



**Conditions générales**  
Edition du 01.01.2018

Assistance « Home »



# Contenu

<b>Introduction</b>	<b>4</b>
Introduction.....	4
Règles à observer en cas de demande d'assistance.....	4
Horaires d'intervention.....	4
<b>A Définitions</b>	<b>5</b>
A1 Validité.....	5
A2 Personne assurée.....	5
A3 Montants assurés.....	5
A4 Suisse.....	5
A5 Domicile.....	5
A6 Étendue territoriale.....	5
A7 Hardware.....	5
A8 Software.....	5
A9 Cybersécurité.....	5
<b>B Assistance « Home »</b>	<b>6</b>
B1 Événements assurés.....	6
B2 Prestations.....	6
B3 Frais pris en charge.....	6
B4 Prestations complémentaires.....	6
<b>C Informations de voyage</b>	<b>7</b>
C1 Informations de voyage.....	7
<b>D Assistance informatique</b>	<b>8</b>
D1 Cadre général.....	8
D2 Prestations assurées.....	8
D3 Confidentialité.....	8
D4 Responsabilités et obligations des parties.....	9
D5 Exclusions.....	9
<b>E Dispositions générales</b>	<b>10</b>
E1 Exclusions.....	10
E2 Circonstances exceptionnelles.....	10
E3 Subrogation.....	10
E4 Double assurance.....	10
E5 Prescription.....	10
E6 For.....	10
E7 Bases légales complémentaires.....	10

# Introduction

## Introduction

Les présentes conditions générales d'assurances (CGA) déterminent les prestations d'assistance garanties et fournies par Europ Assistance (Suisse) SA, respectivement ses prestataires de service, 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, il faut :

- **annoncer le cas sans attendre** :
  - en Suisse : 0800 811 911
  - depuis l'étranger : +41 21 618 88 88
  - par fax : +41 21 618 85 16
  - par email : [assistance@vaudoise.ch](mailto: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, Case postale 120, CH - 1001 Lausanne, **tous les justificatifs originaux** des dépenses dont le remboursement est demandé.

## Horaires d'intervention

Assistance Home

24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

Assistance informatique

De 8h à 20h du lundi au vendredi, à l'exception des jours suivants :  
Nouvel An, Ascension, Fête nationale et Noël.

# A Définitions

<b>A1 Validité</b>	<p>La garantie du volet Vaudoise Assistance « Home » 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"><li>à savoir, la présence d'une police Home In One avec les risques Responsabilité civile privée et Inventaire du ménage ou les risques Responsabilité civile privée et Bâtiment.</li></ul> <p>L'annulation du contrat générateur du droit à l'assistance entraîne l'extinction automatique de ce droit.</p>
<b>A2 Personne assurée</b>	<p>Pour l'assistance Home, il s'agit du preneur d'assurance dont le domicile est assuré par le contrat d'assurance générateur du droit à la prestation d'assistance.</p> <p>Pour l'assistance informatique, il s'agit du preneur d'assurance et de toutes les personnes vivant en ménage commun avec lui.</p> <p>La personne assurée doit obligatoirement avoir son domicile, à savoir sa résidence principale et habituelle, en Suisse.</p>
<b>A3 Montants assurés</b>	<p>Les montants assurés s'entendent toutes taxes comprises (TTC).</p>
<b>A4 Suisse</b>	<p>Par Suisse, il faut entendre le territoire suisse y compris les enclaves de Büsingen et Campione ainsi que le Liechtenstein.</p>
<b>A5 Domicile</b>	<p>Par domicile, il faut entendre le(s) lieu(x) du risque assuré(s) dans le contrat d'assurance générateur du droit à la prestation d'assistance.</p>
<b>A6 Étendue territoriale</b>	<p>Les prestations d'assistance sont rendues :</p> <p>En Suisse :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>au(x) lieu(x) du risque assuré(s) dans le contrat d'assurance générateur du droit à la prestation d'assistance.</li></ul>
<b>A7 Hardware</b>	<p>Il faut entendre par hardware tout le matériel électronique appartenant à la personne assurée et qui a été développé pour un usage domestique (utilisation privée).</p> <p>Exemples : PC/MAC, ordinateur portable, scanner, imprimante, tablette, smartphone, routeur de réseau, enregistreur DVD, caméra ou appareil de photos numériques, console de jeux, téléviseur.</p>
<b>A8 Software</b>	<p>Il faut entendre par software tout logiciel, soit les programmes et applications standard qui ont été fabriqués pour un usage domestique (utilisation privée) ou qui sont nécessaires au fonctionnement du matériel à usage privé.</p>
<b>A9 Cybersécurité</b>	<p>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).</p> <p>L'utilisation frauduleuse d'identifiants personnels et l'usurpation d'identité entrent également en ligne de compte.</p>

## B Assistance « Home »

### B1 Événements assurés

Vaudoise Assistance intervient si la personne assurée se trouve dans une situation de nécessité :

- à la suite d'un incendie (incluant les dommages dus à l'action soudaine et accidentelle de la fumée à l'exclusion de l'effet graduel de celle-ci, la foudre, les explosions, les implosions, les dommages naturels et la chute d'aéronefs), 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 survenant au domicile assuré dans le contrat d'assurance ;
- en cas de vol ou de perte des clés du domicile ;
- 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. *Les pannes des appareils électroménagers, TV, Hi-fi et vidéo ne sont pas couvertes.*

Sont considérés comme situation de nécessité, les événements à propos desquels une action immédiate s'impose pour éviter un dommage important.

