

ASSISTANCE MEDICAL

Conditions générales

Les présentes conditions générales déterminent les prestations d'assistance garanties et fournies par EUROP ASSISTANCE (Suisse) SA et assurées par la VAUDOISE GÉNÉRALE, Compagnie d'Assurances SA.

Les prestations d'Europ Assistance sont fournies sous le nom de VAUDOISE ASSISTANCE.

Règles à observer en cas de demande d'assistance

Afin de permettre à VAUDOISE ASSISTANCE en partenariat avec EUROP ASSISTANCE d'intervenir 24 heures sur 24, il faut :

- **annoncer le cas sans attendre:**
 - depuis la Suisse : 0800 811 911
 - depuis l'étranger : +41 21 618 88 88
 - par télécopie : +41 21 618 85 16
 - par email : assistance@vaudoise.ch
- **obtenir l'accord préalable** de VAUDOISE ASSISTANCE avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- **se conformer aux solutions préconisées** par VAUDOISE ASSISTANCE,
- **fournir** à VAUDOISE ASSISTANCE, Place de Milan, CH - 1001 Lausanne, **tous les justificatifs originaux** des dépenses dont le remboursement est demandé.

Article A: Définitions

A.1. Validité		<p>La garantie du volet VAUDOISE ASSISTANCE "MEDICAL" est liée à la validité (contrat en vigueur et prime payée) du contrat d'assurance générateur du droit à ce volet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - à savoir, un contrat parmi les branches Vie individuelle, Accident individuel ou Assurance des occupants. <p>L'annulation du contrat générateur du droit à l'assistance entraîne l'extinction automatique de ce droit.</p>
A.2. Assurés		<ul style="list-style-type: none"> - Le preneur d'assurance VAUDOISE ASSURANCES désigné dans le contrat générateur du droit à l'assistance - son conjoint ou partenaire vivant au même domicile civil - ses enfants et ceux de son partenaire vivant à son domicile, âgés de moins de 25 ans et à charge selon le droit fiscal fédéral. La couverture d'assurance prend fin automatiquement le 31 décembre de l'année au cours de laquelle l'enfant a atteint 25 ans révolus. <p>Les assurés doivent obligatoirement avoir leur domicile, à savoir leur résidence principale et habituelle, en Suisse.</p>
A.3. Montant assuré		<p>Les montants assurés s'entendent toutes taxes comprises (TTC).</p>
A.4. Domage corporel accidentel		<p>Par dommage corporel accidentel, il faut entendre toute atteinte dommageable, soudaine et involontaire, portée au corps humain par une cause extérieure extraordinaire.</p>
A.5. Suisse		<p>Par SUISSE, il faut entendre le territoire suisse y compris les enclaves de Busingen et Campione ainsi que le Liechtenstein.</p>
A.6. Domicile		<p>Par domicile, il faut entendre le lieu de résidence principale et habituelle de l'assuré situé en Suisse.</p>
A.7. Etendue territoriale		<p>Les prestations d'assistance sont rendues:</p> <p>en Suisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dès 20 kilomètres (vol d'oiseau) à partir du domicile <p>à l'étranger, lors de déplacements jusqu'à 90 jours consécutifs:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dans le monde entier.

Article B: Assistance "MEDICAL"

<p>B.1. En cas de maladie ou de dommage corporel accidentel</p>	<p>B.1.1. Transport / rapatriement</p>	<p>Un assuré est malade ou blessé 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 l'assuré.</p> <p>Dès que l'état de l'assuré le permet, et sur décision des médecins, VAUDOISE ASSISTANCE déclenche, organise et prend en charge en fonction des seules exigences médicales, soit le retour de l'assuré au domicile, 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.</p> <p>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 du dommage corporel accidentel.</p> <p>Dans ce cas, dès que les médecins de VAUDOISE ASSISTANCE jugeront que l'état de l'assuré 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 classe économique pour rentrer à son domicile.</p> <p>Le service médical de VAUDOISE ASSISTANCE pourra réserver une place dans le service où l'hospitalisation aura été prévue.</p> <p>Ce transport ne peut être organisé qu'avec l'accord préalable des médecins de VAUDOISE ASSISTANCE, après avis du médecin local.</p> <p>Seul l'intérêt médical de l'assuré et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.</p>
	<p>B.1.2. Retour d'un accompagnant</p>	<p>L'assuré malade ou blessé est transporté dans les conditions définies à l'article B.1.1. Transport/rapatriement.</p> <p>VAUDOISE ASSISTANCE organise et prend en charge le transport d'une personne assurée qui voyageait avec lui afin, si possible, de l'accompagner lors de son retour.</p> <p>Ce transport se fera avec l'assuré malade ou blessé 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.</p> <p>Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation "Présence en cas d'hospitalisation supérieure à 7 jours" (article B.1.4.).</p>

