



Conditions générales  
Édition 01.11.2024

# Assistance et Voyage

# Contenu

<b>Information au preneur d'assurance</b>	<b>6</b>
Introduction.....	6
Information au preneur d'assurance .....	6
Droit de révocation du preneur d'assurance .....	7
Protection des données .....	7
<b>A Définitions</b>	<b>8</b>
A1 Personnes assurées.....	8
A2 Accident .....	8
A3 Maladie.....	8
A4 Membre de la famille .....	8
A5 Voyage .....	8
A6 Véhicule .....	8
A7 Bagages .....	8
A8 Incendie et dommages naturels .....	9
<b>B Annulation de voyage</b>	<b>10</b>
B1 Risques assurés.....	10
B2 Événements assurés.....	10
B3 Prestations supplémentaires assurées.....	12
B4 Prestations additionnelles pour la couverture « Comfort ».....	13
B5 Validité territoriale.....	15
B6 Montants assurés .....	15
B7 Exclusions « Annulation de voyage ».....	15
<b>C Secours médical</b>	<b>16</b>
C1 Événements assurés.....	16
C2 Décès d'une personne assurée.....	19
C3 Décès ou hospitalisation imprévue d'un membre de la famille .....	19
C4 Maladies et blessures chroniques ou préexistantes .....	20
C5 Prestations additionnelles pour la couverture « Comfort ».....	20
C6 Validité territoriale.....	21
C7 Subsidiarité.....	21
C8 Exclusions « Secours médical ».....	21

<b>D</b>	<b>Dépannage routier</b>	<b>22</b>
	D1 Risques assurés .....	22
	D2 Evénements assurés en Suisse « Comfort » .....	22
	D3 Evénements assurés à l'étranger « Comfort » .....	23
	D4 Prestations supplémentaires.....	25
	D5 Validité territoriale .....	26
	D6 Exclusions « Dépannage routier » .....	27
<b>E</b>	<b>Aide Numérique</b>	<b>28</b>
	E1 Cadre général .....	28
	E2 Prestations assurées « Comfort » .....	28
	E3 Responsabilités et obligations.....	30
	E4 Exclusions « Aide numérique » .....	31
<b>F</b>	<b>Ligne de conseil juridique</b>	<b>32</b>
	F1 Conseil par téléphone .....	32
<b>G</b>	<b>Domicile</b>	<b>33</b>
	G1 Evénements assurés « Comfort » .....	33
	G2 Prestations .....	33
	G3 Montant pris en charge .....	33
	G4 Prestations supplémentaires.....	33
	G5 Validité territoriale .....	34
	G6 Exclusions « Domicile » .....	34
<b>H</b>	<b>Informations de voyage</b>	<b>35</b>
	H1 Informations de voyage.....	35
<b>I</b>	<b>Exclusions générales</b>	<b>36</b>
	I1 Organismes de secours .....	36
	I2 Exclusions.....	36
<b>J</b>	<b>Entrée en vigueur, durée et fin de l'assurance</b>	<b>37</b>
	J1 Entrée en vigueur du contrat.....	37
	J2 Durée du contrat .....	37
	J3 Résiliation en cas de sinistre.....	37
<b>K</b>	<b>Prime</b>	<b>38</b>
	K1 Échéance, paiement fractionné, demeure.....	38
	K2 Modification des primes, des franchises ou des couvertures.....	38

# Contenu

<b>L Sinistres</b>	<b>39</b>
L1 Horaire d'intervention .....	39
L2 Obligations en cas de sinistre.....	39
L3 Avance de fonds.....	40
L4 Subrogation .....	40
L5 Cession .....	40
L6 Subsidiarité.....	40
L7 Evénements exceptionnels.....	40
<b>M Divers</b>	<b>42</b>
M1 Communications.....	42
M2 Obligations de diligence .....	42
M3 Jurisdiction compétente .....	42
M4 Sanctions économiques, commerciales et financières .....	42
M5 Dispositions légales.....	42

# Information au preneur d'assurance

## Introduction

La présente information renseigne le preneur d'assurance de manière claire et succincte sur l'identité de l'assureur et sur les principaux éléments du contrat d'assurance, ainsi que l'exige l'art. 3 de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA).

## Information au preneur d'assurance

### 1. Identité de l'assureur

L'assureur est la Vaudoise Générale, Compagnie d'Assurances SA (ci-après appelée « la Vaudoise »). La Vaudoise est une société anonyme de droit suisse. Son siège social se trouve à l'avenue de Cour 41, 1007 Lausanne. Ce produit « Assistance et Voyage » offre des services, resp. des prestations sous l'appellation de Vaudoise Assistance.

### 2. Prestataires

Les prestations d'assistance sont sous-traitées à Europ Assistance (Suisse) SA (Europ Assistance), sise Avenue Perdttemps 23, 1260 Nyon, pour le compte de Vaudoise Générale, Compagnie d'Assurances SA.

Europ Assistance (Suisse) SA mandate son propre réseau de prestataire qualifié en fonction des demandes.

Les prestations en lien avec le module « Ligne de conseil juridique » sont effectuées par Orion Assurance de Protection Juridique SA, Aeschenvorstadt 50, 4051 Basel.

### 3. Droits et obligations des parties

Les droits et obligations des parties découlent de la proposition, de la police, des conditions contractuelles ainsi que des lois en vigueur, notamment de la LCA. Après l'acceptation de la proposition, une police vous est remise. Son contenu correspond à la proposition.

### 4. Couverture d'assurance et montant de la prime

La proposition, la police et les conditions contractuelles précisent les risques assurés ainsi que l'étendue de la couverture d'assurance. De même, la proposition ainsi que la police contiennent toutes les données relatives à la prime ainsi qu'aux taxes éventuelles. En cas de paiement fractionné, un supplément peut être perçu.

### 5. Nature de l'assurance

Votre assurance est une assurance de dommages. Pour une assurance dommages, un dommage pécuniaire constitue à la fois la condition et le critère pour le calcul de l'obligation de prestation de l'assureur. Vous trouvez des informations sur la nature de votre produit d'assurance sur notre page internet : [www.vaudoise.ch](http://www.vaudoise.ch).

### 6. Droit au remboursement de la prime

La prime n'est due que jusqu'à la fin du contrat lorsque celui-ci est résilié ou prend fin avant son échéance.

L'intégralité de la prime est toutefois due dans les éventualités suivantes :

- si vous résiliez le contrat d'assurance à la suite d'un dommage dans l'année (365 jours) qui suit la conclusion du contrat ;
- si le contrat devient nul et non avenue à la suite de la disparition du risque, la Vaudoise ayant été amenée à verser des prestations.

## 7. Obligations du preneur d'assurance

La liste ci-dessous mentionne vos obligations les plus courantes :

- **modification du risque** : si un fait important subit des modifications pendant la durée de l'assurance, entraînant une aggravation ou une diminution du risque, vous devez en avvertir la Vaudoise immédiatement par écrit ou par tout autre moyen d'en établir la preuve par un texte ;
- **établissement des faits** : vous devez collaborer :
  - aux investigations relatives au contrat d'assurance, notamment en ce qui concerne des réticences, des aggravations du risque, des examens de prestations, etc. ;
  - à l'établissement de la preuve du dommage.

Vous devez fournir à Vaudoise Assistance et à ses prestataires tous les renseignements et documents pertinents, les requérir auprès de tiers à l'intention de la Vaudoise et autoriser les tiers, par écrit, à remettre à la Vaudoise les informations, documents, etc. correspondants. En outre, la Vaudoise a le droit de procéder à ses propres investigations ;

- **survenance du sinistre** : l'événement assuré doit être annoncé immédiatement à Vaudoise Assistance, selon les modalités prévues. **Vous avez l'obligation d'annoncer le sinistre à Vaudoise Assistance et obtenir son accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense.**

D'autres obligations résultent des conditions contractuelles ainsi que de la LCA.

## 8. Validité dans le temps de la couverture d'assurance

L'assurance prend effet le jour indiqué dans la proposition, resp. dans la police.

L'assurance prend fin à l'expiration de la durée contractuelle mentionnée dans la police ou à chaque échéance principale. Sauf convention contraire, le contrat se renouvelle tacitement d'année en année s'il n'est pas résilié 3 mois avant chaque échéance contractuelle.

Au sens des art. 2a et 2b LCA, vous disposez d'un droit de révocation de 14 jours dès la signature de la proposition d'assurance. Ce droit peut être exercé par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte. Le délai de révocation est respecté si la révocation est envoyée le dernier jour du délai. Le droit de révocation n'est pas applicable pour les couvertures provisoires et les conventions d'une durée inférieure à un mois. En cas de clarifications particulières en vue de la conclusion du contrat, la Vaudoise peut exiger le remboursement des frais occasionnés.

Les informations relatives à la protection des données et aux traitements de vos données personnelles sont disponibles sur le site web de la Vaudoise : [www.vaudoise.ch/data](http://www.vaudoise.ch/data). Ces informations peuvent être mises à jour de temps à autre en fonction des évolutions dans ce domaine. Seule la dernière version de ces informations publiée sur ce site fait foi. L'exemplaire de la dernière version de ces informations au format papier peut être obtenue auprès de votre conseiller.

**Droit de révocation du preneur d'assurance**

**Protection des données**

# A Définitions

## A1 Personnes assurées

Les personnes assurées doivent obligatoirement avoir leur domicile, à savoir leur résidence principale et habituelle, en Suisse.

Le cercle des personnes assurées est défini comme il suit :

### Personne seule

Par « Personne seule », il faut entendre :

- le preneur d'assurance

### Famille

Par « Famille », il faut entendre :

- le preneur d'assurance ;
- son conjoint ou partenaire vivant au même domicile civil ;
- ses enfants et ceux de son conjoint ou partenaire, pour autant qu'ils fassent ménage commun avec le preneur d'assurance.

## A2 Accident

Est réputée accident toute atteinte dommageable, soudaine et involontaire, portée au corps humain par une cause extérieure extraordinaire qui compromet la santé physique, mentale ou psychique ou qui entraîne la mort.

## A3 Maladie

Est réputée maladie toute atteinte à la santé physique, mentale ou psychique qui n'est pas due à un accident et qui exige un examen ou un traitement médical ou provoque une incapacité de travail.

## A4 Membre de la famille

Par membre de la famille, il faut entendre :

- conjoint ou partenaire ;
- ascendants ou descendants directs (parents, grands-parents, enfants, petits-enfants) ;
- frères/soeurs, beaux-frères/belles-soeurs, gendres/belles-filles.

## A5 Voyage

Le voyage débute lorsque la personne assurée quitte son domicile pour se rendre au lieu de destination et se termine par le retour au domicile.

### Classic

- Pour la couverture « Classic », la durée maximale des déplacements (voyage) est fixée à 30 jours consécutifs.

