

Edition du 1er janvier 2021

## Conditions supplémentaires d'assurance (CSA) Assurance complémentaire des soins TOP

### Table des matières

#### Généralités

##### 1 But

#### Prestations

- 2 Médicaments
  - 3 Prestations à l'étranger
  - 4 Assistance des personnes
  - 5 Frais de transport en Suisse
  - 6 Aides visuelles, moyens et appareils
  - 7 Orthopédie maxillaire
  - 8 Formes de thérapie spéciales
  - 9 Protection juridique de la santé
  - 10 Protection juridique pour l'étranger
  - 11 Variante d'assurance sans couverture accident
- #### Diverses
- 12 Assurance des soins dentaires à partir de 20 ans
  - 13 Assurance pour enfants
  - 14 Suspension de la couverture d'assurance

#### Appendice I

#### Appendice II

### Généralités

#### 1 But

Dans le cadre de l'assurance complémentaire des soins TOP pour prestations spéciales, Helsana garantit, en cas de nécessité médicale, des prestations pour des médicaments non obligatoires, des prestations à l'étranger, une assistance des personnes, des frais de transport, des aides visuelles, des moyens et appareils, des traitements d'orthopédie maxillaire pour les enfants ainsi que des formes de thérapie spéciales. L'assurance complémentaire des soins TOP contient également une assurance protection juridique de la santé et une assurance protection juridique pour l'étranger d'Helsana Protection juridique SA.

### Prestations

#### 2 Médicaments

- 2.1 Les médicaments prescrits par un médecin et qui ne sont pas obligatoires dans l'assurance obligatoire des soins sont pris en charge par l'assureur à 90% des frais facturés, à condition que le médicament concerné soit enregistré auprès de l'Institut suisse des produits thérapeutiques (Swiss-medic) pour l'indication en question.
- 2.2 Helsana tient une liste des médicaments qui ne sont pas remboursés ou qui le sont seulement jusqu'à 50% des frais facturés. Cette liste est constamment mise à jour. Elle peut être consultée chez Helsana ou, sur requête, remise sous forme d'extraits.
- 2.3 Pour les produits figurant sur la Liste des préparations pharmaceutiques avec application spécifique (LPPA), aucun remboursement n'est possible. Cette liste est constamment mise à jour. Elle peut être consultée sur le site Internet d'Helsana ou, sur requête, remise sous forme d'extraits.

#### 3 Prestations à l'étranger

- 3.1 En cas d'urgence à l'étranger, Helsana prend en charge les coûts de traitements ambulatoires et stationnaires qui dépassent les prestations de l'assurance sociale. Les éventuelles participations aux coûts dues à la législation des pays de l'Union européenne (UE) ou de l'Association européenne de libre-échange (AELE) sont remboursées, dans la mesure où elles dépassent CHF 300.– par cas de maladie. Dans ce cas, la participation aux coûts dépassant CHF 300.– par cas de maladie est remboursée. Le traitement doit être scientifiquement reconnu et approprié. Il y a urgence lorsqu'un rapatriement dans le pays de résidence ne peut pas être raisonnablement exigé pour le traitement.

- 3.2 Pour les traitements stationnaires, il faut en référer immédiatement à Helsana, respectivement à la centrale d'appels d'urgence qu'elle a déclarée compétente. Il n'y a pas de droit aux prestations selon ch. 3.1 si l'on renonce à contacter cette organisation.
- 3.3 Les personnes assurées dont le domicile ou le point d'ancrage central se situe dans l'un des États membres de l'Union européenne (UE) ou de l'Association européenne de libre-échange (AELE) sont exclues des traitements dans le pays de résidence ou en Suisse sous ce chiffre.

