local, de même que les frais d'accompagnement nécessaire par du personnel médical;

202.3 Voyage de retour définitif

les frais supplémentaires du voyage de retour au domicile permanent en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

À cet égard, on se basera sur le type et la classe du moyen de transport réservé pour le voyage retour;

202.4 Voyage de retour temporaire

en cas de voyage de retour temporaire, les frais supplémentaires occasionnés pour le voyage de retour au domicile en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein et sur le lieu de vacances (pendent le voyage réservé), dans la mesure où le séjour a été réservé pour une durée limitée

au préalable avec voyage de retour compris. A cet égard, on se basera sur la catégorie du moyen de transport (type et classe) utilisé. Les frais occasionnés pour la partie du voyage non utilisée ne sont pas remboursés. De plus, il n'existe pas un droit au voyage de remplacement;

202.5 Inutilisation partielle des prestations réservées

en cas d'interruption prématurée du voyage, les frais justifiés pour les prestations qui ont été perdues (hors voyage de retour) pour chaque personne assurée participant au voyage. Cette prestation est supprimée pour toutes les personnes ayant droit à un voyage de remplacement;

La prise en charge des prestations réservées mais non utilisées pour des formations continues et professionnelles (hors frais de voyage et d'hébergement) est limitée à 5'000.– francs suisses par événement. Les frais qui sont ou doivent être pris en charge par l'employeur ne sont pas remboursés.

Indépendamment du nombre de réservations, les prestations dans la variante «Personne individuelle» sont limitées à CHF 20'000 par événement, dans la variante «Toutes les personnes vivant dans le même ménage», à CHF 20'000 par personne et événement assurés, au maximum toutefois à CHF 80'000 pour toutes les personnes ensemble.

202.6 Raccourci d'enfants

en cas de maladie grave, d'accident grave ou de décès de la personne assurée, l'organisation et la prise en charge des frais de voyage d'une personne qui doit ramener des enfants qui participent au voyage à leur domicile permanent en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein, y compris les frais d'hébergement et de restauration nécessaires;

202.7 Information des parents proches

sur demande de l'assuré, l'information des parents proches ou de l'employeur sur les circonstances et les mesures prises par le prestataire de services mandaté par Zurich;

202.8 Rapatriement

les frais de sauvetage et de rapatriement du corps d'un assuré à son domicile en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

202.9 Frais assurés en complément

202.9.1 Frais de visite

En cas de séjour hospitalier ou de décès à l'étranger d'une personne assurée, les frais liés aux visites de personnes non accompagnantes (voyage en classe économique, hébergement et frais supplémentaires de pension) sont pris en charge à hauteur de CHF 5'000 maximum.

202.9.2 Frais supplémentaires

Les frais supplémentaires occasionnés par un événement assuré dans la limite de CHF 1'000.

- pour les transports, l'hébergement et la pension par personne accompagnante assurée (s'applique également en cas de prolongement nécessaire du séjour);
- pour le transport de chiens et chats accompagnants.

Les indemnités de séjour et de restauration prévues à l'art. 202.5 (Inutilisation partielle des prestations réservées) sont déduites.

Les frais de téléphone justifiés sont remboursés dans le cadre de cette limite jusqu'à CHF 200 maximum.

Art. 203

Événements et prestations supplémentaires assurés

203.1 Défection des moyens de transport

Si, après le début du voyage réservé, le moyen de transport choisi a un retard de trois heures au minimum ou s'il ne peut pas être utilisé par suite d'une panne ou d'un accident, les frais supplémentaires de voyage à la charge de la personne assurée sont couverts jusqu'à CHF 1'000 au maximum par personne.

Si le moyen de transport choisi est supprimé à cause de l'insolvabilité de l'exploitant, les frais supplémentaires de voyage à la charge de la personne assurée (dans la classe originalement réservée) sont couverts jusqu'à CHF 3'000 au maximum par personne.

Un cumul avec les frais supplémentaires à la suite du dépannage (art. 603.5) n'est pas autorisé.

Si la poursuite du voyage est impossible, les frais des prestations réservées perdues sont pris en charge. Les prestations sont limitées aux sommes d'assurance convenues dans le cadre des frais d'annulation.

Ne sont pas comprises les prestations qui doivent être fournies par le voyageur et l'entreprise de transports, etc. en vertu d'une loi, d'un accord ou d'un contrat. Le droit aux prestations n'est pas accordé si le retard est imputable à une personne assurée.

203.2 Vol de documents

Si le vol de documents de voyage personnels retarde la poursuite du voyage ou le voyage de retour, les frais supplémentaires sont pris en charge jusqu'à CHF 1'000 par événement. La perte doit être déclarée dans les plus brefs délais à l'autorité de police compétente, sans quoi la prestation ne sera pas fournie. Si la poursuite du voyage est impossible, les frais des prestations réservées perdues sont pris en charge. Les prestations sont limitées aux sommes d'assurance convenues dans le cadre des frais d'annulation.

203.3 Impossibilité d'utilisation du logement réservé pendant le voyage

Si la personne assurée ne peut pas utiliser un logement réservé pendant un voyage suite à un dommage causé par un incendie, un dommage naturel ou un dégât d'eau ou en raison d'une fermeture d'entreprise, les frais supplémentaires d'hébergement et de restauration sont pris en charge à hauteur de CHF 1'000 par personne assurée.

203.4 Insolvabilité de l'organisateur du voyage

Les frais de séjour et du voyage de retour sont avancés si, suite à l'insolvabilité de l'organisateur du voyage, la poursuite du voyage réservé n'est plus possible qu'aux frais de la personne assurée. Le montant doit être remboursé dans les 30 jours qui suivent le retour.

