



Conditions générales

Edition du 01.03.2019

Assistance "Medical"

Contenu

Introduction	4
Introduction.....	4
Règles à observer en cas de demande d'assistance.....	4
A Définitions	5
A1 Validité	5
A2 Personnes assurées	5
A3 Montants assurés.....	5
A4 Dommage corporel accidentel	5
A5 Domicile	5
A6 Étendue territoriale.....	5
B Assistance "Medical"	6
B1 Maladie ou dommage corporel accidentel.....	6
B2 Décès d'une personne assurée	8
B3 Décès ou hospitalisation imprévue d'un membre de la famille.....	9
B4 Poursuites judiciaires à l'étranger consécutives à un accident de la circulation.....	9
C Informations de voyage	10
C1 Informations de voyage.....	10
D Dispositions générales	11
D1 Titres de transport.....	11
D2 Exclusions.....	11
D3 Circonstances exceptionnelles.....	11
D4 Subrogation.....	12
D5 Double assurance	12
D6 Prescription	12
D7 For	12
D8 Bases légales complémentaires.....	12

Introduction

Introduction

Règles à observer en cas de demande d'assistance

Les présentes conditions générales d'assurances (CGA) 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.

Afin de permettre à Vaudoise Assistance en partenariat avec Europ Assistance d'intervenir 24 heures sur 24, 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
- 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.

A Définitions

A1 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 (les plaques du véhicule n'étant pas déposées depuis plus de 3 mois consécutifs). <p>L'annulation, respectivement la réduction (assurance vie), du contrat générateur du droit à l'assistance, entraîne l'extinction automatique de ce droit.</p>
A2 Personnes assurées	<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 conjoint ou partenaire, pour autant qu'ils fassent ménage commun avec le preneur d'assurance. <p>Les personnes assurées doivent obligatoirement avoir leur domicile, à savoir leur résidence principale et habituelle, en Suisse.</p>
A3 Montants assurés	<p>Les montants assurés s'entendent toutes taxes comprises (TTC).</p>
A4 Dommage 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>
A5 Domicile	<p>Par domicile, il faut entendre le lieu de résidence principale et habituelle de la personne assurée situé en Suisse.</p>
A6 Étendue 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 180 jours consécutifs :</p> <ul style="list-style-type: none">dans le monde entier<ul style="list-style-type: none">à l'exclusion des voyages réservés à destination de pays ou de zones déjà déconseillés par les services officiels suisses (Département fédéral des affaires étrangères [DFAE] ou Office fédérale de la santé publique [OFSP]) et/ou par l'Organisation Mondiale de la santé [OMS] au moment de la réservation. Si les autorités citées ci-dessus déconseillent une zone ou un pays alors même que la personne assurée est présente dans la zone ou le pays, la couverture reste valable 7 jours après la publication des exclusions, à condition que la personne assurée ne participe pas activement aux faits ;à l'exclusion des pays ou régions suivants : Corée du Nord, Syrie, Soudan, Iran et Crimée. <p>Si le séjour dépasse 180 jours, la couverture d'assurance n'est plus applicable après 180 jours.</p>

B Assistance "Medical"

B1 Maladie ou dommage corporel accidentel

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 sur décision des médecins, Vaudoise Assistance déclenche, organise et prend en charge en fonction des seules exigences médicales, soit le retour de la personne assurée au domicile, soit son transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche du domicile, par ambulance, train en 1^{ère} 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 du dommage corporel accidentel.

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 1^{ère} classe ou d'avion en classe économique pour rentrer à son domicile.

Le service médical de Vaudoise Assistance pourra réserver une place dans le service où l'hospitalisation aura été prévue.

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

Seul l'intérêt médical de la personne assurée et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision quant au transport, au moyen utilisé pour ce transport et au lieu d'hospitalisation éventuel.

3. Retour d'un accompagnant

La personne assurée malade ou accidentée est transportée dans les conditions définies à l'article B1 chiffre 2 CGA.

Vaudoise Assistance organise et prend en charge le transport d'une personne assurée qui voyageait 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 1^{ère} classe ou par avion en classe économique. Le choix du moyen de transport appartient à Vaudoise Assistance.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation "Présence en cas d'hospitalisation supérieure à 7 jours" (article B1 chiffre 5 CGA).

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

En cas d'hospitalisation imprévue de la personne assurée, 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 de 2 personnes assurées qui voyageaient avec elle se trouvant sur place, à concurrence de CHF 150.- par nuit et par personne pendant 7 jours maximum.

5. Présence en cas d'hospitalisation supérieure à 7 jours

Les frais de restauration (repas et boissons) ainsi que les frais de téléphone ne sont pas pris en charge.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation "Présence en cas d'hospitalisation supérieure à 7 jours" (article B1 chiffre 5 CGA).