### Comfort

- Pour la couverture « Comfort », la durée maximale des déplacements (voyage) est fixée à 365 jours.

### Particularités

Si les autorités déconseillent une zone territoriale ou un pays alors même que la personne assurée s'y trouve, la couverture reste valable 14 jours après la publication, à condition que la personne assurée ne participe pas activement aux faits à l'origine de la recommandation.

## A6 Véhicule

Tout véhicule à moteur conduit par une personne assurée, d'un poids total autorisé en charge jusqu'à 15 tonnes et maximum 9 places, immatriculé en Suisse.

Sont exclusivement considérés comme des véhicules : voiture de tourisme, motorcycle, scooter, quad, véhicule d'habitation.

## A7 Bagages

Par bagages, il faut entendre les choses qu'une personne assurée emporte en voyage pour son usage personnel ou qu'elle confie pour acheminement à une compagnie de transport.

*Ne sont pas considérés comme bagages :*

- valeurs pécuniaires ;
- outils professionnels ;
- bijoux, montres, objets d'art et fourrures ;
- denrées alimentaires.

**A8 Incendie et  
dommages  
naturels**

**1. Incendie**

Par incendie, il faut entendre les dommages dus :

- à l'incendie ;
- à la fumée (action soudaine et accidentelle) ;
- à la foudre ;
- aux explosions et aux implosions ;
- à la chute d'aéronefs, de météorites, de véhicules spatiaux ou de parties qui s'en détachent.

**2. Dommages  
naturels**

Par dommages naturels, il faut entendre les dommages dus aux événements naturels suivants :

- hautes eaux ;
- inondations ;
- tempêtes (= vent de 75 km/h au moins) ;
- grêle ;
- avalanches ;
- pression de la neige ;
- éboulements de rochers ;
- chutes de pierres ;
- glissements de terrain.

## B Annulation de voyage

### B1 Risques assurés

#### 1. Annulation du voyage ou de la location

Lorsque la personne assurée se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage ou sa location avant le départ en raison d'un événement assuré et que le report du départ ou de la prise de possession de la location n'est pas possible, l'assurance garantit le remboursement des frais d'annulations, soit des acomptes ou de toutes sommes payées par la personne assurée et conservées par un organisme de voyage ou par un loueur, selon les conditions de vente du voyage ou de la location.

Si la personne assurée est hospitalisée, resp. en traitement dans les 3 mois précédant le voyage, elle a l'obligation d'en parler au corps médical compétent afin qu'il atteste médicalement son aptitude à entreprendre le voyage prévu. Il en est de même si une personne de l'entourage de la personne assurée tel que défini à l'art. B2 chiffre 1 CGA se trouve dans cette situation.

#### 2. Retard du départ ou de la prise de possession de la location

Si, en raison d'un événement assuré, la personne assurée ne peut commencer le voyage ou prendre possession de la location qu'après la date initialement prévue, l'assurance prend en charge, en lieu et place des frais d'annulation :

- les frais de voyages supplémentaires qui sont en relation avec le départ tardif ;
- les frais correspondants à la partie non utilisée du séjour, calculés au prorata du prix de l'arrangement (frais de transport non compris). Le jour du départ est considéré comme jour d'arrangement utilisé.

#### 3. Interruption prématurée du séjour

Si un séjour doit être interrompu prématurément en raison d'un événement assuré, l'assurance prend en charge les frais payés avant le départ correspondants à la partie non utilisée du séjour (prorata temporis).

### B2 Événements assurés

#### 1. Accident, maladie grave ou décès

Sont assurés les événements exhaustifs ci-dessous pour autant que l'événement en question soit survenu après la réservation du voyage ou de la location.

- de la personne assurée ;
- d'un membre de sa famille ;
- d'un proche, soit d'une personne avec laquelle la personne assurée entretient un lien affectif étroit ;
- de son remplaçant à la place de travail ;
- de la personne qui accompagne la personne assurée pendant son voyage (voyage à 2).

#### Maladie grave

Est considérée comme grave, une maladie qui nécessite une hospitalisation d'au moins une nuit et des soins continus, ou une incapacité absolue de voyager égale ou supérieure à 5 jours ordonnée par un médecin. Ces conditions sont soumises à validation par le médecin de Vaudoise Assistance.

#### Complications de grossesse

Sont aussi considérées comme maladie grave les complications de grossesse, empêchant d'entreprendre le voyage, de la personne assurée, de sa conjointe ou partenaire, ou d'une personne proche avec laquelle la personne assurée a prévu de voyager.

#### 2. Incendie, dommages naturels, dégâts des eaux

Des biens de la personne assurée, dans la mesure où ceux-ci ont été endommagés à plus de 50% dans le mois précédant le départ.

### 3. Vol

- Pour le cas où les conséquences d'un vol empêchent la personne assurée d'entreprendre le voyage et que le vol se produit 48 heures maximum avant le départ.
- En cas de vol de documents de voyage ou des documents personnels de la personne assurée (papiers d'identité, cartes de crédit ou titres de transports) qui sont absolument indispensables au voyage.

Dans tous les cas, le vol doit être signalé aux autorités de police compétentes.

### 4. Perte ou vol de documents pendant le voyage

En cas de perte ou vol de documents de voyage, de papiers d'identité, de cartes de crédit ou de titres de transports, Vaudoise Assistance garantit l'organisation et la prise en charge des frais de transport, de repas ou d'hébergement supplémentaires.

Ces frais sont pris en charge comme suit :

Classic

- Pour la couverture « Classic » :  
- jusqu'à concurrence de CHF 1'000.- par personne assurée

Comfort

- Pour la couverture « Comfort » :  
- jusqu'à concurrence de CHF 5'000.- par personne assurée.

### 5. Perte d'emploi

De la personne assurée.

Comfort

Pour la couverture « Comfort », la prestation est également accordée en cas de chômage partiel pour autant que celui-ci dépasse 3 mois.

### 6. Circonstances exceptionnelles en cas d'annulation ou de retard du voyage

Si le voyage prévu ne peut être entrepris ou est retardé à cause de circonstances exceptionnelles ou s'il est déconseillé par les autorités officielles du DFAE.

Ces circonstances exceptionnelles doivent être confirmées par un organisme ou autorité officiel.

Définition

Par circonstances exceptionnelles, il faut entendre :

- guerre civile ou étrangère ;
- instabilité politique notoire, émeutes, mouvements populaires ;
- actes de terrorisme ;
- représailles ;
- désintégration du noyau atomique ;
- grèves ;
- dommages naturels ;
- conditions météorologiques locales au lieu de destination ou de transit ;
- incendie ;
- éruptions volcaniques ;
- tremblements de terre.

*Ne sont pas considérés comme circonstances exceptionnelles :*

- *Les événements qui se produisent en raison d'une modification de la structure de noyaux atomiques ou d'une contamination radioactive (quelle qu'en soit la cause) en Suisse ou en Europe ;*
- *Les tremblements de terre en Suisse ou ayant un impact en Suisse.*

### B3 Prestations supplémentaires assurées

		<p>La couverture est accordée :</p>
	Classic	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour la couverture « Classic » : - hors de Suisse</li></ul>
	Comfort	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour la couverture « Comfort » : - monde entier y compris la Suisse</li></ul>
		<p>pour autant que les circonstances mentionnées ci-dessus surviennent ou s'aggravent après la réservation du voyage ou de la location.</p>
	<b>7. Circonstances exceptionnelles en cas d'interruption de voyage</b>	<p>Lorsque le voyage doit être interrompu, prolongé ou ne peut pas être poursuivi comme prévu en raison de circonstances exceptionnelles, l'assurance garantit les prestations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• prise en charge des frais supplémentaires de retour au domicile ou de continuation du voyage ;</li><li>• prise en charge des frais supplémentaires de repas ou d'hébergement en cas de séjour imprévu.</li></ul> <p>Ces circonstances exceptionnelles doivent être confirmées par un organisme ou autorité officiel.</p> <p>Ces frais sont pris en charge comme suit :</p>
	Classic	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour la couverture « Classic » : - jusqu'à concurrence de CHF 1'000.- par personne assurée</li></ul>
	Comfort	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour la couverture « Comfort » : - jusqu'à concurrence de CHF 5'000.- par personne assurée.</li></ul>
	<b>8. Evénements imprévus pendant le trajet</b>	<p>En cas de :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• retard ou d'annulation du moyen de transport public (avion – train – bateau – bus) n'impliquant pas la responsabilité de la personne assurée ;</li><li>• panne ou accident du véhicule utilisé ;</li><li>• conditions exceptionnelles de circulation confirmées par les autorités ;</li><li>• correspondance manquée entre deux moyens de transport public par le fait d'un des transporteurs,</li></ul> <p>les frais supplémentaires (hôtel, changement de billet, téléphone) sont entièrement pris en charge, pour autant que le transporteur ne soit pas dans l'obligation légale de prendre en charge le dommage subi par la personne assurée.</p>
	<b>9. Annulation du voyage ou retour prématuré de l'accompagnant</b>	<p>Lorsque l'accompagnant, ayant conclu le même arrangement que la personne assurée (voyage à 2), doit annuler, retarder ou interrompre son voyage suite à la réalisation d'un des événements assurés. Seuls les frais de la personne assurée sont indemnisés.</p>
	<b>1. Billetteries et réservations prévues pendant le voyage</b>	<p>Les frais relatifs :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• aux billets d'entrée à une manifestation ou à un spectacle ;</li><li>• à des excursions ou à des réservations spécifiques, prévus au cours du voyage annulé ou interrompu et qui ont été entièrement payés et non remboursables.</li></ul>

<b>B4 Prestations additionnelles pour la couverture « Comfort »</b>		Ces frais sont pris en charge comme suit :
	Classic	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour la couverture « Classic » : - CHF 500.- au maximum par événement</li> </ul>
	Comfort	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pour la couverture « Comfort » : - CHF 5'000.- au maximum par événement.</li> </ul>
	<b>2. Assistance pour le blocage des cartes de crédit</b>	En cas de perte ou de vol de carte de crédit, Vaudoise Assistance assiste la personne assurée pour lui permettre de contacter son prestataire de carte de crédit.
	<b>1. Voyage de remplacement</b>	Vaudoise Assistance verse une indemnité, mais au maximum CHF 15'000.- par événement, pour un voyage de remplacement selon les modalités suivantes :
	En cas de rapatriement médicalisé	Si la personne assurée doit être rapatriée pour des raisons médicales par Vaudoise Assistance, une indemnité forfaitaire est versée équivalant aux frais de voyage et d'arrangement réservés qu'elle a engagés avant son départ.
	En cas de maladie ou d'accident	En cas de voyage de plus de 7 jours et si la personne assurée est atteinte, à l'étranger, par une maladie ou un accident nécessitant : <ul style="list-style-type: none"> <li>au moins 2 nuits d'hospitalisation,</li> <li>ou</li> <li>un traitement médical d'au minimum 7 jours, certifié par un médecin sur le lieu du séjour,</li> </ul> Vaudoise Assistance rembourse le 50% des frais de voyages et d'arrangement réservés que la personne assurée a engagés avant son départ. Seuls les frais de la personne malade ou accidentée sont indemnisés. Un certificat médical, resp. un rapport médical devra être fourni avec indication du diagnostic précis et complet et du traitement prescrit.
	<b>2. Divorce et séparation</b>	En cas de divorce, de séparation ou de fin du concubinage lequel ayant duré au moins un an, la couverture est accordée pour les éventuels frais d'annulation de voyage ou de modification de celui-ci pour autant que le voyage ait été réservé alors que les personnes assurées vivaient en ménage commun.
	<b>3. Voyage offert par une personne assurée</b>	La couverture est accordée lorsque le voyage a été offert (cadeau) par une personne assurée à une ou plusieurs tierces personnes participant également à celui-ci.
	<b>4. Convocation officielle</b>	La somme d'assurance maximale est limitée à CHF 5'000.- par événement, subsidiairement à l'assurance du tiers.  Si la personne assurée ne peut entreprendre le voyage en raison d'une convocation officielle (armée, protection civile, service du feu, tribunal), la couverture est accordée pour autant qu'elle ne puisse déplacer son engagement et que la date n'était pas connue lors de la réservation du voyage.