Voyage de remplacement

Art. 300 Validité territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier.

Art. 301 Evénements assurés

Il existe une couverture d'assurance si une personne assurée tombe gravement malade pendant le voyage réservé ou qu'elle subit un accident grave et que sa santé nécessite, d'un point de vue médical, un retour ou un rapatriement. La nécessité médicale existe lorsque les possibilités de traitement sur place sont insuffisantes.

Art. 302 Prestations d'assurance

Le prix du voyage ou de l'arrangement réservé et payé avant le départ est pris en charge pour la personne rapatriée.

Art. 303 Exclusions

Si le rapatriement ou le voyage de retour n'a pas été organisé par Zurich, aucune prestation n'est fournie. Aucune prestation n'est fournie pour les voyages d'affaires. Si des activités professionnelles sont associées à un voyage privé, les prestations convenues pour la partie privée de la réservation seront fournies dans la même proportion.

Art. 304 Limites de prestations

Variante Personne individuelle

Les prestations sont limitées à CHF 20'000 max. par événement.

Variante Toutes les personnes vivant dans le même ménage

Les prestations se montent à CHF 20'000 max. par personne et par événement assurés, mais au maximum à CHF 80'000, toutes personnes comprises.

Bagages et retard des bagages

Art. 400 Validité territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier pour les voyages dont la destination se situe à plus de 50 km (à vol d'oiseau) du domicile permanent de l'assuré, ou lorsque celui-ci, passe au moins une nuit à l'extérieur. Elle commence lors du départ en voyage après avoir quitté l'appartement et prend fin lors du retour en pénétrant dans l'appartement.

Art. 401 Choses assurées

Les bagages privés sont assurés jusqu'à concurrence de la somme d'assurance indiquée dans la police. Ils comprennent toutes les choses que les personnes assurées emmènent en voyage pour leur usage personnel ou remettent à une entreprise de transport pour acheminement vers le lieu de destination du voyage.

Art. 402 Evénements et frais assurés

402.1 Dommages aux bagages

Les dommages occasionnés aux bagages suite à des pertes, détériorations et destruction subites et imprévues sont assurés.

Les parachutes, parapentes, deltaplanes et équipements de kitesurf sont uniquement coassurés contre le vol ou la perte.

Les frais de réparation ou de nettoyage sont indemnisés. En cas de dommage total, de vol ou de perte définitive, les frais de nouvelle acquisition d'un objet équivalent à celui qui existait au moment du cas de sinistre sont remboursés, à hauteur maximum toutefois de la somme d'assurance.

402.2 Retard des bagages

Sont assurés les frais pour les acquisitions absolument nécessaires occasionnés en raison du fait qu'une entreprise de transport a livré en retard les bagages remis pour acheminement, jusqu'à concurrence de 30% de la somme d'assurance pour les bagages.

Art. 403 Exclusions

Sont exclus de l'assurance:

- les dommages dus à une décision rendue par les autorités;
- les dommages occasionnés par la température et les influences atmosphériques;
- les dommages occasionnés par l'état naturel du bien, l'usure naturelle, l'emballage défectueux et les vermines;
- les dommages dus à un égarement;
- les dommages provoqués par un abus de confiance et un détournement;

- les dommages dus à l'utilisation professionnelle de choses;
- les bris de skis et de snowboards, sauf ceux liés à un accident de la circulation;
- les dommages dus à l'utilisation d'équipement de sport à un niveau de compétition;
- les valeurs pécuniaires, c.-à-d. l'argent, les titres, les livrets d'épargne, les métaux précieux (sous forme de réserves, de lingots ou de marchandises de commerce), les abonnements non personnels, les billets et les bons non personnels, les pièces de monnaie et les médailles, les pierres précieuses et les perles non montées;
- les documents commerciaux, mobilier de l'entreprise, marchandises de commerce et collections d'échantillons;
- les actes, billets et timbres-poste, ainsi que supports visuels;
- les véhicules nautiques (y compris accessoires):
 - pour lesquels une assurance responsabilité civile obligatoire est prescrite;
 - qui ne sont pas ramenés au domicile de manière régulière après utilisation;
 - équipés de moteur (y compris les canots en plastique, gonflables et à rames équipés de moteur);
- les véhicules automobiles, cyclomoteurs, cyclomoteurs électriques, remorques, caravanes, mobilhomes, y compris leurs accessoires ainsi que les aéronefs, appareils volants et objets volants de tout genre qui doivent être enregistrés dans le registre matricule des aéronefs.

Art. 404 Franchise

L'assuré doit supporter une franchise de CHF 200 par événement, sauf en cas de retard des bagages.

Le dommage à indemniser est d'abord calculé, puis la franchise est déduite. La limitation de prestations n'intervient que dans un deuxième temps.

Art. 405 Evaluation du dommage

Les causes et l'ampleur du dommage doivent être constatées par l'entreprise de transport, le responsable du voyage ou la direction de l'hôtel, la police ou le tiers responsable, et être attestées.

Abus de cartes clients, de cartes de crédits, bancaires, postales et de cartes SIM

Art. 500 Validité territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier.

Art. 501 Service de blocage des cartes

Service de blocage des cartes 24h/24 en cas de perte et de disparition des

- cartes de crédits, cartes bancaires et postales,
- cartes SIM,
- cartes clients utilisées pour les opérations de paiement sans espèces,

qui sont émises en Suisse et enregistrées chez Zurich.

