

# Relax Assistance

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



Appelez-nous!  
Nous sommes là pour  
vous.

**En cas d'urgence:**  
**0800 80 80 80**

Depuis l'étranger  
+41 44 628 98 98

# Table des matières

Art.	Page	Art.	Page
Structure du produit	3	<b>Abus de cartes clients, de cartes de crédits, bancaires, postales et de cartes SIM</b>	
Information client selon la LCA	4	500 Validité territoriale	11
<b>Conditions générales d'assurance (CGA) Édition 06/2019</b>	5	501 Service de blocage des cartes	11
<b>Dispositions communes</b>		502 Usage abusif de cartes clients, de cartes de crédits, bancaires et postales	11
1 Bases du contrat	5	503 Utilisation abusive de cartes SIM	11
2 Personnes assurées	5	<b>Service de dépannage</b>	
3 Début et durée de l'assurance	5	600 Validité territoriale	12
4 Paiement de la prime et adaptations du contrat	5	601 Véhicules assurés	12
5 Exclusions générales	6	602 Evénements assurés	12
6 Cas de sinistre	6	603 Prestations d'assurance en Suisse et à l'étranger	12
7 Violation des obligations	6	604 Prestations supplémentaires assurées hors de la Suisse/LI	13
8 For judiciaire	6	605 Responsabilité liée aux prestations fournies	13
9 Communications à Zurich	6	606 Exclusions	13
10 Sanctions	6	<b>Exclusion de la franchise pour les véhicules de location</b>	
<b>Frais d'annulation</b>		700 Validité territoriale	13
100 Validité territoriale	7	701 Début et fin de l'assurance	13
101 Voyages et manifestations assurés	7	702 Véhicules assurés	13
102 Evénements assurés	7	703 Evénements assurés	13
103 Prestations d'assurance	8	704 Prestations d'assurance	13
104 Exclusions	8	705 Exclusions	13
105 Limites de prestations	8	<b>Home Care Service</b>	
<b>Assistance voyage</b>		800 Validité territoriale	14
200 Validité territoriale	8	801 Evénements et prestations assurés	14
201 Evénements assurés	8	802 Exclusions	14
202 Prestations d'assurance	9	<b>Protection juridique voyage à l'étranger</b>	
203 Evénements et prestations supplémentaires assurés	9	900 Couverture d'assurance et cas juridiques	15
<b>Voyage de remplacement</b>		901 Validité territoriale	15
300 Validité territoriale	10	902 Domaines juridiques assurés	15
301 Evénements assurés	10	903 Survenance d'un cas juridique	15
302 Prestations d'assurance	10	904 Prestations d'assurance	15
303 Exclusions	10	905 Exclusions	16
304 Limites de prestation	10	906 Réductions des prestations	16
<b>Bagages et retard des bagages</b>		907 Gestion d'un cas juridique	17
400 Validité territoriale	10	908 Divergences d'opinion	17
401 Choses assurées	10	<b>Table des matières des mots clés</b>	18
402 Evénements et frais assurés	10		
403 Exclusions	10		
404 Franchise	11		
405 Evaluation du dommage	11		

## 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

La présente information client renseigne de manière claire et succincte sur l'identité de l'assureur ainsi que sur les principaux éléments du contrat d'assurance. Les droits et obligations des parties au contrat découlent de la proposition/de l'offre ou de la police, des clauses du contrat ainsi que des lois applicables, en particulier de la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA).

Après acceptation de la proposition d'assurance/l'offre, une police est remise au preneur d'assurance. Son contenu correspond à la proposition/l'offre.

## Qui est l'assureur?

L'assureur est la Zurich Compagnie d'Assurances SA, ci-après Zurich, dont le siège est Mythenquai 2, 8002 Zurich. En ce qui concerne l'assurance de protection juridique, l'assureur est Orion Compagnie d'Assurance de Protection Juridique SA, ci-après Orion, dont le siège est 4002 Bâle. Zurich et Orion sont des sociétés anonymes de droit suisse.