#### 4 Assistance des personnes

- 4.1 Hors du pays de résidence, si une personne assurée tombe malade, est victime d'un accident, subit l'aggravation inattendue d'un mal chronique attestée par un médecin ou encore décède, Helsana ou l'organisation qu'elle a désignée prend en charge les prestations suivantes:
- a) actions de sauvetage et transports, pour autant qu'Helsana ou l'organisation qu'elle a désignée les juge nécessaires après concertation avec les médecins traitants sur place;
  - b) actions de recherche organisées pour sauver ou dégager une personne assurée, au maximum CHF 20 000.– par personne assurée et cas de prestations;
  - c) rapatriement dans un établissement hospitalier adapté du pays de résidence, pour autant qu'Helsana ou le médecin mandaté par l'organisation qu'elle a désigné le juge nécessaire après concertation avec les médecins traitants sur place;
  - d) garantie de prise en charge dans le cadre de la présente couverture d'assurance lorsqu'une personne assurée doit suivre un traitement ambulatoire ou stationnaire;
  - e) frais encourus pour la modification des billets soit frais du vol de retour en classe économique, si, suite à une hospitalisation, le vol de retour déjà réservé ne peut pas avoir lieu. Ces prestations sont fournies uniquement sur présentation du billet d'avion expiré et à condition que l'assuré ne bénéficie d'aucune autre assurance voyage;
  - f) lorsqu'un séjour hospitalier hors du pays de résidence dure plus de sept jours, Helsana rembourse de la manière suivante les frais de voyage d'une personne très proche de la personne assurée qui lui rend visite:
    - fa) les frais attestés pour le voyage aller et retour, au maximum cependant les coûts pour un vol en classe économique;
    - fb) les frais attestés pour le logis et la nourriture, au maximum cependant CHF 1000.– par cas de sinistre.
- 4.2 De plus, Helsana prend en charge jusqu'à concurrence de CHF 500.– les frais de voyage supplémentaires en cas de retour prématuré dans les cas suivants:
- a) lorsqu'une personne proche participant au voyage doit être rapatriée pour cause de maladie ou d'accident;
  - b) lorsqu'une personne proche tombe gravement malade, est gravement blessée ou décède;
  - c) lorsque les biens de la personne assurée, à son domicile, subissent de graves dommages suite aux conséquences d'un vol, d'un incendie, d'une

inondation ou tout autre dégât causé par les éléments naturels;

- d) lorsqu'une grève, une épidémie ou l'interruption des moyens de transport publics rendent impossible la poursuite du voyage tel que planifié dans les 72 heures; les frais supplémentaires dus aux modifications de trajet et aux retards ne sont pas couverts;
- e) lorsque le remplaçant au poste de travail tombe sévèrement malade, subit un grave accident ou décède et que la présence de la personne assurée à son poste de travail est impérative.

Ces énumérations sont exhaustives.

- 4.3 Pour bénéficier de prestations selon ch. 4.1 et 4.2, il faut faire intervenir immédiatement la Centrale d'appel d'urgence d'Helsana dès que l'état médical le permet. Celle-ci coordonne les prestations médicales indiquées en collaboration avec les médecins traitants sur place. Si la personne assurée décide de manière non excusable de ne pas suivre la consigne et la recommandation de la Centrale d'appel d'urgence, Helsana assume alors au maximum les coûts qui auraient été engendrés si l'injonction de la Centrale d'appel d'urgence avait été suivie.

#### 5 Frais de transport en Suisse

Helsana ou l'organisation qu'elle désigne prend en charge jusqu'à CHF 100 000.– par année civile pour les coûts des transports de sauvetage, de dégagement et d'urgence en Suisse ainsi que pour les transports en Suisse d'un établissement hospitalier vers un autre. Le moyen de transport doit être économique et approprié.