Pour solliciter ce service, il faut que les données des cartes soient à jour. Il faut en outre une procuration écrite ou électronique de la personne assurée, qui autorise Zurich à faire bloquer les cartes auprès des émetteurs correspondants.

Le blocage est déclenché suite à la déclaration d'une personne assurée au 0800 80 80 80 (+41 44 628 98 98 depuis l'étranger). Si l'émetteur de la carte ne dispose pas d'un service de blocage 24h/24, le blocage a lieu le jour ouvré suivant. Les prestations d'assurance en lien avec l'abus de cartes (art. 502 et 503) sont maintenues tant que l'émetteur à informer n'a pas pu être joint.

Art. 502 Usage abusif de cartes clients, de crédits, bancaires et postales

502.1 Dommages assurés

L'assurance couvre les dommages au patrimoine résultant de l'utilisation abusive de cartes de crédits, cartes bancaires et postales et de cartes client par des personnes extérieures au cercle de personnes assurées, ainsi que les frais de blocage et de remplacement.

502.2 Restriction de l'étendue de la couverture

Sont exclus de l'assurance les dommages qui résultent d'une faute grave de la personne assurée, par exemple lorsqu'une carte de crédits devant être signée ne l'est pas, lorsque le code PIN est noté sur la carte, lorsque la perte n'a pas été déclarée immédiatement ou en cas de manquement aux obligations définies par l'émetteur des cartes.

502.3 Prestations d'assurance

Est indemnisée la partie du dommage qu'une personne assurée doit supporter seule conformément aux conditions générales de l'émetteur de la carte, au maximum jusqu'à CHF 5'000 par carte, respectivement CHF 10'000 pour toutes les cartes par événement, sauf s'il en a été convenu autrement.

Art. 503

Utilisation abusive de cartes SIM

503.1 Dommages assurés

L'assurance couvre le dommage au patrimoine (frais de communication, SMS, MMS et transfert de données) résultant de l'utilisation abusive de cartes SIM par des personnes extérieures au cercle des personnes assurées, dans l'intervalle de temps entre le vol et le blocage.

503.2 Restriction de l'étendue de la couverture

L'obligation de verser des prestations est supprimée si le vol n'a pas été déclaré dans les 24 heures à Zurich ou à l'émetteur de la carte SIM.

503.3 Prestations d'assurance

Les frais résultant de l'utilisation abusive sont remboursés sur présentation de la facture correspondante jusqu'à maximum CHF 1'000.

Service de dépannage

Art. 600

Validité territoriale

L'assurance couvre les cas de sinistre qui surviennent en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein, dans les Etats d'Europe ainsi que dans les Etats bordant la Méditerranée ou dans les Etats insulaires de la Méditerranée. La couverture d'assurance n'est pas interrompue en cas de transport maritime, à condition que le lieu d'embarquement et le lieu de débarquement soient compris dans la zone de validité territoriale de l'assurance.

La zone de validité exclut cependant les états suivants: Biélorussie, Moldavie, Ukraine, Fédération de Russie, Géorgie, Arménie, Azerbaïdjan, Kazakhstan, Egypte, Algérie, Liban, Libye et Syrie.

Art. 601

Véhicules assurés

601.1 Véhicules assurés

Variante Basic

L'assurance s'applique aux véhicules automobiles d'un poids total de 3'500 kg au maximum et immatriculés en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein, pour autant qu'ils soient immatriculés au nom d'une personne assurée ou qu'elle les conduise.

Variante Plus

L'assurance s'applique en plus aux véhicules automobiles d'un poids total de 3'500 kg à 9'000 kg au maximum et immatriculés en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein en tant que camping-cars, pour autant qu'ils soient immatriculés au nom d'une personne assurée ou qu'elle les conduise.

Dans les deux variantes, la couverture est étendue à toutes les personnes voyageant à bord du véhicule.

601.2 Remorque

Les remorques tirées par le véhicule à moteur assuré sont également assurées. Ceci vaut également si seule la remorque est en panne.

601.3 Véhicules à moteur non assurés

Ne sont pas assurés les véhicules automobiles

- qui sont utilisés pour la location professionnelle à des personnes qui conduisent elles-mêmes ces véhicules (p.ex. véhicules de location, véhicule Mobility) ou pour le transport professionnel de personnes (taxi p.ex.),
- utilisés avec des plaques professionnelles,
- immatriculés provisoirement.

Art. 602

Evénements assurés

La couverture d'assurance existe lorsque le véhicule ne peut plus être utilisé à la suite d'une panne ou d'un événement casco.

Le fait que la clé se trouve dans le véhicule verrouillé, que le dispositif de déverrouillage électronique ne s'ouvre plus ou que la clé ou la serrure soit endommagée est également considéré comme une panne.

Nous entendons par événements casco les dommages de collision, par incendie, les dommages naturels, les bris de glaces, les dommages causés par des fouines ou les dommages aux véhicules parqués, ainsi que le vandalisme, le vol ou la tentative de vol.

Art. 603

Prestations assurées en Suisse et à l'étranger

Les prestations fournies peuvent varier en fonction des conditions locales à l'étranger.

Les prestations incluent

603.1 Secours sur les lieux de l'événement

l'organisation et la prise en charge des frais d'intervention visant à remettre le véhicule en état de circuler, dans la mesure où cela est possible sur place. Dans ce cas-là, les frais de remplacement de petites pièces comme par ex. des câbles, courroies, tuyaux, fusibles, etc. (hors batterie) sont pris en charge. Les frais de réparation supplémentaires ne sont pas assurés.

603.2 Frais de dégagement

les frais de dégagement nécessaire du véhicule automobile et de la remorque jusqu'à CHF 2'000 au maximum.