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

Les risques assurés et l'étendue de la couverture d'assurance découlent de la proposition/de l'offre, respectivement de la police ainsi que des conditions contractuelles.

## A combien s'élève la prime?

Le montant de la prime dépend des risques assurés et de la couverture souhaitée. En cas de paiement fractionné, une majoration peut être perçue. Toutes les données relatives à la prime ainsi qu'aux taxes éventuelles sont indiquées dans la proposition/l'offre ou dans la police.

## Quand existe-t-il un droit au remboursement de prime?

Si la prime a été payée d'avance pour une durée d'assurance déterminée et que le contrat est résilié avant le terme de cette durée, Zurich restitue la partie de la prime pour la partie non écoulée de la période d'assurance.

La prime n'est pas remboursée si:

- la prestation d'assurance a été fournie suite à la suppression du risque (dommage total);
- la prestation d'assurance a été allouée à la suite d'un dommage partiel et le preneur d'assurance résilie le contrat durant la première année d'assurance.

## Quelles sont les autres obligations du preneur d'assurance?

- **Aggravation du risque:** si un fait important subit des modifications pendant la durée de l'assurance et qu'il en découle une aggravation essentielle du risque de cas de sinistre assuré, Zurich doit en être avertie immédiatement par écrit.
- **Etablissement des faits:** le preneur d'assurance doit apporter son concours lors d'éclaircissements relatifs au contrat d'assurance – concernant des aggravations du risque, des examens de prestations, etc. – et fournir à Zurich tous les renseignements et documents requis, les requérir auprès de tiers à l'intention de Zurich et autoriser ceux-ci par écrit à remettre à Zurich les informations, documents, etc. correspondants; Zurich a en outre le droit de procéder à ses propres investigations.
- **Cas d'assurance:** l'événement assuré doit être immédiatement signalé à Zurich.

Cette liste ne mentionne que les obligations les plus courantes. D'autres obligations résultent des clauses du contrat et de la LCA.

## Quand débute la couverture d'assurance?

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

## Quand prend fin le contrat?

Le preneur d'assurance a la possibilité de mettre fin au contrat par résiliation:

- au plus tard trois mois avant l'échéance du contrat ou, si une telle disposition a été convenue, trois mois avant la fin de l'année d'assurance. La résiliation est considérée comme intervenue à temps si elle parvient à Zurich au plus tard le jour qui précède le début du délai de trois mois. Si le contrat n'est pas résilié, il est renouvelé tacitement d'année en année. Les contrats limités dans le temps, sans clause de prolongation, prennent fin le jour indiqué dans la proposition/l'offre ou dans la police;
- après chaque cas d'assurance pour lequel une prestation est due, mais au plus tard quatorze jours après avoir eu connaissance du paiement par Zurich (resp. du règlement du cas par Orion);
- lorsque Zurich fait usage de son droit d'adaptation du contrat conformément à l'art.4. Dans ce cas, la résiliation doit parvenir à Zurich au plus tard le dernier jour de l'année d'assurance en cours;
- si Zurich n'a pas rempli son devoir d'information légale selon la LCA. Le droit de résiliation s'éteint quatre semaines après que le preneur d'assurance a eu connaissance de cette violation mais au plus tard un an après une telle violation d'obligation.

## Zurich a la possibilité de mettre fin au contrat par résiliation:

- au plus tard trois mois avant l'échéance du contrat ou, si une telle disposition a été convenue, trois mois avant la fin de l'année d'assurance. La résiliation est considérée comme intervenue à temps si elle parvient au preneur d'assurance au plus tard le jour qui précède le début du délai de trois mois. Si le contrat n'est pas résilié, il est renouvelé tacitement d'année en année.
- Si le contrat est conclu pour une durée inférieure à un an, celui-ci prend fin le jour indiqué dans la proposition/l'offre, respectivement dans la police;
- après chaque cas d'assurance pour lequel une prestation est due, dans la mesure où le contrat est résilié au plus tard lors du paiement de l'indemnité (resp. le règlement du cas par Orion);
- si des facteurs de risque importants ont été omis ou déclarés de manière inexacte (violation de l'obligation d'avis).