**5. Défaut du prestataire**

L'assurance prend en charge uniquement les frais de séjour supplémentaires sur place et les frais de voyage de retour :

- lors de la faillite de la compagnie aérienne (« grounding ») ;
- en cas d'insolvabilité de l'organisme de voyage ou du prestataire ;

jusqu'à concurrence de CHF 2'000.- par personne assurée.

**6. Quarantaine individuelle**

Les voyages annulés en raison d'une quarantaine individuelle ordonnée par un organisme officiel sont assurés.

La couverture s'applique en cas de quarantaine :

- d'une ou des personnes assurées ;
- de la personne qui accompagne la personne assurée pendant son voyage (voyage à 2).

**7. Troubles mentaux ou du comportement**

La couverture est accordée en cas de troubles mentaux ou du comportement selon définition de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) pour autant que la personne assurée obtienne au moment de la réservation du voyage une confirmation écrite du corps médical compétent de son aptitude à voyager.

**8. Frais de report ou d'annulation lié à un animal domestique**

Vaudoise Assistance prend en charge les frais de report du voyage, resp. les frais d'annulation si le chat, le chien ou le cheval de la personne assurée est gravement malade, accidenté ou décédé dans les 7 jours précédant le départ.

La somme d'assurance maximale est limitée à CHF 5'000.- par événement.

**9. Frais annexes engagés**

Les frais annexes engagés liés au voyage et non remboursables, tels que frais de garde ou frais de gardiennage sont indemnisés à raison de CHF 2'000.- maximum par événement.

**10. Voyage de moins de 24 heures**

En cas d'incapacité à participer à un voyage de moins de 24 heures (soit sans nuit hors du domicile) suite à une maladie grave, un accident ou un décès, Vaudoise Assistance rembourse les frais non remboursables relatifs :

- aux billets d'entrée à une manifestation ou à un spectacle ;
- à des excursions ou à des réservations spécifiques ;
- aux frais de transport.

La somme d'assurance est limitée par événement à CHF 2'000.-.

**11. Abonnements**

En cas d'incapacité supérieure à 30 jours à utiliser un abonnement personnel et intransmissible (par exemple fitness, ski, musées) suite à une maladie grave, un accident ou un décès, Vaudoise Assistance rembourse la partie non utilisée au prorata temporis, sous déduction des 30 premiers jours.

La somme d'assurance est limitée par événement à CHF 2'000.-.

**12. Retard dans la livraison des bagages**

Si les bagages de la personne assurée arrivent au lieu de destination du voyage plus de quatre heures après l'arrivée de celle-ci, Vaudoise Assistance rembourse les frais de première nécessité tels que frais d'habillement et d'hygiène mais au maximum à CHF 1'000.- par événement.

	<p><b>13. Détériorations ou vol de bagages</b></p> <p>Indemnisation</p> <p>Exclusions</p> <p>Obligations</p>	<p>Sont assurés les dommages aux bagages suite à des pertes, des détériorations accidentelles ou du vol.</p> <p>Vaudoise Assistance rembourse, sur présentation des justificatifs des biens endommagés ou volés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les frais de réparation effectifs,</li> </ul> <p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la valeur à neuf en cas de dommage total mais à CHF 5'000.- au maximum par événement.</li> </ul> <p><i>Sont exclus :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Les dommages purement esthétiques qui ne remettent pas en cause le bon fonctionnement des objets assurés ;</i></li> <li>• <i>Les dommages causés par une personne assurée.</i></li> </ul> <p>En cas de vol, la personne assurée doit fournir une copie du rapport de police.</p> <p>En cas de perte ou de détérioration accidentelle, la personne assurée doit présenter une attestation du responsable indiquant les circonstances exactes.</p>
	<p><b>14. Taux de change</b></p>	<p>En cas de différence de taux de change entre le moment où le voyage a été payé avec une carte de crédit et celui où il a été remboursé, Vaudoise Assistance prend en charge le montant perdu par la personne assurée, mais au maximum CHF 1'000.- par événement.</p>
<p><b>B5 Validité territoriale</b></p> <p><b>B6 Montants assurés</b></p>	<p><b>15. Honoraires d'interprète</b></p>	<p>Vaudoise Assistance prend en charge, en rapport avec un événement assuré survenant à l'étranger, les frais occasionnés par l'intervention d'un interprète reconnu jusqu'à concurrence de CHF 2'000.-.</p> <p>L'assurance est valable dans le monde entier.</p> <p>L'assurance intervient pour le montant des frais encourus, y compris les prestations supplémentaires et additionnelles :</p>
<p><b>B7 Exclusions « Annulation de voyage »</b></p>	<p>Classic</p> <p>Comfort</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour la couverture « Classic » : - jusqu'à concurrence de CHF 10'000.- par événement</li> <li>• Pour la couverture « Comfort » : - jusqu'à concurrence de CHF 150'000.- par événement.</li> <li>• <i>Les voyages, cours et séminaires professionnels ;</i></li> <li>• <i>Les voyages de moins de 24 heures ;</i></li> <li>• <i>Les voyages annulés par le prestataire, l'organisateur ou l'agence de voyage ;</i></li> <li>• <i>Les voyages annulés en raison d'une épidémie, d'une pandémie ;</i></li> <li>• <i>Les voyages rendus impossibles suite à des mesures de restriction à la libre circulation des personnes et des biens (par exemple quarantaine, fermeture de frontière), que celle-ci soit nominative ou générale, décidées par un ou plusieurs Etats, ou autres événements de force majeure.</i></li> </ul>

## C Secours médical

### C1 Evénements assurés

#### 1. Soutien médical à l'étranger

En cas de maladie ou d'accident à l'étranger, la personne assurée peut appeler Vaudoise Assistance :

- pour obtenir tout conseil médical ;
- pour l'organisation des mesures nécessaires y relatives.

#### 2. Transport / rapatriement

Si une personne assurée est malade ou accidentée lors d'un déplacement en Suisse ou à l'étranger, les médecins de Vaudoise Assistance se mettent en relation avec le médecin local, éventuellement avec le médecin traitant, afin de décider de la meilleure conduite à tenir dans l'intérêt de la personne assurée.

Dès que l'état de la personne assurée le permet et pour autant que les circonstances médicales l'exigent et sur décision des médecins, Vaudoise Assistance organise et prend en charge :

- soit le retour de la personne assurée au domicile ; dans ce cas, dès que les médecins de Vaudoise Assistance jugeront que l'état de la personne assurée lui permet de voyager sans surveillance médicale, Vaudoise Assistance prendra en charge et mettra à sa disposition un billet de train en 1ère classe ou d'avion en classe économique ;
- soit son transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche du domicile, par ambulance, train en 1ère classe (couchette ou place assise), avion de ligne ou avion sanitaire.

Vaudoise Assistance se réserve la possibilité, selon avis de ses médecins, d'effectuer un premier transport vers une structure hospitalière adaptée proche du lieu de survenance de la maladie ou de l'accident.

Tout transport ou rapatriement ne peut être organisé qu'avec l'accord préalable des médecins de Vaudoise Assistance, après avis du médecin local.

#### 3. Retour d'un accompagnant

Si la personne assurée malade ou accidentée est transportée dans les conditions définies à l'art. C1 chiffre 2 CGA, Vaudoise Assistance organise et prend en charge le transport :

Classic

- Pour la couverture « Classic » :
  - d'une personne qui voyageait avec elle

Comfort

- Pour la couverture « Comfort » :
  - de toutes les personnes mais au maximum 4 qui voyageaient avec elle,

afin, si possible, de l'accompagner lors de son retour.

Ce transport se fera avec la personne assurée malade ou accidentée selon avis du service médical de Vaudoise Assistance, ou, à défaut, par train en 1ère classe ou par avion en classe économique. Le choix du moyen de transport appartient à Vaudoise Assistance.

**4. Présence immédiate au chevet de la personne assurée en cas d'hospitalisation**

Classic

- Pour la couverture « Classic » :
  - d'une personne qui voyageait avec elle se trouvant sur place, à concurrence de CHF 150.- par nuit pendant 7 jours maximum

Comfort

- Pour la couverture « Comfort » :
  - de maximum 4 personnes qui voyageaient avec elle se trouvant sur place, à concurrence de CHF 300.- par nuit et par personne pendant 7 jours maximum.

**5. Présence en cas d'hospitalisation**

Si la personne assurée est hospitalisée sur place à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu lors d'un déplacement et si les médecins de Vaudoise Assistance ne préconisent pas un transport avant 7 jours pour la couverture « Classic », resp. 3 jours pour la « Comfort », Vaudoise Assistance organise et prend en charge le voyage aller et retour depuis la Suisse, au chevet de la personne assurée :

- par train 1<sup>ère</sup> classe
- ou
- par avion en classe économique.

Le choix du moyen de transport appartient à Vaudoise Assistance.

Les frais d'hôtel (chambre et petit déjeuner) sont pris en charge comme suit :

Classic

- Pour la couverture « Classic » :
  - une personne pendant 7 nuits maximum, à concurrence de CHF 150.- par nuit

Comfort

- Pour la couverture « Comfort » :
  - 2 personnes pendant 7 nuits maximum, à concurrence de CHF 300.- par nuit et par personne.

**6. Retour des animaux**

Lorsque la personne assurée fait l'objet d'un transport ou d'un rapatriement, Vaudoise Assistance organise et prend en charge le retour au domicile de l'animal (chien ou chat exclusivement) qui voyageait avec elle, si personne ne peut s'en occuper sur place.

