

Informations aux clients et Conditions générales

Assurance voyages de courte durée

Edition 11.2017

Informations aux clients et Conditions générales

Edition 11.2017

Ce que vous devriez savoir à propos de votre assurance voyages

Nous aimerions vous fournir des informations sur le contenu principal de notre offre d'assurance. Vous trouverez ci-après une présentation générale de notre produit d'assurance et les réponses à la plupart de vos questions. Ces informations contiennent certaines simplifications et ne remplacent pas la confirmation d'assurance ou les Conditions générales mentionnées dans le présent document.

1. Qui sommes-nous?

Les assureurs sont:

- Mobilière Suisse Société d'assurances SA, une entreprise du Groupe Mobilière; elle est adossée à une Coopérative et a son siège à 3001 Berne, Bundesgasse 35.
- Mobi24 Call-Service-Center SA, une société du Groupe Mobilière, qui a son siège à 3001 Berne, Bundesgasse 35.

2. Quelle est l'étendue de la couverture d'assurance?

Frais d'annulation

Si vous ou une personne assurée ne pouvez pas entreprendre un voyage ou devez interrompre celui-ci en raison d'une maladie grave, de troubles importants liés à la grossesse, de blessures graves ou de décès, l'assurance frais d'annulation prend en charge les frais d'annulation contractuels, jusqu'à concurrence de la somme d'assurance convenue.

3. Quelles sont les principales exclusions?

Ne sont pas assurés, par exemple, les événements

- qui étaient déjà survenus ou dont l'assuré pouvait prévoir la survenance lors de la conclusion du contrat;
- survenant lors de la participation à des courses, rallyes et compétitions similaires;
- survenant lors de l'exercice d'une activité téméraire au cours de laquelle l'assuré s'expose sciemment à un danger particulier;
- résultant du fait que le délai minimal d'enregistrement prescrit n'a pas été respecté et que, pour cette raison, le voyage ne peut pas être entrepris ou poursuivi.

4. Quelles prestations garantissons-nous en cas de sinistre?

Les prestations que la Mobilière doit fournir en cas de sinistre sont indiquées dans les Conditions générales ainsi que dans les lois applicables.

5. Quelles sont les primes dues?

La prime est payée à la conclusion du contrat pour toute la durée de ce dernier. Elle inclut le droit de timbre fédéral (5%).

6. Quels sont vos principaux devoirs?

L'assuré ou l'ayant droit est tenu de fournir spontanément tous les renseignements et documents nécessaires pour l'appréciation du cas, tels que certificats médicaux, diagnostics inclus, attestations officielles de décès, rapports de police, factures originales, etc. En cas de maladie ou d'accident, les médecins traitants doivent être libérés du secret professionnel.

7. Quelle est la durée du contrat d'assurance?

L'assurance frais d'annulation prend effet le jour où l'arrangement aura été définitivement conclu et se termine le dernier jour de l'arrangement.

8. Quelles sont les dispositions applicables en matière de protection des données?

En ce qui concerne le traitement des données personnelles, la Mobilière applique les dispositions du droit suisse en matière de protection des données. La Mobilière traite les données collectées lors de l'exécution de contrats d'assurance ou du règlement des sinistres et les utilise, entre autres, pour le calcul des primes, l'examen du risque, le règlement de cas d'assurance ainsi qu'à des fins de marketing (p. ex. études de marché, établissement de profils de clients) au sein du Groupe Mobilière et de suivi et de documentation de relations clients existantes et futures. Les communications téléphoniques avec notre Call-Service-Center peuvent être enregistrées, à des fins d'assurance qualité et de formation. Ces données peuvent être conservées tant sur support papier que sous forme électronique. Les données devenues inutiles sont supprimées, pour autant que la loi autorise leur suppression.

Si l'exécution du contrat ou le traitement de sinistres l'exige, la Mobilière est en droit de transmettre des données à des tiers parties prenantes à l'assurance en Suisse et à l'étranger, en particulier à des coassureurs ou réassureurs ainsi qu'à des sociétés du Groupe Mobilière.

