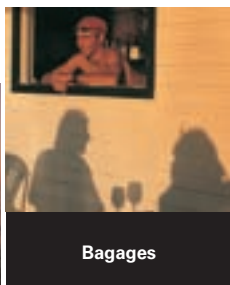


# MobiTour

*Votre assurance voyages –  
dans le monde entier*



## **Informations aux clients et conditions générales**

Edition R 05.2009

- Frais d'annulation
- Assistance aux personnes 24 h sur 24
- Bagages

***La Mobilière***

*Assurances & prévoyance*

## Informations aux clients

### Ce que vous devriez savoir à propos de votre assurance voyages MobiTour

Chère cliente, cher client,

Vous avez choisi un produit de la Mobilière, la plus ancienne compagnie d'assurance privée de Suisse. Nous vous remercions sincèrement de votre confiance et nous efforçons, avant la conclusion de votre assurance voyages MobiTour, de vous informer de manière complète sur les points les plus importants de l'assurance.

Ci-après, nous vous donnons un aperçu général de notre produit d'assurance et répondons aux questions les plus importantes que vous vous posez. Ces informations contiennent des simplifications et ne remplacent pas la police ou les conditions générales figurant aux pages 6 et suivantes du présent document.

#### 1. Qui sont vos assureurs?

Les prestations de l'assurance voyages MobiTour sont fournies par

- La Mobilière Suisse Société d'assurances SA (ci-après la Mobilière) est une entreprise du Groupe Mobilière qui a un ancrage coopératif et dont le siège se trouve à la Bundesgasse 35 à 3001 Berne.
- Le Mobi24 Call-Service-Center SA (ci-après Mobi24) est une société du Groupe Mobilière dont le siège se trouve à la Bundesgasse 35 à 3001 Berne.

#### 2. Quelle est l'étendue de l'assurance voyages MobiTour?

L'assurance voyages MobiTour est une solution globale pouvant comprendre jusqu'à trois assurances sur une seule police.

##### ■ Frais d'annulation

Si vous ne pouvez pas entreprendre un voyage ou devez interrompre celui-ci pour cause de 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 dus en vertu du contrat, jusqu'à concurrence de la somme d'assurance convenue.

##### ■ Assistance aux personnes 24 h sur 24

Mobi24 garantit à vous-même et aux autres assurés une assistance appropriée 24h/24 en cas d'urgence pendant le voyage. Par exemple, dans les cas suivants: maladie grave, troubles importants liés à la grossesse, blessures accidentelles graves ou décès; mais aussi grèves, troubles

en tout genre, défaillance du moyen de transport privé ou public, insolvabilité de l'organisateur de voyages, grounding ou faillite d'une compagnie aérienne.

En outre, l'assurance prend en charge les frais de recherche, de sauvetage et de transport, ainsi que les frais supplémentaires nécessaires de logement et de pension dans un hôtel. Nous vous accordons de plus une avance de fonds remboursable pour vos frais, par exemple pour l'achat de médicaments vitaux.

#### ■ **Bagages**

En cas de vol ou d'endommagement de vos effets personnels pendant un voyage, nous remboursons les choses assurées à la valeur à neuf ou prenons en charge les frais de réparation.

En cas de perte de vos bagages durant leur acheminement ou de livraison tardive de ceux-ci par l'entreprise chargée du transport, nous prenons en charge les frais d'achat d'objets absolument indispensables.

### **3. Dans quels documents la protection d'assurance désirée est-elle décrite?**

La police imprimée décrit le contenu des assurances de base et des assurances complémentaires que vous avez choisies. Y figurent également les sommes d'assurance, les franchises et les primes.

Les Conditions générales décrivent toutes les variantes possibles et les prestations garanties de manière détaillée. Les exclusions sont mentionnées sur fond gris.

Le contenu de votre police, ainsi que les dispositions correspondantes des Conditions générales, éventuellement complétées par d'autres annexes de la police, déterminent donc l'étendue de votre protection d'assurance.

### **4. Quels sont vos principaux devoirs?**

- En cas de survenance d'un dommage assuré, vous devez nous aviser sans retard. Pour pouvoir vous offrir un soutien optimal, nous devons disposer de votre part d'informations claires et précises sur les causes et les circonstances du sinistre. Vous devez nous fournir également une estimation du montant du dommage, ainsi que les rapports de police, les pièces justificatives ou autres documents importants.
- Vos autres devoirs sont mentionnés dans la police, dans les Conditions générales et dans la loi fédérale sur le contrat d'assurance.

