

Assistance aux personnes 24 h sur 24

édition 10.2016

1 Quand l'assurance alloue-t-elle des prestations et lesquelles?

- 1.1 Lorsque la personne assurée est sérieusement malade, souffre de troubles importants liés à une grossesse, est victime d'un accident grave ou décède, les prestations suivantes sont allouées:
- assistance par Mobi24 Call-Service-Center SA;
 - les frais des opérations de sauvetage nécessaires (montant illimité) et les frais des recherches nécessaires jusqu'à CHF 50 000.– au maximum;
 - une avance de frais remboursable jusqu'à CHF 5 000.– au maximum, si la personne assurée doit recevoir des soins médicaux en dehors de la Suisse ou de la Principauté de Liechtenstein;
 - les frais de transport nécessités par l'évacuation vers l'hôpital approprié le plus proche;
 - les 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 en dehors de la Suisse ou de la Principauté de Liechtenstein durant plus de 7 jours et que son rapatriement n'est pas prévu au moment de leur départ;
 - les frais supplémentaires du voyage de retour par le chemin le plus direct, si la personne assurée désire rentrer ou se faire soigner à l'hôpital de son lieu de domicile, ainsi que les frais pour l'accompagner, si son état l'exige;
 - les frais supplémentaires pour le voyage de retour par le chemin le plus direct lorsque la personne assurée est empêchée de retourner chez elle à la date prévue ou qu'elle doit interrompre prématurément son voyage;
 - les frais de récupération et de rapatriement de la personne décédée;
 - les frais supplémentaires nécessaires de logement et de pension pendant 7 jours au maximum (frais d'hôpital exclus), lorsque la personne assurée doit à cause de cela faire un séjour non prévu au programme, prolonger son séjour ou s'installer dans un logement plus approprié;
 - les frais de voyage supplémentaires jusqu'à CHF 1 000.– au maximum si la personne assurée peut ensuite poursuivre le voyage.
- 1.2 Lorsque la personne accompagnante qui a fait la réservation en même temps tombe gravement malade, souffre de troubles importants liés à une grossesse, est victime d'un accident grave ou décède, les prestations suivantes sont allouées:
- assistance par Mobi24 Call-Service-Center SA;
 - les frais supplémentaires occasionnés par le retour direct, si la personne assurée veut rentrer à son domicile;
 - les frais supplémentaires nécessaires pour l'hébergement et la pension durant 7 jours au maximum

lorsque la personne assurée doit, à cause de cela, faire un séjour non prévu, prolonger son séjour ou s'installer dans un logement plus approprié;

- les frais de voyage supplémentaires jusqu'à CHF 1 000.– au maximum lorsque, pour ces raisons, le voyage ne peut pas être poursuivi comme prévu. Si la personne concernée par un événement assuré qui entraîne l'interruption ou la prolongation du voyage n'est ni parente ni alliée avec la personne assurée, le droit aux prestations n'existe que si cette dernière devrait poursuivre le voyage seule.
- 1.3 En cas de destruction, de vol ou de perte de médicaments vitaux pour la personne assurée, les prestations suivantes sont allouées:
- assistance par Mobi24 Call-Service-Center SA;
 - les frais d'envoi des médicaments;
 - une avance de frais remboursable, jusqu'à CHF 5 000.– au maximum, pour l'achat des médicaments sur place;
 - les frais supplémentaires pour le voyage de retour direct, si les médicaments vitaux ne peuvent pas être achetés sur place ou envoyés à temps.
- 1.4 Les frais de rappel par les médias sont couverts
- lorsque la personne assurée doit rentrer parce qu'une personne qui lui est très proche ou la personne qui la remplace à son travail est gravement malade, souffre de troubles importants liés à une grossesse, est victime d'un accident grave ou décède et que la présence de la personne assurée à son domicile ou à son poste de travail est indispensable;
 - lorsque les biens de la personne assurée ont été l'objet d'un incendie, d'un dommage dû aux forces de la nature, d'un vol ou d'un dégât d'eau et qu'un voyage de retour s'avère indispensable.
- ### 2 Quelles sont les limitations des assurances?
- 2.1 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 modifications de la structure du noyau de l'atome, la Mobilière ne répond du dommage que si la personne assurée prouve qu'elle n'a aucun rapport avec ces événements. Lorsque la personne assurée est surprise par un de ces événements hors de la Suisse ou de la Principauté de Liechtenstein, la Mobilière cesse d'allouer ses prestations 14 jours après la première manifestation de l'événement concerné.
- 2.2 Lors de troubles en tous genres (actes de violence commis à l'encontre de personnes ou de choses lors d'attroupements, de désordres, de mouvements de rue, etc.), et du fait des mesures prises pour y remédier, la Mobilière ne fournit des prestations que si la personne assure démontre de manière probante qu'elle a pris toutes les dispositions qu'on pouvait raisonnablement attendre d'elle pour éviter le sinistre.

3 Dans quels cas l'assurance n'offre-t-elle aucune protection?

Ne sont pas assurés, les événements survenant:

- a. lors de la participation à des courses, rallyes et compétitions similaires, de même que lors de courses sur des parcours, terrains d'entraînement, circuits, ainsi que lors de compétitions tout-terrain. Les courses lors d'entraînements, manifestations et cours de conduite sécurisée sont assurées si elles servent exclusivement à la formation à la sécurité dans la circulation ordinaire, n'ont pas le caractère d'une compétition et ne sont pas chronométrées;
- b. 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 ou dont le but est de blesser celui-ci (p. ex. boxe, lutte, kickboxing, etc.);
- c. lors de la perpétration de crimes ou délits intentionnels, ou de leur tentative, ainsi que lors de la participation à des bagarres;
- d. en relation avec un état d'ébriété avancé (à partir d'un taux d'alcoolémie de 2,0 ‰), à la suite d'abus de médicaments, drogues ou autres substances chimiques;
- e. avant la conclusion du contrat ou avant la réservation du voyage, ou dont la personne assurée pouvait prévoir la survenance;
- f. lors d'activités téméraires, par lesquelles la personne assurée s'expose sciemment à un danger particulier, telles que la plongée à plus de 40 m de profondeur, le canyoning, le basejump, le parapente, ainsi que la varappe, l'escalade et les randonnées en montagne à une altitude de plus de 5 000 m, la participation à des expéditions.
- g. en lien avec un enlèvement.

4 A qui les sinistres doivent-ils être annoncés?

Urgences

Pour les prestations d'assistance, aviser sans délai
Mobi24 Call-Service-Center SA, Bundesgasse 35,
3001 Berne, Téléphone 0844 84 84 84

La Mobilière ne prend en charge que les prestations qui ont été ordonnées par Mobi24 Call-Service-Center SA. Les frais occasionnés par l'annonce d'un sinistre sont remboursés.

5 Quand les avances de frais doivent-elles être remboursées?

Les avances de frais faites par la Mobilière doivent être remboursées dans les 30 jours à dater du retour de la personne assurée à son domicile.

6 Que se passe-t-il lorsque la personne a des prétentions envers des tiers?

Si la Mobilière a fourni des indemnités en vertu de ce contrat et que la personne assurée peut faire valoir des prétentions contre des tiers pour le même dommage, elle doit céder ses droits à la Mobilière, jusqu'à concurrence du montant des prestations fournies par elle.