



Livret ETI

Individuel

Conditions générales

eti touring club

suisse schweiz svizzero



Table des matières

édition mai 2008

Prestations et services exclusifs pour les bénéficiaires du Livret ETI Individuel	
• Aperçu des prestations et services	2
• Résumé des prestations	4
Informations utiles sur le produit	
A Vos interlocuteurs	3
B Durée, fin du contrat et primes dues	3
C Traitement des données personnelles	3
Conditions générales du Livret ETI Individuel	
1 Dispositions communes	6
1.1 Livret ETI «motorisé» et «non motorisé»	6
1.2 Couverture géographique du Livret ETI	6
1.3 Bénéficiaires	6
1.4 Véhicules	6
1.5 Conditions d'acquisition	7
1.6 Evénements non couverts par le Livret ETI	7
1.7 Obligations du bénéficiaire en cas de sinistre	7
1.8 Clause de subsidiarité	7
1.9 Exclusion de responsabilité	7
1.10 For et droit applicable	8
2 Annulation de voyage avant le départ	9
2.1 Cas couverts	9
2.2 Cas non couverts	9
2.3 Prestations	9
2.4 Comment procéder	9
3 Assistance aux personnes après le départ	10
3.1 Recherche et sauvetage	10
3.2 Transport d'urgence	10
3.3 Rapatriement sanitaire	10
3.4 Rapatriement en cas de décès	10
3.5 Avance pour frais de traitement hospitalier ou ambulatoire	10
3.6 Frais de visite	10
3.7 Accompagnement de mineurs	10
3.8 Frais supplémentaires de retour prématuré	10
3.9 Frais supplémentaires de séjour prolongé	11
3.10 Frais supplémentaires pour correspondances aériennes manquées	11
3.11 Conséquences de vol de documents	11
4 Assistance liée à l'utilisation d'un véhicule privé après le départ à l'étranger	12
4.1 Dépannage, remorquage et treuillage	12
4.2 Prestations en cas de réparation du véhicule sur place	12
4.3 Avance de frais	12
4.4 Prestations si le véhicule ne peut être remis en état de marche ou s'il a été volé et retrouvé tardivement	12
4.5 Prestations en cas de défaillance du conducteur	13
5 Protection juridique	14
5.1 Cas couverts	14
5.2 Cas non couverts	14
5.3 Prestations	14
5.4 Prestations non prises en charge	15
5.5 Comment procéder	15
6 Dispositions concernant les services exclusifs pour les bénéficiaires du Livret ETI	16
6.1 Centrale d'intervention ETI	16
6.2 Medi-Service	16
6.3 Assistance au blocage des cartes	16
6.4 Home-Assistance	16

Prestations et services exclusifs pour les bénéficiaires du Livret ETI Individuel

Aperçu des prestations et services

Prestations de base:

- **Annulation de voyage**

Le Livret ETI vous couvre, même si vous ne partez pas en voyage. Vous pouvez compter sur nous à partir du moment où vous avez réservé votre voyage et que vous avez acquis votre Livret ETI. Les raisons d'annuler ou de reporter un voyage peuvent être nombreuses: par exemple une maladie ou un accident dont vous ou un membre de votre famille est victime ou encore une catastrophe naturelle sur le lieu de destination. Le Livret ETI vous protège en cas d'incident grave et prend en charge les frais d'annulation ou de report du voyage.

- **Assistance aux personnes**

Partez en voyage sans vous faire de soucis. Vous avez la certitude que le Livret ETI est là pour vous aider: en cas de maladie ou d'accident, de catastrophe naturelle, de grève ou de problème grave à la maison. Quelle que soit la situation, nous trouvons la meilleure solution possible, qu'il s'agisse d'un rapatriement médicalisé ou de la couverture des frais pour un retour anticipé. Le cas échéant, nous vous remboursons également le montant de la part non utilisée de votre séjour.

- **Assistance aux véhicules**

Davantage qu'une aide en cas de panne! Le Livret ETI «motorisé» met tout en œuvre pour que vous puissiez pleinement profiter de votre voyage en voiture. Il couvre tous les véhicules que vous conduisez ainsi que les remorques. En cas de panne, d'accident ou de vol n'importe où en Europe, il organise l'assistance, le remorquage ou le rapatriement du véhicule et couvre tous les frais occasionnés par ces mesures. Il couvre également les frais supplémentaires pour la poursuite du voyage ou le retour au domicile, par exemple avec une voiture de location.

- **Protection juridique**

Le Livret ETI défend vos droits. Dans l'euphorie des préparatifs, vous ne pensez guère au fait que vous pourriez avoir un problème juridique. Le Livret ETI vous permet d'avoir l'assistance d'un avocat à vos côtés en cas de conflit à la suite d'un accident, d'une agression, d'un vol ou d'un litige en rapport avec un objet loué pour les vacances. Les frais de défense pris en charge sont au maximum de CHF 250'000.– en Europe et de CHF 50'000.– en dehors de l'Europe.

Services exclusifs:

- **Centrale d'intervention ETI**

Organisation personnalisée, 365 jours par an, 24h/24 avec comme priorité absolue de vous apporter une assistance rapide, efficace et adéquate en cas de nécessité.

Informations touristiques concernant les pays que vous souhaitez visiter.

Informations aux proches, sur votre demande, auprès de votre famille ou de votre employeur.

- **Medi-Service**

Organisation médicale

Conseil médical

Service de traduction

Envoi de médicaments

- **Assistance au blocage des cartes**

En cas de vol ou de perte de cartes de crédit, bancaires et de paiement, Postcards et de cartes SIM de téléphones mobiles.

- **Home-Assistance**

Assistance en cas de survenance, pendant le voyage du bénéficiaire, de situations d'urgence à son domicile fixe en Suisse. Si l'événement nécessite la présence du bénéficiaire pour une durée limitée, ses frais de voyage vers le domicile et puis de retour sur les lieux du séjour sont pris en charge.

Les prestations décrites ci-dessus sont accordées aux Conditions générales ci-après.