La Mobilière est en droit de transmettre des informations à un coassureur ou à un nouvel assureur éventuel et de requérir auprès de l'assureur précédent ou de tiers tout renseignement pertinent sur la sinistralité, plus particulièrement sur l'examen du risque et la détermination des primes. Cette disposition s'applique également même si le contrat n'est pas conclu.

Dispositions communes

A Bases juridiques

Les bases juridiques sont les conventions passées selon votre police d'assurance, la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA), le code civil suisse (CC) et le code des obligations (CO). Pour les risques assurés dans la Principauté de Liechtenstein, la base légale est la législation sur le contrat d'assurance en vigueur dans ce pays. Les normes impératives de cette législation priment les dispositions contraires des Conditions générales.

B Commencement et durée du contrat

L'assurance frais d'annulation prend effet le jour où l'arrangement aura été définitivement conclu et se termine le dernier jour de l'arrangement.

C Obligation d'annoncer et autres obligations

1 Annonce en cas de sinistre

- 1 En cas de sinistre, vous, ou les assurés devez immédiatement informer
 - a En cas d'urgences: Mobi24 Call-Service-Center SA
Téléphone 00 800 16 16 16 ou 0844 84 84 84
 - b Les événements dommageables ne nécessitant pas l'intervention de Mobi24 Call-Service-Center SA doivent être annoncés au bureau d'émission de la confirmation ou à la Mobilière Suisse Société d'assurances SA, Bundesgasse 35, 3001 Berne.
- 2 Vous nous autorisez à recueillir toutes les informations utiles aux fins de l'évaluation du dommage et avez l'obligation de nous fournir tous les renseignements nécessaires justifiant votre droit à une indemnité.

2 Obligation de restreindre le dommage

En cas de sinistre, vous avez l'obligation de faire tout le possible pour restreindre le dommage.

En cas d'inobservation fautive de l'obligation d'aviser ou d'autres obligations, la Mobilière peut réduire les prestations ou les refuser.

Cette sanction n'est toutefois pas encourue s'il résulte des circonstances que le non-respect des obligations n'est pas fautif ou que l'exécution des obligations n'eût pas empêché le dommage de survenir.

D Indemnisation

1 Échéance de l'indemnité

L'indemnité est exigible quatre semaines après que nous avons reçu tous les documents nous permettant de fixer le montant du dommage et de calculer l'étendue de nos prestations.

L'obligation de paiement est différée aussi longtemps que l'indemnité ne peut pas être fixée ou payée par la faute du preneur d'assurance ou de l'ayant droit.

En particulier, l'indemnité n'est pas exigible aussi longtemps:

- 1 qu'il y a doute sur la qualité de l'ayant droit pour recevoir le paiement;
- 2 que le preneur d'assurance ou l'ayant droit fait l'objet d'une enquête de police ou d'une instruction pénale en raison du sinistre, et que la procédure n'est pas terminée.

2 Réduction de l'indemnité

En cas d'inobservation fautive de prescriptions ou d'obligations légales ou contractuelles, nous pouvons réduire l'indemnité dans la mesure où cela a eu une influence sur la survenance et l'étendue du sinistre.

Il en va de même si les mesures commandées par les circonstances pour protéger les choses assurées n'ont pas été prises.

Cette sanction ne s'applique pas s'il résulte des circonstances que les manquements ci-dessus ne sont pas fautifs.

3 Prétentions envers des tiers

1 Lorsque nous, ou Mobi 24, avons versé, en vertu du présent contrat, des prestations pour lesquelles des prétentions peuvent également être formulées à l'égard de tiers, les personnes assurées doivent céder ces prétentions à l'un des prestataires ci-dessus jusqu'à concurrence des prestations versées.

2 Lorsqu'une personne assurée a droit à une indemnisation au titre d'un autre contrat d'assurance, la couverture est limitée à la partie de nos prestations qui dépasse celle de l'autre contrat d'assurance.

3 Si plusieurs assurances ont été souscrites auprès de compagnies d'assurance concessionnées, les frais sont remboursés une seule fois en tout.

