



Conditions générales

Edition du 01.01.2016

Assistance « Avenue »

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 Véhicule	5
A5 Panne.....	5
A6 Accident de la circulation.....	5
A7 Vol.....	5
A8 Tentative de vol.....	6
A9 Immobilisation du véhicule	6
A10 Suisse	6
A11 Domicile	6
A12 Étendue territoriale.....	6
B Assistance « Avenue »	7
B1 Panne, accident, vol ou tentative de vol du véhicule en Suisse	7
B2 Panne, accident, vol ou tentative de vol du véhicule à l'étranger	8
B3 Poursuites judiciaires à l'étranger consécutives à un accident de la circulation	10
B4 Retrait immédiat du permis de conduire en Suisse ou à l'étranger.....	10
C Informations de voyage	12
C1 Informations de voyage.....	12
D Dispositions générales	13
D1 Titres de transport	13
D2 Exclusions	13
D3 Circonstances exceptionnelles.....	13
D4 Subrogation.....	14
D5 Double assurance	14
D6 Prescription	14
D7 For.....	14
D8 Bases légales complémentaires.....	14

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 « Avenue » est liée à la validité (contrat en vigueur et prime payée) du contrat d'assurance générateur du droit à ce volet, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none">• un contrat d'assurance voiture ou moto, pour un véhicule selon l'article A4 CGA, avec le risque Responsabilité Civile et un risque Casco assurés. <p>L'annulation du contrat générateur du droit à l'assistance entraîne l'extinction automatique de ce droit.</p>
A2 Personnes assurées	<p>Le preneur d'assurance désigné dans le contrat générateur du droit à l'assistance et tout conducteur autorisé à utiliser le véhicule assuré ainsi que les passagers se trouvant dans le véhicule.</p> <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 Véhicule	<p>Tout véhicule de tourisme terrestre à moteur (voiture ou moto ou assimilés), d'un poids total autorisé en charge jusqu'à 3,5 t et maximum 9 places, immatriculé en Suisse au nom du preneur Vaudoise Assurances ou à celui d'un membre de son ménage et assuré par la Vaudoise Assurances.</p> <p>Sont également couverts la remorque de moins de 350 kg à vide ou la caravane tractée par le véhicule assuré. <i>Sont exclus les animaux transportés dans la remorque.</i></p> <p><i>Sont exclus les véhicules utilisés pour le transport de passagers à titre onéreux tels que taxis, ambulances, auto-écoles, corbillards, voitures de location, ainsi que les véhicules utilisés à des fins professionnelles ou assurés au nom d'une société.</i></p>
A5 Panne	<p>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. Le droit au dépannage est également ouvert en cas de manque de carburant, lors de l'utilisation de carburant incompatible avec le véhicule, lors de l'oubli des clés du véhicule dans celui-ci ou de la perte des clés du véhicule.</p> <p><i>Les opérations de campagne de rappel de produit, de pose d'accessoires, de peinture, les déclenchements intempestifs d'alarme, n'ouvrent pas droit aux prestations du présent contrat.</i></p>
A6 Accident de la circulation	<p>Par accident de la circulation, il faut entendre toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, renversement, sortie de route, incendie ou explosion, 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.</p>
A7 Vol	<p>Le véhicule sera considéré comme volé à compter du moment où la personne assurée aura fait sa déclaration aux autorités compétentes et en aura adressé une copie à Vaudoise Assistance.</p>

A8 Tentative de vol

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.

A9 Immobilisation du véhicule

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.

A10 Suisse

Par Suisse, il faut entendre le territoire suisse y compris les enclaves de Büsingen et Campione ainsi que le Liechtenstein.

A11 Domicile

Par domicile, il faut entendre le lieu de résidence principale et habituelle de la personne assurée situé en Suisse.

A12 Étendue territoriale

Les prestations d'assistance sont rendues :

En Suisse :

- sans restriction territoriale.

À l'étranger, lors de déplacements jusqu'à 180 jours consécutifs :

- dans les pays de la carte verte.