603.3 Frais de remorquage

la prise en charge des frais de remorquage jusqu'au garage le plus proche en mesure de procéder aux réparations, dans la mesure où le véhicule ne peut pas être remis en état de circuler sur place.

603.4 Frais de stationnement

la prise en charge des frais de stationnement jusqu'à CHF 500 si le véhicule n'est plus utilisable.

603.5 Frais supplémentaires

la prise en charge des frais jusqu'à CHF 5'000 max. si le véhicule n'est plus utilisable pour

- un véhicule de remplacement d'une même valeur (dans la mesure des disponibilités) pendant la durée de réparation déclarée;
 - en cas de panne d'un camping-car d'un poids total supérieur à 3,5t, les frais pour une voiture de tourisme comme véhicule de remplacement sont pris en charge;
 - En cas de dommage total, les prestations pour une voiture de remplacement sont limitées à 15 jours;
- le logement nécessaire;
- la poursuite du voyage et le retour par transports publics ou en taxi;
- le transport des bagages dans la mesure où il ne peut pas s'effectuer en utilisant la solution de mobilité prévue;
- les prestations réservées pour le séjour qui ont été perdues;
- le transfert du véhicule réparé en Suisse;
- le transfert du véhicule non réparé en Suisse si le véhicule est réparable mais que la réparation est impossible sur place.

Tout cumul avec des prestations de la couverture assistance voyage est exclu.

Les frais pour assurances supplémentaires, de plein de carburant et les frais résultant de dommages causés au véhicule de location ne sont pas pris en charge.

S'il n'est pas possible de mettre à disposition un véhicule de location car, par exemple, les directives du bailleur ne sont pas respectées (âge minimum, carte de crédit, etc.), les frais de voyage par transports publics sont pris en charge.

603.6 Frais supplémentaires pour le transport des animaux

Les frais supplémentaires pour le transport de chiens et de chats jusqu'à CHF 1'000 max.

603.7 Conducteur de remplacement

Si, suite à un accident ou à une maladie grave, ou à une disparition, le conducteur n'est plus en mesure de conduire le véhicule, ou s'il est décédé et qu'aucun autre passager ne possède le permis de conduire, les frais d'un conducteur de remplacement pour le rapatriement du véhicule et des passagers sont pris en charge;

603.8 Auto ferries, train-autos

Les frais supplémentaires pour l'émission de nouveaux billets d'auto-ferries ou de train-autos jusqu'à un maximum de CHF 1'000 si, en raison d'un événement assuré, la correspondance avec les auto-ferries ou le train-autos a été manquée.

603.9 Perte de clés

- les frais de dépannage sur place;
- les frais de remorquage jusqu'au garage le plus proche;
- les frais de récupération ou d'envoi de la clé de remplacement;
- les frais pour la poursuite du trajet avec les transports publics et pour l'hébergement jusqu'à concurrence de CHF 2'000

Cette liste est exhaustive.

Sont exclus les frais inhérents à un changement de serrure effectué sur le véhicule.

603.10 Panne de carburant, batterie déchargée

Les frais de remise en état de rouler (sans frais de carburant) ou pour les véhicules électriques, les frais de remorquage jusqu'à la station de chargement la plus proche, si le véhicule est immobilisé en raison d'un manque de carburant ou du déchargement des batteries/accumulateurs.

Si le plein du véhicule n'a pas été fait correctement, les frais de remorquage jusqu'au garage le plus proche sont pris en charge.

Ne sont pas assurés les frais pour les dommages consécutifs, par exemple les dégâts au moteur et au catalyseur.

Art. 604

Prestations supplémentaires assurées hors de la Suisse/LI

Les prestations incluent

604.1 Frais d'expédition des pièces de rechange

la prise en charge des frais d'expédition des pièces de rechange en cas de réparations à l'étranger afin de permettre la poursuite du voyage.

604.2 Constatation de l'étendue du sinistre

si nécessaire, la centrale d'appel d'urgence prend en charge les frais en vue d'apprécier la nécessité de rapatrier le véhicule. Les frais pour ces recherches sont limités à CHF 500.

604.3 Rapatriement du véhicule de l'étranger

la prise en charge des frais de rapatriement pour le véhicule réparé, non réparé, devenu inutilisable ou retrouvé depuis l'étranger dans l'atelier de réparation en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein utilisé habituellement. Les frais de prise en charge sont toutefois limités à la valeur vénale du véhicule après la survenance de l'événement assuré. Le rapatriement du véhicule non réparé est assuré uniquement si celui-ci sera réparé;

604.4 Dédouanement et mise à la casse à l'étranger.

les frais de dédouanement et de transport du véhicule vers la casse la plus proche, y compris les frais de mise à la casse en cas de dommage total.

Art. 605

Responsabilité liée aux prestations fournies

Les prestations fournies/l'organisation ont/a lieu par la commande de la personne assurée et peuvent/peut varier en fonction des conditions locales à l'étranger. Zurich n'assume aucune responsabilité pour des dommages causés par des prestataires mandatés.

Art. 606

Exclusions

Ne sont pas assurés les cas de sinistre

- liés à des accidents de la circulation au cours desquels le conducteur présente un taux d'alcoolémie de 1,6‰ (valeur minimale) ou plus ou est en incapacité de conduire parce qu'il se trouve sous l'influence de médicaments aux effets narcotiques ou de stupéfiants. Lorsqu'il n'a pas été procédé à une prise de sang mais à un contrôle au moyen de l'éthylotest, l'exclusion de couverture est de même applicable en cas de concentration d'alcool dans l'air expiré de 0,80 mg/l ou plus;
- causés par une infraction particulièrement importante de la limite de vitesse autorisée, un dépassement téméraire ou une participation à des courses de vitesse illicites avec des véhicules automobiles au sens de l'art. 90 al.3 LCR;

Exclusion de la franchise pour les véhicules de location

Art. 700

Validité territoriale

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier.

