



## Conditions Générales d'abonnement (CGA)

Pour preneur d'abonnement, édition novembre 2021

### Information à la clientèle & Définitions

Vous trouverez ci-après les principales informations sur notre société et les éléments du contrat.

Vos droits et vos obligations, ainsi que ceux de la société, émanent du contrat d'abonnement, des conditions générales d'abonnement (CGA) ainsi que de la législation correspondante (CO suisse).

### Pour l'application de la présente notice, on entend par :

**Accident** : tout événement soudain, imprévisible, extérieur au bénéficiaire et non intentionnel de sa part, cause exclusive, sans rapport avec une maladie et qui entraîne des dommages corporels.

**Adhérent** : personne physique qui adhère à titre individuel ou collectif aux services «Abonnement funéraire».

**Aidant** : est considéré comme proche aidant d'une personne, un proche (voir définition) ou une personne résidant avec elle ou entretenant avec elle des liens étroits et stables, qui lui vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne. L'aidant peut être le bénéficiaire lui-même, ou toute personne, qui lui vient en aide à titre non professionnel.

**Aide à domicile** : la mission de l'aide à domicile concerne la réalisation de petits travaux ménagers quotidiens (repassage, ménage, préparation des repas, courses de proximité sans véhicule) au domicile du bénéficiaire. La durée de présence de l'aide à domicile est décidée par l'Assisteur après évaluation.

**Animaux familiers de compagnie** : sont considérés comme animaux familiers de compagnie les chats et les chiens, vivant au domicile du bénéficiaire et dont le carnet de vaccination est à jour conformément à la réglementation en vigueur, dans la limite de 2 animaux par bénéficiaire.

**Ascendant** : sont considérés comme ascendants, les parents, grands-parents, arrière-grands-parents de l'adhérent. Pour être considéré comme ayant droit de l'adhérent, l'ascendant doit : être dépendant, à charge fiscalement de l'adhérent et vivant sous le même toit.

**Assisteur** : les prestations d'assistance sont assurées et réalisées par Dernier Voyage, ci-avant dénommée « l'Assisteur ».

**Autorité médicale** : toute personne titulaire d'un diplôme de médecine, psychiatrie ou de chirurgie en état de validité dans le pays où le bénéficiaire se trouve.

**Auxiliaire de vie sociale** : l'auxiliaire de vie sociale (AVS) aide les personnes malades, handicapées ou fragilisées, très dépendantes pour accomplir les actes de la vie ordinaire. Elle est présente pour faciliter le lever, le coucher, la toilette, les soins d'hygiène (à l'exclusion des soins infirmiers). Elle apporte son soutien au moment de l'appareillage des personnes handicapées. L'AVS assure la préparation et la prise des repas, les travaux ménagers. Elle prend en charge les démarches administratives, les sorties, les courses.

**Ayants droit** : les ayants droit de l'adhérent, sont ceux inscrits comme tels par cet adhérent au titre de ses services complémentaire décès.

**Bénéficiaire** : la personne ayant adhéré au contrat de santé collectif et ses ayants droit.

**Catastrophe naturelle :** phénomène d'origine naturelle, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics du pays dans lequel la catastrophe a eu lieu.

**Domicile ou résidence habituelle :** le lieu de résidence principale et habituelle du bénéficiaire, ayant un caractère permanent qui est mentionné au titre de domicile fiscal sur la déclaration d'impôt sur le revenu. Le domicile doit être situé en Suisse ou dans la principauté du Liechtenstein. Pour les personnes résidant dans des maisons de longs séjours (telles que notamment les maisons de retraite), ou ayant une résidence secondaire, on entend par domicile principal, le lieu où la personne habite plus de 6 mois par année. Les étudiants ayants droit sont considérés comme ayant un double domicile, leur résidence dans le cadre de leurs études et la résidence du parent adhérent. En cas de garde partagée, le domicile de l'enfant est son lieu d'habitation habituel.

**Étranger :** tout pays en dehors du pays de domicile en Suisse ou dans la principauté du Liechtenstein.

**Transport :** sauf mention contraire, les transports organisés dans le cadre de cette convention s'effectuent par taxi, voiture, train et dans la limite de CHF 400 TTC pour les transports en Suisse et dans la principauté du Liechtenstein.. L'Assisteur est seul décisionnaire du moyen utilisé.