**7. Chauffeur de remplacement**

Si une personne assurée malade ou accidentée lors d'un déplacement en Suisse ou à l'étranger ne peut plus conduire le véhicule, ou qu'elle décède et qu'aucun des passagers ne peut la remplacer, Vaudoise Assistance met à disposition un chauffeur pour reconduire le véhicule à son domicile, par l'itinéraire le plus direct. Vaudoise Assistance prend en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur.

**8. Prolongation de séjour de la personne assurée**

Si l'état de santé de la personne assurée ne justifie pas une hospitalisation ou un rapatriement mais l'empêche d'entreprendre son retour à la date prévue, Vaudoise Assistance prend en charge les frais imprévus de prolongation de séjour à l'hôtel.

Ces frais sont pris en charge comme suit :

- Classic
  - Pour la couverture « Classic » :
    - la personne assurée malade ou accidentée pendant 7 nuits maximum, à concurrence de CHF 150.- par nuit
- Comfort
  - Pour la couverture « Comfort » :
    - pour la variante « Personne seule » : la personne assurée malade ou accidentée pendant 7 nuits maximum, à concurrence de CHF 300.- par nuit ;
    - pour la variante « Famille » : 4 personnes pendant 7 nuits maximum, à concurrence de CHF 300.- par nuit et par personne.

Les frais de transport pour le suivi médical sur place sont également pris en charge, y compris les frais supplémentaires pour le retour en Suisse.

#### **9. Accompagnement des enfants**

Si la personne assurée est malade ou accidentée, lors d'un déplacement en Suisse ou à l'étranger, et que son état ne lui permet pas de s'occuper des enfants de moins de 16 ans voyageant avec elle, Vaudoise Assistance organise et prend en charge le voyage aller et retour :

- par train en 1<sup>ère</sup> classe ;
- ou
- si le voyage en train dure plus de 7 heures, par avion en classe économique depuis la Suisse,
- d'une personne désignée par la personne assurée ou d'une hôtesse afin de ramener les enfants à leur domicile en Suisse.

Le choix du moyen de transport appartient à Vaudoise Assistance.

Les billets des enfants sont pris en charge par Vaudoise Assistance.

#### **10. Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger**

Si une personne assurée est malade ou accidentée et hospitalisée lors d'un déplacement à l'étranger, Vaudoise Assistance peut faire l'avance des frais d'hospitalisation à concurrence de CHF 5'000.- par personne assurée et par événement, sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- pour des soins prescrits en accord avec les médecins de Vaudoise Assistance ;
- tant que la personne assurée a été jugée intransportable par les médecins de Vaudoise Assistance.

Aucune avance ne sera accordée à dater du jour où Vaudoise Assistance sera en mesure d'effectuer le transport.

#### **11. Recherche d'équivalence et envoi de médicaments**

Si la personne assurée en déplacement à l'étranger n'a plus avec elle les doses nécessaires de médicament(s) qui lui ont été prescrites avant son départ, les médecins de Vaudoise Assistance recherchent, s'il existe, dans le pays du déplacement, le même médicament, indépendamment de son nom de commercialisation, ou son équivalent. À défaut, Vaudoise Assistance recherche le médicament en Suisse et le fait parvenir à la personne assurée par les moyens les plus rapides possibles.

Les frais de recherches et d'expédition sont pris en charge par Vaudoise Assistance. En revanche, les frais avancés par Vaudoise Assistance pour l'achat de médicaments sont à la charge de la personne assurée, une fois de retour en Suisse.

C2 Décès d'une personne assurée	<b>12. Frais de recherches et de secours</b>	<p>Vaudoise Assistance prend en charge les frais de recherches, de secours et de sauvetage engagés pour autant qu'ils soient la conséquence d'une maladie inopinée ou d'un accident.</p> <p>Ces frais sont pris en charge comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Classic <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour la couverture « Classic » : - à concurrence de CHF 10'000.- par personne assurée</li> </ul> </li> <li>Comfort <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour la couverture « Comfort » : - à concurrence de CHF 50'000.- par personne assurée.</li> </ul> </li> </ul> <p>Seuls les frais facturés par une société agréée pour ces activités peuvent être remboursés.</p>
	<b>Transport de corps</b>	<p>Si une personne assurée décède au cours d'un déplacement en Suisse ou à l'étranger, Vaudoise Assistance organise et prend en charge le transport de la personne décédée jusqu'au lieu des obsèques en Suisse.</p> <p>Vaudoise Assistance prend également en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport.</p> <p>De plus, Vaudoise Assistance participe aux frais de cercueil, resp. d'urne. Ces frais sont pris en charge comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Classic <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour la couverture « Classic » : - jusqu'à concurrence de CHF 2'000.-</li> </ul> </li> <li>Comfort <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour la couverture « Comfort » : - jusqu'à concurrence de CHF 5'000.-.</li> </ul> </li> </ul> <p><i>Les autres frais sont exclus.</i></p> <p>Vaudoise Assistance donne également à la famille de la personne assurée décédée des conseils relatifs aux différentes démarches administratives à remplir à la suite du décès.</p>
C3 Décès ou hospitalisation imprévue d'un membre de la famille	<b>Retour anticipé</b>	<p>Si la personne assurée, en déplacement en Suisse ou à l'étranger, apprend l'hospitalisation imprévue ou le décès en Suisse d'un membre de sa famille et afin qu'elle se rende au chevet de la personne hospitalisée ou qu'elle assiste aux obsèques en Suisse, Vaudoise Assistance organise et prend en charge le billet de train en 1<sup>ère</sup> classe ou, si le voyage en train dure plus de 7 heures, d'avion en classe économique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Classic <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour la couverture « Classic » : - son voyage de retour en Suisse et celui des personnes assurées se déplaçant avec elle</li> </ul> </li> <li>Comfort <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour la couverture « Comfort » : - soit son voyage de retour en Suisse et celui des personnes assurées se déplaçant avec elle (retour définitif) ; - soit son voyage aller et retour et celui des personnes assurées se déplaçant avec elle (retour temporaire).</li> </ul> </li> </ul> <p>Le choix du moyen de transport appartient à Vaudoise Assistance.</p>

<p><b>C4 Maladies et blessures chroniques ou préexistantes</b></p>	<p><b>Conditions de couverture</b></p>	<p>Pour les maladies chroniques ou préexistantes ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées avant le déplacement et comportant un risque d'aggravation, la couverture d'assurance est accordée uniquement si le corps médical compétent a attesté que la personne assurée était apte à voyager.</p>
<p><b>C5 Prestations additionnelles pour la couverture « Comfort »</b></p>	<p><b>1. Frais médicaux à l'étranger</b></p> <p>Prestations assurées</p> <p><i>Exclusions</i></p> <p>Obligations en cas de sinistre</p> <p><b>2. Troubles mentaux ou du comportement</b></p> <p><b>3. Garde d'enfants</b></p> <p><b>4. Aide à domicile</b></p>	<p>A l'étranger, la couverture est accordée à la personne assurée pour autant qu'elle dispose d'une assurance maladie et accident obligatoire en cours de validité, conformément à la LAMal et à la LAA.</p> <p>Vaudoise Assistance prend en charge les frais suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• frais d'honoraires médicaux ;</li> <li>• frais de pharmacie prescrits par un médecin ;</li> <li>• soins dentaires urgents ;</li> <li>• frais d'hospitalisation quand la personne assurée a été jugée intransportable par les médecins de Vaudoise Assistance. La prise en charge des frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où Vaudoise Assistance est en mesure d'effectuer le transport de la personne assurée.</li> </ul> <p>Les prestations sont limitées à CHF 500'000.- par événement.</p> <p><i>Sont exclus de la couverture :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Les frais médicaux et/ou les frais d'hospitalisation liés à un traitement planifié à l'étranger par la personne assurée avant son départ ;</i></li> <li>• <i>Les soins dentaires et les maladies de la mâchoire, en dehors des soins dentaires urgents ;</i></li> <li>• <i>Les frais relatifs à la franchise, resp. quote-part de l'assurance obligatoire des soins ou toute autre institution d'assurance.</i></li> </ul> <p>La personne assurée doit avant toute demande de remboursement, effectuer toutes les démarches nécessaires auprès de toute autre institution d'assurance.</p> <p>La couverture est accordée en cas de troubles mentaux ou du comportement selon définition de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) pour autant que la personne assurée soit en état de voyager avant son départ. En cas de déplacement à l'étranger, elle doit obtenir une confirmation écrite du corps médical compétent de son aptitude à voyager.</p> <p>En cas d'impossibilité pour une personne assurée, à la suite d'une maladie grave ou d'un accident survenu en Suisse, de s'occuper de son enfant et si aucune solution de garde n'est possible du côté de la personne assurée, Vaudoise Assistance organise une garde d'enfants.</p> <p>Les prestations sont allouées à raison de CHF 500.- par cas au maximum, avec une limitation de 2 cas par année.</p> <p>Si la personne assurée est dans l'incapacité à effectuer les tâches courantes de son ménage, Vaudoise Assistance organise une aide à domicile pendant au maximum de 30 jours par cas. Les prestations sont allouées à raison de CHF 1'000.- par cas au maximum.</p>

<p><b>C6 Validité territoriale</b></p>	<p><b>5. Frais divers</b></p> <p><b>6. Excédent de bagage</b></p>	<p>Cette aide de ménage extérieure est accordée pour autant que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aucune solution familiale ne soit possible pour effectuer ces tâches</li> </ul> <p>et</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un certificat médical soit délivré par le médecin.</li> </ul> <p>Les frais supplémentaires liés à l'événement (frais de carburant, de péage, de vignette routière, de restaurant (repas et boissons) et ceux de téléphone) sont également couverts jusqu'à une somme de CHF 250.- au maximum, par événement, sur présentation de justificatifs.</p> <p>En cas de trajet par avion de la personne assurée, la couverture d'assurance est accordée pour un 2ème bagage enregistré.</p> <p>Les prestations sont octroyées dans le monde entier :</p>
<p><b>C7 Subsidiarité</b></p>	<p>Classic</p> <p>Comfort</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour la couverture « Classic » : - dès 20 kilomètres (vol d'oiseau) à partir du domicile</li> <li>• Pour la couverture « Comfort » : - dès 5 kilomètres (vol d'oiseau) à partir du domicile.</li> </ul> <p>Si la personne assurée est malade ou accidentée lors d'un déplacement, Vaudoise Assistance intervient à titre subsidiaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aux assurances sociales suisses (LAMal ou LAA), et</li> <li>• aux assurances complémentaires selon la LCA</li> </ul> <p>pour les prestations qui ne sont pas couvertes par ces dernières et qui restent à la charge de la personne assurée.</p>
<p><b>C8 Exclusions « Secours médical »</b></p>		<p><i>Sont exclus :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement (y compris la chirurgie esthétique, traitement dentaire, etc.) ;</li> <li>• l'organisation et la prise en charge du transport pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas la personne assurée de poursuivre son déplacement ou son séjour ;</li> <li>• les événements liés à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse ;</li> <li>• les incidents liés à un état de grossesse dont le risque était connu avant le départ, et dans tous les cas, les incidents dus à un état de grossesse à partir de la 28<sup>ème</sup> semaine.</li> </ul>

## D Dépannage routier

### D1 Risques assurés

#### 1. Panne du véhicule

Par panne, il faut entendre toute défaillance mécanique, électrique ou électronique du matériel ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de la panne et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

Sont également assimilés à une panne :

- un manque de carburant pour un véhicule à combustion ou une batterie vide pour un véhicule électrique ;
- l'utilisation de carburant incompatible avec le véhicule ;
- l'oubli des clés du véhicule dans celui-ci ou de la perte des clés du véhicule ;
- la crevaison d'une remorque de moins de 750 kg à vide ou d'une caravane tractés par le véhicule.

