

# MobiTour

Assurance voyages Multirisik



## Informations aux clients et conditions générales

Edition PJ 05.2009

- Frais d'annulation
- Assistance aux personnes 24 h sur 24
- Frais d'annulation, assistance aux personnes 24 h sur 24 (animaux de compagnie)
- Assistance aux véhicules à moteur 24 h sur 24
- Assurance protection juridique en matière de circulation
- Bagages
- Assurance protection juridique voyage

**La Mobilière**  
Assurances & prévoyance

## Informations aux clients

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

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 Multirisik, 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 dans le présent document.

#### 1. Qui sont vos assureurs?

Les prestations de l'assurance voyages MobiTour Multirisik 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.
- La Protekta Assurance de protection juridique SA (ci-après Protekta) est une société du Groupe Mobilière dont le siège se trouve à la Monbijoustrasse 68 à 3007 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 Multirisik?

L'assurance voyages MobiTour Multirisik est une assurance globale comprenant jusqu'à six assurances dans une seule police et un paquet complet de services. Les spécialistes de votre agence générale sont à votre disposition sur place pour vous conseiller et vous assister en cas de sinistre. Vous pouvez obtenir en outre des conseils juridiques gratuits en appelant la ligne téléphonique JurLine de Protekta.

##### ■ 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.

**■ Frais d'annulation, assistance aux personnes 24 h sur 24 (animaux de compagnie)**

Si votre chien/votre chat est atteint d'une maladie ou victime d'un accident pouvant entraîner la mort, ou s'il meurt, et que vous ne pouvez pas entreprendre ou devez interrompre votre voyage de ce fait, nous prenons en charge les frais d'annulation que vous devez payer ou les frais de votre voyage de retour, jusqu'à concurrence du montant maximum assuré.

**■ Assistance aux véhicules à moteur 24 h sur 24**

En cas de panne, d'accident, de vol ou de détérioration du véhicule utilisé par vous ou une autre personne assurée, Mobi24 garantit l'assistance nécessaire.

Sont pris en charge les frais de remise en état du véhicule sur le lieu du sinistre ainsi que les frais de remorquage. Si le dommage ne peut pas être éliminé le jour même, nous prenons en charge les frais de rapatriement du véhicule ou les frais d'une voiture de location/de remplacement.

**Protection juridique en matière de circulation**

En cas d'accident de la circulation dans lequel vous seriez impliqué à l'étranger, nous vous aidons à défendre vos droits en cas de procédure pénale (p. ex. par le biais d'un avocat sur place) ou si vous devez porter plainte contre la partie adverse.

Nous payons les frais d'un avocat sur place, si une procédure pénale est engagée contre vous ou si vous devez porter plainte contre le responsable de l'accident pour obtenir réparation. En outre, nous prenons en charge la caution pénale.

**■ 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.

**■ Protection juridique voyages**

Nous vous prêtons assistance si le voyage ou le domicile de vacances que vous avez réservé ne correspond pas à ce qui a été convenu, notamment en cas de:

- litiges concernant le logement ou le véhicule loué pour les vacances;
- litiges concernant l'arrangement de voyage réservé;
- accidents graves (accidents de la circulation exclus) pour lesquels vous devez faire valoir vos prétentions en dommages et intérêts conformément à la Loi sur l'aide aux victimes d'infractions.

Nous veillons à faire valoir vos droits et mettons, si besoin est, un avocat local à votre disposition. En outre, nous prenons en charge les frais de justice et d'expertises ainsi que, sous forme d'avances, les cautions pénales.

**3. Que comprend le paquet de services exclusif pour toutes les personnes assurées?**

Nous travaillons de manière fiable, rapide et compétente et offrons les services suivants à toutes les personnes assurées:

- Conseil et assistance sur place par votre conseiller en assurance personnel près de chez vous;
- 24 h Assistance aux personnes pour une aide immédiate en cas de sinistre, 24 h sur 24, 365 jours par an, y compris actions de recherche, sauvetage et rapatriement médicalisé;
- JurLine pour renseignements juridiques de tous genres par téléphone;
- Règlement des sinistres sur place par le service des sinistres de l'agence générale près de chez vous: simple et personnel.

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

L'offre ou la police imprimée décrivent le contenu des assurances de base et des assurances complémentaires désirées. Vous choisissez vous-même les assurances qui vous conviennent. Dans ces mêmes documents figurent les sommes d'assurance, les franchises, les primes et d'éventuelles conditions spéciales.

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 offre ou de votre police, ainsi que les dispositions correspondantes des Conditions générales, éventuellement complétées par des conditions spéciales et

d'autres annexes de la police, déterminent donc l'étendue de votre protection d'assurance.

Les prestations des assurances frais d'annulation, assistance aux personnes 24 h sur 24 et protection juridique voyages sont garanties pour toutes les personnes assurées, indépendamment de l'étendue de la protection d'assurance que vous avez choisie.

#### 5. Quels sont vos principaux devoirs?

- Les primes doivent être payées à l'échéance. En cas de non paiement, la couverture d'assurance n'est pas accordée. Même si vous avez payé les primes après sommation, nous ne sommes pas tenus de verser des prestations pour les dommages survenus dans l'intervalle!
- 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.

#### 6. 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, des Conditions générales et d'éventuelles conditions spéciales, 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.

#### 7. 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 payable annuellement. Votre police règle les détails.

En cas de résiliation anticipée de l'assurance voyages MobiTour Multirisik, nous remboursons en règle générale la part de prime non acquise.