B Assistance « Avenue »

B1 Panne, accident, vol ou tentative de vol du véhicule en Suisse	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 intégralement.
	2. Le véhicule de la personne assurée est immobilisé moins de 24h	Vaudoise Assistance, pour permettre à la personne assurée d'attendre la fin des réparations sur place, participe aux frais d'hôtel imprévus (chambre + petit déjeuner), pendant 1 nuit, à concurrence de CHF 150.- maximum par personne assurée. S'il est impossible à la personne assurée d'attendre la fin des réparations sur place, car sa présence au lieu de destination ou à son domicile s'avère indispensable, Vaudoise Assistance lui permet de poursuivre son déplacement conformément à l'article B1 chiffre 3.1 CGA. Il appartient à la personne assurée d'en apporter la preuve.
	3. Le véhicule de la personne assurée est immobilisé plus de 24h ou le véhicule a été volé	
	3.1 Acheminement de la personne assurée	Vaudoise Assistance permet à la personne assurée de poursuivre son déplacement jusqu'à destination et de retourner à son domicile : <ul style="list-style-type: none">• soit en mettant à sa disposition un billet de train en 1^{ère} classe ;• soit en lui fournissant une voiture de location de catégorie au plus équivalente pendant 48 heures maximum. Le choix du moyen de transport appartient à Vaudoise Assistance. 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 ce paragraphe n'ont pas été respectées. Les frais de carburant, de péage et de vignette autoroutière sont à la charge de la personne assurée. Les dispositions en cas de vol ne pourront être rendues qu'à partir du moment où la personne assurée aura fait une déclaration auprès des autorités locales de police.
	3.2 Récupération du véhicule	Au terme des réparations ou si le véhicule volé a été retrouvé en état de rouler, Vaudoise Assistance : <ul style="list-style-type: none">• soit met à la disposition de la personne assurée (ou à celle d'une personne de son choix) un billet de train en 1^{ère} classe pour aller récupérer le véhicule ;• soit lui fournit une voiture de location de catégorie au plus équivalente pendant 24 heures maximum, s'il est impossible d'aller récupérer le véhicule en train ;• soit envoie un chauffeur qualifié pour aller récupérer le véhicule, si la réparation a eu lieu à plus de 50 kilomètres du domicile (vol d'oiseau).
	3.3 Frais de gardiennage	Les frais de gardiennage du véhicule sont pris en charge à concurrence de CHF 250.- maximum.

B2 Panne, accident, vol ou tentative de vol du véhicule à l'étranger

1. Dépannage/remorquage

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

2. Le véhicule de la personne assurée est immobilisé moins de 5 jours

Vaudoise Assistance, pour permettre à la personne assurée d'attendre la fin des réparations sur place :

- soit participe aux frais d'hôtel imprévus (chambre + petit déjeuner), pendant 5 nuits maximum, à concurrence de CHF 150.- maximum par personne assurée et par nuit ;
- soit fournit un véhicule de location de catégorie au plus équivalente pendant 5 jours maximum, si le véhicule est immobilisé sur le lieu des vacances ou du séjour.

Pour les camping-cars, ces 2 prestations peuvent être cumulées si le véhicule ne peut pas être utilisé pour dormir pendant la durée des réparations. Le véhicule de location mis à disposition devra correspondre à une voiture de tourisme équivalente en terme de nombre de places.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « Récupération du véhicule » (article B2 chiffre 3.2 CGA).

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 ce paragraphe n'ont pas été respectées.

Les frais de carburant, de péage et de vignette routière sont à la charge de la personne assurée.

S'il est impossible à la personne assurée d'attendre la fin des réparations sur place, car sa présence au lieu de destination ou à son domicile s'avère indispensable, Vaudoise Assistance lui permet de poursuivre son déplacement conformément à l'article B2 chiffre 3 CGA. Il appartient à la personne assurée d'en apporter la preuve.

3. Le véhicule de la personne assurée est immobilisé plus de 5 jours ou le véhicule a été volé

3.1 Acheminement de la personne assurée

Vaudoise Assistance permet à la personne assurée de poursuivre son déplacement jusqu'à destination et de retourner à son domicile :

- soit en mettant à sa disposition un billet de train en 1^{ère} classe ou, si le voyage en train dure plus de 7 heures, d'avion classe économique ;
- soit en lui fournissant une voiture de location de catégorie au plus équivalente pendant 48 heures maximum.

Le choix du moyen de transport appartient à Vaudoise Assistance.

3.2 Récupération du véhicule

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 ce paragraphe n'ont pas été respectées.

Les frais de carburant, de péage et de vignette routière sont à la charge de la personne assurée.

Les dispositions en cas de vol ne pourront être appliquées qu'à partir du moment où la personne assurée aura fait une déclaration auprès des autorités locales de police.