#### 6 Aides visuelles, moyens et appareils

- 6.1 Helsana prend en charge 90% des frais facturés pour des verres de lunettes et verres de contact, en tout au maximum CHF 150.– par année civile. Les prestations pour aides visuelles accordées au titre de l'assurance obligatoire des soins sont déduites du montant ci-dessus.
- 6.2 Helsana prend en charge 90% des frais facturés, en tout au max. CHF 1000.– par année civile, pour les moyens et appareils nécessaires et adaptés au dommage de santé qui peuvent améliorer l'utilisation d'une fonction corporelle limitée. Helsana tient une liste des moyens et appareils donnant droit aux prestations. Cette liste est constamment mise à jour. Elle peut être consultée chez Helsana ou, sur requête, remise sous forme d'extraits. Une ordonnance médicale est la condition à remplir pour le remboursement.
- 6.3 Helsana prend en charge 100% des frais facturés pour les moyens et appareils adaptés au dommage de santé et réutilisables à concurrence du montant maximal prescrit. Helsana tient une liste des moyens et appareils réutilisables donnant droit aux prestations. Cette liste est constamment mise à jour. Elle peut être consultée chez Helsana ou, sur requête, remise sous forme d'extraits. Une ordonnance médicale est la condition à remplir pour le remboursement.
- 6.4 Les coûts d'exploitation, d'entretien et de réparation de ces moyens et appareils ne sont pas pris en charge.

6.5 Helsana rembourse les prestations sous ce chiffre également en cas de frais engendrés à l'étranger.

## **7 Orthopédie maxillaire**

7.1 Helsana prend en charge 75% des frais facturés, au maximum CHF 10 000.– par année civile, pour les coûts des traitements d'orthopédie maxillaire ou de chirurgie maxillaire des personnes assurées jusqu'à la fin de l'année durant laquelle elles célèbrent leur 20ème anniversaire.

7.2 Les contributions pour soins dentaires scolaires et pour la jeunesse sont imputées sur les prestations selon ch. 7.1.

7.3 Les traitements à l'étranger sont pris en charge pour autant que le personnel médical étranger dispose d'une formation équivalente à la formation suisse et que les coûts ne dépassent pas ceux qui auraient été facturés en Suisse.

## **8 Formes de thérapie spéciales**

8.1 Helsana prend en charge sur ordonnance médicale jusqu'à 75% maximum des frais de traitement facturés pour des formes de thérapie spéciales.

8.2 Le droit maximal pour toutes les prestations selon ch. 8.1 s'élève au maximum à CHF 3000.– par année civile.

8.3 Helsana tient une liste des formes de thérapie qui fondent un droit aux prestations. Cette liste est constamment mise à jour. Elle peut être consultée chez Helsana ou, sur requête, remise sous forme d'extraits.

## **9 Protection juridique de la santé**

L'assurance complémentaire des soins TOP inclut une assurance protection juridique de la santé d'Helsana Protection juridique SA. Les Conditions générales d'assurance pour cette assurance protection juridique font partie intégrante des présentes CSA.

## **10 Protection juridique pour l'étranger**

L'assurance complémentaire des soins TOP inclut une protection juridique pour l'étranger d'Helsana Protection juridique SA. Les Conditions générales d'assurance pour cette assurance protection juridique font partie intégrante des présentes CSA.

## **11 Variante d'assurance sans couverture accident**

La couverture d'assurance pour les séquelles d'accidents peut être exclue moyennant une réduction de primes.

## **Divers**

### **12 Assurance des soins dentaires à partir de 20 ans**

Avec la suppression des prestations d'orthopédie maxillaire (ch. 7), les personnes assurées obtiennent automatiquement et sans nouvel examen du risque l'assurance dentaire DENTAplus, variante Bronze. Cette assurance débute le 1er janvier de l'année qui suit leur 20ème anniversaire. La prime est communiquée au préalable avec la police d'assurance. Les personnes assurées souhaitant renoncer à cette couverture d'assurance complémentaire ont le droit de résilier rétroactivement l'assurance dentaire DENTAplus au plus tard trois mois après le début de l'assurance.

### **13 Assurance pour enfants**

Les enfants peuvent être assurés dès le jour de leur naissance, pour autant que la proposition d'assurance ait été réceptionnée par l'assureur avant la naissance. Dans la mesure où cette condition est remplie, il n'y a pas d'exclusion de prestations pour l'assurance complémentaire des soins TOP en cas d'éventuels dommages à la santé préexistants.

### **14 Suspension de la couverture d'assurance**

14.1 Moyennant réduction de la prime, le preneur d'assurance peut suspendre le droit aux prestations de l'assurance complémentaire des soins TOP à condition qu'il apporte la preuve qu'il dispose d'une autre couverture d'assurance pour l'assurance à suspendre (contrat collectif, assurance-maladie d'entreprise, assurance à l'étranger, etc.).