#### 8. Durée et résiliation de l'assurance

Votre proposition et votre police indiquent la durée d'assurance convenue. Ci-après, nous vous indiquons les principales possibilités de résiliation:

- Vous pouvez résilier l'assurance voyages MobiTour Multirisik trois mois au plus tard avant le terme de la durée convenue. Si vous ne le faites pas, l'assurance se renouvelle tacitement pour une année. Cette règle permet d'éviter que vous soyez soudainement et involontairement dépourvu de couverture d'assurance.
- Vous pouvez résilier votre assurance durant la première année si nous n'avons pas rempli notre devoir d'information envers vous avant la conclusion du contrat; vous devez notifier la résiliation par écrit dans les 4 semaines à compter du moment où vous avez eu connaissance de la violation.
- Si nous modifions les primes pendant la durée de l'assurance, vous pouvez résilier la partie de votre police concernée par la modification.
- Après la survenance d'un dommage donnant droit à indemnisation, vous pouvez résilier l'assurance concernée.

#### 9. 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.

Table de matières	Page
Aperçu de la couverture	8
A Généralités	12
B Frais d'annulation	12
C Assistance aux personnes 24 h sur 24	14
D Frais d'annulation, assistance aux personnes 24 h sur 24 (animaux de compagnie)	17
E Assistance aux véhicules à moteur 24 h sur 24	19
F Assurance protection juridique en matière de circulation	20
G Bagages	23
H Assurance protection juridique voyages	25
I Dispositions communes	27
J Droits et obligations contractuels	31
K Obligations en cas de sinistre	33
L Dispositions juridiques	35

## Aperçu de la couverture

### Frais d'annulation avec assistance aux personnes 24 h sur 24

	Causes	La personne assurée ou l'accompagnateur ayant réservé simultanément l'arrangement tombe malade, subit un accident ou décède
<b>Couvertures pour la personne assurée</b>		
Frais d'annulation – couverture de base (Offre MobiJeunes)		CHF 20 000.– (CHF 10 000.–)
Assistance		
Frais de rappel par médias		--
Frais supplémentaires du voyage de retour par le chemin le plus direct y compris accompagnement médical nécessaire		montant illimité
Frais de transport d'une personne rentrée pour continuer le voyage interrompu		CHF 10 000.–
Frais de transport supplémentaires		jusqu'à CHF 1000.– par personne, CHF 1500.– pour voiture de location si plusieurs personnes
Frais supplémentaires de logement et de pension dans un hôtel de classe moyenne		jusqu'à 7 jours
Avance de frais remboursable		jusqu'à CHF 5000.– pour traitement médical à l'étranger
Frais de transport vers l'hôpital		montant illimité
Frais de visite pour au plus deux personnes très proches en cas d'hospitalisation		jusqu'à CHF 10 000.–
Frais d'envoi des médicaments		--
Frais de sauvetage		montant illimité
Frais de recherche		CHF 50 000.–
Frais de récupération et de rapatriement de la personne décédée		montant illimité



### Frais d'annulation, assistance aux personnes 24 h sur 24 (animaux de compagnie)

Validité territoriale:  
monde entier

Cause	L'animal de compagnie du preneur d'assurance est atteint d'une maladie, victime d'un accident ou meurt.
<b>Couvertures pour la personne assurée</b>	
Frais d'annulation	Jusqu'à CHF 5000.– pour le contrat du type personne seule et CHF 10 000.– pour le contrat du type ménage à plusieurs personnes
Assistance par la Mobi24 Call-Service-Center SA	Jusqu'à CHF 2000.– par événement assuré
Frais de rappel par les médias	
Frais supplémentaires pour le voyage de retour par le chemin le plus direct	
Frais de transport pour que la personne qui est rentrée regagne le lieu d'où elle peut poursuivre le voyage	

### Assistance aux véhicules à moteur 24 h sur 24

Validité territoriale:  
Europe, selon l'accord «Carte Internationale d'Assurance Automobile» (Carte verte)

Cause	Le véhicule à moteur utilisé par la personne assurée est défaillant
<b>Couvertures</b>	
Frais engagés pour remettre le véhicule en état de marche sur le lieu du sinistre	montant illimité
Frais de remorquage jusqu'au garage le plus proche	montant illimité
Frais d'expédition des pièces de rechange absolument nécessaires	montant illimité
Frais de stationnement	jusqu'à CHF 1000.–
Frais de récupération	jusqu'à CHF 5000.–
Avance de frais remboursable pour des réparations urgentes indispensables effectuées à l'étranger	jusqu'à CHF 5000.–

Si le dommage ne peut pas être éliminé le jour même, nous fournissons les prestations complémentaires suivantes pour le conducteur et les passagers:

Frais de rapatriement du véhicule assuré à votre domicile ou au garage de votre domicile (garage habituel)	jusqu'à concurrence de la valeur actuelle
Frais pour une voiture de location/remplacement	jusqu'à la somme d'assurance convenue au contrat

### Assurance protection juridique en matière de circulation

Couvertures	Causes	Droit de la responsabilité civile Droit pénal
Protection juridique en matière de circulation en Europe (carte verte), sans la Suisse et la Principauté du Liechtenstein		jusqu'à CHF 250 000.– par sinistre
Reste du monde		jusqu'à CHF 50 000.– par sinistre