Informations utiles sur le produit

A Vos interlocuteurs

A.1 Vos demandes d'assistance urgentes: Centrale d'intervention ETI 24h/24 toute l'année

La Centrale d'intervention ETI du TCS à Genève est à votre disposition pour vos demandes d'assistance 24 heures sur 24, 365 jours par année:

Téléphone: +41 22 417 22 20

Fax: +41 22 417 22 02

E-mail: eti@tcs.ch

Important: Le numéro de téléphone de la Centrale d'intervention ETI est réservé aux appels d'urgence. Les conversations téléphoniques à destination ou en provenance de notre service d'assistance sont enregistrées dans le but d'assurer l'efficacité des prestations d'assistance.

Les frais nécessaires pour atteindre la Centrale d'intervention ETI (téléphone, fax) en cas d'urgence sont pris en charge contre présentation des justificatifs.

A.2 Vos demandes de renseignements généraux

Pour toute question concernant ETI TCS ou d'autres produits du TCS veuillez contacter:

Touring Club Suisse, Multi Channel Services,
case postale 820, 1214 Vernier GE

Téléphone: 0844 888 111

E-mail: service@tcs.ch

A.3 Vos demandes de renseignements pour un dossier en cours

Pour toute question d'ordre administratif (dossiers en cours, demandes de remboursement, etc.) veuillez contacter:

Touring Club Suisse, Assistance ETI,
case postale 820, 1214 Vernier GE

Téléphone: +41 22 417 27 27

A.4 Protection juridique

Pour toute demande d'intervention juridique après votre retour, veuillez adresser votre courrier à l'adresse suivante:

Assista TCS SA, Sinistres ETI,
case postale 820, 1214 Vernier GE

Téléphone: +41 22 417 27 27

E-mail: assista@tcs.ch

A.5 Partenaires contractuels

Les prestations sont fournies par:

- Touring Club Suisse (ci-après TCS), chemin de Blandonnet 4, case postale 820, 1214 Vernier GE

et assurées par:

- TCS Assurances SA, chemin de Blandonnet 4, case postale 820, 1214 Vernier GE, pour les prestations sous chapitres 2, 3, 4 et 6;
- Assista TCS SA, chemin de Blandonnet 4, case postale 820, 1214 Vernier GE, pour les prestations sous chapitre 5.

Ces partenaires contractuels sont conjointement désignés «le groupe TCS».

B Durée, fin du contrat et primes dues

Le Livret ETI Europe est valable un an, au plus tôt à partir du lendemain de la date du paiement de la prime.

Le Livret ETI Monde est valable au plus tôt à partir du lendemain de la date du paiement de la prime, jusqu'à l'échéance du Livret ETI Europe.

Le contrat peut être résilié sur sinistre conformément à la LCA.

C Traitement des données personnelles

Le maître du fichier des données personnelles des bénéficiaires du Livret ETI est le TCS. Les données personnelles des bénéficiaires du Livret ETI (données relatives au contrat, indications au sujet des sinistres comme le type de sinistre, la date de l'ouverture et de la clôture du cas, les frais) sont transmises à l'intérieur du groupe TCS (TCS, Assista TCS SA, TCS Assurances SA), à des fins de gestion du sinistre, de marketing, d'analyses statistiques, de management des risques d'assurance et pour le traitement administratif. Les données personnelles des sinistres ne sont transmises que pour le traitement des cas, à des fins analytiques et de management des risques. Pour le traitement administratif, certaines données personnelles (adresses, type de contrat) peuvent être transmises à des tiers. Le cas échéant, le TCS, TCS Assurances SA ou Assista TCS SA s'assurent du traitement confidentiel des données personnelles.

Le TCS ne peut être tenu pour responsable des conditions imposées par les entreprises de location de véhicules, comme notamment la possession d'une carte de crédit reconnue internationalement ou l'âge minimal requis.

Résumé des prestations du Livret ETI

Prestations et montants	Art.*	ETI INDIVIDUEL		
		EUROPE		Extension MONDE
		«motorisé»	«non motorisé»	
Annulation ou report de voyage	2	illimité		illimité
Assistance aux personnes après le départ	3			
Recherche et sauvetage	3.1	jusqu'à CHF 20'000.– par événement		jusqu'à CHF 20'000.– par bénéficiaire
Transport d'urgence	3.2	illimité		illimité
Rapatriement sanitaire	3.3	illimité		illimité
Rapatriement en cas de décès	3.4	illimité		illimité
Avance remboursable pour frais de traitement hospitalier ou ambulatoire	3.5	jusqu'à CHF 5'000.– par bénéficiaire		jusqu'à CHF 10'000.– par bénéficiaire
Frais de visite (transport et séjour pour 2 pers.)	3.6	jusqu'à CHF 4'000.– par événement		jusqu'à CHF 6'000.– par événement
Accompagnement d'enfants mineurs au domicile	3.7	illimité		illimité
Frais supplémentaires de retour prématuré	3.8	illimités		illimités
Retour temporaire d'un bénéficiaire individuel	3.8.5	illimité		illimité
Frais supplémentaires de séjour prolongé	3.9	jusqu'à CHF 1'000.– par bénéficiaire		jusqu'à CHF 1'000.– par bénéficiaire
Frais non remboursables du séjour non utilisé	3.8 3.9	illimités		illimités
Frais supplémentaires pour correspondances aériennes manquées	3.10	illimités		illimités
Conséquences de vol de documents	3.11	jusqu'à CHF 700.– par événement		jusqu'à CHF 1'500.– par événement
Assistance liée à l'utilisation d'un véhicule privé	4			
Dépannage, remorquage et treuillage	4.1	illimité		

Pour la nature et l'étendue des prestations, seules les dispositions contenues dans ce document font foi.
* Les articles mentionnés dans la seconde colonne se réfèrent au texte des Conditions générales ci-après.