## Zurich peut se départir du contrat:

- si le preneur d'assurance a été sommé de payer une prime en souffrance et que Zurich a par la suite renoncé à réclamer la prime;
- en cas d'escroquerie à l'assurance.

Ces listes ne mentionnent que les possibilités les plus courantes dans lesquelles il peut être mis fin au contrat. D'autres possibilités résultent des clauses du contrat ainsi que de la LCA.

## Les tiers mandatés par le preneur d'assurance sont-ils rémunérés par Zurich?

Lorsqu'un tiers, p. ex. un courtier, défend les intérêts du preneur d'assurance lors de la conclusion du présent contrat d'assurance ou pour sa gestion, il est possible que Zurich lui verse une rémunération au titre de cette activité, sur la base d'une convention signée avec ce dernier. Si le preneur d'assurance souhaite de plus amples renseignements, il peut s'adresser au tiers.

## Comment Zurich traite-t-elle les données client?

Zurich et Orion traitent les données provenant des documents contractuels ou issues du traitement du contrat, et les utilisent en particulier pour la détermination de la prime, pour l'appréciation du risque, pour le traitement de cas d'assurance et pour les évaluations statistiques.

De même, Zurich peut exploiter les données à des fins de marketing (p. ex. analyses, création de profils clients), compléter ces données avec d'autres provenant de sources tierces et les transmettre à d'autres sociétés de la Zurich Insurance Group SA en Suisse ainsi qu'aux fondations collectives de la prévoyance professionnelle de la Zurich

## Information client

Compagnie d'Assurances sur la Vie SA à des fins de marketing. Le profil du client permet d'optimiser la fourniture des prestations de service et la soumission d'offres individuelles par les sociétés précitées et leur distribution. Les données sont conservées sous forme physique ou électronique. Dans la mesure nécessaire, Zurich peut transmettre ces données pour traitement aux tiers participant au contrat en Suisse et à l'étranger, en particulier aux coassureurs et aux réassureurs, ainsi qu'aux sociétés suisses et étrangères de Zurich Insurance Group SA. Si un courtier ou un intermédiaire agit pour le compte du preneur d'assurance/de Zurich, Zurich est en droit, aux fins précitées, de lui communiquer des données relatives au client. Zurich peut confier le traitement des données, y compris des données sensibles, à des tiers ainsi qu'à d'autres compagnies de Zurich Insurance Group SA, notamment dans le cadre de la délocalisation complète ou partielle de certaines divisions et prestations de services (p. ex. administration du contrat, trafic des paiements, encaissement, IT). Les tiers et les mandataires (au sein et en dehors de Zurich Insurance Group SA) peuvent siéger en Suisse ou à l'étranger. Si des données sont transmises à des pays dont la législation ne prévoit pas une protection des données suffisante, Zurich s'engage à assurer la protection des données par des mesures de garantie complémentaires.

Zurich ou Orion est en outre autorisée à demander tous les renseignements utiles, notamment sur l'évolution des sinistres, auprès de bureaux officiels ou d'autres tiers et à transmettre les données afin de satisfaire aux obligations légales ou réglementaires ou en vue de sauvegarder des intérêts légitimes. Cette autorisation est valable indépendamment de la conclusion du contrat. Le preneur d'assurance a le droit de demander à Zurich les renseignements prévus par la loi relatifs au traitement des données qui le concernent.

**Si vous avez besoin d'une aide rapide ou d'un conseil, nous nous tenons à votre disposition 24 heures sur 24 dans le monde entier. Vous pouvez nous joindre au numéro gratuit 0800808080 et au +41 44 628 9898 depuis l'étranger.**

Pour assurer un service de première qualité, nos centres de services à la clientèle enregistrent tous les appels téléphoniques leur parvenant.

Si seul le genre masculin est employé pour les dénominations de personnes – dans le but de faciliter la lecture – celui-ci sous-entend néanmoins également les personnes de sexe féminin.