**5. Quelles prestations garantissons-nous et quelle franchise devez-vous supporter en cas de sinistre?**

Les prestations que la Mobilière doit fournir en cas de sinistre ressortent de votre police et des Conditions générales, ainsi que des lois applicables. Elles varient en fonction de la solution choisie. Si votre police prévoit une franchise, nous déduisons le montant correspondant de l'indemnité.

**6. Quelle prime est-elle due?**

Le montant de la prime due dépend de la couverture choisie. Le timbre fédéral (5%) est perçu en plus. La prime est perçue en une seule fois.

**7. Qu'en est-il de la protection des données?**

En ce qui concerne le traitement des données personnelles, la Mobilière se conforme aux dispositions de la législation suisse sur la protection des données. Ces données sont collectées lors de l'établissement des documents contractuels d'assurance ou du règlement des sinistres. La Mobilière les utilise en particulier pour calculer les primes, évaluer le risque, traiter des cas d'assurance à des fins de marketing, ainsi que pour le suivi et la documentation des relations clients existantes et futures. Les données peuvent être conservées sur un support physique ou sous forme électronique. Les données devenues inutiles sont effacées, dans la mesure où la loi l'autorise.

Si l'exécution du contrat ou le traitement de sinistres l'exige, la Mobilière peut communiquer des données en vue de leur traitement aux tiers parties prenantes à l'assurance en Suisse et à l'étranger, en particulier à des coassureurs et des réassureurs, ainsi qu'à des sociétés du Groupe Mobilière participant à l'exécution du contrat d'assurance.

La Mobilière se réserve le 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, notamment pour l'évaluation du risque et la fixation des primes. Il peut s'agir en l'occurrence de données personnelles sensibles ou de profils de personnalité. Cette disposition s'applique même si le contrat n'est pas conclu.

<b>Table des matières</b>	<b>Page</b>
<b>A Dispositions générales</b>	<b>6</b>
<b>B Frais d'annulation</b>	<b>6</b>
<b>C Assistance aux personnes 24 h sur 24</b>	<b>8</b>
<b>D Bagages</b>	<b>11</b>
<b>E Dispositions communes</b>	<b>14</b>
<b>F Droits et obligations contractuels</b>	<b>18</b>
<b>G Obligations en cas de sinistre</b>	<b>18</b>
<b>H Dispositions juridiques</b>	<b>19</b>

# Conditions générales

Assurance voyages MobiTour

Edition R 05.2009

## A Dispositions générales

- 1 La police et ces conditions générales font partie de votre contrat d'assurance voyages MobiTour.
- 2 Votre protection d'assurance est déterminée par les modules que vous avez choisis et qui figurent dans la police ainsi que par les conditions générales.
- 3 Les sommes d'assurance sont indiquées dans les modules de la police. Les limitations de prestations qui diffèrent figurent dans les conditions générales.
- 4 L'assureur est la Mobilière Suisse Société d'assurances SA, qui a son siège à Berne.
- 5 Le traitement des sinistres est effectué par Mobi 24 Call-Service-Center SA sur mandat de la Mobilière Suisse Société d'assurances SA.

## B Frais d'annulation

### B1 Risques assurés

La personne assurée ou l'accompagnateur ayant réservé simultanément l'arrangement

- 1.1 tombe gravement malade, souffre de troubles importants liés à une grossesse, subit de graves blessures suite à 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, subit de graves blessures suite à un accident ou décède, ou que le mobilier ou le bâtiment de la personne assurée ou de l'accompagnateur ayant réservé simultanément l'arrangement a subi d'importants dommages. La présence de la personne assurée ou de l'accompagnateur ayant réservé simultanément l'arrangement à son domicile ou au lieu de travail s'avère en conséquence indispensable;

- 1.3 est empêché-e de poursuivre son voyage parce que le moyen de transport public fait défaut. Des retards ou détours ne sont pas considérés comme des défaillances;
- 1.4 est empêché-e d'effectuer le voyage à cause d'une grève ou de troubles en tous genres (actes de violence commis contre des personnes ou des choses lors d'attroupements, de manifestations, d'émeutes, d'échauffourées, etc.) en dehors de la Suisse ou de la Principauté de Liechtenstein, ou d'une quarantaine, d'une épidémie ou de dommages naturels, si la vie de la personne assurée est mise en danger ou si les services officiels suisses (Département fédéral des affaires étrangères/DFAE ou Office fédéral de la santé publique/OFSP) déconseillent d'effectuer le voyage;
- 1.5 ne peut pas débiter le voyage parce que son employeur a résilié son contrat de travail après la réservation du voyage.

