

# Conditions générales d'assurance (CGA)

## Prestations de services de «Visana Assistance CH»

A noter:

- Les désignations de personnes s'appliquent dans le présent document de façon générale aux deux sexes. Il est fait usage du terme générique pour des raisons de lisibilité.
- La version originale des présentes Conditions est la version en allemand. Les autres versions, en d'autres langues, sont des traductions. En cas d'éventuels problèmes d'interprétation, le texte allemand fait foi.

### 1. Quel est le but de Visana Assistance CH?

Sous le nom de «Visana Assistance en Suisse (CH)», Medical SA, Zürichstrasse 38, 8306 Brüttsellen, tél. 0848 848 855 fournit les services décrits ci-après en Suisse, en complément aux prestations garanties à l'étranger conformément au chiffre 6 des conditions générales (CGA) de l'assurance de voyage Vacanza. Le contrat de fourniture de services conclu entre Medical SA et Visana Assurances SA est déterminant.

### 2. Qui peut avoir recours à Visana Assistance CH?

1. Tous les assurés de Visana qui ont conclu une assurance complémentaire ambulatoire ou hôpital peuvent bénéficier de ces services gratuitement.
2. Les personnes qui ont qualité d'assurés de Visana en vertu des dispositions réglementaires, mais qui n'ont pas conclu les catégories d'assurance selon le point 2.1, n'ont pas droit aux prestations.

### 3. Où et quand Visana Assistance CH est-elle valable?

1. La couverture de Visana Assistance CH prend effet au moment de l'admission dans l'une des assurances complémentaires de Visana Assurances SA mentionnées au chiffre 2.1 et prend fin lorsque l'assuré quitte cette catégorie d'assurance.
2. Les assurés de Visana domiciliés en Suisse ou dans une région frontalière (par analogie au chiffre 2.1 des CGA Vacanza) peuvent avoir recours à Visana Assistance à l'extérieur d'un rayon de 30 kilomètres de leur domicile principal. Exception: en cas de transports par hélicoptère en Suisse (selon article 4, chiffre 2.) cette limitation n'est pas valable en dehors de la localité du domicile principal.

### 4. Quelles sont les prestations de Visana Assistance CH?

1. **Télé-conseil médical**  
Lorsque pendant un déplacement l'assuré a besoin d'un conseil médical qu'il ne peut obtenir sur place, il peut s'adresser à Medical SA. Dans ce cas, un médecin le conseillera ou consultera un confrère. Etant donné qu'il n'est pas possible de poser un diagnostic par téléphone, les renseignements du médecin ne sont que des conseils.
2. **Evacuation ou transfert médical**

a) Si les médecins de Medical SA décident que l'assuré doit être transporté sous surveillance médicale, Medical SA organise l'évacuation sanitaire de l'assuré par hélicoptère, par avion spécial, par ambulance, etc. jusqu'à l'hôpital où son état de santé pourra se stabiliser et où il bénéficiera des soins adéquats. Les accidents de la circulation survenant en Suisse sont exclus de ces prestations.

b) Les frais de recherche, de sauvetage et de rapatriement sont remboursés jusqu'à concurrence de CHF 25'000.– pour autant que l'assuré se trouvait manifestement dans une situation d'urgence justifiant les frais occasionnés.

### 3. Avances pour l'admission à l'hôpital ou les frais hospitaliers

Au nom de Visana Assurances SA, Medical SA paie un éventuel dépôt exigé par l'hôpital ou d'autres montants, dans la mesure où ces paiements sont nécessaires pour garantir l'admission et le traitement de l'assuré à l'hôpital.

### 4. Envoi de médicaments

Dans des cas d'urgence, Medical SA peut envoyer tous les médicaments indispensables qui ne sont pas disponibles sur place. Elle supporte les frais du transport par courrier ordinaire ou spécial. Le prix des médicaments est à la charge de l'assuré ou de sa caisse-maladie.