## Conditions générales d'assurance (CGA) Édition 06/2019

### 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 dommages qui surviennent au cours de la durée du contrat.

Si le contrat n'est pas résilié par écrit au moins trois mois avant son échéance, il se renouvelle automatiquement d'année en année. 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.

L'assurance couvre tous les événements survenant pendant la durée du contrat.

##### 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.

# Dispositions communes

## Païement échelonné

Le païement 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 païement. 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 païement par acomptes
- Adaptations du contrat suite à des modifications des données du contrat d'assurance
- 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 païement, il est sommé d'effectuer le païement 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'épidémies, de pandémies, d'actes de guerre et de terrorisme. Les exceptions sont décrites dans les frais d'annulation (art. 102.9) 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;
- d'événements assurés qui étaient déjà survenus lors de la réservation du voyage ou au moment de la conclusion du contrat ou dont la survenance était identifiable au moment de la réservation du voyage ou au moment 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, +41 44 628 98 98 depuis l'étranger.

Pour les cas de protection juridique, il convient d'aviser immédiatement Orion: Téléphone +41 61 285 27 27

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

L'obligation de verser des prestations est caduque pour une mesure de secours qui n'a pas été ordonnée, organisée ou exécutée par Zurich.

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 et 102.9. 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

Si une personne assurée viole les obligations qui lui incombent en vertu du présent contrat (p. ex. information incomplète ou erronée sur les faits), les prestations peuvent être refusées ou réduites. Cette sanction n'est pas encourue lorsqu'il résulte des circonstances que le manquement à ces obligations n'était pas fautif.

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

## Art. 8

### For judiciaire

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. 9

### Communication à Zurich

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

## Art. 10

### Sanctions

Zurich et Orion sont libérées de toute obligation de prestation si cette dernière implique une violation de sanctions économiques, commerciales ou financières applicables.

# 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;
- les séjours de plusieurs jours pour des cours de langues ou des cours prévus pendant les vacances (sans formation ni perfectionnement professionnels);
- 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 ou de camping-cars;
- 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

### Événements assurés

La couverture d'assurance est accordée si, après la réservation et avant le début du voyage, la prise de possession de l'objet loué ou le début d'une manifestation, la participation au voyage ou à la manifestation assuré(e) 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 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 Troubles, guerre, grèves, mesures officielles, dommages naturels

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

- troubles de tout genre, catastrophes naturelles, épidémies et 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.);
- des grèves ont lieu;
- des mesures officielles (les interdictions d'entrée dues à l'absence de visa ou d'autres documents nécessaires à l'entrée sur le territoire, ainsi que les mesures policières après des accidents de la circulation ou des pannes de véhicules ne sont pas considérées comme des mesures officielles);
- des événements naturels (sont considérés comme des événements naturels les événements suivants: hautes eaux, inondation, 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).

#### Restrictions

La couverture d'assurance est accordée si le DFAE (Département fédéral des affaires étrangères) ou l'OFSP (Office fédéral de santé publique) a déconseillé le voyage. Si l'avertissement existait déjà au moment de la réservation, aucune prestation n'est fournie. Si les voyages réservés sont modifiés ou annulés par le prestataire (voyagiste, compagnie aérienne, etc.), la couverture d'assurance est supprimée pour les prestations qui doivent être fournies par le voyagiste, la compagnie aérienne, etc. en vertu d'une loi, d'un accord ou d'un contrat.

## Frais d'annulation

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. 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.

### 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.

### 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

#### Événements 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 des catastrophes naturelles, épidémies et pandémies, des 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.);
- des grèves ou des événements naturels (sont considérés comme événements naturels les éléments suivants: hautes eaux, inondations, tempêtes (=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 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 même que les mesures ordonnées par la police après des accidents de la circulation ou des pannes de véhicules ne sont pas considérées comme des mesures officielles.

Si le voyage a été commencé bien que le DFAE (Département fédéral des affaires étrangères) et/ou l'OFSP (Office fédéral de la santé publique) l'ait déconseillé 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 prestations qui doivent être fournies par le voyagiste, la compagnie aérienne, etc. en vertu d'une loi, d'un accord ou d'un contrat.