Art. 701

Début et fin de la couverture d'assurance

La couverture d'assurance commence et prend fin aux dates indiquées dans le contrat de location. Si le véhicule est restitué avant la date de restitution convenue dans le contrat de location, la couverture d'assurance expire au même moment. La couverture d'assurance est valable pour les dommages qui sont causés pendant la durée du contrat d'assurance.

Art. 702

Véhicules assurés

La couverture s'étend au véhicule à moteur, au bateau à moteur ou à voile pris en location par une personne assurée. Les véhicules loués qui sont utilisés par une personne assurée pour l'exercice d'une activité lucrative ne sont pas assurés.

Véhicules non assurés

Ne sont pas assurés

- Les véhicules en location utilisées par une personne assurée pour exercer une activité lucrative;
- Les véhicules d'une entreprise de partage de véhicules (p.ex. Mobility) ou véhicules qui sont intermédiés sur une plateforme de partage;
- Les véhicules qui sont utilisés dans le cadre d'un «modèle d'abonnement».

Art. 703

Evénements assurés

Est assurée la franchise que doit supporter une personne assurée suite à un dommage causé au véhicule de location ou suite au vol du véhicule de location.

Art. 704

Prestations d'assurance

Le montant de la prestation d'assurance dépend de la franchise que doit supporter une personne assurée conformément au contrat de location. Elle est limitée tout au plus à CHF 5'000. Si le montant du dommage effectif est inférieur à la franchise applicable, au maximum le montant du dommage effectif est remboursé.

Art. 705

Exclusions

Aucune prestation n'est fournie en rapport avec des sinistres

- pour lesquels le contrat de location ou l'assurance prestataire ne prévoit aucune franchise;
- pour lesquels l'assurance vol ou casco refuse les prestations (Les réductions de prestations ne font pas office de franchise);
- qui sont entièrement à la charge du locataire conformément au contrat de location
- que le conducteur du véhicule a causés en état d'ébriété (dépassement de taux d'alcoolémie limite légal prescrit par le pays en question) ou sous l'influence de produits stupéfiants;
- au cours desquels le conducteur du véhicule était sous l'emprise de l'alcool (dépassement du taux d'alcoolémie limite légal prescrit par le pays en question) ou sous l'influence de médicaments aux effets narcotiques ou de stupéfiants.
- de remorques.

Home Care Service

Art. 800

Validité territoriale

La couverture est valable dans des situations d'urgence au domicile du preneur d'assurance en Suisse, dans la Principauté du Lichtenstein ainsi qu'en complément, dans son domicile de villégiature en Suisse, dans la Principauté du Lichtenstein (lieu assuré).

Art. 801

Événements et prestations assurés

801.1 Situation d'urgence

En cas de situation d'urgence, Zurich organise les professionnels pour prendre les mesures d'urgence nécessaires.

Est réputée situation d'urgence la survenance d'un événement soudain qui, sans mesure immédiate, provoque un dommage ou augmente un dommage déjà survenu. La couverture d'assurance se rapporte à tous les locaux et ouvrages proprement dits aux lieux assurés cités à l'art. 800 ou au mobilier du ménage qui s'y trouve.

Sont assurés les frais de l'intervention unique du professionnel sollicité dans la limite de 1'000.– francs suisses par événement. Les pièces de rechange nécessaires ne sont pas assurées.

801.2 Service de serrurerie

S'il est impossible d'ouvrir des portes et portails des locaux assurés (p. ex. perte de clés, clé cassée, code d'accès oublié, serrure défectueuse, etc.), Zurich organise l'assistance nécessaire par un professionnel.

Sont assurés les frais d'intervention du professionnel sollicité pour l'ouverture et – si nécessaire – le montage d'une serrure provisoire.

Si l'accès au propre appartement est bloqué (p. ex. parce que le propriétaire ne donne pas son accord à l'ouverture de la porte), les frais d'hébergement des personnes concernées sont pris en charge.

Les frais sont assurés à concurrence de 1'000.– francs suisses par événement. Les frais supplémentaires, tels que les frais de réparation définitive ou de remplacement de la serrure, ne sont pas assurés.

801.3 Aide aux propriétaires de bâtiment et par étage en cas de panne des installations de chauffage, de climatisation, d'aération, de monte-charge, de sanitaire ou du boîtier de fusibles

Zurich organise l'assistance nécessaire par un professionnel lorsque les installations suivantes ne fonctionnent plus:

- Installations de chauffage, de climatisation et d'aération;
- Monte-charges;
- Installations sanitaires;
- Boîtier de fusibles.

Sont assurés les frais de l'intervention unique du professionnel sollicité dans la limite de 1'000.– francs suisses par événement.

Les pannes dues à un manque de carburant et de lubrifiant ainsi que les frais des pièces de rechange nécessaires ne sont pas assurés.

801.4 Service de nettoyage des conduites

Si une conduite d'eau bouchée ne peut pas être débouchée sans l'aide d'un professionnel, Zurich organise l'intervention d'un professionnel pour déboucher la conduite.

Sont assurés les frais de l'intervention unique du professionnel sollicité dans la limite de 1'000.– francs suisses par événement.