Au terme des réparations ou si le véhicule volé a été retrouvé en état de rouler, Vaudoise Assistance :

- soit met à la disposition de la personne assurée (ou à celle d'une personne de son choix) un billet de train en 1^{ère} classe ou, si le voyage en train dure plus de 7 heures, d'avion classe économique pour aller récupérer le véhicule ;
- soit lui fournit une voiture de location de catégorie au plus équivalente pendant 48 heures maximum, s'il est impossible d'aller récupérer le véhicule en train ou en avion ;
- soit envoie un chauffeur qualifié pour aller récupérer le véhicule.

3.3 Rapatriement du véhicule depuis l'étranger

Pour autant qu'il soit réparable, le véhicule peut être rapatrié :

- à la demande du preneur d'assurance ou de la Vaudoise Assurances pour les cas couverts, si les frais de réparation prévisibles dépassent CHF 3'000.- ;
- si le véhicule volé a été retrouvé hors d'état de rouler.

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.

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.

Les frais de transport à la charge de Vaudoise Assistance sont limités au montant de la valeur vénale du véhicule avant la panne, l'accident, le vol ou la tentative de vol.

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

Lorsque le montant des réparations rendues nécessaires par la panne, l'accident, le vol ou la tentative de vol 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 du retour en Suisse, les documents indispensables à l'abandon.

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

		<p>Vaudoise Assistance ne peut être tenue pour responsable du vol de bagages, matériels et objets ainsi que des denrées périssables qui auraient été laissés dans le véhicule ou dans la remorque, ni du vol des accessoires (notamment le poste de radio).</p> <p>Les frais de gardiennage du véhicule sont pris en charge à concurrence de CHF 250.- maximum.</p> <p>4. Envoi de pièces détachées à l'étranger</p> <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 ; dans ce cas, le preneur d'assurance s'engage à les rembourser à réception de la facture. Si la facture reste impayée, Vaudoise Assistance se réserve le droit de réclamer la somme due par la voie de poursuite.</p> <p>Les frais de douane sont à la charge du preneur d'assurance.</p> <p>5. Avance sur frais de réparation à l'étranger</p> <p>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 3'000.- par événement.</p> <p>Aucune avance ne sera accordée si la réparation ne peut être effectuée sur place.</p> <p>Le preneur d'assurance s'engage à rembourser Vaudoise Assistance de cette avance à réception de la facture. Si la facture reste impayée, Vaudoise Assistance se réserve le droit de réclamer la somme due par la voie de poursuite.</p>
<p>B3 Poursuites judiciaires à l'étranger consécutives à un accident de la circulation</p>	<p>1. Avance de la caution pénale et prise en charge des honoraires d'avocat</p>	<p>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 <i>l'exclusion de toute autre cause</i>, 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.</p> <p>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.</p>
<p>B4 Retrait immédiat du permis de conduire en Suisse ou à l'étranger</p>	<p>1. Bénéficiaire</p> <p>2. Acheminement de la personne assurée</p>	<p>Toute personne assurée bénéficiant d'une couverture d'assurance « Retrait temporaire du permis de conduire » conclue à la Vaudoise Assurances.</p> <p>Vaudoise Assistance permet à la personne assurée de poursuivre son déplacement jusqu'à destination et de retourner à son domicile, en mettant à sa disposition un billet de train en 1^{ère} classe ou, si le voyage en train dure plus de 7 heures, d'avion classe économique.</p>

3. Récupération du véhicule

Vaudoise Assistance :

- soit met à la disposition d'une personne du choix de la personne assurée un billet de train en 1^{ère} classe ou, si le voyage en train dure plus de 7 heures, d'avion classe économique pour aller récupérer le véhicule ;
- soit envoie un chauffeur qualifié pour aller récupérer le véhicule.

C Informations de voyage

C1 Informations de voyage

Avant 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 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 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 conséquences de l'immobilisation d'un véhicule pour effectuer des opérations d'entretien ;*
- *les pannes répétitives causées par l'absence de réparation du véhicule (exemple : batterie défectueuse) après la première intervention de Vaudoise Assistance ;*
- *les frais de réparation du véhicule ;*
- *les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le véhicule ou dans la remorque, ainsi que les accessoires de ce dernier (autoradio notamment) ;*
- *les frais de carburant, de péage et de vignette routière ;*
- *les frais de franchise non rachetable en cas de location de véhicule ;*
- *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 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.

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, formalité douanière, etc.

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 intenter 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.