### Bagages

Validité territoriale:  
monde entier

Couvertures	Causes	Vol avec effraction, détournement, vol simple Détérioration Perte durant l'acheminement par une entreprise chargée du transport
<b>Couverture</b>		
Choses assurées		max. la somme d'assurance
		lors de la disparition de chèques de voyage, cartes bancaires, cartes postales, cartes de crédit ou de cartes de client ainsi que de l'argent en espèces, nous vous relierons téléphoniquement avec la hot line de la banque concernée ou l'émetteur de la carte

Couvertures	Causes	Vol avec effraction, détournement
Billets d'avion, vouchers Autres valeurs pécuniaires		max. CHF 2000.– max. CHF 1000.–

Couverture	Cause	Livraison tardive par une entreprise chargée du transport
Acquisitions nécessaires		max. la somme d'assurance

### Assurance protection juridique en matière de voyage

Couvertures	Causes	Loi sur l'aide aux victimes d'infractions, Droit du bail Autre droit contractuel
Protection juridique en matière de voyage en Europe (Carte verte)		jusqu'à CHF 250 000.– par sinistre
Reste du monde		jusqu'à CHF 50 000.– par sinistre

## Conditions générales

MobiTour assurance voyages Multirisik

Edition PJ 05.2009

### A Généralités

- 1 La police, ces conditions générales ainsi que d'éventuelles conditions spéciales 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 et spéciales.
- 3 Les sommes d'assurance sont indiquées dans les modules de la police. Les limitations de prestations qui diffèrent figurent dans les conditions générales ou spéciales.
- 4 Vos assureurs MobiTour assurance voyages sont:
  - 4.1 La Mobilière Suisse Société d'assurances SA, qui a son siège à Berne, pour les chapitres B Frais d'annulation, C Assistance aux personnes 24 h sur 24, D Frais d'annulation, Assistance aux personnes 24 h sur 24 (animaux de compagnie), E Assistance aux véhicules à moteur 24 h sur 24 et G Bagages;
  - 4.2 Protekta Assurance de protection juridique SA, qui a son siège à Berne, pour les chapitres F Assurance protection juridique en matière de circulation et H Assurance protection juridique voyages.

### 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 dans les limites du montant de l'arrangement et de la somme d'assurance convenue, par événement assuré:

- 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
  - a Remboursement des prestations correspondant à la partie non utilisée du séjour, ou
  - b voyage de remplacement à concurrence du montant de l'arrangement qui a été réservé avant le départ. Cette prestation ne peut être revendiquée que si la personne assurée doit être rapatriée vers un hôpital en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein en raison d'un événement mentionné sous chiffre B1.1.
- 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 simulta-

nément 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 assurées

- utilisent un véhicule de location au lieu des transports publics, l'indemnité s'élève à CHF 1500.– au total; les prestations des assurances frais d'annulation, assistance aux personnes 24 h sur 24 (animaux de compagnie) (chiffre D3.5) et assistance aux véhicules à moteur 24 h sur 24 (chiffre E1.8) pour les véhicules de location/de remplacement ne peuvent pas être cumulées;
- 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
- des soins médicaux à l'étranger;
  - l'achat de médicaments vitaux;
  - 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;
  - 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 des risques selon chiffres C1.1 et C1.3, lorsque l'événement assuré est survenu avant le début du voyage.

## D Frais d'annulation, assistance aux personnes 24 h sur 24 (animaux de compagnie)

### D1 Risques assurés

Nous allouons les prestations assurées lorsque la personne assurée ne peut pas effectuer ou doit différer le voyage parce que son animal de compagnie (chien ou chat) ou celui d'une personne vivant dans son ménage est atteint d'une maladie grave, a été gravement blessé ou est mort accidentellement et que l'événement nécessite impérativement la présence de la personne assurée à son domicile.

Nous allouons également les prestations assurées lorsque la personne assurée doit, pour les mêmes raisons, prolonger ou abrégé son voyage.

### D2 Prestations assurées pour les frais d'annulation

- 2.1 Avant le départ en voyage  
Les frais d'annulation effectivement dus en vertu du contrat.
- 2.2 En cas de départ retardé
- Remboursement des frais 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;
  - les frais supplémentaires de voyage supplémentaires occasionnés par le départ différé.
- 2.3 En cas d'interruption du voyage  
Remboursement des frais 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 frais 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.

**D3 Prestations assurées assistance aux personnes 24 h sur 24**

- 3.1 Assistance par Mobi24 Call-Service-Center SA;
- 3.2 frais de rappel par médias de personnes assurées se trouvant en voyage;
- 3.3 frais supplémentaires du voyage de retour par le chemin le plus direct en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein;
- 3.4 frais de transport pour que la personne qui est rentrée regagne le lieu d'où elle peut poursuivre le voyage ou le séjour;
- 3.5 frais de transport supplémentaires jusqu'à CHF 1000.– au maximum par personne assurée afin de poursuivre ou de terminer le voyage. Si plusieurs personnes assurées utilisent un véhicule de location au lieu des transports publics, l'indemnité s'élève à CHF 1500.– au total; les prestations des assurances assistance aux personnes 24 h sur 24 (chiffre C2.5) et assistance aux véhicules à moteur 24 h sur 24 (chiffre E1.8) pour les véhicules de location/de remplacement ne peuvent pas être cumulées;
- 3.6 frais supplémentaires nécessaires de logement et de pension dans un hôtel de classe moyenne pendant 7 jours au maximum;

**D4 Restrictions**

- 4.1 Les frais d'annulation sont limités à CHF 5000.– pour le contrat du type personne seule et à CHF 10 000.– pour le contrat du type ménage à plusieurs personnes par événement assuré.
- 4.2 Les prestations de l'assurance assistance aux personnes 24 h sur 24 sont limitées à CHF 2000.– par événement assuré.
- 4.3 Les prestations sont limitées à CHF 500.– par sinistre, si l'assistance n'a pas été demandée à Mobi24 Call-Service-Center SA.  
Cette restriction ne s'applique pas si la demande d'assistance à Mobi24 Call-Service-Center SA n'était pas possible ou ne pouvait pas raisonnablement être exigée.