Prestations et montants	Art.*	ETI INDIVIDUEL		
		EUROPE		Extension MONDE
		«motorisé»	«non motorisé»	
Frais supplémentaires durant la réparation	4.2.1	jusqu'à CHF 1'000.– par bénéficiaire		
Envoi de pièces détachées	4.2.2	illimité		
Avance de frais	4.3	jusqu'à CHF 2'000.– par événement		
Frais de continuation du voyage et de retour au domicile, si le véhicule ne peut pas être réparé • soit frais supplémentaires de transport public • soit voiture de location (carte de crédit reconnue internationalement obligatoire)	4.4.1	jusqu'à CHF 1'000.– par bénéficiaire, max. CHF 2'000.– par événement jusqu'à CHF 2'000.– par événement		
Rapatriement du véhicule	4.4.2	jusqu'à la valeur vénale du véhicule		
Abandon et dédouanement du véhicule	4.4.3	illimité		
Chauffeur de remplacement pour le rapatriement du véhicule et des bénéficiaires en cas de défaillance du conducteur	4.5	illimité		
Protection juridique	5	jusqu'à CHF 250'000.– par événement		jusqu'à CHF 50'000.– par événement
Services exclusifs	6			
Centrale d'intervention ETI	6.1	gratuit		gratuit
Medi-Service	6.2	gratuit		gratuit
Assistance au blocage des cartes	6.3	gratuit		gratuit
Home-Assistance	6.4	jusqu'à CHF 500.– par événement		jusqu'à CHF 500.– par événement

Pour la nature et l'étendue des prestations, seules les dispositions contenues dans ce document font foi.
* Les articles mentionnés dans la seconde colonne se réfèrent au texte des Conditions générales ci-après.

1 Dispositions communes

1.1 Livret ETI «motorisé» et «non motorisé»

Le Livret ETI garantit des prestations d'assistance et d'assurance aux personnes et aux véhicules en cas de voyage selon la couverture géographique choisie (voir 1.2).

1.1.1 La couverture «non motorisé» garantit aux bénéficiaires (selon 1.3) les «prestations d'annulation de voyage» et «d'assistance aux personnes» décrites sous chapitres 2 et 3, ainsi que la «protection juridique» décrite sous chapitre 5.

1.1.2 La couverture «motorisé» garantit aux bénéficiaires (selon 1.3), en plus des prestations «non motorisé» sous 1.1.1, les prestations «d'assistance aux véhicules» décrites sous chapitre 4.

1.2 Couverture géographique du Livret ETI

1.2.1 Livret ETI Europe

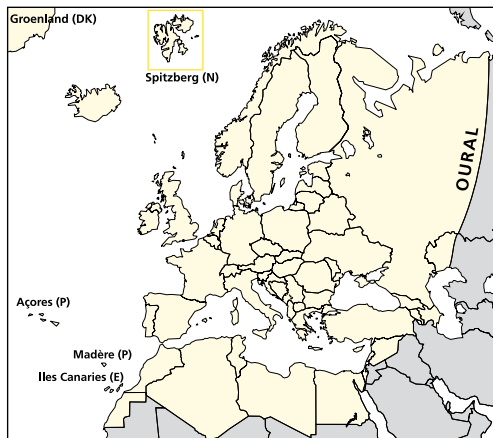
Le Livret ETI Europe garantit les prestations «motorisé» ou «non motorisé» conformément à l'art. 1.1, selon le contrat conclu, dans les pays suivants:

Albanie, Algérie, Allemagne, Andorre, Arménie, Autriche, Azerbaïdjan, Bélarus, Belgique, Bosnie et Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Egypte, Espagne, Estonie, Finlande, France, Géorgie, Grèce, Groenland, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Kazakhstan (jusqu'à l'Oural), Lettonie, Liban, Libye, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Maroc, Moldova, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord, Russie (jusqu'à l'Oural), Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Syrie, République tchèque, Tunisie, Turquie, Ukraine.

Sont exclus de la couverture Europe: les territoires d'outre-mer des pays européens.

Dans les présentes Conditions générales, le Liechtenstein est systématiquement assimilé à la Suisse. Les prestations découlant des chapitres 4 et 5 ne sont pas garanties si l'événement a lieu en Suisse.

Sous forme de carte, la couverture Europe se présente comme suit:



1.2.2 Livret ETI Monde

Le Livret ETI Monde garantit les prestations «non motorisé» conformément à 1.1 dans tous les pays, à l'exclusion de ceux couverts par le Livret ETI Europe.

1.3 Bénéficiaires

Sont bénéficiaires de la couverture ETI Individuel

- le titulaire du Livret ETI,
- les enfants mineurs non domiciliés chez le titulaire et invités par lui pour la durée d'un voyage.

1.4 Véhicules

1.4.1 Véhicules couverts

Le Livret ETI couvre, aux conditions du chapitre 4, tout véhicule privé à moteur (y compris un véhicule tracté) destiné à la circulation routière jusqu'à un poids total de 3,5 t et 3,2 m de hauteur, immatriculé en Suisse et conduit par le titulaire du Livret ETI.

1.4.2 Véhicules non couverts

Les véhicules suivants ne sont pas couverts par le chapitre 4 du Livret ETI:

- les véhicules de location,
- les véhicules munis de plaques professionnelles,
- les véhicules destinés à l'exportation,
- les cyclomoteurs.

1.5 Conditions d'acquisition

Seuls les membres du TCS domiciliés en Suisse peuvent acquérir un Livret ETI.

Les membres des catégories «motorisé» et «juniors motorisés» peuvent souscrire un Livret ETI «motorisé». Les membres des catégories «non motorisé», «cyclistes», «juniors non motorisés» et «canoëistes» peuvent uniquement souscrire un Livret ETI «non motorisé». Les membres domiciliés à l'étranger dans les zones frontalières peuvent acquérir le Livret ETI selon les «Dispositions particulières pour les titulaires d'un Livret ETI domiciliés à l'étranger en région frontalière».