Art. 802

Exclusions

Aucune prestation n'est fournie

- Pour les dommages au bâtiment et au mobilier du ménage;
- lorsque le cas de sinistre est déjà couvert par une assurance inventaire du ménage et/ou une assurance bâtiment;
- lorsque le cas de sinistre est dû à un manque d'entretien;
- lorsque les directives du fabricant en matière d'utilisation ne sont pas respectées;
- pour les frais déjà couverts par un contrat de garantie, de service ou d'entretien.

Protection juridique voyage à l'étranger

Les dispositions communes selon les articles 1–11 sont également applicables en complément aux dispositions suivantes:

Art. 900 Validité temporelle

L'assurance couvre les cas d'assurance qui surviennent pendant la durée du contrat, pour autant que la protection juridique soit également nécessaire pendant la durée du contrat.

La couverture n'est pas accordée lorsqu'un cas est annoncé après l'annulation de la police ou la cessation de l'assurance de protection juridique.

Art. 901 Validité territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier pour des événements qui se produisent lors de voyages hors de la Suisse et de la Principauté de Liechtenstein.

Art. 902 Domaines juridiques assurés

La couverture d'assurance s'applique aux domaines juridiques décrits ci-après (liste exhaustive):

902.1 Droit des dommages-intérêts, plainte et aide aux victimes

Exercice de prétentions en dommages-intérêts extra-contractuelles (y compris dans le cadre de la loi fédérale sur l'aide aux victimes) d'une personne assurée pour dégâts matériels et dommages corporels (lésions corporelles/homicide) ainsi que pour des dommages financiers en découlant directement;

Implication de l'assuré dans une procédure pénale en tant que partie civile, si une telle intervention est nécessaire pour faire valoir des prétentions.

902.2 Droit des assurances

Litige avec des institutions d'assurance suisses privées ou publiques suite à un accident ou à un acte de violence criminelle à l'étranger;

902.3 Défense pénale

Sauvegarde du droit lors d'une procédure pénale engagée contre les personnes assurées suite à une accusation de violation par négligence des dispositions pénales, de même qu'en cas de procédure pénale et pénale-administrative engagée contre l'assuré concernant un accident de la circulation ou une infraction aux règles de la circulation routière;

902.4 Retrait de permis

Sauvegarde des intérêts juridiques d'une personne assurée lors de procédures devant les autorités administratives suisses concernant le retrait du permis de conduire suite à une violation des règles de circulation à l'étranger.

902.5 Autre droit des contrats

Sauvegarde des intérêts juridiques d'une personne assurée lors de litiges découlant des contrats suivants (liste exhaustive). Pour tout litige inférieur ou égal à CHF 500, il n'existe qu'un droit à un renseignement juridique unique fourni par Orion:

- location, prêt et consignation d'un bien meuble à l'étranger;
- contrat de transport et d'acheminement des bagages et/ou d'un véhicule automobile à l'étranger ainsi que pour des transports en Suisse à la suite d'une impossibilité d'utiliser le véhicule à moteur;
- réparation d'un véhicule automobile pendant un voyage à l'étranger;
- contrats concernant les voyages forfaitaires à l'étranger (y compris contrats avec des écoles de langues étrangères), location d'un véhicule automobile pour un voyage à l'étranger ou location temporaire d'un appartement de vacances à l'étranger pour une durée de six mois au maximum (indépendamment du lieu de réservation – même si le for se trouve devant les tribunaux suisses ou liechtensteinois);

902.6 Droit des patients

Litiges, en tant que patient à l'étranger lors de traitements médicaux d'urgence, avec des médecins, hôpitaux et autres institutions médicales;

(Est considéré comme une «urgence» lorsqu'au cours d'un séjour temporaire à l'étranger, des personnes assurées ont besoin d'un traitement médical et qu'un voyage de retour en Suisse est contre-indiqué. N'est pas considéré comme une «urgence» lorsque les personnes assurées se rendent à l'étranger dans le but de suivre ce traitement.)

902.7 Droits réels

Litiges découlant de la propriété, de la possession ou d'autres droits réels liés à des biens meubles et des animaux.

Art. 903 Survenance d'un cas d'assurance

Un cas est réputé réalisé:

- a) **Droit des dommages-intérêts:**
Lorsque le dommage a été causé;
- b) **Droit pénal**
Lorsqu'une infraction aux dispositions pénales a été effectivement ou prétendument commise pour la première fois;
- c) **Droit des assurances:**
 - en cas de dommages corporels: lorsque se produit la première atteinte à la santé entraînant une incapacité de travail ou une invalidité;

- Pour les autres dommages: lorsque se produit la première fois l'événement qui déclenche le droit aux prestations auprès de l'assurance;
- Dans tous les autres cas: lorsque la violation initiale de prescriptions légales ou d'obligations contractuelles a été effectivement ou prétendument commise, à moins que l'assuré puisse déjà auparavant déceler que des différends juridiques pourraient survenir. Le cas échéant, le moment où l'assuré pouvait raisonnablement le déceler est déterminant.

d) dans tous les autres cas:

Lorsque la violation initiale de prescriptions légales ou d'obligations contractuelles a été effectivement ou prétendument commise, à moins que l'assuré puisse déjà auparavant déceler que des différends juridiques pourraient survenir. Le cas échéant, le moment où l'assuré pouvait le déceler est déterminant.