#### 2. Accident du véhicule

Par accident du véhicule, il faut entendre :

- toute collision ;
- choc contre un corps fixe ou mobile ;
- renversement ;
- sortie de route ;
- incendie ou dommages naturels ;
- bris du pare-brise,

ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'accident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

#### 3. Vol du véhicule

Le véhicule sera considéré comme volé à compter du moment où la personne assurée aura fait sa déclaration aux autorités compétentes de police et en aura adressé une copie à Vaudoise Assistance.

#### Tentative de vol du véhicule

Par tentative de vol, il faut entendre toute effraction ou acte de vandalisme ayant pour effet d'immobiliser le véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. La personne assurée devra faire une déclaration aux autorités compétentes et en adresser une copie à Vaudoise Assistance.

Sont également assimilés à une tentative de vol les dommages causés aux vitres latérales.

### D2 Evénements assurés en Suisse « Comfort »

#### 1. Dépannage / remorquage

Vaudoise Assistance organise et prend en charge le dépannage sur place et, si nécessaire, le remorquage du véhicule jusqu'au garage approprié le plus proche ou le transport du véhicule jusqu'au garage désigné par la personne assurée et proche de son domicile.

Ces frais sont pris en charge comme suit :

- intégralement pour les véhicules dont le poids est inférieur ou égal à 3.5 tonnes ;
- à raison de CHF 5'000.- au maximum pour les véhicules dont le poids est supérieur à 3.5 tonnes.

**D3 Evénements assurés à l'étranger « Comfort »**

**2. Véhicule immobilisé**

Pour permettre à la personne assurée :

- d'attendre la fin des réparations sur place,
- de poursuivre son déplacement jusqu'à destination,
- d'assurer sa mobilité,
- de retourner à son domicile,

Vaudoise Assistance prend en charge les prestations suivantes :

- les frais d'hôtel imprévus (chambre + petit déjeuner) pendant une nuit, à concurrence de CHF 300.- maximum par personne assurée

et

- un billet de train en 1ère classe

et

- en cas de besoin, un véhicule de location de catégorie au plus équivalente pendant 7 jours maximum (voiture de tourisme).

L'immobilisation commence à partir du moment où le véhicule est déposé au garage le plus proche. La durée de l'immobilisation sera indiquée par le réparateur dès la prise en charge du véhicule. Elle s'achève à la fin effective des travaux.

**3. Récupération du véhicule**

Au terme des réparations ou si le véhicule volé a été retrouvé en état de rouler, Vaudoise Assistance prend en charge les frais suivants pour aller récupérer le véhicule :

- un billet de train en 1ère classe

ou

- un véhicule de location de catégorie au plus équivalente pendant 24 heures maximum (voiture de tourisme)

ou

- un chauffeur qualifié pour aller récupérer le véhicule, valable uniquement pour les véhicules dont le poids est inférieur ou égal à 3.5 tonnes.

**4. Frais de gardiennage**

Les frais de gardiennage du véhicule sont pris en charge à concurrence de CHF 250.- maximum.

**5. Véhicule de location**

La mise à disposition du véhicule de location ne peut se faire que dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et selon les critères requis par la société de location, notamment sur l'âge minimum et la pratique de conduite minimum du conducteur. Les véhicules de location ne sont normalement remis que sur présentation d'une carte de crédit valable.

Vaudoise Assistance ne peut pas être tenue responsable pour des refus de demande de location de la part des agences de location si les conditions mentionnées dans le paragraphe susmentionné n'ont pas été respectées.

**1. Dépannage / remorquage**

Vaudoise Assistance organise et prend en charge le dépannage sur place ou le remorquage du véhicule jusqu'au garage approprié le plus proche.

Ces frais sont pris en charge comme suit :

- intégralement pour les véhicules dont le poids est inférieur ou égal à 3.5 tonnes ;
- à raison de CHF 5'000.- au maximum pour les véhicules dont le poids est supérieur à 3.5 tonnes.

## 2. Véhicule immobilisé

Pour permettre à la personne assurée :

- d'attendre la fin des réparations sur place,
- de poursuivre son déplacement jusqu'à destination,
- d'assurer sa mobilité,
- de retourner à son domicile,

Vaudoise Assistance prend en charge les prestations suivantes :

- les frais d'hôtel imprévus (chambre + petit déjeuner), sur le lieu de la panne, pendant 5 nuits, à concurrence de CHF 300.- maximum par personne assurée et par nuit

et

- un véhicule de location de catégorie au plus équivalente pendant 14 jours maximum (voiture de tourisme) ou un billet de train en 1ère classe ou un billet d'avion en classe économique.

## 3. Récupération du véhicule

Au terme des réparations ou si le véhicule volé a été retrouvé en état de rouler, Vaudoise Assistance prend en charge les frais suivants pour aller récupérer le véhicule :

- un billet de train en 1ère classe ou, si le voyage en train dure plus de 7 heures, un billet d'avion classe économique

ou

- un véhicule de location de catégorie au plus équivalente pendant 48 heures maximum (voiture de tourisme)

ou

- un chauffeur qualifié pour aller récupérer le véhicule, valable uniquement pour les véhicules dont le poids est inférieur ou égal à 3.5 tonnes.

## 4. Rapatriement du véhicule

Pour autant qu'il soit réparable, Vaudoise Assistance rapatrie le véhicule depuis l'étranger, une fois le diagnostic posé :

- à la demande du preneur d'assurance si la durée prévisible de réparation excède 48 heures (jours ouvrables) ;
- si le véhicule volé a été retrouvé hors d'état de rouler.

Modalité

Vaudoise Assistance contacte le garage où a été déposé le véhicule de la personne assurée et se charge de le rapatrier jusqu'au garage indiqué par la personne assurée, à proximité de son domicile en Suisse. En cas d'impossibilité de déposer le véhicule dans ce garage, Vaudoise Assistance choisira un garage parmi les plus proches du domicile de la personne assurée.

Délai

Vaudoise Assistance met tout en oeuvre pour rapatrier le véhicule dans les meilleurs délais, mais ne peut être tenue pour responsable des retards qui ne lui seraient pas imputables.

Frais indemnisés

Pour les véhicules dont le poids est inférieur ou égal à 3.5 tonnes, les frais de transport à la charge de Vaudoise Assistance sont limités au montant de la valeur vénale du véhicule avant l'événement assuré.

Lorsque le montant des réparations rendues nécessaires par l'événement assuré est supérieur à la valeur vénale du véhicule, Vaudoise Assistance, à la demande du preneur d'assurance, peut organiser l'abandon du véhicule sur place, à condition que le preneur d'assurance remette à Vaudoise Assistance, dans un délai d'un mois à compter de la date de son retour en Suisse, les documents indispensables à l'abandon.

<b>D4 Prestations supplémentaires</b>		<p>Pour les véhicules dont le poids est supérieur à 3.5 tonnes, Vaudoise Assistance prend en charge exclusivement les frais prévus pour la récupération du véhicule.</p>
	Estimation du coût de la réparation	<p>Les frais d'expertise du véhicule sont pris en charge à concurrence de CHF 250.- maximum.</p>
	<b>5. Gardiennage</b>	<p>Vaudoise Assistance prend en charge les frais de gardiennage du véhicule jusqu'à concurrence de CHF 500.- maximum.</p>
	<b>6. Abandon</b>	<p>Vaudoise Assistance prend en charge les frais d'abandon du véhicule jusqu'à concurrence de CHF 500.- maximum ainsi que l'organisation des formalités y relatives.</p>
	<b>7. Envoi de pièces détachées</b>	<p>Lorsque les pièces détachées nécessaires à la réparation du véhicule ne sont pas disponibles sur place, Vaudoise Assistance organise la recherche et l'envoi de ces pièces par les moyens les plus rapides jusqu'au lieu d'immobilisation du véhicule.</p> <p>Vaudoise Assistance peut faire l'avance du coût d'achat des pièces. Les frais de douane sont également à la charge du preneur d'assurance.</p>
	<b>1. Franchise casco en cas de location de véhicule (CDW)</b>	<p>En cas de dommage à un véhicule loué via une agence de location ou de vol de celui-ci, Vaudoise Assistance prend en charge exclusivement l'éventuelle franchise prévue dans le contrat de location.</p> <p>Le droit aux prestations est également accordé pour les véhicules en autopartage en cas de location à l'étranger.</p> <p>La somme d'assurance est limitée par événement à CHF 5'000.-. En cas de dommage inférieur à la franchise, Vaudoise Assistance intervient pour le montant effectif de celui-ci.</p>
	<b>2. Dépannage Vélo</b>	<p>Vaudoise Assistance organise et prend en charge le dépannage sur place ou le remorquage du vélo jusqu'au garage, l'atelier ou à la borne de recharge approprié le plus proche conformément aux prestations accordées selon les art. D2 et D3 CGA. <i>La mise à disposition d'un véhicule de location est exclue.</i></p> <p>Par vélo, il faut entendre également vélo électrique avec ou sans plaque, trottinette électrique et cyclomoteurs. Cette liste est exhaustive.</p> <p>La somme d'assurance est limitée par événement à CHF 2'000.-.</p>
	<b>3. Excédent de bagage</b>	<p>En cas de trajet par avion de la personne assurée, la couverture d'assurance est accordée pour un 2<sup>ème</sup> bagage enregistré.</p>
	<b>4. Chats et chiens</b>	<p>Si, lors de l'événement assuré, la personne assurée transporte également un chat ou un chien, les frais relatifs à la poursuite du déplacement des animaux jusqu'à destination ainsi qu'au retour au domicile sont pris en charge.</p>
	<b>5. Conduite sur circuit</b>	<p>La couverture est accordée pour les pannes et accidents survenus avec le véhicule sur une piste d'entraînement ou de course, pour autant qu'aucune mesure de temps, appréciation sur la base de la vitesse ou classement ne soit effectué.</p>

**D5 Validité territoriale**

**6. Avance sur frais de réparation à l'étranger**

À l'étranger, lorsqu'une réparation permet à la personne assurée de poursuivre son voyage avec son véhicule, Vaudoise Assistance peut faire l'avance des frais de réparation strictement nécessaires à la poursuite du voyage par ce véhicule, à concurrence de CHF 5'000.- par événement.