4 Prescription et péremption

1 Les créances découlant du présent contrat d'assurance se prescrivent par 2 ans à dater du moment où s'est produit le fait ayant donné naissance à l'obligation de prestations.

2 Les prétentions en indemnisation rejetées et qui ne sont pas exercées en justice dans les 2 ans suivant le sinistre sont périmées.

E Evaluation du dommage

1 L'assuré ou l'ayant droit est tenu de fournir spontanément tous les renseignements et documents nécessaires pour l'appréciation du cas, tels que certificats médicaux, diagnostics inclus, attestations officielles de décès, rapports de police, factures originales, etc. En cas de maladie ou d'accident, les médecins traitants doivent être libérés du secret professionnel.

2 Les maladies et les blessures graves, ainsi que les troubles importants liés à une grossesse, doivent être attestés par un certificat médical.

3 Les maladies physiques graves et les blessures graves de l'animal de compagnie, de même qu'une évolution défavorable non prévisible du processus de guérison doivent être attestées par un certificat d'un médecin vétérinaire. En cas de sinistre dû à l'évolution défavorable non prévisible du processus de guérison, nous allouons les prestations garanties par cette assurance.

4 Les maladies psychiques doivent être attestées par le certificat médical d'un psychiatre.

F Personnes assurées

Sont assurées toutes les personnes qui ont souscrit une assurance frais d'annulation lors de la réservation de l'arrangement et ont payé la prime afférente. Une confirmation d'assurance est délivrée au preneur d'assurance lors de la souscription.

G Validité territoriale

La **couverture frais d'annulation** est valable pour tout voyage partout dans le monde.

Les déplacements vers le lieu de travail ne sont pas considérés comme voyages.

H Définitions

- 1 Voyage
Est considéré comme voyage, indépendamment du but, tout déplacement de la personne assurée en dehors du lieu de domicile et des communes limitrophes.
- 2 Accompagnateur ayant effectué la réservation simultanément
Plusieurs personnes ont réservé un voyage commun ou entamé un voyage commun.
- 3 Personne très proche
 - Membre de la famille, concubin ainsi que les enfants ou parents du concubin;
 - ami(s) intime(s) avec le(s)quel(s) la personne assurée entretient des liens étroits.
- 4 Événements naturels
Hautes eaux, inondation, tempête (vent d'au moins 75 km/h), grêle, avalanche, pression de la neige, éboulement de rochers, chute de pierres, glissement de terrain.
- 5 Sport professionnel
Un sport est considéré comme professionnel lorsque celui qui le pratique a pour but d'en retirer un gain. Est considéré comme professionnel en ce sens tout sportif qui perçoit une rémunération allant au-delà du remboursement des frais.
- 6 Transports publics
Moyen de transport destiné et accessible au public, circulant selon un horaire établi et pour l'utilisation duquel un titre de transport est nécessaire.
- 7 Animaux de compagnie
Seuls les chiens et les chats sont considérés comme animaux de compagnie.

I Restrictions générales

- a En cas de réquisition par les autorités civiles ou militaires, d'événements de guerre, de violations de neutralité, de révolution, de rébellion et de mesures prises pour y remédier, ainsi que lors de modifications de la structure du noyau de l'atome, nous servons des prestations uniquement si la personne assurée prouve qu'il n'y a aucun lien entre ces événements et le sinistre. Lorsque la personne assurée est surprise par l'un de ces événements hors de la Suisse ou de la Principauté de Liechtenstein, nous cessons d'allouer nos prestations 14 jours après, à compter de la première survenance de l'événement.
- b En cas de troubles en tous genres (actes de violence dirigés contre des personnes ou des choses et perpétrés lors d'attroupements, de désordres, ou de mouvements de rue, etc.) et du fait des mesures prises pour y remédier, nous ne fournissons des prestations que si la personne assurée démontre de manière probante qu'elle a pris toutes les dispositions que l'on pouvait raisonnablement attendre d'elle pour éviter le sinistre.