## **B2 Prestations assurées**

Les prestations assurées suivantes sont allouées par événement assuré dans les limites du montant de l'arrangement et de la somme d'assurance convenue:

- 2.1 Avant le départ en voyage.  
Les frais d'annulation effectivement dus en vertu du contrat.
- 2.2 En cas de départ retardé
  - a Remboursement des prestations 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;
  - b les frais supplémentaires de voyage occasionnés par le départ différé.
- 2.3 En cas d'interruption du voyage  
Remboursement des prestations correspondant à la partie non utilisée du séjour ou paiement des frais d'annulation effectivement dus en vertu du contrat.
- 2.4 En cas d'interruption prématurée du voyage  
Remboursement des prestations correspondant à la partie non utilisée du séjour.
- 2.5 Les frais de dossier, correspondant aux pratiques usuelles de la branche, de l'organisateur du voyage ou de l'agence de voyages pour les annulations et billets de manifestations réservés dans le cadre d'un arrangement de voyage, sont remboursés.

### **B3 Restrictions**

- 3.1 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.
- 3.2 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.
- 3.3 En cas de troubles liés à la grossesse, la couverture d'assurance n'est accordée que si le début de la grossesse est postérieur à la réservation du voyage ou si un vaccin présentant un risque pour l'enfant à naître ou pour la mère est prescrit pour le voyage.

### **B4 Ne sont pas assurés**

- 4.1 Les dommages résultant du fait que le délai minimal d'enregistrement prescrit à l'aéroport n'est pas respecté et que, pour cette raison, le voyage ne peut pas être entrepris ou poursuivi.
- 4.2 Les prétentions en dommages-intérêts en cas d'annulation du voyage par le voyageur.
- 4.3 Les taxes d'aéroport et frais similaires qu'une autre instance a l'obligation de rembourser.
- 4.4 Les frais de formation (première ou deuxième formation de base, cours de perfectionnement ou de remise à niveau) et de reconversion professionnelle.

## **C Assistance aux personnes 24 h sur 24**

### **C1 Risques assurés**

La personne assurée ou l'accompagnateur ayant réservé simultanément l'arrangement

- 1.1 tombe gravement malade, souffre de troubles importants liés à une grossesse, subit de graves blessures suite à un accident ou décède;

- 1.2 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, subit de graves blessures suite à un accident ou décède, ou que le mobilier ou le bâtiment de la personne assurée ou de l'accompagnateur ayant réservé simultanément l'arrangement a subi d'importants dommages. La présence de la personne assurée ou de l'accompagnateur ayant réservé simultanément l'arrangement à son domicile ou au lieu de travail s'avère en conséquence indispensable;
- 1.3 ne peut pas utiliser le logement prévu à cause d'un incendie, d'un dommage naturel ou d'un dégât d'eau;
- 1.4 est empêché-e de continuer son voyage ou de rentrer du fait
  - a d'une grève ou de troubles en tous genres (actes de violence commis contre des personnes ou des choses lors d'attroupements, de manifestations, d'émeutes, d'échauffourées, etc.) en dehors de la Suisse ou de la Principauté de Liechtenstein, ou d'une quarantaine, d'une épidémie ou de dommages naturels, si la vie de la personne assurée est mise en danger ou si les services officiels suisses (Département fédéral des affaires étrangères/DFAE ou Office fédéral de la santé publique/OFSP) déconseillent d'effectuer le voyage;
  - b que le moyen de transport privé est défaillant suite à une panne, un accident, un vol ou une détérioration;
  - c que le moyen de transport public fait défaut. Des retards ou détours ne sont pas considérés comme des défaillances;
  - d que les billets et arrangements ne sont plus valables suite à l'insolvabilité de l'organisateur du voyage;
  - e d'un grounding (p. ex. impossibilité de payer le carburant) ou de la faillite de la compagnie aérienne;
- 1.5 demande de l'aide, parce que ses médicaments vitaux ont été détruits, volés ou perdus;
- 1.6 demande de l'aide parce que ses biens qu'elle/qu'il a emportés ont été volés ou sont touchés par un incendie, un dommage naturel ou un dégât d'eau pendant le voyage.