Aucune avance ne sera accordée si la réparation ne peut être effectuée sur place.

**7. Poursuites judiciaires à l'étranger consécutives à un accident de la circulation**

Si la personne assurée est en déplacement à l'étranger et fait l'objet de poursuites judiciaires consécutives à un accident de la circulation exclusivement, Vaudoise Assistance fait l'avance de la caution pénale et prend en charge les honoraires d'avocat. Les prestations sont limitées à un maximum de CHF 250'000.- par événement, resp. CHF 50'000.- dans le cas où le for est situé hors d'Europe.

La personne assurée s'engage à rembourser l'avance dans un délai de 3 mois à compter de la date de l'avance ou dès que la caution lui aura été restituée par les autorités si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

**8. Frais divers**

Les frais supplémentaires liés à l'événement (frais de carburant, de péage, de vignette routière, de restaurant (repas et boissons) et ceux de téléphone) sont également couverts jusqu'à une somme de CHF 250.- au maximum, par événement, sur présentation de justificatifs.

Les prestations d'assistance sont octroyées :

Suisse

En Suisse, y compris les enclaves de Büsingen et Campione ainsi que le Liechtenstein.

Etranger

Dans les pays de la carte d'assurance internationale (anciennement carte verte), y compris le Kosovo.

Type de route en Suisse

Le véhicule doit être accessible par un engin de dépannage, resp. se situer au moins sur un chemin carrossable d'une largeur minimale de 1.8 mètres selon l'Office fédéral de topographie (swisstopo – signes conventionnels - 4<sup>ème</sup> classe).

Type de route à l'étranger

Le véhicule doit être accessible par un engin de dépannage, resp. se situer sur une route ouverte à la circulation pour le véhicule assuré.

Franchise casco CDW

Dans le monde entier.

**D6 Exclusions**  
**« Dépannage**  
**routier »**

*Sont exclus de la couverture :*

- *les conséquences de l'immobilisation d'un véhicule pour effectuer des opérations d'entretien ;*
- *les pannes répétitives causées par l'absence de réparation du véhicule (par exemple batterie défectueuse) après la première intervention de Vaudoise Assistance ;*
- *les frais de réparation du véhicule ;*
- *les vols d'animaux, bagages, matériels et objets divers ainsi que des denrées périssables, resp. marchandises restés dans le véhicule ou dans la remorque, ainsi que les accessoires de ce dernier ;*
- *les animaux et les marchandises transportés dans le véhicule ou dans la remorque ;*
- *les frais relatifs au transbordement du matériel, des animaux ou des marchandises transportés ainsi qu'aux frais liés à leurs transports ;*
- *les opérations de campagne de rappel de produit, de pose d'accessoires, de peinture, les déclenchements intempestifs d'alarme.*

# E Aide Numérique

## E1 Cadre général

### 1. Utilisation privée

Les prestations d'assistance informatique sont accordées dans le cadre d'une utilisation privée du hardware et du software.

Par hardware, il faut entendre tout le matériel électronique appartenant à la personne assurée et qui a été développé pour un usage privé.

Par software, il faut entendre tout logiciel, soit les programmes et applications standards qui ont été fabriqués pour un usage privé ou qui sont nécessaires au fonctionnement du matériel à usage privé.

La présence de modes d'emploi disponibles librement sur Internet est une condition à l'octroi de prestations d'assistance informatique.

### 2. Sauvegarde

Avant toute demande d'assistance informatique, la personne assurée doit vérifier qu'une sauvegarde récente et complète des données (fichiers et logiciels enregistrés sur l'appareil) a été effectuée sur un support de données externe.

## E2 Prestations assurées « Comfort »

### 1. Mise à disposition du service

Dans les limites des horaires d'intervention, la personne assurée peut faire appel de manière illimitée à l'assistance informatique.

### 2. Support informatique à distance

Vaudoise Assistance offre une aide et un support technique dans le domaine de la technologie informatique à usage privé afin de trouver avec la personne assurée des solutions aux problèmes liés à :

- l'utilisation de hardware et de software ;
- la suppression des programmes malveillants (virus, logiciel espion, logiciel de blocage ou de rançon, etc.) ;
- l'installation et désinstallation des logiciels, des mises à jour ou des packs de services ;
- l'installation et configuration de systèmes d'exploitation, d'applications, de matériels connectés (tv, téléphone portable, etc.) et de périphériques (imprimante, scanner, etc.).

Vaudoise Assistance peut également donner des conseils d'ordre général en matière de hardware, de software, d'Internet et de périphériques.

Les prestations peuvent être fournies soit par :

- téléphone ;
- e-mail ;
- session à distance en cas de nécessité d'une intervention directe sur le matériel de la personne assurée (connexion via Internet).

La réalisation des prestations de services d'assistance informatique s'opère par le biais de connexions sécurisées.

### 3. Aide pour la sauvegarde ou l'élimination des données

Vaudoise Assistance aide la personne assurée à :

- installer, à mettre en service et à contrôler une sauvegarde de données en ligne ;
- restaurer les données après une perte de celles-ci ;
- supprimer des données personnelles sur Internet.

### 4. Cybersécurité

Vaudoise Assistance propose un conseil lors de l'évaluation des risques d'ordre général liés à l'utilisation d'Internet mais également un support pour des éventuelles mesures pouvant être prises par la personne assurée. L'éventuel coût des mesures préconisées par Vaudoise Assistance est à la charge de la personne assurée.

## 5. Protection de l'identité numérique

Par cybersécurité, il faut entendre l'ensemble des outils, dispositifs, concepts et mécanismes de sécurité, méthodes de gestion des risques, actions, formations, bonnes pratiques et technologies qui peut être utilisé pour protéger le hardware, ou le software (connectés directement ou indirectement à un réseau), ou les données personnelles.

L'utilisation frauduleuse d'identifiants personnels et l'usurpation d'identité entrent également en ligne de compte.

Vaudoise Assistance met à disposition de la personne assurée un service de protection de l'identité numérique par le biais d'une plateforme, disponible depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone.

Cette plateforme en ligne

(<https://vaudoise.myidentityprotectiononline.com>) permet à la personne assurée :

- de surveiller les données personnelles et financières enregistrées (par exemple adresse électronique, noms d'utilisateur, numéro de document d'identité, numéros de cartes de crédit) ;
- d'être notifiée en cas de détection de vol de données ou d'utilisation abusive des données surveillées ou d'activités suspectes ;
- d'être informée, via un tableau de bord, des risques liés aux données personnelles en ligne par type de risque (Internet public et Dark Web) ;
- de télécharger différents logiciels de protection en temps réel contre le vol de données électroniques et contre l'usurpation d'identité pour des appareils fixes et mobiles ;
- d'obtenir des contenus pédagogiques, un guide de bonnes pratiques et des renseignements concernant les risques d'Internet et les mesures de prévention qui peuvent être mises en œuvre.

La personne assurée sera immédiatement avisée par SMS et/ou e-mail.

### Support et aide

Vaudoise Assistance est à disposition en cas de difficultés avec l'enregistrement ou l'utilisation de la plateforme.

Les prestations sont fournies uniquement à distance.

### Limite de responsabilité

Vaudoise Assistance ne peut garantir :

- une protection absolue de l'appareil au moyen des différentes fonctions de protection ;
- la détection de chaque événement dommageable ;
- le fonctionnement sans interruption ni défaillance des services ;
- la qualité et la disponibilité des services ;
- la compatibilité sur tous les types d'appareils, logiciels et systèmes d'exploitation.

Vaudoise Assistance ne peut être tenue responsable lorsque la plateforme ou les logiciels de protection mis à disposition ne détectent pas un événement dommageable et qu'il en résulte un dommage.

Sauf disposition légale contraire, Vaudoise Assistance décline toute responsabilité, notamment en cas de dommage, de manque à gagner ou de dommages consécutifs dus à une perte de données ou à une perte de mots de passe.

### E3 Responsabilités et obligations

#### Suppression des données

Le compte créé sur la plateforme, y compris les données saisies par la personne assurée, est éliminé lorsque le module « Aide numérique » est supprimé. Les données effacées sont irrécupérables même en cas de restitution de l'accès au service.

#### Conditions d'utilisation

Lors du processus de l'ouverture du compte sur la plateforme, la personne assurée doit attester avoir pris connaissance des conditions générales d'utilisation ainsi que de la politique de confidentialité et les accepter.

#### 6. Prestations sur place

Si le support informatique à distance n'a pas permis la résolution du problème, Vaudoise Assistance participe à hauteur de CHF 300.- maximum par année civile à l'intervention d'un prestataire sur place. Le montant sera versé à la personne assurée sur présentation d'une facture.

Le prestataire choisi peut être proposé par Vaudoise Assistance ou par la personne assurée.

#### 7. Héritage numérique

En cas de décès d'une personne assurée, Vaudoise Assistance conseille et aide les héritiers pour l'identification des comptes numériques du défunt ainsi que les démarches à entreprendre.

#### 1. Obligations de la personne assurée

La personne assurée doit être en possession de toutes les licences de logiciels nécessaires. Lors de l'intervention de Vaudoise Assistance, il se peut que les informations relatives à ces licences soient nécessaires. Si la personne assurée ne dispose d'aucune licence, Vaudoise Assistance l'aide dans ses démarches d'acquisition.

#### 2. Engagements et responsabilité de Vaudoise Assistance

Vaudoise Assistance fait preuve de toute la diligence nécessaire afin de trouver des solutions à l'assistance demandée par la personne assurée. Elle ne peut toutefois garantir un résultat et décline toute responsabilité en cas d'absence de solution. Si le problème persiste malgré les prestations octroyées par Vaudoise Assistance, cette dernière indique un prestataire externe qui, si la personne assurée le souhaite, peut travailler à la résolution du problème. Le coût de l'intervention de ce prestataire externe est à la charge de la personne assurée, sous réserve des prestations mentionnées à l'art. E2 chiffre 6 CGA.

Vaudoise Assistance exclut toute responsabilité si la personne assurée ne respecte pas ses obligations dont, notamment, la sauvegarde récente et complète des données (fichiers et logiciels enregistrés sur l'appareil) sur un support de données externe.