<p>B.1.3. Présence immédiate au chevet de l'assuré en cas d'hospitalisation</p>	<p>En cas d'hospitalisation imprévue de l'assuré, à la suite d'une maladie ou d'un dommage corporel accidentel survenu lors d'un déplacement, VAUDOISE ASSISTANCE prend en charge les frais d'hôtel imprévus d'une personne assurée qui voyageait avec lui se trouvant sur place, à concurrence de CHF 150.– par nuit pendant 7 jours maximum.</p> <p>Les frais de restauration (repas et boissons) ainsi que les frais de téléphone ne sont pas pris en charge.</p> <p>Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation "Présence en cas d'hospitalisation supérieure à 7 jours" (article B.1.4.).</p>
<p>B.1.4. Présence en cas d'hospitalisation supérieure à 7 jours</p>	<p>L'assuré, qui voyage seul, est hospitalisé sur place, à la suite d'une maladie ou d'un dommage corporel accidentel survenu lors d'un déplacement et les médecins de VAUDOISE ASSISTANCE ne préconisent pas un transport avant 7 jours: VAUDOISE ASSISTANCE organise et prend en charge le voyage aller et retour par train 1ère classe ou par avion en classe économique d'une personne choisie par l'assuré depuis la Suisse afin qu'elle se rende à son chevet. Le choix du moyen de transport appartient à VAUDOISE ASSISTANCE.</p> <p>VAUDOISE ASSISTANCE prend également en charge les frais d'hôtel de cette personne (chambre et petit déjeuner) pendant 7 nuits maximum, à concurrence de CHF 150.- par nuit.</p> <p>Les frais de restauration (repas et boissons) ainsi que les frais de téléphone ne sont pas pris en charge.</p> <p>Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations "Retour d'un accompagnant" et "Présence immédiate au chevet de l'assuré en cas d'hospitalisation"(articles B.1.2. et B.1.3.).</p>
<p>B.1.5. Retour des animaux</p>	<p>Lorsque l'assuré 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 lui, si personne ne peut s'en occuper sur place.</p>
<p>B.1.6. Chauffeur de remplacement</p>	<p>Si un assuré est malade ou blessé lors d'un déplacement en Suisse ou à l'étranger, et qu'il ne peut plus conduire le véhicule assuré, ou en cas de décès, si aucun des passagers ne peut le 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.</p> <p>Les frais de carburant, de péage et de vignette autoroutière, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restent à la charge de ces derniers.</p> <p>Si le véhicule assuré n'est pas conforme aux normes de sécurité définies par les autorités compétentes suisses, VAUDOISE ASSISTANCE se réserve le droit de ne pas envoyer de chauffeur.</p> <p>Dans ce cas, et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, VAUDOISE ASSISTANCE fournit et prend en charge un billet de train en 1^{ère} classe ou un billet d'avion en classe économique pour aller rechercher le véhicule.</p>