## **C2 Prestations assurées**

- 2.1 Assistance par Mobi24 Call-Service-Center SA;
- 2.2 frais de rappel par médias de personnes assurées se trouvant en voyage;

- 2.3 frais supplémentaires du voyage de retour par le chemin le plus direct en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein. En cas de rapatriement de la personne assurée dans un hôpital en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein, les frais supplémentaires pour un accompagnement médicalement nécessaire sont pris en charge;
- 2.4 frais de transport jusqu'à CHF 10 000.– au maximum pour que la personne qui est rentrée regagne le lieu d'où elle peut poursuivre le voyage ou le séjour;
- 2.5 frais de transport supplémentaires jusqu'à CHF 1000.– au maximum par personne assurée afin de poursuivre ou de terminer le voyage. Si plusieurs personnes utilisent ensemble le même véhicule de location au lieu des transports publics, l'indemnité s'élève à CHF 1500.– au total;
- 2.6 frais supplémentaires nécessaires de logement et de pension dans un hôtel de classe moyenne pendant 7 jours au maximum (frais d'hôpital exclus);
- 2.7 avance de frais remboursable jusqu'à CHF 5000.– au maximum pour
  - a des soins médicaux à l'étranger;
  - b l'achat de médicaments vitaux;
  - c le remplacement de billets d'avion et d'arrangements non valables en raison du grounding ou de la faillite de la compagnie aérienne, ou de l'insolvabilité du voyageur;
  - d des achats absolument indispensables à l'étranger;
- 2.8 frais de transport vers l'hôpital approprié le plus proche;
- 2.9 frais de visite jusqu'à CHF 10 000.– au maximum pour au plus deux personnes très proches de la personne assurée, si cette dernière doit être hospitalisée à l'étranger durant plus de 7 jours;
- 2.10 frais d'envoi de médicaments vitaux;
- 2.11 frais des opérations de sauvetage nécessaires (montant illimité) et frais des recherches nécessaires jusqu'à CHF 50 000.– au maximum;
- 2.12 frais de récupération et de rapatriement de la personne décédée.

### **C3 Restrictions**

- 3.1 Lors d'événements selon chiffre C1.3 seules des prestations selon chiffres C2.1 et C2.6 sont allouées.
- 3.2 Lors d'événements selon chiffres C1.4, alinéa d et e et C1.6, seules des prestations selon chiffres C2.1 et C2.7 sont allouées.
- 3.3 Lors d'événements selon chiffre C1.5, seules des prestations selon chiffres C2.1, C2.7 et C2.10 sont allouées. D'autres prestations sont uniquement accordées lorsque les médicaments vitaux ne peuvent pas être obtenus sur place ou envoyés à temps.
- 3.4 Nos prestations sont limitées à CHF 500.– par sinistre si l'assistance n'a pas été demandée à Mobi24 Call-Service-Center SA. Cette restriction n'est pas valable si la demande d'assistance à Mobi24 Call-Service-Center SA n'était pas possible ou ne pouvait pas raisonnablement être exigée.
- 3.5 Des véhicules de location/remplacement ne sont normalement remis que sur présentation d'une carte de crédit. Afin que nous puissions allouer nos prestations selon chiffre C2.5, il incombe à l'assuré de satisfaire à cette exigence.
- 3.6 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.

### **C4 Ne sont pas assurés**

- 4.1 Les dommages résultant du fait que les personnes assurées ne respectent pas le délai minimal d'enregistrement prescrit à l'aéroport et que, pour cette raison, le voyage ne peut pas être entrepris ou poursuivi;
- 4.2 les dommages résultant de risques selon ch. C1.1 et C1.3, lorsque l'événement assuré est survenu avant le début du voyage.

## **D Bagages**

### **D1 Choses assurées**

Les bagages, c'est-à-dire les choses que l'assuré emporte pour ses besoins personnels lors du voyage et pour le séjour au lieu de destination ou qui ont été remises à une entreprise de transport pour acheminement.

**D2 Risques assurés**

- 2.1 Vol avec effraction, détournement, vol simple;
- 2.2 détérioration;
- 2.3 perte durant l'acheminement par une entreprise chargée du transport;
- 2.4 livraison tardive par une entreprise chargée du transport pour des prestations selon chiffre D3.4.