1.6 Evénements non couverts par le Livret ETI

Le Livret ETI ne couvre pas les événements suivants:

- 1.6.1 les cas non prévus par les présentes Conditions générales;
- 1.6.2 les événements déjà survenus lors de l'acquisition du Livret ETI ou de son extension Livret ETI Monde;
- 1.6.3 les sinistres causés par des affections connues ou prévisibles avant le départ;
- 1.6.4 en cas de consommation abusive d'alcool, de médicaments ou de stupéfiants;
- 1.6.5 en cas de participation active à des grèves, troubles de toute nature, rixes ou bagarres;
- 1.6.6 en cas de commission ou de tentative de crimes ou de délits intentionnels;
- 1.6.7 en cas de participation à des entreprises téméraires, des compétitions, des épreuves d'endurance ou d'autres activités à risque;
- 1.6.8 en cas de faits de guerre, révolution, rébellion, troubles intérieurs (actes de violence contre des personnes ou des choses commis lors d'attroupements, d'émeutes ou de troubles). Cependant, si un bénéficiaire est surpris par ces faits alors qu'il se trouve à l'étranger, la couverture du Livret ETI reste valable durant les 14 jours qui suivent le début de la manifestation de ceux-ci;
- 1.6.9 les voyages dans des pays et zones déconseillés par le DFAE (Département fédéral des affaires étrangères) et/ou l'OMS et/ou le TCS;
- 1.6.10 les voyages en vue d'un traitement médical ou de chirurgie esthétique;
- 1.6.11 en cas de conduite d'un véhicule par une personne qui n'est pas en possession d'un permis de conduire;

- 1.6.12 en cas d'événement résultant de catastrophes nucléaires ou d'affections médicales consécutives à des catastrophes nucléaires;
- 1.6.13 lorsque l'événement dommageable a été causé intentionnellement par l'un des bénéficiaires.

D'autres exclusions sont indiquées dans les dispositions spécifiques.

1.7 Obligations du bénéficiaire en cas de sinistre

Les sinistres doivent obligatoirement être annoncés de suite au TCS. Le bénéficiaire doit se conformer aux instructions qui figurent dans le Livret ETI et à celles qui lui sont données par le TCS, TCS Assurances SA et Assista TCS SA.

Les prestations fournies par les tiers sont couvertes uniquement si l'accord du TCS, de TCS Assurances SA ou d'Assista TCS SA a été obtenu au préalable.

Si un sinistre est survenu à la suite d'une maladie ou d'une blessure, le bénéficiaire s'engage à libérer ses médecins traitants du secret médical à l'égard du TCS, de TCS Assurances SA ou d'Assista TCS SA.

En cas de non-respect de ces obligations, les prestations pourront être réduites ou refusées.

1.8 Clause de subsidiarité

Si le bénéficiaire a des droits découlant d'un contrat conclu avec un tiers, la couverture du Livret ETI se limite à la partie des prestations qui dépasse celles du tiers. Si, ce nonobstant, des prestations du Livret ETI ont été versées pour un dommage couvert par un tiers, les prestations fournies sont considérées comme avancées, et le bénéficiaire cède au TCS, à TCS Assurances SA et/ou à Assista TCS SA les droits qu'il peut faire valoir à l'égard de ce tiers.

1.9 Exclusion de responsabilité

Dans le cadre des prestations du Livret ETI, le TCS organise, en qualité de mandataire, en lieu et place du bénéficiaire, certaines interventions de tiers (notamment sous 3.3, 3.4, 4.1 et 4.4.2). Le TCS, TCS Assurances SA et Assista TCS SA ne sont pas responsables de la qualité des prestations fournies par les tiers ni d'éventuels dommages qu'ils causent.

1.10 For et droit applicable

En cas de litige au sujet des prestations, le TCS, TCS Assurances SA et Assista TCS SA reconnaissent la compétence des tribunaux de Genève et de ceux du domicile suisse du bénéficiaire. Pour le surplus, les dispositions de la loi fédérale sur le contrat d'assurance sont applicables.

2 Annulation de voyage avant le départ

2.1 Cas couverts

Les prestations prévues sous 2.3 sont accordées si un arrangement de voyage ou une location conclu par le titulaire, pour son propre usage ou celui d'un autre bénéficiaire, doit être annulé avant le début du voyage au départ de son domicile pour l'une des raisons suivantes rendant le voyage impossible:

- 2.1.1 maladie grave, blessures graves dues à un accident, disparition ou décès d'un bénéficiaire, d'un proche ou du remplaçant à la place de travail rendant la présence du bénéficiaire indispensable;
- 2.1.2 perte d'emploi du titulaire par suite de licenciement pour des motifs économiques;
- 2.1.3 conclusion imprévue d'un contrat de travail par le titulaire;
- 2.1.4 convocation officielle inattendue du bénéficiaire en tant que témoin ou juré devant un tribunal (la date d'audience doit se situer pendant la durée du voyage);
- 2.1.5 dommages matériels importants aux biens du titulaire, respectivement ceux d'un proche, par suite d'un cambriolage, d'un incendie, de dégâts d'eau ou de dégâts causés par les forces de la nature et nécessitant impérativement sa présence au domicile;
- 2.1.6 vol de documents personnels (passeport, carte d'identité) rendant impossible l'entreprise du voyage (dans ce cas, le bénéficiaire doit avoir immédiatement déposé une plainte auprès de la police);
- 2.1.7 défaillance ou retard du moyen de transport public utilisé pour se rendre directement au lieu de départ en Suisse;
- 2.1.8 troubles politiques et épidémies (voyage déconseillé par le DFAE et/ou l'OMS et/ou le TCS), grèves, catastrophes naturelles au lieu de destination rendant le voyage impossible;
- 2.1.9 annulation du voyage d'une personne qui a conclu le même arrangement que le titulaire et sans laquelle ce dernier ne peut raisonnablement entreprendre le voyage, pour l'une des raisons précitées (ceci ne s'applique pas aux voyages de groupe).

2.2 Cas non couverts

Aucune prestation n'est accordée si

- 2.2.1 le voyage est de caractère professionnel, pris en charge par un tiers (employeur, autres sociétés);
- 2.2.2 l'arrangement ou la location est annulé ou modifié notamment par l'organisateur, le prestataire, l'agence de voyages, le bailleur ou un accompagnateur rémunéré, ainsi qu'en cas d'interruption ou de cessation d'activité de celui-ci;

- 2.2.3 le lieu de destination finale est situé en dehors de l'Europe selon définition sous 1.2.1 et que l'Extension Monde n'a pas été acquise, même en cas d'escale située à l'intérieur de l'Europe.

2.3 Prestations

Sont remboursés:

- soit les frais d'annulation contractuellement dus au jour où survient l'événement causant l'annulation ne dépassant pas le montant initial du voyage prévu,
- soit les frais de modification du voyage jusqu'à concurrence du montant équivalent aux frais dus en cas d'annulation au jour où survient l'événement causant la modification.