K Exclusions générales

Ne sont pas assurés les événements survenant

- a lors de la participation à des courses, rallyes et compétitions similaires. En outre, d'une manière générale, les courses sur des circuits, autodromes et autres aires de circulation utilisées à des fins similaires sont exclues de la couverture d'assurance. Cette réglementation s'applique en Suisse et à l'étranger;
- b lors de la participation à des compétitions ou des entraînements de sport professionnel et, d'une manière générale, lors de la pratique de sports impliquant un contact physique constant avec l'adversaire ou dont le but est de blesser celui-ci (p. ex. boxe, lutte, kickboxing, etc.);

- c du fait de la perpétration intentionnelle ou de tentative de crimes ou de délits, ainsi que du fait de la participation à des bagarres;
- d en relation avec un état d'ébriété avancé (à partir d'un taux d'alcoolémie de 2,0‰), la consommation de drogues en tout genre ou l'abus de médicaments;
- e les événements qui étaient déjà survenus ou dont l'assuré pouvait prévoir la survenance lors de la conclusion du contrat ou de la réservation du voyage;
- f lors de l'exercice d'une activité au cours de laquelle l'assuré s'expose sciemment à un danger particulièrement important (activité téméraire);
- g en relation avec un enlèvement.

L Sanctions économiques, commerciales ou financière

Malgré les dispositions contraires qui y sont stipulées, le présent contrat n'est garant d'aucune couverture d'assurance ni de la fourniture d'autres prestations de l'assureur si et aussi longtemps que des sanctions légales économiques, commerciales ou financières s'y opposent.

M For

En cas de différend en lien avec les prétentions aux prestations de la présente assurance, vous pouvez actionner la Mobilière aux fors suivants:

- 1 à votre domicile en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein, ou
- 2 au siège de la Mobilière à Berne.

Frais d'annulation

1 Risques assurés

- 1 La personne assurée ou un accompagnateur ayant réservé simultanément l'arrangement
 - 1.1 tombe gravement malade, souffre de troubles importants liés à une grossesse, est gravement blessé-e dans un accident ou décède;
 - 1.2 ne peut pas débiter le voyage ou doit rentrer parce qu'une personne très proche ou la personne qui le/la remplace à son travail tombe gravement malade, souffre de troubles importants liés à une grossesse, est gravement blessé-e dans un accident ou décède, ou parce que l'inventaire du ménage ou le bâtiment de la personne assurée ou d'un accompagnateur ayant réservé simultanément l'arrangement a subi d'importants dommages. La présence de la personne assurée – ou d'un accompagnateur ayant réservé simultanément l'arrangement – à son domicile ou au lieu de travail est, de ce fait, indispensable;
 - 1.3 est empêché-e de faire son voyage parce que le moyen de transport public fait défaut, y compris par suite de grounding ou de faillite de la compagnie aérienne. Les retards et les détours ne sont pas considérés comme une défaillance;
 - 1.4 est empêché-e d'effectuer le voyage en raison d'une grève ou de troubles en tous genres (actes de violence dirigés contre des personnes ou des choses et perpétrés par exemple lors d'attroupements, de désordres, ou de mouvements de rue, etc.) en dehors de la Suisse ou de la Principauté de Liechtenstein, ou d'une quarantaine, d'une épidémie, d'un tremblement de terre, d'éruptions volcaniques ou d'événements naturels, si la vie de la personne assurée est en danger ou si les autorités suisses (Département fédéral des affaires étrangères/DFAE ou Office fédéral de la santé/OFS) déconseillent d'effectuer le voyage;

- 1.5 ne peut pas débiter le voyage parce qu'elle ou il prend un nouvel emploi ou que son employeur a résilié son contrat de travail. Le changement de situation professionnelle doit survenir de manière subite et inattendue, et la personne assurée ne doit pas en avoir eu connaissance au moment de la réservation du voyage (une promotion n'est pas assimilée à la prise d'un nouvel emploi);
- 1.6 ne peut pas débiter le voyage en raison du vol de son passeport ou de sa carte d'identité.
- 2 La personne assurée ne peut pas effectuer le voyage, doit le différer, le prolonger ou l'interrompre prématurément, parce que son animal de compagnie (chien ou chat) ou celui d'une personne vivant dans son ménage est atteint d'une maladie grave, a été gravement blessé ou est mort accidentellement et que l'événement nécessite impérativement la présence de la personne assurée à son domicile.