**D3 Prestations assurées**

Les prestations suivantes sont allouées par événement assuré, dans les limites de la somme d'assurance convenue:

- 3.1 la valeur à neuf des choses assurées;
- 3.2 en cas de détérioration, les frais de réparation, au plus toutefois la valeur à neuf;
- 3.3 les frais effectifs pour le remplacement de papiers d'identité, documents ou pour l'établissement de duplicatas ainsi que les frais dus à la perte de billets d'avion;
- 3.4 les frais d'achat d'objets absolument indispensables en cas de livraison tardive des bagages par une entreprise chargée du transport;
- 3.5 lors de la disparition de chèques de voyages, de cartes bancaires, postcards, cartes de crédit et cartes de client émis en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein ou de numéraire, nous relierons l'assuré téléphoniquement avec la hotline de la banque concernée ou l'émetteur de la carte.

**D4 Restrictions**

- 4.1 Les cycles, les planches à voile et de surf, les canots pneumatiques ou démontables ainsi que les lunettes et verres de contact, ne sont assurés contre la perte et la détérioration que durant l'acheminement effectué par une entreprise chargée du transport.
- 4.2 Valeurs pécuniaires
  - a Les valeurs pécuniaires sont uniquement assurées en cas de vol avec effraction ou de détournement. Les prestations pour les billets d'avion et vouchers sont limitées à CHF 2000.– et pour les autres valeurs pécuniaires à CHF 1000.–.

- b Pour les billets d'avion et vouchers, les frais effectifs restants sont remboursés après que l'entreprise de transport ou l'émetteur a versé ses prestations réglementaires ou contractuelles.
- c Pour les cartes de crédit ou de client, est assurée la part du dommage dont est responsable le titulaire selon les conditions générales de l'émetteur de la carte. La couverture d'assurance est accordée pour autant que le devoir de diligence contractuel ait été observé.

## **D5 Ne sont pas assurés**

- 5.1 les véhicules à moteur, les remorques, les véhicules d'habitation;
- 5.2 les bateaux pour lesquels une assurance responsabilité civile est obligatoire;
- 5.3 les aéronefs devant être inscrits au registre matricule des aéronefs;
- 5.4 les instruments de musique, objets d'art et outils professionnels, les appareils téléphoniques et les terminaux portables, les ordinateurs, ordinateurs portables, mini-ordinateurs, le matériel informatique et les logiciels, ainsi que les objets similaires;
- 5.5 les frais de reconstitution de modèles, échantillons et formes;
- 5.6 les appareils prothétiques auxiliaires et les prothèses;
- 5.7 les objets ayant une valeur d'amateur personnelle;
- 5.8 les dommages dus aux conditions atmosphériques et à la température;
- 5.9 les dommages causés par l'usure ou du fait des propriétés naturelles de l'objet assuré;
- 5.10 les dommages dus au fait que des perles ou des pierres précieuses tombent de leur monture;
- 5.11 les dommages causés à des engins de sport tels que skis, luges, raquettes de tennis et autres objets similaires lors de leur utilisation;
- 5.12 les frais divers en rapport avec un sinistre.

**D6 Franchise**

La franchise convenue dans la police est appliquée par sinistre. L'indemnité est calculée comme suit:

- 6.1 Le dommage donnant droit à indemnisation est calculé d'abord selon les dispositions contractuelles et légales;
- 6.2 la franchise est ensuite déduite de ce montant;
- 6.3 ensuite seulement la limite d'indemnisation (somme d'assurance) est appliquée;
- 6.4 si plusieurs assurances choses de la Mobilière Suisse Société d'assurances SA sont touchées par un sinistre dans le même ménage, la franchise n'est déduite qu'une seule fois. Si des franchises différentes sont prévues, le montant le plus élevé est déduit.

**D7 Devoir de diligence**

- 7.1 Les objets de valeur doivent être donnés en garde ou conservés sous clé lorsqu'ils ne sont ni portés ni utilisés.
- 7.2 Les choses ne doivent pas être laissées à un endroit accessible à tout le monde, p. ex. dans des véhicules à moteur ou des bateaux non fermés à clé, si elles ne peuvent pas être surveillées en permanence par l'assuré.
- 7.3 Pour les choses que l'on remet à une entreprise de transport pour l'acheminement, il faut exiger un récépissé.