## 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. A cet égard, on se basera sur la catégorie du moyen de transport (type et classe) utilisé;

#### 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, 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;

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

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

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

#### Événements 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

La prestation se monte 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

#### Événements 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;

## Bagages et retard des bagages

- 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) 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;
- 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, ou que les passagers ne sont pas en mesure de conduire le véhicule compte tenu des circonstances exceptionnelles, 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;

## Service de dépannage

- 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.

### 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.

## 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

Sont considérés comme situation d'urgence les événements dans le cadre desquels une action immédiate est absolument nécessaire afin de remédier à un dommage ou d'éviter un dommage encore plus important. Les situations d'urgence suivantes sont assurées:

#### 801.1 Situations d'urgence en raison d'un incendie, d'un événement naturel, d'un vol, d'un dégât d'eau ou d'un bris de glaces

Si une situation d'urgence apparaît suite à un incendie, un événement naturel, un vol, un dégât des eaux ou un bris de glaces dans un bâtiment habité par le preneur d'assurance, Zurich se charge de faire appel aux artisans pour mettre en oeuvre les mesures d'urgence nécessaires.

Les frais d'intervention de l'artisan sollicité sont assurés à concurrence de CHF 1'000 par événement.

Les pièces de rechange nécessaires ne sont pas assurées.

#### 801.2 Perte de clés ou détérioration de clés

S'il est devenu impossible de pénétrer dans un lieu assuré

- en cas de perte ou de détérioration de clés ou de moyens d'identification pour des systèmes d'accès électronique comme des codes, des cartes (badges), Legics, Smartkeys, etc.;
- en cas d'impossibilité d'ouvrir ou de fermer des portes d'entrée, de garage ou de portes de balcons en raison d'une serrure défectueuse;
- lorsqu'une personne assurée est enfermée à l'intérieur ou reste bloquée à l'extérieur, Zurich organise l'aide requise par un professionnel, même si la situation n'a pas un caractère d'urgence.

Les frais d'ouverture des portes et de montage d'une serrure provisoire sur les sites assurés sont couverts. Dans le cas des systèmes d'accès électroniques, la prise en charge des coûts se limite à l'ouverture des portes. 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 CHF 1'000 par événement. Les pièces de rechange nécessaires ne sont pas assurées.

#### 801.3 Situations d'urgence liées aux installations de chauffage, de climatisation, d'aération, de monte-charge, de sanitaires et d'électricité pour les propriétaires de bâtiments et les propriétaires par étage

En cas de situation d'urgence suite à un défaut

- d'installations de chauffage, de climatisation et d'aération;
- de monte-charge;
- d'installations électriques rattachées de manière fixe au bâtiment (p. ex. boîtiers de fusibles);
- d'installations sanitaires,

Zurich organise l'assistance nécessaire par un professionnel.

Sont exclus de l'assurance:

- panne de chauffage due à un manque de fioul;
- installations d'éclairage défectueuses;
- remplacement d'éclairages (p. ex. ampoules, néons, etc.), d'électrodes d'amorçage et de fusibles;
- dommages dus à un entartrage.

Les frais d'intervention de l'artisan sollicité sont assurés à concurrence de CHF 1'000 par événement.

Les pièces de rechange nécessaires ne sont pas assurées.

#### 801.4 Service de nettoyage des conduites

Si une conduite bouchée sur un lieu assuré (y compris le terrain y afférent) crée une situation d'urgence, à laquelle il n'est pas possible de remédier avec des moyens domestiques usuels, Zurich organise l'assistance nécessaire par un professionnel. Les frais sont assurés à concurrence de CHF 1'000 par événement.

#### 801.5 Service de surveillance

Si, après un cas de sinistre, une fermeture provisoire de l'appartement ou du bâtiment n'est plus possible, Zurich organise une surveillance temporaire. Les frais sont assurés à concurrence de CHF 1'000 par événement.