14.2 Le preneur d'assurance doit réactiver la couverture d'assurance dans les 30 jours qui suivent la cessation de l'autre couverture d'assurance, la prime étant adaptée au sens du ch. 12 CGA. Si ce délai n'est pas respecté, les conditions d'une nouvelle adhésion sont applicables.

## Appendice I

Conditions générales de protection juridique – protection juridique de la santé (Édition du 1er janvier 2009)

### Généralités

#### 1 Introduction

La protection juridique de la santé est un produit d'Helsana Assurances SA en coopération avec Helsana Protection juridique SA.  
Tous les termes utilisés dans le texte pour désigner des personnes s'appliquent aux deux sexes.

#### 2 Assureur

Helsana Protection juridique SA est l'organisme assureur et s'engage, dans le cadre des dispositions ci-après, à fournir les prestations assurées.

#### 3 Bases du contrat

Sont déterminantes les conditions générales de protection juridique énoncées ci-après, la loi fédérale sur le contrat d'assurance ainsi que la loi sur la surveillance des assurances et l'ordonnance sur la surveillance.

### Etendue de l'assurance

#### 4 Objet de l'assurance

Dans le cadre d'un préjudice porté à la santé, les litiges suivants sont assurés:

4.1 Litiges avec des fournisseurs de prestations portant sur la responsabilité civile Sont assurés les litiges portant sur la responsabilité civile avec des médecins, dentistes, techniciens dentistes, hygiénistes dentaires, chiropraticiens officiellement reconnus, hôpitaux et autres fournisseurs de prestations médicaux reconnus par l'assureur et dont l'activité a été approuvée par les autorités sanitaires.

4.2 Autres litiges engageant la responsabilité civile Sont assurées les prétentions en dommage-intérêts extracontractuelles pour des préjudices à la santé contre le responsable ou son assurance responsabilité civile.

4.3 Litiges relevant du droit des assurances Sont assurés les différends avec les assureurs sociaux et/ou privés.

4.4 Subsidiarité Dans les cas mentionnés sous ch. 4.2 et 4.3, le droit à la protection juridique n'existe que si et dans la mesure où les prestations ne sont pas fournies par un autre assureur.

#### 5 Contenu des prestations

5.1 La protection juridique de la santé comprend les prestations suivantes:

- conseils et éclaircissements sur les droits de la personne assurée;
- défense des intérêts judiciaires et extrajudiciaires;
- prise en charge des frais.

5.2 Les prestations se montent à un maximum de CHF 250 000.– (ou CHF 50 000.– lors de sinistres hors d'Europe) par cas assuré et comprennent:

- honoraires d'avocats;
- frais d'expertises mandatées par un organe juridique ou par Helsana Protection juridique SA;
- frais judiciaires et dépens;

5.3 Cession des droits de la personne assurée Les dépens et frais de procès alloués à la personne assurée doivent être cédés à Helsana Protection juridique SA s'ils ne dépassent pas les prestations effectivement fournies.

#### 6 Validité territoriale

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier.

### Début et fin de l'assurance

#### 7 Validité temporelle

7.1 Sont assurées les personnes qui, au moment où se produit un cas relevant de la protection juridique, sont au bénéfice de l'assurance complémentaire appropriée.

7.2 Avec la résiliation de cette assurance, s'éteint également le droit à la protection juridique pour les sinistres intervenus après la résiliation.

7.3 Le cas est considéré comme étant survenu le jour où il y a eu violation des dispositions légales; les cas relevant du droit des assurances sont considérés comme survenus lorsque s'est produit l'événement assuré.