Les frais relatifs aux billets de spectacle faisant partie intégrante d'un voyage, facturés en totalité, sont remboursés aux mêmes conditions que les frais pour un arrangement de voyage sur présentation des billets originaux.

Sont exclus les frais relatifs aux transactions financières, de visas, de vaccins, les frais de dossier et les primes d'assurances.

- 2.3.2 Le remboursement est accordé pour autant que l'événement ayant provoqué l'annulation survienne après la conclusion de l'arrangement ou de la location et que l'arrangement ou la location ne puisse être réutilisé.

2.4 Comment procéder

Dès la connaissance de l'événement, le titulaire avisera immédiatement l'agence de voyages, l'organisateur, la compagnie aérienne, le bailleur, le loueur, l'hôtel, ainsi que, par écrit, TCS Assurances SA selon 1.7.

La demande de remboursement sera adressée à:

TCS Assurances SA
Service Annulation ETI
Case postale 820
1214 Vernier GE

en indiquant le numéro de membre et en joignant les justificatifs nécessaires:

- en original: le certificat médical, la facture d'annulation, les titres de transport, les attestations faisant état des frais d'annulation retenus, de non-utilisation de billets d'avion et les billets de spectacle facturés en totalité;
- en copie: le contrat d'arrangement ou la facture/confirmation, le contrat de location, les Conditions générales y compris les conditions d'annulation, les titres de transport qui sont partiellement facturés.

Les frais pour l'obtention des attestations et des certificats sont à la charge du bénéficiaire.

3 Assistance aux personnes après le départ

Si le bénéficiaire tombe gravement malade, est grièvement blessé suite à un accident, disparaît ou décède, a son voyage contrarié pour des raisons reconnues ci-dessous, les prestations suivantes sont garanties.

3.1 Recherche et sauvetage

Le TCS organise les opérations de recherche et sauvetage nécessaires. Les frais consécutifs sont pris en charge globalement comme suit:

- jusqu'à CHF 20'000.– par événement pour ETI Europe,
- jusqu'à CHF 20'000.– par bénéficiaire pour ETI Monde.

3.2 Transport d'urgence

Le transport urgent vers l'hôpital le plus proche est entièrement pris en charge et ce subsidiairement aux prestations couvertes par l'assurance maladie ou accidents du bénéficiaire.

3.3 Rapatriement sanitaire

Si nécessaire, le TCS organise le rapatriement sanitaire. Les frais de transport par ambulance, avion de ligne ou sanitaire vers l'hôpital le plus proche du domicile du bénéficiaire sont entièrement pris en charge. Le rapatriement doit obligatoirement être décidé par le TCS, sous peine pour le bénéficiaire de déchéance de ses droits. Le TCS organisera le rapatriement sanitaire en fonction des prescriptions des médecins conseils mandatés par le TCS et du médecin qui a examiné le bénéficiaire à rapatrier.

3.4 Rapatriement en cas de décès

En cas de décès du bénéficiaire, le TCS organise le rapatriement au domicile du corps ou des cendres. Les frais supplémentaires de transport et les formalités sont entièrement pris en charge.

3.5 Avance pour frais de traitement hospitalier ou ambulatoire

En cas de traitement hospitalier ou ambulatoire d'un bénéficiaire, le TCS avance, si nécessaire, les frais inhérents à ce traitement jusqu'à concurrence de CHF 5'000.– par bénéficiaire de ETI Europe et de CHF 10'000.– par bénéficiaire de ETI Monde. Le titulaire du Livret ETI s'engage à rembourser le montant avancé par le TCS.

3.6 Frais de visite

En cas d'hospitalisation prévue d'une durée supérieure à 5 jours ou de décès d'un bénéficiaire, le TCS organise le déplacement de deux proches pour se rendre sur place. Les frais de transport et de séjour (hôtel et petit déjeuner) sont pris en charge jusqu'à concurrence de CHF 4'000.– par événement pour ETI Europe et de CHF 6'000.– par événement pour ETI Monde. Le déplacement doit être organisé avec l'accord préalable du TCS.

3.7 Accompagnement de mineurs

Si, pour des raisons de force majeure, le titulaire du Livret ETI ne peut plus s'occuper des mineurs qui voyagent avec lui ou si ceux-ci doivent rentrer prématurément, le TCS prend en charge les frais de déplacement et de séjour (hôtel et petit déjeuner) soit d'une personne chargée d'accompagner les mineurs à leur domicile, soit d'une personne mandatée par le TCS pour le faire. Le déplacement doit être organisé avec l'accord préalable du TCS.

3.8 Frais supplémentaires de retour prématuré

Les prestations décrites ci-dessous sont accordées si un séjour doit être interrompu prématurément pour l'une des raisons suivantes:

- 3.8.1 maladie grave, blessures graves dues à un accident, disparition ou décès d'un bénéficiaire ou d'un proche;
- 3.8.2 dommages matériels importants aux biens du titulaire du Livret ETI, respectivement ceux d'un proche en Suisse, par suite d'un cambriolage, d'un incendie, de dégâts d'eau ou de dégâts causés par les forces de la nature ainsi qu'en cas de bris de glace et nécessitant impérativement sa présence au domicile;
- 3.8.3 troubles politiques, épidémies, grèves, catastrophes naturelles sur les lieux du voyage;
- 3.8.4 retour prématuré d'une personne qui a conclu le même arrangement que le titulaire du Livret ETI et sans laquelle ce dernier ne peut raisonnablement continuer le voyage, pour l'une des raisons précitées (ceci ne s'applique pas aux voyages de groupe).

Sont pris en charge:

- les frais supplémentaires pour le voyage de retour prématuré au domicile, ainsi que

- les frais contractuellement dus et non remboursables pour la partie non utilisée du séjour initialement prévu.

3.8.5 Retour temporaire

Si un des événements cités sous 3.8.1 s'est produit en Suisse et ne nécessite la présence que d'un seul bénéficiaire pour une durée limitée, ses frais de voyage vers la Suisse et puis de retour sur le lieu du séjour sont pris en charge par le TCS.

Dans tous les cas, le déplacement doit être organisé avec l'accord préalable du TCS.

Ces prestations ne peuvent pas être cumulées avec celles prévues sous 4.2.1 et 4.4.1.