2 Prestations assurées

Les prestations assurées sont allouées dans les limites du montant de l'arrangement. Les prestations suivantes sont fournies par événement assuré.

- 1 Avant le début du voyage
Les frais d'annulation effectivement dus en vertu du contrat, dans la mesure où l'organisateur ne répond pas de l'annulation du voyage conformément à la loi sur les voyages à forfait.
- 2 En cas de départ retardé
2.1 Remboursement des frais correspondant à la partie non utilisée du séjour jusqu'au jour du départ ou paiement des frais d'annulation effectivement dus en vertu du contrat;
2.2 les frais supplémentaires de voyage occasionnés par le départ différé.
- 3 En cas d'interruption du voyage
Remboursement des frais correspondant à la partie non utilisée du séjour ou paiement des frais d'annulation effectivement dus en vertu du contrat.
- 4 En cas d'interruption prématurée du voyage
Remboursement des prestations correspondant à la partie non utilisée du séjour.
- 5 Les frais de dossier perçus par les organisateurs ou les agences de voyages conformément aux pratiques usuelles de la branche en cas d'annulation sont remboursés.
- 6 Les billets pour des manifestations (concerts, spectacles théâtraux, événements sportifs, etc.) sont également remboursés. Si ces billets ne font pas partie de l'arrangement de voyage, les frais (prix du billet seul, sans les frais de dossier, d'assurance et d'envoi) sont remboursés à hauteur de CHF 500 maximum par personne et par manifestation.

Restrictions

- a Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique et que, au moment de la conclusion de l'assurance, son état de santé ne semblait pas être de nature à remettre en cause le voyage, nous payons les frais assurés lorsque le voyage doit être annulé en raison d'une aggravation aiguë et inattendue de la maladie. Cette même disposition s'applique en cas de décès inattendu de la personne assurée des suites d'une maladie chronique.
- b En cas de troubles psychiques, nous n'allouons des prestations que sur présentation d'un certificat médical d'un psychiatre attestant qu'il s'agit de troubles graves et en indiquant la nature.
- c En cas d'événement déclenché par l'animal de compagnie assuré, les prestations sont limitées à CHF 5000 par événement.

Ne sont pas assurés:

- a Les dommages résultant du fait que le délai minimal d'enregistrement prescrit n'a pas été respecté et que, pour cette raison, le voyage ne peut pas être entrepris ou poursuivi;
- b les prétentions en dommages-intérêts en cas d'annulation du voyage élevées par le voyageur à l'encontre de la personne assurée, dans la mesure où
- l'organisateur est soumis à la loi sur les voyages à forfait et
 - qu'il annule le voyage (même si l'annulation résulte d'une décision administrative) et que
 - la personne assurée n'a pas encore commencé le voyage;
- c les taxes d'aéroport et frais similaires qu'une autre instance a l'obligation de rembourser;
- d les frais de formation (première ou deuxième formation de base, cours de perfectionnement ou de remise à niveau) et de reconversion professionnelle;
- e les conséquences de dommages survenus lors de voyages pendant lesquels a lieu une intervention médicale ou de chirurgie plastique planifiée à l'avance et à laquelle l'interruption ou l'annulation du voyage est imputable;
- f les événements suivants, déclenchés par un animal de compagnie:
- Les chiens et les chats détenus dans le cadre d'une activité professionnelle;
 - les séquelles et douleurs qui étaient déjà connues lors de la prise d'effet du contrat ou de la réservation du voyage;
 - les événements survenant lors de la participation à des concours, des courses ou pendant la chasse;
 - les vaccins et leurs suites ainsi que les suites d'interventions chirurgicales.

