

A. DISPOSITIONS COMMUNES

A1. Objet des dispositions

Les dispositions des présentes CGA s'appliquent aux services «Conseil téléphonique sur les questions médicales» (B.1.) et «Assistance médicale à l'étranger» (B.2.).

Ces services sont fournis sous la dénomination «Hirslanden Health Line» (désignée ci-après «HHL»), ils constituent une prestation de Klinik Hirslanden AG, Zürich, associée à Europ Assistance (Suisse) Assurances, Genève. L'organisme d'assurance est Europ Assistance.

A2. Etendue territoriale

Le conseil santé téléphonique est dispensé en Suisse. Par Suisse, il faut entendre l'ensemble du territoire suisse, y compris les enclaves de Büsingen et Campione ainsi que le Liechtenstein. L'assistance médicale est fournie dans le monde entier.

A3. Personnes assurées

Sont assurées, toutes les personnes ayant conclu une assurance HHL.

A4. Début et durée de Hirslanden Health Line

L'assurance entre en vigueur le jour de la réception de la carte HHL. Elle est valable un an. Avant son échéance, une prolongation sera proposée par écrit.

A5. Exclusions

HHL ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux des services d'urgence, notamment ceux de la police, des pompiers ou d'un service de secours.

Sont exclus les mesures, et notamment leurs conséquences financières telles que les frais qui ont été engagés sans l'accord de HHL ainsi que les mesures et les frais dont la prise en charge n'est pas expressément prévue par les présentes conditions.

Sont exclus de la prestation:

- les événements liés à une guerre ou à des troubles intérieurs (instabilité politique, guerre civile, terrorisme, émeutes ou révolution);
- l'organisation et la prise en charge du transport visé par l'article B.2. pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'assuré de poursuivre son déplacement ou son séjour.

HHL ne peut être tenue responsable de manquements à l'exécution de prestations, résultant de force majeure ou d'événements tels que guerres, instabilité politique, émeutes, actes de terrorisme, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions ou catastrophes naturelles, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

A6. Prise en charge des frais externes

HHL prend uniquement en charge les frais de rapatriement des personnes assurées domiciliées en Suisse (transport, accompagnement et matériel).

A7. Information de Hirslanden Health Line

HHL peut être contactée 24 h sur 24 comme suit:

téléphone +41 (0)848 333 999

HHL conseille et assiste la personne assurée dans la coordination des prestations.

Toutes les mesures et tous les frais qui s'y rapportent doivent être convenus préalablement avec HHL. La personne assurée s'engage à se conformer aux directives de HHL. Les documents originaux nécessaires au contrôle du droit aux prestations doivent être adressés à HHL dans un délai de 20 jours suivant la demande de prestations.

A8. Non-respect des obligations de l'assuré

En cas d'information tardive, HHL ne peut être tenue responsable de manquements à l'exécution de prestations.

En cas de violation de l'obligation de déclaration ou d'information ou d'une obligation s'appliquant à la conduite à respecter, HHL pourra réduire ses prestations sauf si le comportement contraire aux dispositions contractuelles n'a eu aucune incidence sur la survenance, l'éten- due ou la constatation du dommage.

A9. Titres de transport

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des conditions contractuelles, l'assuré s'engage à céder à HHL le droit d'utilisation du titre de transport qu'il détient. Il s'engage également, le cas échéant, à restituer à HHL les montants remboursés par l'organisme émetteur de ce titre de transport.

A10. Recours contre un tiers

La personne assurée s'engage à céder à HHL tous les droits qu'elle pourrait faire valoir à l'encontre de tiers à concurrence des prestations servies.

A11. Prescription

Tout droit dérivant de la présente convention se prescrit par 2 ans à compter de la date de l'événement qui ouvre ce droit.

A12. For/droit applicable

Pour toutes les prétentions ou contestations qui découlent des présentes conditions, le bénéficiaire peut saisir les tribunaux suisses de son domicile en Suisse ainsi que ceux au siège d'Europ Assistance à Genève. La loi suisse est seule applicable.

A13. Bases légales complémentaires

Les dispositions de la loi sur le contrat d'assurance (LCA) et du Code des Obligations (CO) sont au surplus applicables.