3.9 Frais supplémentaires de séjour prolongé

Les prestations décrites ci-dessous sont accordées si un séjour doit être prolongé pour l'une des raisons suivantes:

- 3.9.1 maladie grave, blessures graves dues à un accident, disparition ou décès d'un bénéficiaire;
- 3.9.2 troubles politiques, épidémies, grèves, catastrophes naturelles sur les lieux du voyage;
- 3.9.3 séjour prolongé d'une personne qui a conclu le même arrangement que le titulaire du Livret ETI et sans laquelle ce dernier ne peut raisonnablement continuer le voyage, pour l'une des raisons précitées (ceci ne s'applique pas aux voyages de groupe).

Sont pris en charge:

- les frais supplémentaires de séjour prolongé (hôtel, petit déjeuner) jusqu'à concurrence de CHF 1'000.– par bénéficiaire,
- les frais supplémentaires de retour au domicile, ainsi que
- les frais contractuellement dus et non remboursables pour la partie non utilisée du séjour initialement prévu.

Dans tous les cas, le déplacement doit être organisé avec l'accord préalable du TCS.

Ces prestations ne sont pas cumulables avec celles prévues sous 4.2.1 et 4.4.1.

3.10 Frais supplémentaires pour correspondances aériennes manquées

En cas de correspondance manquée entre deux avions par le seul fait du premier transporteur aérien (retard, vol annulé) et n'impliquant pas de responsabilité de la part du bénéficiaire, les frais supplémentaires de poursuite du voyage sont entièrement pris en charge pour autant que le premier transporteur aérien ne soit pas dans l'obligation légale de prendre en charge le dommage subi par le bénéficiaire.

3.11 Conséquences de vol de documents

En cas de vol de documents personnels (passeport, carte d'identité) rendant momentanément impossible la continuation du voyage ou le retour au domicile, les frais supplémentaires de séjour (hôtel et petit déjeuner, transport sur place) sont pris en charge globalement comme suit:

- jusqu'à CHF 700.– par événement pour le Livret ETI Europe,
- jusqu'à CHF 1'500.– par événement pour le Livret ETI Monde.

Ces prestations ne sont garanties que si le bénéficiaire a immédiatement déposé une plainte auprès de la police du pays où il se trouve.

Ces prestations ne sont pas cumulables avec celles prévues sous 4.2.1 et 4.4.1.

4 Assistance liée à l'utilisation d'un véhicule privé après le départ à l'étranger

L'ensemble des prestations du chapitre 4 est accordé uniquement aux bénéficiaires d'un Livret ETI «motorisé» en Europe, la Suisse étant exclue.

Le Livret ETI «motorisé» prévoit les prestations suivantes, lorsqu'un véhicule privé selon 1.4.1 est hors d'usage par suite de panne ou d'accident ou s'il a été volé.

Si le véhicule servait au transport commercial de personnes ou de marchandises, celles-ci restent sous la responsabilité du titulaire et aucune prestation les concernant n'est accordée.

4.1 Dépannage, remorquage et treuillage

En cas de panne, d'accident ou lorsque le véhicule a été volé et retrouvé et pour autant que le véhicule circulait sur une route ouverte au trafic, le TCS organise les interventions suivantes: dépannage sur route, treuillage et remorquage jusqu'au garage approprié le plus proche. Il prend entièrement en charge les frais y relatifs, à l'exclusion des pièces de rechange et des frais de réparation.

4.2 Prestations en cas de réparation du véhicule sur place

4.2.1 Frais supplémentaires durant la réparation

Si le véhicule peut être remis en état de marche suite à une panne, un accident ou un vol, dans un délai raisonnable, les frais supplémentaires sur place (hôtel et petit déjeuner, frais de déplacement) sont pris en charge jusqu'à concurrence de CHF 1'000.– par bénéficiaire du Livret ETI Europe. Ces prestations ne sont pas cumulables avec celles prévues sous 3.8, 3.9, 3.11 et 4.4.1.

4.2.2 Envoi de pièces détachées

Si les pièces nécessaires ne sont pas disponibles sur place, le TCS pourvoit, dans la mesure du possible, à leur envoi et prend en charge les frais d'expédition. Le coût des pièces doit être remboursé au TCS et il reste dû, même si les pièces ne sont pas retirées par le titulaire du Livret ETI, qui, dans ce cas, prend en charge également les frais supplémentaires occasionnés. Lorsque le coût des pièces dépasse CHF 1'000.–, le TCS se réserve le

droit d'exiger une garantie ou un dépôt en espèces de la contre-valeur.

4.3 Avance de frais

Pour le titulaire du Livret ETI Europe, une avance de frais d'un montant maximal de CHF 2'000.– par événement peut être organisée en cas d'urgence par le TCS pour les prestations suivantes:

- frais de réparation imprévus;
- frais d'expertises techniques.

Le titulaire s'engage à rembourser le montant avancé par le TCS.

4.4 Prestations si le véhicule ne peut être remis en état de marche ou s'il a été volé et retrouvé tardivement

4.4.1 Frais supplémentaires de continuation du voyage et de retour au domicile

Si le véhicule est immobilisé durablement, s'il a été volé ou détruit sur place, sont pris en charge:

- soit les frais supplémentaires de continuation du voyage et de retour au domicile en transport public, jusqu'à concurrence de CHF 1'000.– par bénéficiaire, au maximum CHF 2'000.– par événement,
- soit les frais de location d'un véhicule, jusqu'à CHF 2'000.– par événement pour l'ensemble des bénéficiaires. Le groupe TCS ne peut être tenu responsable des conditions imposées par les entreprises de location de véhicules, comme notamment la possession d'une carte de crédit reconnue internationalement ou l'âge minimal requis.

Dans tous les cas, l'accord préalable du TCS doit obligatoirement être obtenu. La non-observation de cette règle limite le remboursement au prix du trajet par chemin de fer. Ces prestations ne sont pas cumulables avec celles prévues sous 3.8, 3.9, 3.11 et 4.2.1.