4.4 Des véhicules de location/de remplacement ne sont normalement remis que sur présentation d'une carte de crédit. Afin que nous puissions allouer nos prestations selon chiffre D3.5, il incombe à l'assuré de satisfaire à cette exigence.

**D5 Ne sont pas assurés**

- 5.1 les chiens et les chats détenus dans le cadre d'une activité professionnelle;
- 5.2 les suites de maladies qui étaient déjà connues lors de la prise d'effet du contrat ou de la réservation du voyage;
- 5.3 les événements survenant lors de la participation à des concours, des courses ou pendant la chasse;
- 5.4 les vaccins et leurs suites ainsi que les suites d'interventions chirurgicales.

**E Assistance aux véhicules à moteur 24 h sur 24****E1 Risques et prestations assurés**

Lorsque le véhicule assuré est indisponible en raison d'une panne, d'un accident, d'un vol ou d'une détérioration, nous prenons en charge:

- 1.1 les frais occasionnés par la remise du véhicule en état de marche sur le lieu du sinistre, y compris les pièces de rechange habituellement transportées par les véhicules de dépannage (sans les frais d'achat de batteries);
- 1.2 les frais de remorquage jusqu'au garage le plus proche pouvant effectuer la réparation;
- 1.3 les frais d'expédition des pièces de rechange absolument nécessaires;
- 1.4 les frais de stationnement (taxes de parcage) jusqu'à CHF 1000.– au maximum;
- 1.5 les frais de récupération jusqu'à CHF 5000.– au maximum;
- 1.6 une avance de frais remboursable jusqu'à CHF 5000.– au maximum pour des réparations urgentes indispensables effectuées à l'étranger.

Si le dommage ne peut pas être éliminé le jour même, nous prenons en charge, en plus, pour le conducteur et les passagers:

- 1.7 les frais de rapatriement du véhicule assuré (jusqu'à concurrence de la valeur actuelle) à votre domicile ou au garage de votre domicile, si le véhicule n'est pas en état de marche ou ne peut pas être ramené par le conducteur ou un passager;

- 1.8 les frais pour une voiture de location/remplacement de même valeur pendant la durée de remise en état du véhicule assuré. Cette prestation est limitée à la somme d'assurance convenue. Les prestations des assurances assistance aux personnes 24 h sur 24 (chiffre C2.5) et frais d'annulation, assistance aux personnes 24 h sur 24 (animaux de compagnie) (chiffre D3.5) pour des véhicules de location/de remplacement ne peuvent pas être cumulées.

Si le conducteur n'est plus en mesure de conduire le véhicule en raison d'un événement assuré selon chiffre C1.1 et qu'il n'y a pas de conducteur parmi les passagers éventuels, nous prenons en charge les frais de rapatriement du véhicule jusqu'à concurrence de la valeur actuelle.

### E2 Restrictions

- 2.1 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 ne s'applique pas si la demande d'assistance à Mobi24 Call-Service-Center SA n'était pas possible ou ne pouvait pas raisonnablement être exigée.
- 2.2 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 E1.8, il incombe à l'assuré de satisfaire à cette exigence.

### E3 Ne sont pas assurés

- 3.1 les prétentions récursoires de tiers;
- 3.2 les transports professionnels de personnes ou de choses;
- 3.3 la location professionnelle.

## F Assurance protection juridique en matière de circulation

### F1 Risques assurés

Protekta Assurance de protection juridique SA assure la sauvegarde des intérêts juridiques de l'assuré dans les domaines suivants:

- 1.1 Droit de la responsabilité civile  
en faisant valoir les prétentions en dommages-intérêts de l'assuré, fondées exclusivement sur des normes de responsabilité extracontractuelle, de même que les prétentions en dommages-intérêts fondées sur la loi sur l'aide aux victimes d'infractions.

### 1.2 Droit pénal

- a Dans une procédure dirigée contre l'assuré pour une infraction par négligence à des prescriptions du droit pénal;
- b en assistant l'assuré pour le dépôt d'une plainte ou pendant la procédure pénale, à la suite d'un accident, si une telle procédure est nécessaire pour faire valoir les prétentions en dommages-intérêts de l'assuré.

### F2 Litiges assurés

Un litige est assuré à condition qu'il survienne pendant la durée contractuelle de cette assurance voyages MobiTour, à savoir

- 2.1 en ce qui concerne la réclamation de dommages-intérêts
- a dans le cas de lésions corporelles: si le fait justifiant des prestations (accident, maladie) se produit après la conclusion du contrat d'assurance;
- b dans le cas de dommages matériels ou au patrimoine: si la cause du dommage survient pendant la durée du contrat d'assurance voyages MobiTour;
- 2.2 en ce qui concerne la sauvegarde des intérêts juridiques dans une procédure pénale ou administrative: si l'infraction prétendue ou effective est postérieure à la conclusion du contrat d'assurance;
- 2.3 dans tous les autres cas: lorsque la cause du litige est survenue pendant la durée du contrat d'assurance voyages MobiTour.