**E Dispositions communes****E1 Personnes assurées**

L'assurance déploie ses effets selon les dispositions ci-après pour les personnes qui ont leur domicile légal

- en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein;
- dans les zones frontalières de pays voisins de la Suisse ou de la Principauté de Liechtenstein, si le voyage, l'arrangement ou le séjour a été réservé auprès d'un offrant en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

- 1.1 Dans le contrat du type personne seule
  - a vous en tant que preneur d'assurance;
  - b les autres personnes qui vous accompagnent et qui ont leur domicile légal en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein (uniquement pour les risques assurés selon chiffre C1.4b).

- 1.2 Dans le contrat du type ménage à plusieurs personnes
- a vous en tant que preneur d'assurance et les personnes mentionnées ci-après, qui font ménage commun avec vous ou qui reviennent régulièrement séjourner le week-end dans le ménage commun:
- votre conjoint ou la personne avec laquelle vous vivez, p. ex. votre partenaire;
  - les personnes mineures;
  - vos enfants majeurs, les enfants majeurs de votre conjoint ou de la personne qui vit avec vous, enfants adoptifs et recueillis inclus, dans la mesure où ils n'exercent pas d'activité lucrative. L'apprentissage ou les jobs d'étudiant ne sont pas considérés comme des activités lucratives. Sont également assurés dans le cadre des présentes dispositions, s'ils voyagent avec vous, vos enfants qui ne font pas ménage commun avec vous;
- b autres personnes qui accompagnent une des personnes mentionnées sous chiffre E1.2a) et ayant leur domicile légal en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein (uniquement pour les risques assurés selon chiffre C1.4b).
- 1.3 Contrat du type voyages de groupe  
Les personnes mentionnées dans la police.

## **E2 Validité territoriale**

- 2.1 L'assurance frais d'annulation (chapitre B) est valable lors de voyages dans le monde entier.
- 2.2 L'assurance assistance aux personnes 24 h sur 24 (chapitre C) est valable lors de voyages dans le monde entier.
- 2.3 L'assurance bagages (chapitre D) est valable lors de voyages dans le monde entier. Le trajet pour se rendre au travail et en revenir n'est pas considéré comme voyage.

## **E3 Avances de frais**

Les avances de frais versées par nous ou par Mobi24 Call-Service-Center SA doivent être remboursées dans les 30 jours à dater du retour de l'assuré à son domicile.

## **E4 Prétentions envers des tiers**

Lorsque nous 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 nous céder ces prétentions jusqu'à concurrence des prestations versées.

## E5 Restrictions générales

5.1 En cas de réquisition par les autorités civiles ou militaires, d'événements de guerre, de violation de neutralité, de révolution, de rébellion et de mesures prises pour y remédier, ainsi que lors de tremblements de terre, d'éruptions volcaniques ou de modifications de la structure du noyau de l'atome, la Mobilière ne répond du dommage que si le preneur d'assurance peut prouver que le sinistre n'est nullement en rapport avec ces événements.

Lorsque l'assuré est surpris par un de ces événements hors de la Suisse ou de la Principauté de Liechtenstein, nous cessons d'allouer nos prestations seulement 14 jours après la première manifestation de l'événement concerné.

5.2 En cas de troubles en tous genres (actes de violence commis contre des personnes ou des choses lors d'attroupements, de manifestations, d'émeutes, d'échauffourées, etc.) et du fait des mesures prises pour y remédier, nous ne fournissons des prestations que si l'assuré démontre de manière probante qu'il a pris toutes les dispositions que l'on pouvait raisonnablement attendre de lui pour éviter le sinistre.

5.3 Si l'événement assuré ne concerne pas la personne assurée, mais l'accompagnateur ayant réservé simultanément l'arrangement, des prestations ne sont allouées que si la personne assurée doit entreprendre ou continuer le voyage seule.

## E6 Exclusions générales

Ne sont pas assurés les événements survenant

6.1 lors de la participation à des courses, rallyes et compétitions similaires. D'autre part lors de courses sur des parcours, terrains d'entraînement, circuits, ainsi que lors de compétitions tout-terrain. Par contre, sont assurées les courses sans caractère de compétition et sans chronométrage, comme p. ex. des entraînements et manifestations qui servent uniquement de formation à la sécurité;

6.2 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 et dont le but est de blesser celui-ci (p. ex. boxe, lutte, kickboxing, etc.);

6.3 du fait de la perpétration de crimes ou délits intentionnels ou de leur tentative, ainsi que du fait de la participation à des bagarres;

- 6.4 en relation avec un état d'ébriété avancé (à partir de 2,0‰ de taux d'alcoolémie dans le sang), à la suite d'abus de médicaments, drogues ou autres substances chimiques;
- 6.5 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;
- 6.6 lors de l'exercice d'une activité téméraire au cours de laquelle l'assuré s'expose sciemment à un danger particulier, telle que plongée à plus de 40 m de profondeur, canyoning, saut à l'élastique, parapente, ainsi que varappe, escalade, alpinisme et randonnées en montagne à plus de 5000 mètres d'altitude et expéditions;
- 6.7 en relation avec des pandémies.