4.4.2 Rapatriement du véhicule

Si le véhicule est immobilisé, s'il n'est réparé qu'après le retour en Suisse du titulaire du Livret ETI ou s'il a été retrouvé tardivement après un vol, le TCS organise son rapatriement en Suisse et couvre les frais inhérents (y compris les frais d'entreposage dès l'annonce du sinistre) jusqu'à concurrence de sa

valeur vénale et pour autant que le véhicule soit réparé dans un délai convenable (copie de la facture de réparation exigée). Les frais de recherche de panne (diagnostic/devis), les frais de réparation sur place et les droits de douane sont exclus. Le groupe TCS décline toute responsabilité pour les effets laissés dans le véhicule.

4.4.3 Abandon et dédouanement du véhicule

Si le véhicule n'est pas rapatrié en Suisse parce qu'il est hors d'usage à la suite d'un accident ou d'une panne grave, il peut être abandonné au profit de l'administration douanière du pays où il se trouve. Dans ce cas, le TCS s'occupe des démarches administratives et prend en charge l'ensemble des frais correspondants, notamment les frais de destruction, les taxes et droits grevant l'épave.

4.5 Prestations en cas de défaillance du conducteur

En cas de défaillance du conducteur pour cause de maladie, accident, disparition ou décès, le TCS met à disposition un chauffeur pour le rapatriement du véhicule et des bénéficiaires ou, en lieu et place, prend en charge les frais de déplacement d'une personne mandatée par le titulaire du Livret ETI, après accord préalable du TCS.

5 Protection juridique

La protection juridique est accordée en couverture Europe ou Monde, à l'exclusion de la Suisse, selon les dispositions suivantes.

5.1 Cas couverts

5.1.1 Réclamations d'un bénéficiaire en dommages-intérêts

contre un tiers responsable extracontractuellement ou son assurance responsabilité civile, suite à un événement mentionné ci-dessous, survenu à l'étranger:

- 5.1.1.1 un accident subi en qualité de piéton, cycliste, cyclomotoriste ou passager d'un véhicule privé ou moyen de transport public ou encore lors de l'exercice d'une activité sportive (sauf compétition);
- 5.1.1.2 un accident subi en qualité de détenteur ou conducteur d'un véhicule sous 1.4;
- 5.1.1.3 une agression physique, un détournement ou un vol des effets personnels de voyage ou du véhicule privé sous 1.4.1, dont il est victime.

5.1.2 Litiges consécutifs à des demandes d'indemnisation

d'un bénéficiaire à ses propres assurances privées suisses ou à des institutions d'assurances publiques suisses suite à un événement énuméré sous 5.1.1.

5.1.3 Litiges découlant d'un des contrats suivants conclus par le titulaire en vue ou lors d'un voyage à l'étranger:

- 5.1.3.1 arrangement de voyage ou location temporaire d'un appartement de vacances (maximum 3 mois);
- 5.1.3.2 transport des bagages;
- 5.1.3.3 transport du véhicule privé selon 1.4.1;
- 5.1.3.4 réparation du véhicule privé selon 1.4.1, suite à une panne à l'étranger, pour autant que l'origine de la violation prétendue ou effective d'une obligation contractuelle soit survenue pendant la période de validité du Livret ETI.

5.1.4 Défense du bénéficiaire devant des autorités pénales ou administratives suite à:

- 5.1.4.1 une violation prétendue ou effective de la législation étrangère sur la circulation routière en tant que conducteur d'un véhicule selon 1.4.1;
- 5.1.4.2 un délit commis par négligence dans le même contexte ou dans le cadre de l'exercice d'une activité sportive sous 5.1.1.1.

5.2 Cas non couverts

La protection juridique n'est pas accordée:

- 5.2.1 pour les cas non prévus sous 5.1;
- 5.2.2 pour les mesures de protection juridique à entreprendre en dehors de la validité territoriale du Livret ETI;
- 5.2.3 lorsque le bénéficiaire fait l'objet de réclamations en dommages-intérêts de la part d'un tiers (sa défense incombe alors à son assurance responsabilité civile);
- 5.2.4 lorsque le titulaire ne possédait pas le permis de conduire requis;
- 5.2.5 lorsque le véhicule sous 1.4.1 servait au transport commercial de personnes ou de marchandises;
- 5.2.6 en cas de prétentions d'un bénéficiaire contre un autre bénéficiaire (sauf prétention du titulaire contre un autre bénéficiaire) ou sa propre assurance responsabilité civile en cas de conflit d'intérêt;
- 5.2.7 en cas de prétentions d'un bénéficiaire au titre du Livret ETI et dirigées contre le TCS, TCS Assurances SA ou Assista TCS SA, ainsi que contre les avocats, experts ou autres mandataires mis en œuvre par eux ou par le bénéficiaire.

5.3 Prestations

Le Livret ETI prend en charge jusqu'à concurrence de CHF 250'000.- par événement pour ETI Europe et de CHF 50'000.- par événement pour ETI Monde:

- 5.3.1 les frais et honoraires d'avocats;
- 5.3.2 les frais des expertises demandées par Assista TCS SA, l'avocat du bénéficiaire ou le tribunal;
- 5.3.3 les frais et émoluments de justice mis à la charge du bénéficiaire;
- 5.3.4 les indemnités judiciaires que le bénéficiaire doit payer à la partie adverse; si de telles indemnités sont allouées au bénéficiaire, elles reviennent à Assista TCS SA jusqu'à concurrence du montant de ses prestations;
- 5.3.5 les frais de traductions et de légalisations nécessaires;
- 5.3.6 les frais d'encaissement des montants alloués au bénéficiaire;
- 5.3.7 les cautions pénales (à titre d'avance);
- 5.3.8 les frais de dossier d'Assista TCS SA.

5.4 Prestations non prises en charge

Ne sont pas pris en charge:

- 5.4.1 les amendes;
- 5.4.2 les dommages-intérêts;
- 5.4.3 les pertes de change ou pertes de valeur sur les montants alloués ou les cautions;
- 5.4.4 les frais incombant à l'assurance responsabilité civile du bénéficiaire.