### F3 Prestations assurées

Lors de litiges assurés, Protekta Assurance de protection juridique SA conseille l'assuré et prend à sa charge, jusqu'à concurrence de CHF 250 000.– par cas en Europe et dans les Etats du bassin méditerranéen (et de CHF 50 000.– dans le reste du monde)

- 3.1 les frais d'avocat et d'assistance en cas de procès;
- 3.2 les frais des expertises ordonnées par l'avocat de l'assuré d'entente avec Protekta Assurance de protection juridique SA, par le tribunal ou par Protekta Assurance de protection juridique SA;
- 3.3 les émoluments de justice et les frais de procédure à la charge de l'assuré;
- 3.4 les indemnités judiciaires allouées à la partie adverse et mises à la charge de l'assuré. Les dépens ou indemnités judiciaires accordés à l'assuré reviennent à Protekta Assurance de protection juridique SA;
- 3.5 les frais de recouvrement de la créance reconnue par la justice en faveur de l'assuré dans un cas couvert.

**Ne sont pas assurés** les frais de réquisition de faillite;

- 3.6 les cautions pénales à titre d'avance pour éviter une détention préventive, jusqu'à CHF 100 000.– dans les Etats européens et du bassin méditerranéen et jusqu'à CHF 50 000.– dans le reste du monde.

#### F4 Ne sont pas assurés

- 4.1 les amendes ainsi que frais et émoluments mentionnés dans la décision de l'autorité pénale ou administrative;
- 4.2 le paiement de dommages-intérêts;
- 4.3 les frais dont la prise en charge incombe à une personne civilement responsable ou à un assureur responsabilité civile;
- 4.4 les frais d'analyses sanguines et les frais d'exams médicaux pratiqués en vue de constater l'état d'ébriété ou la consommation de drogue de l'assuré.

#### F5 N'est pas assurée la sauvegarde des intérêts juridiques de l'assuré

- 5.1 dans les domaines non mentionnés ci-avant (chiffre F1);
- 5.2 contre Protekta Assurance de protection juridique SA et ses organes ainsi que ses mandataires;
- 5.3 en sa qualité de propriétaire ou détenteur de véhicules utilisés à titre professionnel;
- 5.4 lors de litiges en relation avec des contrats que l'assuré conclut à titre professionnel;
- 5.5 contre des prétentions en responsabilité civile de tiers formulées à l'encontre d'assurés;
- 5.6 si, au moment de la survenance du cas, le conducteur n'était pas en possession d'un permis de conduire valable, n'était pas autorisé à conduire le véhicule ou conduisait un véhicule non muni de plaques de contrôle valables; l'assurance déploie néanmoins ses effets pour les assurés qui n'avaient pas connaissance de ces faits ou qui n'étaient pas tenus d'en avoir connaissance;
- 5.7 en rapport avec des prétentions cédées à l'assuré.

#### F6 En outre, ne sont pas assurés

les litiges juridiques entre les personnes assurées par ce contrat, à l'exception de la sauvegarde de vos intérêts juridiques contre d'autres assurés.

#### F7 Assurance multiple

Si l'assuré a déjà une assurance protection juridique auprès d'une compagnie concessionnaire pour le même événement, Protekta Assurance de protection juridique SA prend en charge les frais qui lui incombent selon le contrat d'assurance uniquement dans la proportion existant entre les sommes assurées totales.

## G Bagages

### G1 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.

### G2 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 G3.4.

### G3 Prestations assurées

Les prestations assurées 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.

### G4 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.

#### G5 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 variations de température et aux intempéries;
- 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 articles 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.

#### G6 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.

#### G7 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.

## H Assurance protection juridique voyages

Les prestations de l'assurance protection juridique voyage sont comprises dans cette assurance voyages MobiTour, indépendamment de l'étendue de celle-ci.

#### H1 Risques assurés

Protakta Assurance de protection juridique SA assure la sauvegarde des intérêts juridiques de l'assuré dans les domaines suivants:

- 1.1 Loi sur l'aide aux victimes d'infractions  
en faisant valoir des prétentions en dommages-intérêts fondées sur la loi sur l'aide aux victimes d'infractions.
- 1.2 Droit du bail  
lors de litiges avec le bailleur en rapport avec la location d'une chambre d'hôtel, d'un appartement ou d'une maison de vacances ou d'un véhicule de vacances que l'assuré utilise pour ses propres besoins.
- 1.3 Autre droit contractuel  
lors de litiges en tant que voyageur au sujet des contrats mentionnés ci-dessous régis par le Code des obligations:
  - a Contrat d'hébergement
  - b Contrat de transport
  - c Contrat de voyage

Cette énumération est exhaustive.

#### H2 Litiges assurés

Un litige est assuré à condition qu'il survienne pendant la durée du contrat d'assurance voyages MobiTour, à savoir:

- 2.1 En ce qui concerne la réclamation de dommages-intérêts
- a dans le cas de lésions corporelles: si le fait justifiant des prestations (accident, maladie) se produit après la conclusion du contrat d'assurance;
  - b dans le cas de dommages matériels ou au patrimoine: si la cause du dommage survient pendant la durée du contrat d'assurance voyages MobiTour;
- 2.2 dans tous les autres cas: lorsque la cause du litige est survenue pendant la durée du contrat d'assurance voyages MobiTour.