B. PRESTATIONS/DISPOSITIONS FINALES

B.1. Conseil téléphonique sur les questions médicales

Les services sont fournis en Suisse durant les heures de bureau et couvrent:

Conseil téléphonique, suivi et organisation, avant et après l'hospitalisation dans un établissement hospitalier ainsi que pendant l'hospitalisation dans une clinique Hirslanden

- Informations sur les cliniques Hirslanden, leurs spécialités et leurs services médicaux
- Envoi de documents d'information sur Hirslanden et les cliniques Hirslanden
- Prise de rendez-vous avec les médecins accrédités des cliniques Hirslanden
- Indication de cliniques Hirslanden et de centres de traitement
- Fourniture d'appareils télé-médicaux
- Organisation du transport en Suisse en cas d'hospitalisation dans une clinique Hirslanden (exclusivement pour les personnes domiciliées à l'étranger)
- Organisation du transport des parents accompagnant le patient (exclusivement pour les personnes domiciliées à l'étranger)

B.2. Assistance médicale à l'étranger

Sont assurées, les personnes domiciliées en Suisse. L'obligation de prestation couvre uniquement les prestations à l'étranger (les prestations en Suisse sont exclues). Les prestations s'appliquent au transport de retour/rapatriement en Suisse comme suit:

La personne assurée tombe malade ou a un accident à l'étranger. Les médecins de HHL se mettent en relation avec le médecin local, éventuellement avec le médecin traitant, afin de décider de la meilleure conduite à tenir dans l'intérêt de la personne assurée. Dès que l'état de santé de l'assuré le permet et après décision des médecins, HHL organise le retour de l'assuré, dans le cadre des instructions médicales, le cas échéant sous surveillance médicale, vers une clinique Hirslanden proche du domicile de l'assuré, en ambulance, train 1^{ère} classe (couchette ou place assise), avion de ligne ou avion sanitaire. Ce transport ne peut être organisé qu'avec l'accord préalable des médecins de HHL, après avis du médecin local.

Seuls l'intérêt médical de l'assuré et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

B.3. Dispositions finales

Catégorie des personnes assurées

HHL est proposée aux personnes titulaires d'une assurance complémentaire (assurance semi-privée ou privée pour les cas de maladie ou d'accident) ou aux personnes payant elles-mêmes (le patient paie lui-même tous les frais de clinique au tarif privé suisse).

Champ d'application des CGA

Les présentes Conditions générales font partie intégrante de toutes les offres et de tous les contrats.

Les stipulations accessoires, les modifications ou les compléments, même s'ils ont été convenus ultérieurement, ne prendront effet qu'avec la confirmation écrite de HHL. Les informations contenues dans les catalogues, les prospectus et dans des supports similaires sont en principe sans engagement.

Utilisation des informations

Pour fournir ses prestations, HHL doit pendant la durée du contrat avoir la possibilité de traiter ou de communiquer, sous contrôle, les informations personnelles concernant les assurés, dans le respect des obligations légales ou administratives (par ex. pour les statistiques, le codage, etc.). HHL est également autorisée à demander des informations nécessaires ou manquantes auprès de tiers. HHL s'engage à traiter les données reçues en toute conscience et à les gérer en permanence conformément aux dispositions légales sur la protection des données. HHL s'engage notamment à ne pas transmettre ou vendre des informations nominatives à des tiers. Dans le cadre de la gestion des données, prévue par la loi, HHL exclut toute responsabilité. En signant le formulaire d'adhésion, l'assuré déclare donner expressément son accord au traitement et à la communication des informations nominatives le concernant, tels qu'ils sont présentés ci-dessus.

En souscrivant à HHL, l'assuré déclare donner son accord au traitement des informations nominatives par HHL dans le cadre d'opérations marketing, des offres intéressantes pourront ainsi lui être adressées directement (courrier). L'assuré peut demander à tout moment, par écrit, que son adresse ne soit pas utilisée pour des opérations marketing.

Si des frais sont réclamés à l'assuré ou à des tiers par voie de poursuite, HHL est autorisée à communiquer toutes les informations nominatives concernant l'assuré aux parties directement impliquées dans la procédure, pour autant que cela soit nécessaire pour faire valoir les droits de HHL vis-à-vis de ces tiers ou que le but de la procédure le nécessite.