Si la personne assurée, voyageant seule, est hospitalisée sur place à la suite d'une maladie ou d'un dommage corporel accidentel survenu lors d'un déplacement et si 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 1^{ère} classe ou par avion en classe économique de 2 personnes choisies par la personne assurée depuis la Suisse afin qu'elles se rendent à son chevet. Le choix du moyen de transport appartient à Vaudoise Assistance.

Vaudoise Assistance prend également en charge les frais d'hôtel de ces personnes (chambre et petit déjeuner) pendant 7 nuits maximum, à concurrence de CHF 150.- par nuit et par personne.

Les frais de restauration (repas et boissons) ainsi que les frais de téléphone ne sont pas pris en charge.

Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations "Retour d'un accompagnant" (article B1 chiffre 3 CGA) et "Présence immédiate au chevet de la personne assurée en cas d'hospitalisation" (article B1 chiffre 4 CGA).

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 assuré, 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.

Les frais de carburant, de péage et de vignette routière, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restent à la charge de ces derniers.

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.

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.

8. Prolongation de séjour du patient

Si l'état 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, à concurrence de CHF 150.- par nuit pendant 7 jours maximum.

B2 Décès d'une personne assurée

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^{ère} 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 par train en 1^{ère} 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.

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 lors d'un déplacement à l'étranger, tant qu'elle s'y trouve hospitalisée, Vaudoise Assistance peut faire l'avance des frais d'hospitalisation à concurrence de CHF 100'000.- 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 décision des médecins de Vaudoise Assistance.

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

La personne assurée s'engage à rembourser Vaudoise Assistance de cette avance 30 jours après réception de la facture.

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. Les frais avancés par Vaudoise Assistance pour l'achat de médicaments devront lui être remboursés dans les 30 jours suivant le retour de la personne assurée en Suisse.

12. Frais de recherches et de secours

VAUDOISE Assistance prend en charge les frais de recherches, de secours et de sauvetage engagés, à concurrence de CHF 10'000.- par personne assurée, pour autant qu'ils soient la conséquence d'une maladie inopinée ou d'un dommage corporel accidentel.

Seuls les frais facturés par une société agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

1. Transport de corps

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.

Vaudoise Assistance prend également en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport.

De plus, Vaudoise Assistance participe aux frais de cercueil, respectivement d'urne jusqu'à concurrence de CHF 2'000.-.

B3 Décès ou hospitalisation imprévue d'un membre de la famille

1. Retour anticipé

Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.

En cas de décès d'une personne assurée, l'article B1 chiffre 7 CGA est applicable.

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.

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, appartenant à la liste suivante : conjoint, concubin, enfant, père, mère, frère, soeur, grands-parents, petits-enfants, et afin qu'elle se rende au chevet de la personne hospitalisée ou qu'elle assiste aux obsèques en Suisse, Vaudoise Assistance organise :

- soit son voyage aller et retour, et prend en charge le billet de train en 1^{ère} 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 elle, et prend en charge le billet de train en 1^{ère} classe ou, si le voyage en train dure plus de 7 heures, d'avion en classe économique.

Le choix du moyen de transport appartient à Vaudoise Assistance.

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 la personne assurée l'intégralité de la prestation.

B4 Poursuites judiciaires à l'étranger consécutives à un accident de la circulation

1. Avance de la caution pénale et prise en charge des honoraires d'avocat

Si la personne assurée 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*, 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. Vaudoise Assistance se réserve le droit de réclamer la somme due par la voie de poursuite.

C Informations de voyage

C1 Informations de voyage

Avant ou pendant un voyage, Vaudoise Assistance fournit aux personnes assurées 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 Dispositions générales

D1 Titres de transport

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du contrat, la personne assurée s'engage à réserver à Vaudoise Assistance le droit d'utiliser le titre de transport qu'elle détient. Elle s'engage, de même, à rembourser à Vaudoise Assistance les montants dont elle obtiendra le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre de transport.

D2 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 maladies chroniques ou préexistantes ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant nécessité une hospitalisation avant le déplacement et comportant un risque d'aggravation brutale ;*
- *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 précédant le déplacement ;*
- *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 des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions motorisées (ou leurs essais), lorsque la personne assurée y participe en tant que concurrent ;*
- *les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement (y compris la chirurgie esthétique, traitement dentaire, etc.) ;*
- *l'organisation et la prise en charge du transport visé à l'article B1 chiffre 2 CGA "Transport/rapatriement" 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 ;*
- *les conséquences de l'usage abusif de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement et de l'usage abusif d'alcool ;*
- *les conséquences d'actes intentionnels ou frauduleux de la part de la personne assurée ou de tentative de suicide ;*
- *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 la personne assurée ;*
- *les frais de restaurant (repas et boissons) et les frais de téléphone.*

D3 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 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.

Vaudoise Assistance ne sera pas tenue 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 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, ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes.

D4 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.

D5 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.

D6 Prescription

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

D7 For

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

D8 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.