Art. 904

Prestations d'assurance

Dans les cas assurés, jusqu'à concurrence de CHF 500'000 par événement survenu en Europe ou jusqu'à concurrence de CHF 100'000 par événement survenu hors d'Europe, Orion prend en charge les prestations suivantes:

- le traitement de ces cas d'assurance par Orion;
- les frais d'avocat, d'assistance en cas de procès ou d'un médiateur ainsi qu'en dérogation à l'art. 907.2 les frais jusqu'à concurrence de CHF 2'000 pour un avocat de la première heure en tant que prévenu dans une procédure pénale pour le premier interrogatoire par la police. En revanche, si l'assuré est accusé d'avoir agi de manière délibérée, il devra rembourser ces frais à Orion;
- les frais d'expertises ordonnées avec l'accord d'Orion ou par un tribunal;
- les émoluments de justice ou les autres frais de procédure mis à la charge de l'assuré, y compris les avances;
- les dépens alloués à la partie adverse et mis à la charge de l'assuré, y compris les sûretés,
- les frais de recouvrement d'une créance revenant à l'assuré à la suite d'un cas assuré, jusqu'à l'obtention d'un acte de défaut de biens provisoire ou définitif, d'une demande de sursis concordataire, d'une commination de faillite ou d'un acte d'insuffisance de gage,
- les avances de cautions pénales après un accident pour éviter la placement de la personne assurée en détention préventive,
- les frais de traduction et de déplacements nécessaires pour une action judiciaire à l'étranger jusqu'à concurrence de CHF 5'000.

Tous les litiges ayant la même origine ou étant en relation directe ou indirecte avec le même événement sont considérés comme un seul cas assuré. La somme d'assurance n'est octroyée qu'une fois par cas, même si des domaines juridiques différents sont en cause.

Les sûretés et les avances sont entièrement imputées sur la somme d'assurance. Elles doivent être remboursées à Orion.

Si un événement concerne plusieurs personnes assurées sous un même contrat ou sous des contrats différents, Orion a le droit de limiter les prestations à la défense des intérêts hors procès jusqu'à ce qu'un procès-pilote soit mené par des avocats qu'elle a choisis. Pour toutes les personnes assurées sous le même contrat, les prestations sont en outre additionnées.

Ne sont pas pris en charge de façon générale:

- les amendes;
- les frais d'analyses d'alcoolémie et de recherche de drogues ordonnées par les autorités administratives en matière de circulation, des frais pour des examens médicaux ou psychologiques ainsi que des mesures d'éducation routière;
- les indemnités;
- les frais et émoluments issus de la première décision pénale concernant les infractions au code de la route (p. ex. ordonnance pénale, prononcé d'amende, etc.) ainsi que des procédures administratives (p. ex. avertissement, retrait de permis, mesures d'éducation routière, etc.). Ces dernières demeurent à la charge de la personne assurée même dans l'éventualité d'un recours;
- les frais et honoraires dont la prise en charge incombe à un tiers ou qui sont à la charge d'un responsable civil ou d'un assureur RC; dans de tels cas, Orion ne verse que des avances;
- les frais et honoraires dans des procédures de faillite et de procédures concordataires ainsi que dans des actions en revendication, en contestation de revendication et en contestation d'états de collocation;
- les frais de traduction et de déplacement.

Art. 905

Exclusions

En complément à l'art. 5, sont de plus exclus de l'assurance:

- tous les domaines juridiques qui ne sont pas expressément mentionnés comme étant assurés sous l'art. 902;
- les cas où le conducteur utilise un véhicule qui n'est pas admis à la circulation routière, n'est pas autorisé à conduire le véhicule, n'est pas en possession d'un permis de conduire valable ou conduit un véhicule qui n'est pas muni de plaques de contrôle valables;
- les cas en qualité de propriétaire/détenteur de véhicules utilisés à titre professionnel (des recettes sont constamment générées sur les courses), tels que taxis, bus, véhicules de livraison, camions de sociétés de transport, voitures d'auto-école, etc.;
- les cas liés à l'exercice de prétentions en dommages-intérêts en cas de conduite de véhicules tiers pour des dommages occasionnés à ces véhicules (p. ex. véhicules d'entreprise);

- les cas liés à l'inculpation de violation des règles de la circulation régissant l'arrêt ou le stationnement des véhicules (arrêt, stationnement interdits, etc.);
- les cas liés à la récupération du permis de conduire retiré par une décision ayant force de chose jugée;
- les cas d'inculpation en raison d'un dépassement de la vitesse maximale autorisée à partir de 30 km/h en zone urbanisée, à partir de 40 km/h hors localité et sur semi-autoroutes ainsi qu'à partir de 50 km/h sur autoroutes;
- les cas liés aux événements suivants lors de récidive: l'inculpation pour conduite en état d'ébriété, le refus de se soumettre à une analyse du sang ainsi que la consommation de stupéfiants;
- les cas liés à l'assuré en sa qualité de propriétaire, détenteur ou conducteur d'aéronefs;
- les litiges contractuels liés à des véhicules nautiques avec un prix de catalogue supérieur à CHF 150'000;
- les litiges contractuels et autres liés à toute activité professionnelle ou lucrative indépendante (même partielle) ainsi que les actes préparatoires y afférents (cette exclusion ne s'applique pas aux événements liés à l'utilisation de moyens de transports.);
- la défense contre des prétentions en dommages-intérêts extra-contractuelles formulées par des tiers;
- les litiges résultant de la participation à des rixes et des bagarres;
- les cas liés à des atteintes à l'honneur;
- les cas à l'encontre d'un autre assuré par le présent contrat, ou de son assurance responsabilité civile (cette exclusion ne s'applique pas au preneur d'assurance lui-même);
- les litiges entre les partenaires en concubinage ou vivant en communauté d'habitation, époux et partenaires dans le cadre d'un partenariat enregistré;
- les cas de protection juridique en relation avec l'encaissement de créances non contestées;
- les cas découlant du droit des poursuites pour dettes et faillites (les mesures d'encaissement découlant des cas assurés restent couvertes);
- les cas opposés à Orion, ses organes et collaborateurs ainsi qu'aux avocats auxquels Orion a recours dans un cas assuré.