Vaudoise Assistance ne saurait être responsable, pour quelque que raison que ce soit, de la perte ou de l'endommagement des données de la personne assurée. La personne assurée prendra toutes les précautions d'usage pour assurer préalablement à toute intervention la sauvegarde de ses données personnelles.

Vaudoise Assistance décline toute responsabilité pour tout dommage (y compris la perte de données) lié à une mauvaise utilisation du hardware ou du software par la personne assurée.

Vaudoise Assistance n'assume aucune garantie ni responsabilité pour le fonctionnement du hardware et du software

**E4 Exclusions**  
**« Aide**  
**numérique »**

**1. Activité**  
**commerciale ou**  
**professionnelle**

*Aucune assistance informatique n'est accordée pour du hardware et du software utilisés à des fins commerciales ou professionnelles.*

**2. Software sur**  
**mesure**

*Les solutions logicielles personnalisées, comme par exemple l'extension des produits Office, ne sont pas prises en charge.*

## F Ligne de conseil juridique

### F1 Conseil par téléphone

Vaudoise Assistance met à disposition de la personne assurée des juristes et des avocats afin d'obtenir des renseignements utiles dans le cadre de questions liées au droit.

Une équipe de professionnels est disponible du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00 par le biais du numéro de téléphone 0800 812 912.

## G Domicile

<b>G1 Événements assurés</b> « <b>Comfort</b> »		<p>Vaudoise Assistance intervient en cas de situation de nécessité au lieu du risque assuré, mentionné dans la police d'assurance :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• à la suite d'un incendie, d'un dommage naturel, d'un dégât des eaux, d'un vol ou d'une tentative de vol par effraction, d'un acte de vandalisme consécutif à un vol par effraction, de bris de glaces ;</li><li>• en cas de vol ou de perte des clés ou de serrure défectueuse rendant impossible l'accession au logement ;</li><li>• en cas de panne de chauffage ou du système électrique, si la personne assurée est propriétaire de l'immeuble ou propriétaire par étage. Si la personne assurée est locataire, Vaudoise Assistance intervient également, à condition que la panne se produise à l'intérieur des locaux loués.</li></ul> <p>Sont considérés comme situation de nécessité, les événements à propos desquels une action immédiate s'impose pour éviter un dommage important.</p>
<b>G2 Prestations</b>	<b>1. Envoi de prestataires</b>  <b>2. Gardiennage</b>	<p>Vaudoise Assistance recherche et envoie le prestataire spécialisé (plombier, vitrier, électricien, chauffagiste, serrurier, etc.) qui pourrait intervenir le plus rapidement possible afin de prendre les mesures conservatoires et d'effectuer les réparations d'urgence nécessaires.</p> <p>Si, par la suite d'un événement assuré, le lieu du risque assuré doit faire l'objet d'une surveillance en vue d'éviter le vol des biens sur place, Vaudoise Assistance organise et prend en charge le gardiennage des locaux.</p>
<b>G3 Montant pris en charge</b>		<p>Vaudoise Assistance garantit des prestations à hauteur de CHF 2'000.- maximum par événement, incluant les frais de déplacement du prestataire, son temps de travail ainsi que le matériel fourni ou installé, qu'il soit provisoire et/ou définitif. L'éventuel gardiennage du lieu de risque est également compris.</p>
<b>G4 Prestations supplémentaires</b>	<b>1. Elimination de parasites, de nuisibles ou enlèvement de nid d'abeilles</b>  <b>2. Débouchage des canalisations</b>  <b>3. Panne d'électroménager</b>	<p>Vaudoise Assistance organise et prend en charge les frais pour l'élimination des parasites ou des nuisibles (punaises de lit, cafards et rongeurs) ainsi que l'enlèvement de nids d'abeilles, de guêpes ou de frelons, au lieu de risque assuré.</p> <p>La somme d'assurance est de CHF 1'000.- par événement. Seuls 2 événements sont couverts par année civile.</p> <p>Un délai de carence de 3 mois est applicable dès l'entrée en vigueur de ce module « Domicile ».</p> <p>En cas de canalisations obstruées au lieu de risque assuré, Vaudoise Assistance organise et prend en charge les frais de débouchage jusqu'à concurrence de CHF 1'000.- pour autant que seul un professionnel puisse remédier à ce problème.</p> <p>En cas de panne d'un appareil électroménager propriété de la personne assurée, Vaudoise Assistance organise le dépannage.</p> <p>Par électroménager il faut entendre exclusivement : cuisinière, four micro-ondes, four traditionnel, four à vapeur, cuisinière à gaz, hotte aspirante, plaque de cuisson (électrique classique - vitrocéramique - à induction), lave-linge, lave-vaisselle, sèche-linge, cave à vin, congélateur, réfrigérateur, climatiseur mobile et monobloc.</p>

Les frais suivants sont indemnisés :

- en cas de réparation de l'appareil, les frais effectifs ;
- en cas de remplacement de l'appareil, seuls les frais de déplacement du prestataire et son temps de travail.

La somme d'assurance est d'au maximum CHF 1'000.- par événement. Seuls 2 événements sont couverts par année civile.

Un délai de carence de 3 mois est applicable dès l'entrée en vigueur de ce module « Domicile ».

#### 4. Extension de garantie pour l'électroménager

Au terme de la garantie octroyée par le fabricant et pour autant que le dommage aurait été pris en charge par la garantie, les frais de remplacement ou de réparation de l'appareil électroménager sont pris en charge, mais au plus tard 3 ans à compter du jour où expire la garantie du fabricant.

Ces objets doivent avoir été achetés auprès d'un commerçant ayant son siège en Suisse ou dans l'UE/EEE.

La somme d'assurance maximale par événement est de CHF 5'000.-, mais au maximum le prix d'achat initial. Seuls 2 événements sont couverts par année civile.

#### Exclusions

- *Tous les événements résultant d'une utilisation non conforme aux instructions du fabricant ;*
- *Tous les événements résultant d'un entretien insuffisant, d'une oxydation ou d'une usure normale ;*
- *Tous les événements dus à des causes externes ;*
- *Tous les événements qui entraînent un rappel de l'objet par le fabricant ;*
- *Tous les dommages qui ne portent pas atteinte à la fonction de l'objet.*

#### 5. Aménagements spéciaux au domicile

Si la personne assurée devient invalide après la conclusion de ce module « Domicile », Vaudoise Assistance organise et prend en charge un conseil au lieu du risque assuré en vue d'une adaptation architecturale suite à cet événement.

La somme d'assurance est d'au maximum CHF 5'000.-. Cette prestation est donnée une seule et unique fois à la personne assurée.

Cette prestation est subsidiaire aux prestations sociales et/ou privées devant intervenir pour ces aménagements.

#### 6. Dépannage sur le lieu de vacances

Les événements mentionnés à l'art. G1 CGA sont également assurés dans le cadre d'une location d'un appartement en Suisse pendant les vacances de la personne assurée.

Les prestations accordées se limitent à l'envoi de prestataires mais au maximum à CHF 1'000.- par événement incluant exclusivement les frais de déplacement du prestataire et son temps de travail.

La couverture est accordée au lieu de risque mentionnée dans la police d'assurance.

*Sont exclus les sinistres répétitifs pour une même cause après une première intervention de Vaudoise Assistance.*

**G5 Validité territoriale**

**G6 Exclusions « Domicile »**

## H Informations de voyage

### H1 Informations de voyage

Avant ou pendant un voyage, Vaudoise Assistance fournit, par téléphone ou par email, à la personne assurée les informations sur les formalités d'entrée dans le pays de destination, les titres douaniers nécessaires (passeports, visas, ...), les vaccinations et les représentations diplomatiques.

# I Exclusions générales

## 11 Organismes de secours

Vaudoise Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

## 12 Exclusions

A moins que les CGA en disposent autrement, *sont exclus de la couverture* :

### 1. Absence d'accord

**les frais engagés sans l'accord de Vaudoise Assistance et/ou non expressément prévus par les présentes CGA ;**

### 2. Exclusions territoriales

- *Pays ou zones déconseillés par les services officiels suisses (Département fédéral des affaires étrangères [DFAE] ou Office fédéral de la santé publique [OFSP]) et/ou par l'Organisation Mondiale de la santé [OMS] au moment de la réservation ;*
- *Pays et territoires tels que Bélarus, Corée du Nord, Fédération de Russie, Iran, Région de Crimée, Région Populaire de Donetsk, Région Populaire de Kherson, Région Populaire de Louhansk, Région Populaire de Zaporijjia et Syrie. Cette liste n'est pas exhaustive et peut évoluer en vertu des résolutions des Nations Unies ou de sanctions économiques et commerciales, de lois ou dispositions de l'Union européenne, des États-Unis d'Amérique ou de la Confédération suisse. La liste à jour peut être obtenue auprès de Vaudoise Assistance ;*

### 3. Frais non justifiés

*les frais non justifiés par des documents originaux ;*

### 4. Survenance du sinistre

*les sinistres survenus en dehors des dates de validité du contrat ;*

### 5. Courses

*les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions motorisées (ou leurs essais), lorsque la personne assurée y participe en tant que concurrent ;*

### 6. Usage abusif

*les conséquences de l'usage abusif de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement et de l'usage abusif d'alcool ;*

### 7. Actes intentionnels

*les conséquences d'actes intentionnels ou frauduleux de la part de la personne assurée ou de tentative de suicide ;*

### 8. Bagages

*les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec la personne assurée ;*

### 9. Restaurant et téléphone

*les frais de restaurant (repas et boissons) et les frais de téléphone ;*

### 10. Troubles mentaux et du comportement

*les troubles mentaux et du comportement selon définition de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) en traitement (par exemple prise de médicament ou suivi régulier par un médecin) dans les 6 mois précédent le déplacement ;*

### 11. Dommages économiques consécutifs

*tout dommage économique consécutif à un événement assuré.*

## J Entrée en vigueur, durée et fin de l'assurance

<b>J1</b>	<b>Entrée en vigueur du contrat</b>		L'assurance prend effet à la date indiquée dans la police.
<b>J2</b>	<b>Durée du contrat</b>	<b>1. Principe</b>	Le contrat est conclu pour la durée convenue.
		<b>2. Renouvellement tacite</b>	A la fin de cette durée, le contrat se renouvelle tacitement d'année en année s'il n'est pas résilié par écrit ou par tout autre moyen d'en établir la preuve par un texte au moins trois mois avant chaque échéance.
		<b>3. Résiliation annuelle</b>	Le contrat peut être résilié par le preneur d'assurance, resp. par la Vaudoise, trois mois avant la fin de chaque période d'assurance.
<b>J3</b>	<b>Résiliation en cas de sinistre</b>	<b>1. Principe</b>	<p>Après chaque sinistre pour lequel une indemnité est due ou une prestation est fournie, le contrat peut être résilié par :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• le preneur d'assurance, au plus tard 14 jours après qu'il a eu connaissance du paiement de celle-ci;</li><li>• la Vaudoise, au plus tard lors du paiement de l'indemnité.</li></ul> <p>La résiliation peut être adressée à la Vaudoise, par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte.</p>
		<b>2. Expiration du contrat</b>	En cas de résiliation du contrat, les obligations de la Vaudoise cessent 14 jours après la notification de la résiliation à l'autre partie.