### Sinistres

#### 8 Obligations en cas de sinistre

8.1 Annonce du cas de protection juridique La personne assurée doit annoncer sans retard la survenance d'un cas de protection juridique par téléphone au numéro d'urgence mentionné sur la carte d'assuré ou par écrit

8.2 Coopération de la personne assurée La personne assurée doit fournir les renseignements nécessaires et annoncer immédiatement tout événement lié au cas de protection juridique. Les informations qu'elle reçoit, en particulier des autorités, doivent être transmises dans les meilleurs délais. Tous les éléments de preuve doivent être mis à disposition sur demande. La personne assurée doit donner l'autorisation de consulter tous les dossiers relatifs au cas concerné, de conclure tout arrangement et de percevoir les indemnisations.  
En cas de violation délibérée de ces devoirs, les prestations peuvent être réduites dans la mesure des frais supplémentaires que ce comportement a engendrés. En cas de violation grave, les prestations peuvent être refusées.

## **9 Déroulement en cas de sinistre**

- 9.1 Après avoir entendu la personne assurée, les mesures nécessaires à la défense de ses intérêts sont prises.
- 9.2 Si l'intervention d'un avocat s'avère nécessaire, particulièrement dans les procédures judiciaires ou administratives ou lors de conflits d'intérêts, la personne assurée peut proposer l'avocat de son choix. S'il n'est pas possible de donner suite à sa demande, la personne assurée a la possibilité de proposer trois autres avocats dont l'un d'eux devra être agréé.
- 9.3 Si la personne assurée change de mandataire sans raison valable, elle devra supporter les frais supplémentaires qui en résultent.

## **Restrictions de la couverture d'assurance**

### **10 Exclusions de prestations**

Aucune protection juridique n'est octroyée dans les cas suivants:

- pour les cas qui ne sont pas expressément mentionnés;
- pour les cas qui se sont produits avant la conclusion de l'assurance complémentaire correspondante, resp. du présent contrat collectif d'assurance;
- dans le cadre de traitements psychiatriques ou psychothérapeutiques qui ont échoué;
- dans le cadre d'une privation de liberté relevant de mesures d'assistance;
- lors de litiges concernant des factures ou honoraires;
- lors de litiges relatifs aux primes;
- pour le rejet des prétentions de tiers envers la personne assurée;
- lorsque la valeur litigieuse est inférieure à CHF 500.–;
- dans le cadre d'un délit intentionnel et la commission intentionnelle d'un cas de protection juridique;
- pour les cas en relation avec des événements de guerre ou de troubles;
- pour les cas uniquement en relation avec l'encaissement ainsi que pour les cas en relation avec des créances cédées;
- pour les litiges de la personne assurée avec Helsana Protection juridique SA, ses organes ou mandataires.

## **Divers**

### **11 Procédure en cas de divergence d'opinion**

- 11.1 En cas de divergence d'opinions au sujet du règlement du cas, en particulier dans des cas qui sont considérés comme étant voués à l'échec, la personne assurée peut demander la mise en œuvre d'une procédure arbitrale. L'arbitre sera désigné d'entente entre les deux parties. Pour le surplus, la procédure se déroule conformément aux dispositions du Concordat sur l'arbitrage.
- 11.2 Si la personne assurée procède à ses frais et qu'ainsi elle obtient de meilleurs résultats que ceux prévus par l'assureur, la société s'engage à lui rembourser ses frais.

## **12 For**

Pour tout litige relevant du présent contrat, le domicile suisse de la personne assurée ou Aarau (siège d'Helsana Protection juridique SA) est reconnu comme for.

## **13 Disposition transitoire**

Dans les cas mentionnés sous ch. 4.2 et 4.3, le droit à la protection juridique ne court que depuis le 1er mars 2000.

## Appendice II

Conditions générales de protection juridique – protection juridique pour l'étranger  
(Édition du 1er janvier 2009)

### Généralités

#### 1 Introduction

La protection juridique à l'étranger est un produit d'Helsana Assurances SA en coopération avec Helsana Protection juridique SA.  
Tous les termes utilisés dans le texte pour désigner des personnes s'appliquent aux deux sexes.

#### 2 Assureur

Helsana Protection juridique SA est l'organisme assureur et s'engage, dans le cadre des dispositions ci-après, à fournir les prestations assurées.