B.1.7. Prolongation de séjour du patient	Si l'état de l'assuré 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, à concurrence de CHF 150.- par nuit pendant 7 jours maximum.
B.1.8. Accompagne- ment des enfants	<p>Si l'assuré est malade ou blessé, 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 lui:</p> <p>VAUDOISE ASSISTANCE organise et prend en charge le voyage aller et retour par train en 1ère 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 l'assuré ou d'une hôtesse afin de ramener les enfants à leur domicile en Suisse par train en 1ère classe ou, si le voyage en train dure plus de 7 heures, par avion en classe économique. Le choix du moyen de transport appartient à VAUDOISE ASSISTANCE.</p> <p>Les billets des enfants sont pris en charge par VAUDOISE ASSISTANCE.</p>
B.1.9. Avance sur frais d'hospita- lisation à l'étranger	<p>Un assuré est malade ou blessé lors d'un déplacement à l'étranger: tant qu'il s'y trouve hospitalisé, VAUDOISE ASSISTANCE peut faire l'avance des frais d'hospitalisation à concurrence de CHF 5'000.- par assuré et par événement, sous réserve des conditions cumulatives suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none">- pour des soins prescrits en accord avec les médecins de VAUDOISE ASSISTANCE- tant que l'assuré a été jugé intransportable par décision des médecins de VAUDOISE ASSISTANCE. <p>Aucune avance ne sera accordée à dater du jour où VAUDOISE ASSISTANCE sera en mesure d'effectuer le transport.</p> <p>L'assuré s'engage à rembourser VAUDOISE ASSISTANCE de cette avance 30 jours après réception de la facture.</p>
B.1.10. Recherche d'équivalence et envoi de médicaments	<p>L'assuré en déplacement à l'étranger n'a plus avec lui les doses nécessaires de médicaments 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. A défaut, VAUDOISE ASSISTANCE recherche le médicament en Suisse et le fait parvenir à l'assuré par les moyens les plus rapides possibles.</p> <p>Les frais de recherches et d'expédition sont pris en charge par VAUDOISE ASSISTANCE. Les frais avancés par VAUDOISE ASSISTANCE pour l'achat de médicaments devront lui être remboursés dans les 30 jours suivant le retour de l'assuré en Suisse.</p>

	<p>B.1.11. Frais de recherches et de secours</p>	<p>VAUDOISE Assistance prend en charge les frais de recherches, de secours et de sauvetage engagés, à concurrence de CHF 10'000.- par assuré, pour autant qu'ils soient la conséquence d'une maladie inopinée ou d'un dommage corporel accidentel.</p> <p>Seuls les frais facturés par une société agréée pour ces activités peuvent être remboursés.</p>
<p>B.2. En cas de décès d'un assuré</p>	<p>B.2.1. Transport de corps</p>	<p>Un assuré décède au cours d'un déplacement en Suisse ou à l'étranger: VAUDOISE ASSISTANCE organise et prend en charge le transport du défunt 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 jusqu'à concurrence de CHF 800.-.</p> <p>Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.</p> <p>En cas de décès d'un assuré, l'article B.1.6. est applicable.</p>
<p>B.3. En cas de décès ou d'hospitalisation imprévue d'un membre de la famille</p>	<p>B.3.1. Retour anticipé</p>	<p>L'assuré est en déplacement, en Suisse ou à l'étranger, et apprend l'hospitalisation imprévue ou le décès en Suisse d'un membre de sa famille, appartenant à la liste suivante: conjoint, concubin, enfant, père, mère, frère, sœur, grands-parents, petits-enfants.</p> <p>Afin que l'assuré se rende au chevet de la personne hospitalisée ou qu'il assiste aux obsèques en Suisse, VAUDOISE ASSISTANCE organise</p> <ul style="list-style-type: none"> - soit son voyage aller et retour, et prend en charge le billet de train en 1ère classe ou, si le voyage en train dure plus de 7 heures, d'avion en classe économique - soit son voyage aller simple et celui d'une personne assurée de son choix se déplaçant avec lui, et prend en charge le billet de train en 1ère classe ou, si le voyage en train dure plus de 7 heures, d'avion en classe économique. <p>Le choix du moyen de transport appartient à VAUDOISE ASSISTANCE.</p> <p>A défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation ou certificat de décès, justificatif du lien de parenté) dans un délai de 30 jours, VAUDOISE ASSISTANCE se réserve le droit de facturer à l'assuré l'intégralité de la prestation.</p>