### B2 Prestations

#### 1. Envoi de prestataires

Vaudoise Assistance recherche et envoie le prestataire spécialisé (plombier, vitrier, électricien, chauffagiste, serrurier) qui pourrait intervenir le plus rapidement possible afin de prendre les mesures conservatoires et d'effectuer les réparations d'urgence nécessaires.

#### 2. Gardiennage

Si par la suite d'un événement assuré au sens de l'article B1 CGA, le domicile 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.

### B3 Frais pris en charge

Le montant total des prestations garanties par Vaudoise Assistance est de CHF 2'000.- par événement, incluant les frais de déplacement du prestataire, les réparations d'urgence et l'éventuel gardiennage du domicile.

### B4 Prestations complémentaires

#### 1. Recherche de prestataires en cas de présence de parasites

Vaudoise Assistance indique à la personne assurée le nom d'une entreprise spécialisée en cas de présence de parasites au domicile assuré.

Par parasites, il faut entendre la présence de guêpes, de frelons, de punaises de lit, de cafards, de rongeurs.

*Vaudoise Assistance ne prend pas en charge le coût pour l'élimination de ces parasites ou pour tout autre frais.*

## C Informations de voyage

### C1 Informations de voyage

Avant un voyage, Vaudoise Assistance fournit 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.

## D Assistance informatique

### D1 Cadre général

#### 1. Utilisation privée

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

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.

### D2 Prestations assurées

#### 1. Mise à disposition du service

Dans les limites des horaires d'intervention, la personne assurée peut faire appel à l'assistance informatique au maximum 3 fois par année civile.

#### 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, 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 (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).

#### 3. Aide pour la sauvegarde des données

Vaudoise Assistance aide la personne assurée à installer, à mettre en service et à contrôler une sauvegarde de données en ligne mais également à restaurer les données après une perte de celles-ci.

#### 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.

### D3 Confidentialité

Les données sont traitées de manière confidentielle et dans le respect de la Loi fédérale sur la protection des données (LPD).

Vaudoise Assistance garantit la confidentialité des informations partagées avec elle pour la fourniture des prestations d'assistance informatique. Demeurent toutefois réservées les obligations découlant du cadre légal ou d'une requête d'autorité.

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



<p><b>D4 Responsabilités et obligations des parties</b></p>	<p><b>1. Obligations de la personne assurée</b></p> <p><b>2. Engagements et responsabilité de Vaudoise Assistance</b></p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Vaudoise Assistance ne saurait être responsable, pour quelle 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.</p> <p>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.</p> <p>Vaudoise Assistance n'assume aucune garantie ni responsabilité pour le fonctionnement du hardware et du software.</p>
<p><b>D5 Exclusions</b></p>	<p><b>1. Activité commerciale ou professionnelle</b></p> <p><b>2. Prestation sur place</b></p> <p><b>3. Software sur mesure</b></p>	<p><i>Aucune assistance informatique n'est accordée pour du hardware et du software utilisés à des fins commerciales ou professionnelles.</i></p> <p><i>Aucune prestation informatique n'est réalisée au domicile de la personne assurée.</i></p> <p><i>Les solutions logicielles personnalisées, comme par exemple l'extension des produits Office, ne sont pas prises en charge.</i></p>

## E Dispositions générales

### E1 Exclusions

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

*Sont exclus de la couverture accordée par les présentes CGA :*

- *les frais engagés sans l'accord de Vaudoise Assistance et/ou non expressément prévus par les présentes CGA ;*
- *les frais non justifiés par des documents originaux ;*
- *les sinistres survenus dans les pays non prévus par les CGA ou en dehors des dates de validité du contrat ;*
- *les conséquences d'actes intentionnels ou frauduleux de la part de la personne assurée ou de tentative de suicide ;*
- *les sinistres répétitifs causés par la non remise en état du domicile après une première intervention de Vaudoise Assistance ;*
- *les frais de restaurant (repas et boissons) et les frais de téléphone.*

### E2 Circonstances exceptionnelles

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.

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, 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 ou autres cas de force majeure, ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes.

### E3 Subrogation

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.

### E4 Double assurance

Si, pour une même cause, une personne assurée 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.

### E5 Prescription

Toute action dérivant de ces CGA est prescrite dans un délai de 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

### E6 For

La personne assurée ou son ayant droit peut intenter une action contre la VAUDOISE GENERALE, Compagnie d'Assurances SA à Lausanne ou à son domicile en Suisse.

### E7 Bases légales complémentaires

Les dispositions de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) sont au surplus applicables. S'agissant de prestations complémentaires offertes à l'assurance de base, le contrat d'assurance de base générateur du droit à l'assistance, ne peut toutefois être résilié lors de l'octroi de prestations relatives aux présentes CGA.