

PRESTATIONS DE SERVICE

L'ensemble des coûts découlant de ces prestations sont à la charge de la personne bénéficiaire.

1. InfoLine Travel Care

Avant le départ en voyage, EUROP ASSISTANCE fournit à la personne bénéficiaire, sur demande, les renseignements suivants :

- vaccins et documents de voyage nécessaires ;
- formalités d'entrée et de douane ;
- monnaies en cours et taux de change applicables ;
- situation politique en cours ;
- maladies contagieuses, épidémies ou épizooties.

2. Avance de la caution pénale

Si une personne bénéficiaire en déplacement fait l'objet de poursuites judiciaires, EUROP ASSISTANCE peut faire une avance de la caution pénale à concurrence de CHF 10'000.-.

La personne bénéficiaire, ou, à défaut, l'entreprise contractante, s'engage à rembourser cette avance à EUROP ASSISTANCE dans un délai de trois mois à compter de la date de l'avance, ou aussitôt que cette caution lui est restituée par les autorités, si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

3. Avance de frais d'avocat

Si une personne bénéficiaire en déplacement fait l'objet de poursuites judiciaires nécessitant de recourir aux services d'un avocat, EUROP ASSISTANCE peut faire une avance de frais à concurrence de CHF 10'000.-.

La personne bénéficiaire ou, à défaut, l'entreprise contractante, s'engage à rembourser cette avance à EUROP ASSISTANCE dans un délai de trois mois à compter de la date de l'avance.

4. Avance d'espèces

En cas de perte de documents de voyage, de papiers d'identité, de chèques, de cartes de crédit ou de titres de transport, EUROP ASSISTANCE garantit une avance de frais remboursable pour les achats de première nécessité à l'étranger et ce jusqu'à concurrence de CHF 1'000.- par personne bénéficiaire.

5. Assistance pour des questions médicales à l'étranger

a. Informations médicales par téléphone

La personne bénéficiaire a accès aux informations médicales fournies par EUROP ASSISTANCE sur simple appel. Les indications fournies ne doivent pas être interprétées comme un diagnostic. Le bénéficiaire sera référé à un médecin si nécessaire.

b. Recommandation de prestataires de soins médicaux

EUROP ASSISTANCE fournit à la personne bénéficiaire les coordonnées d'un ou de plusieurs médecins et dentistes, hôpitaux et cliniques à proximité de leur lieu de résidence. EUROP ASSISTANCE peut recommander au bénéficiaire, avant son séjour à l'hôpital, un prestataire de services médicaux figurant sur la liste des prestataires recommandés par EUROP ASSISTANCE. Le choix final du médecin ou du prestataire de services relève de la seule responsabilité du bénéficiaire.

6. Assistance en cas de modification de voyage imprévue

En cas d'événement imprévu, tel qu'une grève, un enlèvement, un accident, une maladie ou une urgence médicale, pour lequel la personne bénéficiaire ne dispose pas d'une autre couverture d'assurance, EUROP ASSISTANCE modifie, à la demande du bénéficiaire et conformément à ses instructions, toutes les réservations de vols et d'hôtel(s). Tous les frais de vol et/ou d'hôtel (modification et frais supplémentaires) sont à la charge du bénéficiaire.

7. Service de traduction et d'interprétariat

EUROP ASSISTANCE met en relation la personne bénéficiaire, à sa demande, avec des interprètes et/ou un service d'interprétation. Le bénéficiaire est responsable de tout service nécessitant un déplacement ou une prestation de services spécifiques. Le coût de ces services est à la charge de la personne bénéficiaire.

8. Transmission de message d'urgence

En cas d'urgence ou durant l'hospitalisation de la personne bénéficiaire, à sa demande et avec son consentement, EUROP ASSISTANCE aide la personne assurée en transmettant des messages urgents à sa famille ou à une personne désignée et vice versa.

9. Assistance en cas de perte ou vol des documents importants et téléphone

En cas de perte de documents de voyage, de papiers d'identité, de chèques, de cartes de crédit, de titres de transport ou téléphone, EUROP ASSISTANCE met en relation la personne bénéficiaire avec le fournisseur, émetteur ou opérateur correspondant. Les dommages dus à la perte ou au vol ne sont pas couverts.

10. SOS – Home Assistance

En cas de situation d'urgence ou de danger (cambriolage, animal domestique laissé sans soins, porte ouvertes, incendie, dégâts d'eau) au domicile de la personne assurée pendant son voyage, celle-ci peut contacter EUROP ASSISTANCE pour organiser une l'assistance au domicile. Les frais pour l'élimination du danger ou de la situation d'urgence sont toutefois à la charge de la personne assurée.

11. Soutien psychologique par téléphone

En cas d'accident, d'agression ou de tentative d'agression, de décès d'un membre de la famille, d'attentat ou de catastrophe naturelle, entraînant un traumatisme psychologique, EUROP ASSISTANCE met à disposition un service d'écoute et d'accueil psychologique vous permettant de contacter des psychologues par téléphone. Sur demande, EUROP ASSISTANCE peut également fournir des adresses de psychologues.