### H3 Prestations assurées

Lors de litiges assurés, Protekta Assurance de protection juridique SA conseille l'assuré et prend en charge jusqu'à concurrence de CHF 250 000.– par sinistre en Europe et dans les Etats du bassin méditerranéen (CHF 50 000.– dans le reste du monde)

- 3.1 les frais d'avocat et d'assistance en cas de procès;
- 3.2 les frais d'expertises ordonnées par l'avocat de l'assuré d'entente avec Protekta Assurance de protection juridique SA, par le tribunal ou par Protekta Assurance de protection juridique SA;
- 3.3 les émoluments de justice et les frais de procédure à la charge de l'assuré;
- 3.4 les indemnités judiciaires allouées à la partie adverse et mises à la charge de l'assuré. Les dépens ou indemnités judiciaires accordés à l'assuré reviennent à Protekta Assurance de protection juridique SA;
- 3.5 les frais de recouvrement de la créance reconnue par la justice en faveur de l'assuré dans un cas couvert.

**Ne sont pas assurés** les frais de réquisition de faillite.

### H4 Ne sont pas assurés

- 4.1 le paiement de dommages-intérêts;
- 4.2 les frais dont la prise en charge incombe à une personne civilement responsable ou à un assureur responsabilité civile.

### H5 N'est pas assurée la sauvegarde des intérêts juridiques de l'assuré

- 5.1 dans les domaines non mentionnés ci-dessus (chiffre H1);
- 5.2 contre Protekta Assurance de protection juridique SA, ses organes et ses mandataires;
- 5.3 contre des prétentions en responsabilité civile de tiers formulées à l'encontre d'assurés;

- 5.4 lors de litiges en relation avec des contrats que l'assuré conclut à titre professionnel;
- 5.5 en sa qualité de propriétaire, détenteur ou passager de véhicules à moteur, d'aéronefs ou de bateaux pour lesquels un permis de conduire ou une licence de pilote est exigé-e. Sont également exclus les accessoires;
- 5.6 en cas de recouvrement de créances et en présence de cas relevant du droit des poursuites et de la faillite, dans la mesure où cela ne concerne pas le recouvrement d'une créance reconnue par la justice en faveur de l'assuré dans un cas couvert. L'avance des frais de réquisition de faillite n'est pas assurée;
- 5.7 en rapport avec des prétentions cédées à l'assuré.

### H6 En outre, ne sont pas assurés

les litiges juridiques entre les personnes assurées par ce contrat, à l'exception de la sauvegarde de vos intérêts juridiques contre d'autres assurés.

### H7 Assurance multiple

Si l'assuré a déjà une assurance protection juridique auprès d'une compagnie concessionnaire pour le même événement, Protekta Assurance de protection juridique SA prend en charge les frais qui lui incombent selon le contrat d'assurance uniquement dans la proportion existant entre les sommes assurées totales.

## I Dispositions communes

### I1 Personnes assurées

Sont assurées, selon les dispositions ci-après, les personnes ayant leur domicile légal 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 et les jobs d'étudiant ne sont pas considérés comme des activités lucratives; sont également assurés dans le cadre de ces dispositions vos enfants qui ne font pas ménage commun avec vous, s'ils voyagent avec vous;
  - d'autres personnes désignées nommément dans la police;
- b d'autres personnes qui accompagnent une des personnes mentionnées sous chiffre 1.2a et qui ont leur domicile légal en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein (uniquement pour les risques assurés selon chiffre C1.4b).

## 12 Véhicules assurés (Assistance aux véhicules à moteur 24 h sur 24)

Sont assurés, les voitures de tourisme, motocycles, voitures de livraison ainsi que les caravanes automobiles, jusqu'à 9 places assises, conduits par une personne assurée. Sont également assurés, les remorques tractées ou poussées par ces véhicules.

## 13 Validité territoriale

- 3.1 L'assurance frais d'annulation (chapitre B) est valable lors de voyages dans le monde entier.
- 3.2 L'assurance assistance aux personnes 24 h sur 24 (chapitre C) est valable lors de voyages dans le monde entier.
- 3.3 L'assurance frais d'annulation, assistance aux personnes 24 h sur 24 (animaux de compagnie) (chapitre D), est valable lors de voyages dans le monde entier.
- 3.4 L'assistance aux véhicules à moteur 24 h sur 24 (chapitre E) est valable en Europe et dans les Etats du bassin méditerranéen, sans la Fédération de Russie, la Géorgie, l'Arménie, l'Azerbaïdjan et le Kazakhstan. La protection d'assurance est octroyée indépendamment de la définition du voyage (chiffre 18.1).
- 3.5 L'assurance protection juridique en matière de circulation (chapitre F) est valable dans le monde entier lors de voyages en dehors de la Suisse et de la Principauté de Liechtenstein. Pour des événements survenant hors des Etats européens et du bassin méditerranéen, la somme d'assurance s'élève à CHF 50 000.– au maximum par litige.
- 3.6 L'assurance bagages (chapitre G) 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.
- 3.7 L'assurance protection juridique en matière de voyage (chapitre H) est valable lors de voyages dans le monde entier. Pour des événements survenant hors des Etats européens et du bassin méditerranéen, la somme d'assurance s'élève à CHF 50 000.– au maximum par litige.