Art. 906 **Réductions des prestations**

Orion renonce expressément au droit qui lui est conféré par la loi de réduire ses prestations en cas de sinistre causé par une faute grave, sauf en cas de condamnation ayant force de chose jugée pour conduite sous l'influence de l'alcool, de médicaments ou de drogues ainsi qu'en cas de refus de se soumettre à une analyse du sang.

Art. 907 **Gestion d'un cas juridique**

907.1 Généralités

Lorsque se produit un cas d'assurance pour lequel un assuré entend solliciter les services d'Orion, il doit l'en aviser immédiatement par écrit ou dans une autre forme permettant d'en établir la preuve par un texte.

Lorsque se réalise un cas d'assurance pour lequel un assuré entend solliciter les services d'Orion, il doit l'en aviser immédiatement par écrit.

907.2 Marche à suivre

Orion détermine la marche à suivre conformément aux intérêts de l'assuré. Elle conduit, le cas échéant, les pourparlers en vue d'un règlement amiable du cas et propose dans les cas appropriés une médiation. La décision de recourir à un avocat ou à un médiateur ainsi que de procéder à une expertise est du ressort d'Orion. Elle peut limiter la garantie de prise en charge quant au contenu et quant à la somme l'assuré s'engage à ne pas mandater d'avocat sans avoir obtenu au préalable le consentement écrit d'Orion. Si l'assuré mandate un avocat, respectivement un représentant de procès, un expert ou un médiateur avant la déclaration du cas à Orion, les frais survenus avant la déclaration du cas à Orion ne sont assurés que jusqu'à concurrence de CHF 300. Pour autant que rien d'autre ne soit convenu, Orion fera le décompte avec l'avocat (y compris en cas de procédure judiciaire) selon ses charges. Si l'assuré convient avec l'avocat d'une prime en cas de succès, celle-ci n'est pas prise en charge par Orion.

907.3 Prélèvement de la valeur de litige

Orion se réserve le droit, en lieu et place de la prise en charge des frais sur la base de l'art. 904 de verser à l'assuré une indemnité pour le dommage subi. Celle-ci sera allouée en fonction de la valeur litigieuse et tiendra compte des risques de procédure et d'encaissement.

907.4 Choix de l'avocat

Orion accorde à l'assuré le libre choix de l'avocat lorsqu'un tel représentant doit être mandaté en vue d'une action judiciaire civile ou administrative, ainsi qu'en cas de conflit d'intérêts. Orion se réserve le droit de refuser l'avocat proposé par l'assuré. Celui-ci peut alors proposer trois autres mandataires de cabinets différents établis au for de l'action judiciaire, parmi lesquels Orion choisira celui chargé du cas. Ceci vaut même si l'assuré avait le libre choix du mandataire ou si Orion avait consenti à mandater un représentant pour d'autres raisons. Le refus d'un avocat ne doit pas être justifié. En cas de changement de mandataire par l'assuré, celui-ci devra prendre en charge les frais supplémentaires qui en résultent.

907.5 Renseignements et procurations

L'assuré ou son conseil doit fournir à Orion les renseignements et procurations nécessaires. Toutes les pièces en rapport avec le cas, tels que procès-verbaux d'amende, citations à comparaître, jugements, échanges de lettres, etc. doivent être transmises immédiatement à Orion. Si un avocat est mandaté, l'assuré doit l'autoriser à informer Orion du déroulement du cas et en particulier à mettre à sa disposition les pièces lui permettant d'examiner la couverture d'assurance ou les chances de succès d'un procès.

907.6 Transactions

L'assuré ne peut conclure des transactions comportant des obligations pour Orion qu'avec l'accord de cette dernière.

907.7 Indemnités de procédure et dépens alloués à la partie adverse

Les indemnités judiciaires et dépens alloués à l'assuré (judiciairement ou extrajudiciairement) reviennent à Orion jusqu'à concurrence des prestations fournies.

Art. 908

Divergences d'opinion

En cas de divergences d'opinions concernant la marche à suivre dans un cas d'assurance couvert ou concernant les chances de succès du cas d'assurance, Orion motive immédiatement par écrit ou dans une autre forme permettant d'en établir la preuve par un texte sa position juridique et informe en même temps l'assuré de son droit de requérir dans les 20 jours une procédure arbitrale.

S'il ne requiert pas la procédure arbitrale pendant ce délai, il est réputé y renoncer. A compter de la réception du refus, l'assuré devra prendre lui-même toutes les mesures nécessaires pour la défense de ses intérêts. Orion n'est pas responsable des conséquences des erreurs commises dans la défense des intérêts et, en particulier, de l'inobservation des délais. Les coûts 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. Si une partie omet de verser l'avance de frais, elle est réputée reconnaître la position juridique de la partie adverse.

Les parties choisissent d'un commun accord un arbitre unique. La procédure se limitera à un unique échange d'écriture comprenant les demandes fondées des parties et leurs moyens de preuve, sur la base desquels l'arbitre statuera. Pour le surplus, les dispositions du code de procédure civile (CPC).

Si, en cas de refus de l'obligation de verser des prestations, l'assuré engage un procès à ses frais et obtient un jugement qui lui est plus favorable que la solution motivée sous forme écrite par Orion ou que le résultat de la procédure arbitrale, Orion prend à sa charge les frais ainsi encourus, comme si elle l'avait approuvé.