5.5 Comment procéder

- 5.5.1 Sauf dans les cas visés sous 5.5.2, Assista TCS SA se réserve le droit d'agir seule. Le bénéficiaire lui fournit tous les renseignements, documents et éléments de preuves disponibles et lui donne les pouvoirs nécessaires. Il s'abstient d'intervenir dans les tractations, de donner un mandat ou de signer une transaction sans l'accord d'Assista TCS SA.
- 5.5.2 S'il faut faire appel à un mandataire en raison d'une procédure judiciaire ou administrative, s'il existe un conflit d'intérêts ou si Assista TCS SA le juge opportun pour d'autres raisons, un avocat est désigné d'un commun accord entre Assista TCS SA et le bénéficiaire, selon les besoins à l'étranger ou en Suisse; à défaut d'entente, le bénéficiaire propose trois avocats entre lesquels Assista TCS SA choisit. Dans les cas urgents (blessures graves, arrestation, séquestre du véhicule privé selon 1.4.1 pour ETI Europe «motorisé», etc.), le bénéficiaire est en droit de mandater directement un avocat à l'étranger, à condition d'en informer Assista TCS SA sans retard.
- 5.5.3 S'il survient entre le bénéficiaire et Assista TCS SA une divergence d'opinion quant au règlement du sinistre couvert ou si Assista TCS SA refuse sa prestation pour une mesure qu'elle estime dépourvue de chances de succès, Assista TCS SA motive sans retard par écrit la solution qu'elle propose et informe le bénéficiaire de son droit de recourir à la procédure arbitrale suivante: le bénéficiaire et Assista TCS SA désignent d'un commun accord un juriste selon les besoins à l'étranger ou en Suisse (par exemple un avocat, un juge, etc.) comme arbitre unique. Celui-ci tranche, en principe, sur la base d'un seul échange d'écritures et impute les frais de la procédure aux parties en fonction du résultat.

Pour le surplus, notamment en cas de désaccord sur la désignation de l'arbitre unique, les dispositions du droit cantonal et du Concordat sur l'arbitrage sont applicables.

Lorsque Assista TCS SA refuse sa prestation pour une mesure qu'elle estime vouée à l'échec, le bénéficiaire peut – directement ou après la procédure arbitrale – entreprendre à ses frais les démarches qui lui semblent opportunes. Assista TCS SA lui remboursera les frais (dans le cadre des prestations sous 5.3) s'il a obtenu, sur le fond, un résultat plus favorable que la solution proposée par Assista TCS SA ou découlant de la sentence de l'arbitre.

6 Dispositions concernant les services exclusifs pour les bénéficiaires du Livret ETI

6.1 Centrale d'intervention ETI

La Centrale d'intervention ETI est à disposition des bénéficiaires du Livret ETI 365 jours par année et 24h/24. En sus des interventions décrites dans les chapitres précédents, elle dispense les informations suivantes:

- 6.1.1 Le TCS fournit aux bénéficiaires avant leur départ et à leur demande des informations concernant les pays, à savoir les formalités de douane, les devises et les vaccins.
- 6.1.2 Le TCS se charge sur demande d'informer la famille ou l'employeur des bénéficiaires sur la nature du problème et les mesures qui ont été prises.
- 6.1.3 Le groupe TCS décline toute responsabilité pour tout éventuel dommage direct ou indirect résultant des informations dispensées.

6.2 Medi-Service

Lorsque des problèmes médicaux surviennent à l'étranger au cours d'un voyage, le TCS soutient les bénéficiaires du Livret ETI de la manière suivante:

- 6.2.1 Le TCS indique le nom d'un médecin ou d'un hôpital à proximité du lieu de séjour.
- 6.2.2 Le TCS dispense, en collaboration avec des médecins tiers, un premier conseil médical.
- 6.2.3 Le TCS aide à la traduction d'un médicament ou d'un traitement.
- 6.2.4 Si le bénéficiaire ETI constate qu'il lui manque des médicaments d'importance vitale, le TCS organise et prend en charge les frais d'envoi de ces médicaments (sans prendre en charge les médicaments eux-mêmes).
- 6.2.5 Le groupe TCS décline toute responsabilité pour tout éventuel dommage direct ou indirect résultant de ce service.

6.3 Assistance au blocage des cartes

- 6.3.1 En cas de vol ou de perte de cartes (6.3.2) ainsi que de papiers d'identité et de téléphones mobiles (6.3.2), le TCS dispense des conseils pratiques pour le blocage. Il fournit notamment le numéro de téléphone de l'établissement concerné (émetteurs de cartes, banque, poste, opérateur, etc.).
- 6.3.2 Sont concernés par ce service toutes les cartes de crédit, bancaires et de paiement, Postcards émises en Suisse et libellées au nom du bénéficiaire et de cartes SIM de téléphones mobiles déclarés auprès d'un opérateur suisse (Swisscom, Sunrise, etc.) au nom du bénéficiaire.

- 6.3.3 Le groupe TCS décline toute responsabilité pour tout éventuel dommage direct ou indirect résultant de ce service.

6.4 Home-Assistance

- 6.4.1 En cas de survenance, pendant le voyage du titulaire du Livret ETI, de situations d'urgence à son domicile fixe en Suisse par suite d'un cambriolage, d'un incendie, de dégâts d'eau ou de dégâts causés par les forces de la nature ainsi qu'en cas de bris de glace, le TCS fournit le numéro de téléphone d'un artisan compétent pour régler la situation d'urgence depuis l'étranger. C'est le titulaire du Livret ETI qui fait appel à l'artisan et ce dernier prend les mesures d'urgence qui s'imposent pour éviter que d'autres dégâts ne se produisent.
- 6.4.2 Les frais de réparation d'urgence sont remboursés jusqu'à concurrence de CHF 500.– par événement sur présentation des factures. L'artisan adresse sa facture directement au titulaire du Livret ETI. Sont exclus les frais qui tombent sous le coup d'une garantie, d'un contrat de service après-vente ou de maintenance.
- 6.4.3 Si l'événement nécessite la présence du titulaire du Livret ETI pour une durée limitée, ses frais de voyage vers le domicile et puis de retour sur les lieux du séjour sont pris en charge. Dans tous les cas, le déplacement doit être organisé avec l'accord préalable du TCS.
- 6.4.4 Le groupe TCS décline toute responsabilité pour les dommages causés en cas d'impossibilité de joindre l'artisan, ainsi que pour les dommages direct ou indirect et dommages consécutifs qui se produiraient au cours du travail de l'artisan ou après.