## 14 Avances de frais

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

## 15 Prétentions envers des tiers

Si nous-mêmes ou Protekta Assurance de protection juridique SA avons/a versé des indemnités en vertu du contrat et que les assurés peuvent faire valoir des prétentions contre des tiers pour le même dommage, ils doivent céder leurs droits à nous-mêmes ou à Protekta Assurance de protection juridique SA jusqu'à concurrence du montant des indemnités versées.

## 16 Restrictions générales

- 6.1 En cas de réquisition par les autorités civiles ou militaires, d'événements de guerre, de violations 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, nous-mêmes et Protekta Assurance de protection juridique SA ne répondons/ne répond du dommage que si l'assuré prouve qu'il n'a aucun 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. Protekta Assurance de protection juridique SA n'alloue pas de prestations.
- 6.2 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-mêmes et Protekta Assurance de protection juridique SA ne fournissons/ne fournit 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.
- 6.3 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.

## 17 Exclusions générales

Ne sont pas assurés les événements survenant

- 7.1 lors de la participation à des courses, rallyes et compétitions similaires. D'autre part, lors de courses sur des parcours, terrains d'entraînement, circuit, 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;

- 7.2 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.);
- 7.3 du fait de la perpétration de crimes ou délits intentionnels ou de leur tentative, ainsi que du fait de la participation à des bagarres;
- 7.4 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;
- 7.5 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;
- 7.6 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.
- 7.7 en relation avec des pandémies.

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

## 18 Définitions

- 8.1 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.
- 8.2 Accompagnateur ayant réservé simultanément l'arrangement  
Deux personnes ont réservé ou déjà débuté un voyage ensemble.
- 8.3 Personne très proche  
Conjoint, partenaire, parents, beaux-parents, parents du/de la partenaire, grands-parents, enfants et frères et sœurs.

- 8.4 Panne  
Défectuosités techniques, pneus endommagés, panne de carburant, batterie déchargée, perte ou endommagement de la clé du véhicule, enfermement de la clé et remplissage du réservoir avec un liquide inapproprié. Cette énumération est exhaustive.
- 8.5 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.
- 8.6 Valeur à neuf  
Le montant qu'exige le remplacement des choses endommagées par des objets neufs au moment du sinistre.
- 8.7 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.
- 8.8 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.
- 8.9 Animaux de compagnie  
Sont réputés animaux de compagnie selon le chapitre D des chiens et des chats exclusivement.

## J Droits et obligations contractuels

### J1 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. Elle se prolonge ensuite tacitement d'année en année, pour autant qu'elle ne soit pas résiliée pour l'échéance.
- 1.2 L'année d'assurance débute à la date d'échéance de la prime annuelle.

### J2 Adaptation des tarifs ou des réglementations des franchises

- 2.1 Si les primes ou la réglementation des franchises sont modifiées, nous pouvons exiger l'adaptation du contrat. A ce propos nous vous communiquons la modification au plus tard 25 jours avant la fin de l'année d'assurance.

- 2.2 Si vous n'êtes pas d'accord avec la modification, vous pouvez résilier le contrat pour la partie concernée ou dans sa totalité. La résiliation est valable si elle nous parvient au plus tard le dernier jour de l'année d'assurance. Sans résiliation de votre part, vous êtes réputé accepter l'adaptation du contrat.
- 2.3 Les modifications de prime en votre faveur n'ouvrent pas droit à la résiliation.
- 2.4 Les modifications de prime découlant de prescriptions légales n'ouvrent pas droit à la résiliation.

### J3 Résiliation du contrat

- 3.1 A l'expiration  
Les deux parties contractantes peuvent dénoncer le contrat par écrit au plus tard trois mois avant la date d'expiration.
- 3.2 En cas de sinistre
  - a Les deux parties contractantes peuvent dénoncer le contrat par écrit à la suite d'un dommage donnant droit à une indemnité.
  - b Vous pouvez résilier le contrat au plus tard 14 jours après avoir eu connaissance du paiement de l'indemnité resp. de la fourniture de la prestation d'assurance. La protection d'assurance cesse 14 jours après que nous avons reçu l'avis de résiliation.
  - c Nous pouvons résilier au plus tard lors du paiement de l'indemnité ou de la fourniture de la prestation d'assurance. La protection d'assurance cesse 14 jours après que vous avez reçu l'avis de résiliation.
- 3.3 En cas de transfert du domicile à l'étranger  
La couverture d'assurance cesse à la fin de l'année d'assurance en cours.
- 3.4 En cas de violation de notre obligation précontractuelle d'informer  
Dans l'année qui suit la conclusion de votre assurance voyages MobiTour Multirisik, vous pouvez résilier le contrat si nous n'avons pas rempli notre devoir d'information envers vous avant la conclusion du contrat. Vous devez notifier la résiliation par écrit dans les 4 semaines à compter du jour où vous avez eu connaissance du non-respect du devoir d'information.

### J4 Primes

- 4.1 Les primes sont échues au jour indiqué dans la police et doivent être payées à l'avance pour chaque année d'assurance.

- 4.2 Si, pour une raison légale ou contractuelle, le contrat est annulé avant la fin de la durée contractuelle, nous vous remboursons la prime non acquise sauf si vous résiliez le contrat à la suite d'un sinistre et que votre contrat était en vigueur depuis moins de 12 mois au moment de son annulation.