D'autres exclusions propres à chaque assurance sont indiquées sous la branche concernée (chapitres B à D).

## **E7 Définitions**

### **7.1 Voyage**

Est considéré comme voyage indépendamment du but, chaque déplacement de la personne assurée en dehors du lieu de domicile et des communes limitrophes, séjours linguistiques jusqu'à 12 mois inclus.

### **7.2 Accompagnateur ayant réservé simultanément l'arrangement**

Deux personnes ont réservé ou déjà débuté un voyage ensemble.

### **7.3 Personne très proche**

Conjoint, partenaire, parents, beaux-parents, parents du/ de la partenaire, grands-parents, enfants et frères et sœurs.

### **7.4 Valeurs pécuniaires**

Numéraires, papiers-valeurs, livrets d'épargne, chèques de voyage, monnaies et médailles, métaux précieux (comme provisions, lingots ou marchandises), pierres précieuses et perles non serties, cartes de crédit et de client, cartes de téléphone et taxcard, cartes à prépaiement pour téléphones portables, cartes et abonnements des transports publics, billets d'avions et vouchers.

### **7.5 Valeur à neuf**

Le montant qu'exige le remplacement des choses endommagées par des objets neufs au moment du sinistre.

## 7.6 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.

## 7.7 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.

# F Droits et obligations contractuels

## F1 Commencement et durée du contrat

1.1 L'assurance prend effet à la date indiquée dans la police et est valable pour la durée convenue.

1.2 Si la durée contractuelle est inférieure à 364 jours, les assurances assistance aux personnes 24 h sur 24 et bagages ne déploient leur effets que pour la durée du voyage réservé.

# G Obligations en cas de sinistre

## G1 Généralités

1.1 Vous êtes tenu-e de nous aviser sans délai par l'un des canaux suivants:

a en cas d'urgence (notamment lorsque l'assurance assistance aux personnes 24 h sur 24 doit intervenir): Mobi24 Call-Service-Center SA, Bundesgasse 35, 3001 Berne  
Téléphone 0844 803 803  
Téléfax 031 389 82 10

b l'émetteur des documents de voyage.

1.2 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.

- 1.3 En cas de violation fautive de l'obligation d'aviser ou des règles de comportement, la Mobilière peut réduire ou refuser ses prestations.

Cette sanction n'est toutefois pas encourue s'il résulte des circonstances que la violation n'est pas fautive ou que l'exécution de l'obligation n'eût pas empêché le dommage de survenir.

## **G2 Frais d'annulation et assistance aux personnes 24 h sur 24**

- 2.1 Les maladies graves, les troubles importants liés à une grossesse et les blessures graves doivent être attestés par un certificat médical.
- 2.2 Les maladies psychiques doivent être prouvées par le certificat médical d'un psychiatre.

## **G3 Bagages**

En cas de vol, détérioration ou perte de bagages, la personne assurée a l'obligation d'aviser immédiatement la police ou l'entreprise de transport et de demander l'ouverture d'une enquête officielle.

# **H Dispositions juridiques**

## **H1 For en cas de litige**

En cas de litige au sujet du présent contrat d'assurance, vous, les assurés ou les ayants droit pouvez/peuvent actionner la Mobilière Suisse Société d'assurances SA à votre/leur lieu de domicile suisse ou au siège de la Mobilière Suisse Société d'assurances SA à Berne.

## **H2 Droit applicable**

Pour tout litige découlant du présent contrat, le droit suisse est applicable.

## **H3 Dispositions légales complémentaires**

En outre, les dispositions de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) ou, dans la Principauté de Liechtenstein, la Loi sur le contrat d'assurance (VersVG), dont les dispositions contraignantes d'une autre teneur que celle de ces conditions générales l'emportent sur ces dernières, sont applicables.