### 5. Enfants sans assistance

Si des enfants de l'assuré se trouvent sans assistance en raison de son accident ou de sa maladie, Medical SA organise leur retour au domicile ou chez des parents, si nécessaire avec une personne accompagnante.

### 6. Notifications urgentes

Au besoin Medical SA informe la famille et l'employeur de l'assuré sur sa demande d'assistance et sur les mesures prises. Medical SA peut retenir pendant 10 jours les notifications qui ne sont pas urgentes avant de les transmettre à l'assuré ou à l'un de ses correspondants.

### 5. Décisions, choix du moyen de transport et prise en charge des frais

Décisions, choix du moyen de transport et prise en charge des frais

Si l'assuré a besoin d'assistance médicale, le médecin de Medical SA prend contact avec le médecin traitant de l'assuré afin de déterminer la gravité du cas et le degré d'urgence. La décision quant aux moyens à déployer dépend entre autres des possibilités de traitement sur place, des distances à parcourir, des délais pour les interventions, etc. Si le médecin de famille de l'assuré ou le médecin de l'employeur peuvent être atteints, le médecin de Medical SA les consulte au besoin.

Les médecins de Medical SA sont seuls à décider des moyens de transport à utiliser (ambulance, hélicoptère, avion spécial, chemin de fer, etc.) et de la nécessité d'un accompagnement médical ou paramédical de l'assuré.

Les prestations garanties qui ne sont pas revendiquées pendant le voyage, pas organisées par Medical SA ni mises en

œuvre avec l'accord de Medically SA ne donnent jamais droit à un remboursement ni à une indemnité.

## 6. Exclusions

Dans les cas suivants, les services prévus par les présentes conditions générales ne sont pas fournis:

- a) en cas de troubles et de blessures inoffensives qui peuvent être traités sur place et qui n'empêchent pas l'assuré de poursuivre son voyage
- b) dans les cas où l'état de l'assuré lui permet de voyager normalement, en position assise et sans surveillance médicale, à moins que les médecins de Medically SA approuvent la prise en charge des frais
- c) en cas de voyages entrepris pendant la convalescence ou lorsque l'assuré souffre de troubles traités mais pas encore guéris, en cas de rechutes de maladies contractées antérieurement qui risquent de s'aggraver sérieusement et lors de déplacements en vue d'obtenir un traitement médical
- d) en cas de grossesse à moins qu'il s'agisse manifestement de complications imprévisibles. Les enfants à naître sont couverts; ils doivent être annoncés à l'assurance complémentaire dans les 10 jours qui suivent la naissance
- e) lors de conséquences de suicide ou de tentative de suicide
- f) en cas de maladies mentales qui ont été traitées précédemment
- g) en cas de participation volontaire à des troubles civils, émeutes, révoltes ou représailles et en cas d'implication volontaire dans de tels incidents
- h) en cas d'utilisation de drogues non prescrites par un médecin et de tous états morbides dus à l'alcool
- i) dans tous les cas d'influence directe ou indirecte de réactions atomiques
- j) en cas de participation de l'assuré à des compétitions sportives et lors de l'exercice d'une activité professionnelle reconnue comme dangereuse.

## 7. Limitations de la responsabilité

Medically SA décline toute responsabilité pour les cas où elle ne peut pas garantir ou fournir ses services à temps en raison de grèves ou de circonstances indépendantes de sa volonté comme les éléments naturels, l'interdiction de voler ou d'autres interdictions prononcées par les autorités.

## 8. Communications/Service recevant les avis

Pour solliciter les services de Visana Assistance CH les assurés doivent s'adresser à Medically SA, Zürichstrasse 38, 8306 Brütisellen, n° de téléphone 0848 848 855.

## 9. Droit applicable

Le présent contrat de fournitures de services est régi par les dispositions du CO. La définition des termes de maladie et d'accidents est celle fournie dans les CGA de l'assurance-maladie complémentaire de Visana Assurances SA.

En cas de divergences par rapport à la version française ou italienne, la version allemande des conditions générales fait foi.