# K Prime

## K1 Échéance, paiement fractionné, demeure

### 1. Echéance

Sauf convention contraire, la prime est fixée par année d'assurance et payable d'avance, au plus tard à la date fixée dans la police.

### 2. Sommation

En cas de non-paiement, le preneur d'assurance sera sommé, par écrit et à ses frais, de verser le montant dans les 14 jours. La sommation rappellera les conséquences du retard.

Suspension de la couverture

Si cette sommation reste sans effet, les obligations de la Vaudoise sont suspendues dès l'expiration du délai de sommation et jusqu'au paiement complet des primes, droit de timbre fédéral et frais compris.

Annulation du contrat

La Vaudoise peut se départir du contrat si elle a renoncé à engager des poursuites à la suite des primes impayées qui ont été sommées.

### 3. Frais

Des frais de sommation et de réquisition de poursuite sont facturés à raison de CHF 50.-, resp. CHF 100.- au maximum.

## K2 Modification des primes, des franchises ou des couvertures

### 1. Principe

La Vaudoise peut demander l'adaptation des primes et/ou des conditions contractuelles pour la prochaine année d'assurance.

A cet effet, la Vaudoise doit communiquer au preneur d'assurance les nouvelles dispositions contractuelles, au plus tard 25 jours avant l'expiration de l'année d'assurance.

### 2. Droit de résiliation

Le preneur d'assurance est habilité à résilier le contrat pour la fin de l'année d'assurance en cours. Dans ce cas, le contrat cesse dans sa totalité à la fin de l'année d'assurance. Pour être valable, la lettre de résiliation doit parvenir à la Vaudoise au plus tard le dernier jour de l'année d'assurance.

La résiliation peut être adressée à la Vaudoise, par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte.

Exception

Si l'autorité fédérale ou une autorité cantonale, sur la base d'une couverture soumise à une disposition légale, édicte un changement de prime, de franchise, des limites d'indemnité ou de limite de couverture, la Vaudoise peut alors procéder à l'adaptation concernée du contrat. Il n'existe dans ce cas aucun droit de résiliation.

### 3. Acceptation tacite

Si le preneur d'assurance ne résilie pas le contrat, l'adaptation est considérée comme acceptée.

# L Sinistres

<b>L1 Horaire d'intervention</b>	<b>1. Annulation de voyage - Secours médical - Dépannage routier - Domicile</b>  <b>2. Aide numérique</b>	24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.  Le service est à disposition de 8h à 20h du lundi au dimanche.  <i>Aucun service n'est fourni à Nouvel An, Ascension, Fête nationale et Noël.</i>
<b>L2 Obligations en cas de sinistre</b>	<b>1. Règles à observer en cas de demande d'assistance ou de sinistre</b>  <b>2. Particularités pour le module « Annulation de voyage »</b>  <b>3. Documents à annexer à la déclaration de sinistre</b>	La personne assurée doit : <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>annoncer immédiatement le cas</b> :<ul style="list-style-type: none"><li>- en Suisse : 0800 811 911,</li><li>- depuis l'étranger : +41 21 618 88 88,</li><li>- par les canaux numériques proposés sur <a href="http://www.vaudoise.ch">www.vaudoise.ch</a>,</li><li>- par email : <a href="mailto:assistance@vaudoise.ch">assistance@vaudoise.ch</a> ;</li></ul></li><li>• <b>obtenir l'accord préalable de Vaudoise Assistance avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense</b> ;</li><li>• <b>se conformer aux solutions préconisées par Vaudoise Assistance</b> ;</li><li>• fournir à Vaudoise Assistance, Place de Milan, Case postale 120, CH - 1001 Lausanne, tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.</li></ul> <p>De plus, en cas de sinistre prévenir immédiatement l'organisme de voyage de l'impossibilité de voyager. Les personnes assurées doivent faire preuve de toute la diligence nécessaire afin de réduire le dommage.</p> <p>En cas d'annonce tardive, ne seront pris en charge que les frais d'annulation dus à la date de survenance de l'événement, la différence restant à la charge de la personne assurée, en application du barème d'annulation prévu dans les conditions de ventes de l'organisme de voyage.</p> <p>Avant toute interruption de voyage, la personne assurée doit prendre contact avec Vaudoise Assistance.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En cas de maladie ou accident, un certificat médical précisant la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident ;</li><li>• En cas de décès, un certificat de décès ;</li><li>• En cas de retard ou de panne du moyen de transport public pour se rendre au lieu de départ, l'attestation y relative de l'entreprise de transport ;</li><li>• L'original de la facture acquittée de l'organisme de voyage ou du loueur ;</li><li>• L'attestation de l'organisme de voyage ou du loueur de la somme restant à la charge de la personne assurée après annulation ;</li><li>• Les coordonnées bancaires ;</li><li>• Dans les autres cas, tous les justificatifs originaux.</li></ul>

	<p><b>4. Violation des obligations de la personne assurée</b></p>	<p>Si la personne assurée contrevient à ses obligations d'annonce ou de diligence, Vaudoise Assistance n'est pas tenue de l'indemniser.</p>
<p><b>L3 Avance de fonds</b></p>	<p>Dérogation</p>	<p>Si la personne assurée organise elle-même son dépannage routier ou son urgence à domicile, Vaudoise Assistance remboursera un forfait d'au maximum CHF 150.- par événement. La personne assurée devra fournir la facture du prestataire.</p> <p>Pour certaines couvertures, resp. prestations, Vaudoise Assistance peut faire l'avance de frais pour aider la personne assurée, resp. le preneur d'assurance.</p> <p>Sauf disposition contraire, la personne assurée, resp. le preneur d'assurance s'engage à rembourser l'avance faite par Vaudoise Assistance dans les 30 jours dès réception du décompte, resp. facture.</p> <p>En cas de non-paiement dans les délais, Vaudoise Assistance se réserve le droit de réclamer la somme due par la voie de poursuite.</p>
<p><b>L4 Subrogation</b></p>		<p>Vaudoise Assistance est subrogée, à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle, dans les droits et actions de la personne assurée, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.</p>
<p><b>L5 Cession</b></p>		<p>La personne assurée est tenue de céder à la Vaudoise les créances résultant des prestations fournies par Vaudoise Assistance, tels que titre de transport, de billets ou nuitées.</p>
<p><b>L6 Subsidiarité</b></p>		<p>Si, pour une même cause, une personne assurée a déjà fait appel à des prestations découlant d'un autre contrat d'assistance ou d'annulation de voyage, Vaudoise Assistance n'interviendra qu'à titre subsidiaire pour la partie de ses prestations qui excède celles de l'assistant ou de l'assureur appelé en premier lieu. Il en est de même avec une éventuelle assistance donnée par le constructeur pour le véhicule.</p>
<p><b>L7 Événements exceptionnels</b></p>	<p><b>1. Grève</b></p> <p><b>2. Événements particuliers</b></p>	<p>Le fait de grève ne constitue pas une raison de déclenchement des services de Vaudoise Assistance et ne peut donner lieu à une prise en charge.</p> <p>Vaudoise Assistance ne peut être tenue responsable des manquements à l'exécution des prestations dus à des événements tels que guerre civile ou étrangère ou cyberguerre, instabilité politique notoire, émeutes, actes de terrorisme, mouvements populaires, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, que celle-ci soit nominative ou générale, grèves, éruptions volcaniques, tremblements de terre, éboulements de rochers, glissements de terrain, avalanches, tempêtes, cyclones, inondations, hautes eaux, désintégration du noyau atomique, coupure d'électricité, pénurie de carburants, pannes ou indisponibilités informatiques ou téléphoniques causées par une attaque extérieure ou autres cas de force majeure, ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes.</p>

### **3. Exécution des prestations**

Vaudoise Assistance ne sera pas tenue responsable des manquements ou des retards à l'exécution des prestations en cas de délais et/ou d'impossibilité à obtenir les documents administratifs, tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc., nécessaires :

- au transport de la personne assurée à l'intérieur ou hors du pays où elle se trouve, ou à son entrée dans le pays préconisé par les médecins de Vaudoise Assistance pour y être hospitalisée ;
- au transport et/ou rapatriement du véhicule.

<b>M1</b>	<b>Communications</b>		Toutes les notifications et communications du preneur d'assurance doivent être adressées à l'agence de la Vaudoise mentionnée dans la police ou au siège à Lausanne.
<b>M2</b>	<b>Obligations de diligence</b>	<b>1. Principe</b>	Le preneur d'assurance est tenu d'observer la diligence qui s'impose.
		<b>2. Réduction de l'indemnité</b>	Si, à la suite d'une faute, il est contrevenu aux obligations de diligence, aux prescriptions en matière de sécurité ou à d'autres obligations, l'indemnité pourra être réduite dans la mesure où la réalisation ou l'étendue du dommage en aura été influencée.
<b>M3</b>	<b>Juridiction compétente</b>		Pour toute prétention découlant du contrat d'assurance, la Vaudoise peut être actionnée : <ul style="list-style-type: none"><li>• au domicile suisse du preneur d'assurance ou de l'ayant droit ;</li><li>• au siège de la Vaudoise à Lausanne.</li></ul>
<b>M4</b>	<b>Sanctions économiques, commerciales et financières</b>	<b>1. Principe</b>	La Vaudoise et Europ Assistance ne procéderont pas à des couvertures, paiements, services ou autres prestations si cela pouvait les exposer à des sanctions, interdictions ou restrictions en application des résolutions des Nations-Unies ou de sanctions économiques, lois ou règlements de l'Union Européenne, des Etats-Unis d'Amérique, du Royaume Uni, de la France ou de la Confédération suisse. En outre, aucun paiement ne sera effectué par la Vaudoise et Europ Assistance en dollar américain.  Plus d'information peut être obtenue en écrivant à <a href="mailto:assistance@vaudoise.ch">assistance@vaudoise.ch</a> .
		<b>2. Clause du Voyageur américain</b>	Vaudoise Assistance peut garantir sa couverture à la personne assurée ressortissant des États-Unis (US-Person), voyageant à Cuba et/ou au Venezuela, uniquement lorsque le voyage est conforme aux lois américaines.
<b>M5</b>	<b>Dispositions légales</b>		En complément des présentes dispositions, la Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) est applicable.

Siège social  
Place de Milan  
Case postale 120  
1001 Lausanne

T 021 618 80 80

[www.vaudoise.ch](http://www.vaudoise.ch)