## K Obligations en cas de sinistre

### K1 Généralités

- 1.1 En cas d'urgence (c.-à-d. assistance aux personnes 24 h sur 24 et assistance aux véhicules à moteur 24 h sur 24) les assurés sont tenus de nous informer immédiatement par l'entremise de Mobi24 Call-Service-Center SA.
- 1.2 Dans tous les autres cas, les assurés doivent immédiatement nous informer ou, pour la protection juridique, informer Protekta Assurance de protection juridique SA par l'un des canaux suivants:
  - a leur agence générale indiquée dans la police;
  - b internet ([www.mobi.ch](http://www.mobi.ch)), au moyen du formulaire annonce de sinistre;
  - c Mobi24 Call-Service-Center SA, Bundesgasse 35, 3001 Berne.
- 1.3 Lors d'un litige qui pourrait donner lieu à une intervention de sa part, Protekta Assurance de protection juridique SA doit être informée immédiatement. Les documents écrits, les citations à comparaître émanant des autorités judiciaires ainsi que leurs décisions, etc. doivent être transmis immédiatement à Protekta Assurance de protection juridique SA.
- 1.4 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.
- 1.5 En cas de violation fautive de l'obligation d'aviser ou d'autres obligations, nous pouvons ou Protekta Assurance de protection juridique SA peut, le cas échéant, réduire ou refuser l'indemnité.  
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.

### K2 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.

### **K3 Frais d'annulation, assistance aux personnes 24 h sur 24 (animaux de compagnie)**

Les maladies physiques graves et les blessures graves de l'animal de compagnie, de même qu'une évolution défavorable non prévisible du processus de guérison doivent être prouvées par un certificat d'un médecin vétérinaire.

En cas de sinistre dû à l'évolution défavorable non prévisible du processus de guérison, nous allouons les prestations garanties par cette assurance.

### **K4 Bagages**

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

### **K5 Assurance protection juridique en matière de circulation et de voyage**

- 5.1 Protekta Assurance de protection juridique SA mène les négociations et cherche une solution à l'amiable pour le compte de l'assuré.
- 5.2 Si un règlement à l'amiable n'est pas possible, l'assuré a le droit de proposer un avocat librement choisi par lui-même. L'avocat doit être domicilié dans les districts du tribunal compétent. Le mandat à l'avocat est donné par Protekta Assurance de protection juridique SA. En cas de désaccord entre l'assuré et Protekta Assurance de protection juridique SA au sujet du choix de l'avocat, l'assuré a le droit de proposer trois autres représentants, dont un doit être accepté par Protekta Assurance de protection juridique SA.
- 5.3 Si l'assuré confie ou retire un mandat à un avocat, ouvre une action judiciaire ou dépose un recours sans l'accord préalable de Protekta Assurance de protection juridique SA, celle-ci peut refuser tous les frais.
- 5.4 L'assuré délègue son avocat du secret professionnel en faveur de Protekta Assurance de protection juridique SA. Avant la conclusion d'une transaction, l'assuré ou son avocat doit demander l'accord de Protekta Assurance de protection juridique SA.
- 5.5 Lorsque Protekta Assurance de protection juridique SA renonce à entreprendre d'autres démarches ou négociations, à engager ou poursuivre une procédure judiciaire ou administrative ou à recourir en justice parce qu'elle considère toute mesure dans ce sens comme vouée à l'échec, l'assuré est habilité à prendre les mesures qui lui semblent appropriées. Lorsque le résultat atteint par ses propres démarches s'avère plus favorable dans la cause principale que la proposition de règlement faite en son

temps par Protekta Assurance de protection juridique SA, cette dernière prend en charge les frais de la procédure.

- 5.6 Si l'assuré n'est pas d'accord avec la solution ou les moyens proposés par Protekta Assurance de protection juridique SA, il peut demander une procédure d'arbitrage. La procédure doit être introduite 20 jours au plus tard après réception de la décision de Protekta Assurance de protection juridique SA; la responsabilité incombe exclusivement à l'assuré. Si l'assuré n'a pas introduit la procédure d'arbitrage dans ce délai, il est réputé y avoir renoncé. Chaque partie avance la moitié des frais de la procédure d'arbitrage. Les frais sont supportés par la partie qui succombe.
- 5.7 L'assuré et Protekta Assurance de protection juridique SA désignent comme arbitre un expert indépendant. Si les parties ne s'entendent pas sur le choix de l'arbitre, les dispositions correspondantes du Concordat sur l'arbitrage s'appliquent.

## **L Dispositions juridiques**

### **L1 For en cas de litige**

En cas de litige au sujet des prétentions découlant du présent contrat d'assurance, vous, les assurés ou les ayants droit pouvez/peuvent actionner la Mobilière Suisse Société d'assurances SA ou – si le litige concerne la protection juridique – Protekta Assurance de protection juridique SA à leur domicile suisse, au siège de la Mobilière Suisse Société d'assurances SA à Berne ou au siège de Protekta Assurance de protection juridique SA à Berne.

### **L2 Droit applicable**

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

### **L3 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.



**Le paquet de services**  
**Nous travaillons de manière fiable,**  
**rapide et compétente**

■ Conseil et assistance sur place par votre conseiller en assurance personnel près de chez vous

+

■ 24 h Assistance aux personnes pour une aide immédiate en cas de sinistre, 24 h sur 24, 365 jours par an, y compris actions de recherche, sauvetage et rapatriement médicalisé

+

■ JurLine pour renseignements juridiques de tous genres par téléphone

+

■ Règlement des sinistres sur place par le service des sinistres de l'agence générale près de chez vous: simple et personnel