#### 801.6 Autres prestations de services

Dans le cadre de prestations de services complémentaires, nous vous communiquons des adresses d'artisans pour les travaux suivants dans le bâtiment et ses alentours:

- établissement d'analyses de sécurité/de conseil en prévention pour votre bâtiment ou appartement;
- prestations de services en cas d'urgence liées au suivi de la maison et du foyer.

Les frais liés à ces prestations de services entremises ne sont pas assurés.

## Art. 802

### Exclusions

Aucune prestation n'est fournie

- 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;
- lorsque la survenance d'un tel événement était très probablement prévisible;
- 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 à 10 sont également applicables en complément aux dispositions suivantes:

## Art. 900 Couverture d'assurance pour les cas juridiques

La couverture d'assurance est valable pour les cas d'assurance survenant pendant la durée du contrat ou à l'échéance du délai de carence, dans la mesure où le besoin de protection juridique apparaît également 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;

Dépôt d'une plainte lorsque celle-ci s'avère nécessaire pour faire valoir les prétentions en dommages-intérêts susmentionnées;

### 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.

## 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;
- dans tous les autres cas: lorsque se produit la première fois l'événement qui déclenche le droit aux prestations auprès de l'assurance;

### 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 délictueuse, 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 ou d'une menace de faillite;
- les avances de cautions pénales après un accident pour éviter le placement de la personne assurée en détention préventive,

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.

# Protection juridique voyage à l'étranger

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 liés à l'assuré en sa qualité de propriétaire/détenteur de véhicules utilisés à titre professionnel, tels que les taxis, cars, 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 30km/h en zone urbanisée, à partir de 40km/h hors localité et sur semi-autoroutes ainsi qu'à partir de 50km/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.



# Protection juridique voyage à l'étranger

## Art. 907

### Gestion d'un cas juridique

#### 907.1 Généralités

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'opinion concernant la marche à suivre dans un cas couvert ou concernant les chances de succès du cas d'assurance, Orion avise immédiatement l'assuré en motivant sa position juridique et l'informe de la possibilité qui lui est conférée 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.

## Table des matières des mots clés

<b>A</b>	<b>Art.</b>
Abus de cartes clients, de cartes de crédits, bancaires et postales et de cartes SIM	500–503
Assistance voyage	200–203
<hr/>	
<b>B</b>	<b>Art.</b>
Bagages	400–405
Bases du contrat	1
<hr/>	
<b>C</b>	<b>Art.</b>
Cas de sinistre	6
Communications	9
Couverture de prévoyance	2
<hr/>	
<b>D</b>	<b>Art.</b>
Début de l'assurance	3
Déménagement à l'étranger	3
Divergences d'opinion	908
Droit applicable	1
Durée de l'assurance	3
<hr/>	
<b>E</b>	<b>Art.</b>
Etablissement des faits	6
Exclusion de la franchise pour les véhicules de location	700–705
Exclusions générales	5
<hr/>	
<b>F</b>	<b>Art.</b>
For judiciaire	8
Frais d'annulation	100–105
<hr/>	
<b>G</b>	<b>Art.</b>
Gestion d'un cas juridique	907
<hr/>	
<b>H</b>	<b>Art.</b>
Home Care Service	800–802
<hr/>	
<b>P</b>	<b>Art.</b>
Païement de la prime et adaptations du contrat	4
Personnes assurées	2
Prétentions envers des tiers	6
Protection juridique voyage à l'étranger	900–908
<hr/>	
<b>R</b>	<b>Art.</b>
Retard des bagages	402.2
<hr/>	
<b>S</b>	<b>Art.</b>
Service de blocage des cartes	501
Service de dépannage	600–606
Situation d'urgence	801
Suppression de l'obligation de verser des prestations	6
<hr/>	
<b>V</b>	<b>Art.</b>
Voyage de remplacement	300–304
Violation des obligations	7



Zurich Compagnie d'Assurances SA  
Hagenholzstrasse 60  
8050 Zurich  
Téléphone 0800808080  
[www.zurich.ch](http://www.zurich.ch)

---

ZH20981f-1905