#### 3 Bases du contrat

Sont déterminantes les conditions générales de protection juridique énoncées ci-après, la loi fédérale sur le contrat d'assurance ainsi que la loi sur la surveillance des assurances et l'ordonnance sur la surveillance.

### Etendue de l'assurance

#### 4 Champ d'application personnel

Durant le voyage aller et retour et durant le séjour de vacances ou d'études à l'étranger en qualité de:

- conducteur, détenteur ou propriétaire du véhicule utilisé;
- locataire du véhicule loué à l'étranger;
- piéton;
- passager de n'importe quel moyen de transport; la personne assurée jouit d'une protection juridique selon les dispositions ci-après.

#### 5 Objet de l'assurance

##### 5.1 Litiges engageant la responsabilité civile

Sont assurées les prétentions à l'égard du responsable ou de son assurance responsabilité civile pour la réparation du préjudice corporel ou matériel. Sont exclus de l'assurance: les prétentions en dommages-intérêts découlant de vol, délestage, perte d'objets et abus de cartes de crédit.

##### 5.2 Litiges découlant de contrats

- Contrats relatifs à des véhicules: représentation lors de litiges découlant de contrats de réparation et de location du véhicule utilisé pendant le voyage. Sont exclus les litiges découlant de contrats d'achat et de leasing.
- Contrats de voyages: représentation lors de litiges découlant de contrats de voyages avec une agence de voyages domiciliée en Suisse, pour autant que le for juridique soit en Suisse et que le droit suisse soit applicable.
- Contrats relatifs à des écoles: représentation lors de différends découlant de contrats conclus avec des écoles à l'étranger, pour autant que le for juridique soit en Suisse et que le droit suisse soit applicable.
- Contrats relatifs à des cartes de crédit: représentation lors de conflits avec une entreprise de cartes de crédit domiciliée en Suisse, pour

autant que la personne assurée ait rempli ses obligations conformément au contrat de cartes de crédit.

##### 5.3 Litiges relevant du droit des assurances

Sont assurés les différends avec les assureurs sociaux et/ou privés domiciliés en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein à la suite d'un accident survenu à l'étranger.  
En outre, la protection juridique est accordée lors de conflits avec des compagnies d'assurances étrangères découlant de la location de véhicules à moteur et bateaux à moteur ainsi que d'engins non motorisés utilisés pour les loisirs et le sport.

##### 5.4 Procédures pénales et administratives

Représentation lors d'une procédure pénale et administrative devant une instance pénale étrangère ainsi que vis-à-vis d'autorités administratives à la suite de violation par négligence de la législation étrangère.

### 6 Contenu des prestations

#### 6.1 La protection juridique pour l'étranger comprend les prestations suivantes:

- conseils et éclaircissements sur les droits de la personne assurée;
- défense des intérêts judiciaires et extrajudiciaires;
- prise en charge des frais.

#### 6.2 Les prestations se montent à un maximum de CHF 250 000.– (ou CHF 50 000.– lors de sinistres hors d'Europe) par cas assuré et comprennent:

- honoraires d'avocats, frais de traduction et de légalisation compris;
- frais d'expertises mandatées par un organe juridique ou par Helsana Protection juridique SA;
- frais de justice et autres frais de procédure à la charge de la personne assurée;
- frais de procès à la charge de la personne assurée;
- frais de poursuite;
- à titre d'avance, les cautions pénales jusqu'à CHF 100 000.– au maximum (resp. CHF 50 000.– dans les cas hors d'Europe), mises à la charge de la personne assurée afin d'éviter une détention préventive dans un cas assuré; la personne assurée est tenue de restituer ces avances;
- indemnisation pour la comparution nécessaire devant le tribunal, au maximum jusqu'à CHF 1000.–;
- frais de traduction des jugements de tribunaux, au maximum jusqu'à CHF 500.–.

#### 6.3 Cession des droits de la personne assurée

Les dépens et frais de procès alloués à la personne assurée doivent être cédés à Helsana Protection juridique SA s'ils ne dépassent pas les prestations effectivement fournies.