B.4. En cas de poursuites judiciaires à l'étranger consécutives à un accident de la circulation	B.4.1. Avance de la caution pénale et prise en charge des honoraires d'avocat	<p>L'assuré est en déplacement à l'étranger et fait l'objet de poursuites judiciaires consécutives à un accident de la circulation à l'exclusion de toute autre cause:</p> <p>VAUDOISE ASSISTANCE fait l'avance de la caution pénale jusqu'à un maximum de CHF 10'000.- par assuré, et prend en charge les honoraires d'avocat jusqu'à concurrence de CHF 1'000.- par assuré.</p> <p>L'assuré 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.</p>
--	---	---

Article C: Informations voyage

C.1. Informations voyage	Avant un départ en voyage, VAUDOISE ASSISTANCE fournit aux assurés les informations sur les formalités d'entrées dans le pays de destination, les titres douaniers nécessaires (passeports, visas...), les vaccinations, les représentations diplomatiques.
---	---

Article D: Dispositions générales

D.1. Titres de transport	Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du contrat, l'assuré s'engage à réserver à VAUDOISE ASSISTANCE le droit d'utiliser le titre de transport qu'il détient. Il s'engage, de même, à rembourser à VAUDOISE ASSISTANCE les montants dont il obtiendra le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre de transport.
---	---

D.2. Exclusions	<p>VAUDOISE ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.</p> <p>Sont exclus de la couverture accordée par les présentes conditions générales :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les maladies ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant nécessité une hospitalisation avant le déplacement et comportant un risque d'aggravation brutale - les frais engagés sans l'accord de VAUDOISE ASSISTANCE et/ou non expressément prévus par les présentes conditions générales - les frais non justifiés par des documents originaux - les sinistres survenus dans les pays non prévus par les conditions générales ou en dehors des dates de validité du contrat - les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions motorisées (ou leurs essais), lorsque l'assuré y participe en tant que concurrent - les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement - l'organisation et la prise en charge du transport visé à l'article B.1.1. (Transport/rapatriement) pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'assuré de poursuivre son déplacement ou son séjour - les conséquences de l'usage abusif de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, de l'usage abusif d'alcool - les conséquences d'actes intentionnels ou frauduleux de la part de l'assuré ou de tentative de suicide
----------------------------------	---

		<ul style="list-style-type: none"> - les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse - 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^{ème} semaine - la prise en charge des frais médicaux et d'hospitalisation, ainsi que les franchises et participations éventuelles portées en compte par la caisse-maladie - 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 l'assuré - les frais de restaurant (repas et boissons) et les frais de téléphone.
D.3. Circonstances exceptionnelles		<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 pour responsable des manquements à l'exécution des prestations dus à des événements tels que: guerre civile ou étrangère, instabilité politique notoire, émeutes, actes de terrorisme, mouvements populaires, repréailles, 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 ou autres cas de force majeure, ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes.</p> <p>VAUDOISE ASSISTANCE ne sera pas tenue pour responsable des manquements 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 l'assuré à l'intérieur ou hors du pays où il se trouve, ou à son entrée dans le pays préconisé par les médecins de VAUDOISE ASSISTANCE pour y être hospitalisé, ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes.</p>
D.4. Subrogation		VAUDOISE ASSISTANCE est subrogée, à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle, dans les droits et actions de l'assuré contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.
D.5. Double assurance		Si pour une même cause un assuré a déjà fait appel à des prestations découlant d'un autre contrat d'assistance, VAUDOISE ASSISTANCE n'interviendra qu'à titre subsidiaire pour la partie de ses prestations qui excède celles de l'assisteur appelé en premier lieu.
D.6. Prescription		Toute action dérivant de ces conditions générales est prescrite dans un délai de 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.
D.7. Tribunal compétent		L'assuré ou son ayant droit peut intenter une action contre la VAUDOISE GÉNÉRALE à Lausanne ou à son domicile en Suisse.
D.8. Bases légales complémentaires		Les dispositions de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) sont au surplus applicables.