#### 6.4 Les dommages-intérêts dus par la personne assurée, les amendes dues par la personne assurée et les frais incombant à un tiers, ne sont pas pris en charge par l'assurance de protection juridique.

## 7 Validité territoriale

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier, en dehors de la Suisse et de la Principauté de Liechtenstein.

### Début et fin de l'assurance

## 8 Validité temporelle

- 8.1 Sont assurées les personnes qui, au moment où se produit un cas relevant de la protection juridique, sont au bénéfice de l'assurance complémentaire appropriée.
- 8.2 Avec la résiliation de cette assurance, s'éteint également le droit à la protection juridique pour les sinistres intervenus après la résiliation.
- 8.3 Le cas est considéré comme étant survenu le jour où il y a eu violation des dispositions légales.

### Sinistres

## 9 Obligations en cas de sinistre

### 9.1 Annonce du cas de protection juridique

La personne assurée doit annoncer sans retard la survenance d'un cas de protection juridique par téléphone au numéro d'urgence mentionné sur la carte d'assuré ou par écrit

### 9.2 Coopération de la personne assurée

La personne assurée doit fournir les renseignements nécessaires et annoncer immédiatement tout événement lié au cas de protection juridique. Les informations qu'elle reçoit, en particulier des autorités, doivent être transmises dans les meilleurs délais. Tous les éléments de preuve doivent être mis à disposition sur demande. La personne assurée doit donner l'autorisation à Helsana Protection juridique SA de consulter tous les dossiers relatifs au cas concerné, de conclure tout arrangement et de percevoir les indemnités.

En cas de violation délibérée de ces devoirs, les prestations peuvent être réduites dans la mesure des frais supplémentaires que ce comportement a engendrés. En cas de violation grave, les prestations peuvent être refusées.

## 10 Déroulement en cas de sinistre

- 10.1 Après avoir entendu la personne assurée, les mesures nécessaires à la défense de ses intérêts sont prises.
- 10.2 Si l'intervention d'un avocat s'avère nécessaire, particulièrement dans les procédures judiciaires ou administratives ou lors de conflits d'intérêts, la personne assurée peut proposer l'avocat de son choix. S'il n'est pas possible de donner suite à sa demande, la personne assurée a la possibilité de proposer trois autres avocats dont l'un d'eux devra être agréé.
- 10.3 Si la personne assurée change de mandataire sans raison valable, elle devra supporter les frais supplémentaires qui en résultent.

## Restrictions de la couverture d'assurance

## 11 Exclusions de prestations

Aucune protection juridique n'est octroyée dans les cas suivants:

- pour les cas qui ne sont pas expressément mentionnés;
- pour les cas qui se sont produits avant la conclusion de l'assurance complémentaire correspondante;
- pour le rejet des prétentions de tiers envers la personne assurée;
- dans le cadre d'un délit intentionnel et la commission intentionnelle d'un cas de protection juridique;
- pour les cas en relation avec des événements de guerre ou de troubles;
- pour les litiges de la personne assurée avec Helsana Protection juridique SA, ses organes ou mandataires.
- lors de participation active à des courses de véhicules à moteur, bateaux à moteur et engins aéronautiques;
- lors de litiges en rapport avec l'exercice de loisirs avec des véhicules se déplaçant sur l'eau et dans les airs, pour autant que leur conduite nécessite un permis officiel.

### Divers

## 12 Procédure en cas de divergence d'opinions

12.1 En cas de divergence d'opinions au sujet du règlement du cas, en particulier dans des cas qui sont considérés comme étant voués à l'échec, la personne assurée peut demander la mise en œuvre d'une procédure arbitrale. L'arbitre sera désigné d'entente entre les deux parties. Pour le surplus, la procédure se déroule conformément aux dispositions du Concordat sur l'arbitrage.

12.2 Si la personne assurée procède à ses frais et qu'ainsi elle obtient de meilleurs résultats que ceux prévus par l'assureur, la société s'engage à lui rembourser ses frais.

## 13 For

Pour tout litige relevant du présent contrat, le domicile suisse de la personne assurée ou Aarau (siège d'Helsana Protection juridique SA) est reconnu comme for.