**Fratricité :** enfants à charge du même foyer fiscal issus d'une même famille, d'un même couple et par extension des enfants ayant un seul parent en commun ou ayant des liens d'adoption.

**Membre de la famille :** conjoint ou concubin notoire, ou partenaire pacsé, père, mère, sœur, frère, enfant, ou tuteur légal du bénéficiaire.

**Pays de séjour :** le pays dans lequel le bénéficiaire séjourne pendant la durée de son déplacement couvert par le présent contrat d'Assistance en dehors de son pays de résidence.

**Personne dépendante :** toute personne présentant un état de dépendance telle que définie dans la définition du terme « Dépendance ». Il peut s'agir de l'adhérent ou de toute personne qui est déclarée fiscalement à la charge de l'adhérent et vivant sous le même toit que lui.

**Pièces justificatives :** ensemble des documents pouvant être demandé par l'Assisteur afin d'apporter la justification médicale de l'événement générant la mise en œuvre des garanties (certificat médical, bulletin d'hospitalisation, certificat de décès, avis d'imposition dans le cadre d'un ayant droit à charge, facture...).

**Proche :** les ascendants et descendants au 1er degré, le conjoint, le concubin notoire, le partenaire pacsé, le tuteur légal du bénéficiaire, les frères, les sœurs, le beau-père, la belle-mère, le gendre, la belle-fille, le beau-frère et la belle-sœur de l'adhérent ou à défaut toute autre personne désignée par l'assuré. Le proche doit être domicilié dans le même pays que le bénéficiaire.

**Responsabilité civile :** obligation légale pour toute personne de réparer les dommages causés à autrui.

**Téléassistance :** désigne un service permettant à la personne équipée, par un simple appel, d'être mis en relation 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 avec une plateforme de téléassistance dédiée à la gestion des alertes d'urgence et du lien social.

### BÉNÉFICIAIRES

La présente notice d'information a pour objet de définir la garantie d'assistance à laquelle peuvent prétendre les bénéficiaires concernés. Sont couverts par la présente convention :

- l'adhérent à l'abonnement «Dernier Voyage»,
- ses ayants droit.

### PRISE D'EFFET ET DURÉE DES SERVICES

Le service d'assistance prend effet à la même date que les services du produit «Abonnement Dernier Voyage». Le service d'assistance suit le même sort que celui du contrat, aussi bien pour ce qui concerne la date d'effet, la durée, le renouvellement et la résiliation.

Toutefois, dans l'hypothèse d'une intervention d'assistance engagée avant la fin de la période de souscription, elle serait menée à son terme par l'Assisteur.

### COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE

La couverture géographique d'assistance est valable :

- au lieu du domicile, pour l'assistance de tous les jours,
- dans le monde entier pour l'Assistance téléphonique à l'étranger en cas de décès.

### FAITS GÉNÉRATEURS

Les garanties d'assistance s'appliquent à la suite de faits générateurs suivants survenant au bénéficiaire. Ils sont définis dans la notice d'information et sont les suivants :

- une situation & question ante-mortem
- En cas d'urgence
- un décès
- une situation & question post-mortem
- un décès à l'étranger

L'Assisteur propose au bénéficiaire la mise en place de la prestation assistance qui correspond le mieux à ses besoins, à raison d'une seule prestation par fait générateur.

Ces services n'ont pas vocation à remplacer la solidarité naturelle de la structure familiale ni l'intervention habituelle de personnes telles que les assistantes maternelles et les employés de maison. Elles ne doivent pas se substituer aux interventions des services publics ni aux prestations dues par les organismes sociaux et les employeurs. L'application de ces services est appréciée en fonction de la situation personnelle du bénéficiaire. Le nombre d'heures attribuées pourra donc être inférieur au plafond indiqué.

Pour évaluer les besoins du bénéficiaire, Dernier Voyage se base sur des critères objectifs liés à son environnement et sa situation de vie notamment : taille du logement, composition du foyer familial, niveau d'autonomie des bénéficiaires de services (capacité à faire sa toilette, se déplacer seul, sortir du domicile, préparer ses repas, effectuer des tâches ménagères...) et aides existantes.

Les prestations d'assistance sont accessibles autant de fois que le fait générateur survient par année civile sauf dispositions contraires mentionnées dans la présente notice d'information.

Les prestations d'informations, de soutien social ou spirituel, de prévention, d'aide aux démarches sont acquises en tout temps.

### MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

POUR CONTACTER L'ASSISTEUR SANS INTERRUPTION,

24 HEURES SUR 24, 7 JOURS SUR 7

par téléphone: 0848 777 808

par E-mail : [info@dernier-voyage.ch](mailto:info@dernier-voyage.ch)

pour les adhérents appelant de l'étranger Par téléphone : 00 41 0848 777 808

SANS OUBLIER

- de rappeler votre numéro d'adhérent,
- de préciser votre nom, prénom et adresse.

Lors de votre premier appel, un numéro d'assistance vous sera communiqué : rappelez-le systématiquement, lors de toutes vos relations ultérieures avec l'Assisteur.

Toute demande d'assistance doit nous être formulée par téléphone au maximum dans les vingt-quatre heures (24 heures) qui suivent la date de survenue du fait générateur rattaché à cette demande.

Le bénéficiaire s'engage à faire parvenir à l'Assisteur tous les justificatifs exigés par ce dernier pour le déclenchement des prestations de service. Les justificatifs demandés par l'Assisteur sont des pièces originales ou des copies certifiées, si ceux-ci ne sont pas déjà en la possession de l'assisteur. Ainsi, dans certains cas, acte daté et signé, afin de procurer certain droit à l'Assisteur pour représenter le bénéficiaire.

### EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de l'Assisteur et sur présentation des justificatifs demandés. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par le bénéficiaire, n'est avancé par l'Assisteur.

De plus, il convient de préciser que l'Assisteur ne peut intervenir dans le choix des moyens et des destinations décidés par les organismes primaires d'urgence et par conséquent ne prend pas en charge les frais correspondants. Dès l'appel de l'un des bénéficiaires, l'Assisteur met tout en œuvre dans le cadre de son obligation de moyens, pour répondre au plus vite à la demande. En aucun cas, l'Assisteur ne pourra s'engager sur une obligation de résultats. L'Assisteur ne participe pas aux dépenses que le bénéficiaire a engagées de sa propre initiative.

Toutes les dépenses que le bénéficiaire aurait dû normalement engager en l'absence de l'événement donnant lieu à l'intervention de l'Assisteur, restent à sa charge (titre de transport, essence, ...).

Dans le cadre de l'Assistance à domicile par suite d'un décès, en Suisse ou dans la principauté du Liechtenstein, l'Assisteur met tout en œuvre dans le cadre de son obligation de moyens, dès l'appel de l'un des bénéficiaires, pour répondre au plus vite à la demande. Toutefois, l'Assisteur se réserve un délai de 5 heures maximum à compter des heures d'ouverture des réseaux agréés pour faire suite à la demande du bénéficiaire (sauf délai dérogatoire expressément prévu).

Dans le cadre d'un soutien psychologique ou d'un accompagnement social/spirituel, l'Assisteur soumis à une obligation de moyens concernant la mise en œuvre des prestations d'accompagnement, s'engage à :

- fixer le premier rendez-vous dans les 5 jours ouvrés suivant le premier contact,
- assurer les entretiens de suivi utiles à l'accompagnement,
- apprécier l'utilité des entretiens d'accompagnement dans le respect du cadre éthique et déontologique régissant les professions des pompes funèbre.

### ÉCOUTE, CONSEIL & ORIENTATION

#### ÉCOUTE, CONSEIL & ORIENTATION

Le Service Écoute, Conseil & Orientation est un service dédié aux bénéficiaires afin de vous assurer une écoute, des conseils, une orientation et un soutien permanent à chaque moment important de la vie, tel le deuil ou l'isolement social après un décès.

L'Assisteur peut notamment vous informer sur vos garanties d'Assistance, les dispositifs de services à la personne, les aides légales ou extra légales existantes au regard de vos besoins et de votre situation.

L'Assisteur peut également, à votre demande, réaliser l'intermédiation avec les acteurs et prestataires de proximité qui pourront vous aider et réaliser les services dont vous avez besoin. Le coût de la prestation restant à votre charge.

#### APPELS DE CONVIVIALITÉ

Ces entretiens sont animés par un écoutant social dans la limite de 10 par année civile. Ils ont vocation à rompre l'isolement et à faciliter la restauration d'une vie sociale durant la période de deuil.

Ces entretiens visent à créer un cadre d'échange bienveillant et en s'appuyant sur les centres d'intérêt du bénéficiaire afin de le mobiliser pour retrouver une vie sociale sur son territoire de vie.

### ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

L'accompagnement est réalisé par des assistantes/conseillères Sociale et Familiale sous forme d'entretiens téléphoniques ou sur rendez-vous à domicile non limités et confidentiels.

Des informations destinées aux jeunes majeurs ou aux parents d'enfants mineurs peuvent être délivrées sur les thèmes suivants :

- Deuil
- Thème de la mort
- Isolation sociale
- Administratif & Légale

Un accompagnement social adapté est proposé aux aidants pour :

- rechercher et financer des solutions de répit (hébergement temporaire, accueil de jour...),
- organiser et financer du soutien à domicile (aide et soins à domicile...),
- faciliter la conciliation vie professionnelle/vie privée (congé, allocations...).

Un conseil personnalisé concernant les Services à la Personne peut être prodigué pour :

- trouver l'organisme (aide à domicile, aide aux familles, aide aux déplacements...),
- constituer des dossiers de demande de financement (Caisses de retraite, aide sociale...)
- rechercher, si la situation le justifie, une aide au financement des restes à charge.

En cas de décès, le proche pourra bénéficier d'un accompagnement social pour :

- réaliser les démarches administratives,
- rechercher des aides pour le financement des obsèques,
- faciliter une nouvelle organisation de la famille.
- Exécution testamentaire

### DISPOSITIF DE TÉLÉASSISTANCE

L'Assisteur garantit une permanence téléphonique pour des instructions en cas d'urgence.

### PRESTATIONS D'ASSISTANCE À L'ÉTRANGER

L'Assisteur met à la disposition du bénéficiaire un service téléphonique disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 avant et pendant le voyage.

Ce service est conçu pour écouter, informer, orienter et, en cas de décès. Il ne peut se substituer aux autorités locales sur place. Les conseils seront livrés de façon objective selon les éléments communiqués par téléphone.

En cas d'urgence médicale, il est vivement conseillé de contacter directement les organismes de secours d'urgence locaux auxquels L'Assisteur ne peut se substituer.

### ACCOMPAGNEMENT SPÉCIFIQUE EN CAS DE DÉCÈS

#### ENREGISTREMENT ET RESPECT DES DERNIÈRES VOLONTÉS

Il s'agit de la volonté manifestée par le bénéficiaire, quant aux indications d'organisation de ses obsèques.

Le bénéficiaire dispose d'un service permettant d'enregistrer ses volontés quant à ses obsèques, à savoir : le mode de sépulture, le type de cérémonie, la nature du culte, le lieu d'inhumation ou la destination des cendres, la présence de fleurs, ainsi que les personnes à prévenir.

Cet enregistrement peut être fait dès l'adhésion ou à tout moment pendant la durée du contrat. Sur simple appel téléphonique auprès de l'Assisteur ou via le formulaire de dernière volonté, il communiquera ses volontés essentielles qui seront confirmées par courrier et notifiées sur un formulaire d'enregistrement sous un code confidentiel. Ce code confidentiel sera nécessaire lors de tout appel ultérieur, soit pour que l'adhérent puisse modifier le contenu de l'enregistrement de ses volontés, soit au moment de son décès, sur demande d'un ayant droit ou de la personne de confiance désignée par le défunt, détenant les informations d'accès. Lors du décès d'un des bénéficiaires, et sur demande de l'un des autres bénéficiaires désignés à l'article « DOMAINE D'APPLICATION - BÉNÉFICIAIRES » ou de la personne de confiance, désignée par le défunt, l'Assisteur communiquera le contenu de cet enregistrement.

Ce service est ouvert dès l'adhésion ou à tout moment pendant la durée du contrat sur simple appel téléphonique.

### CONSEIL DEVIS OBSÈQUES

Ce service permet à l'adhérent de recueillir des conseils quant aux futures prestations qu'il souhaite pour l'organisation de ses obsèques.

Si l'adhérent souhaite anticiper l'organisation matérielle de ses obsèques, l'Assisteur peut le conseiller à partir des devis que l'adhérent aura obtenu auprès du (ou des) organisme(s) de pompes funèbres de son choix ou bien avoir la possibilité de comparer avec les devis d'un prestataire recommandé par l'Assisteur. Ce service ne constitue pas un service de Pompes Funèbres. Ce service est également accessible pour les ayants droit, au moment du décès.

### ORGANISATION DES OBSÈQUES

Afin d'apporter concrètement aide et assistance aux bénéficiaires, l'Assisteur propose l'organisation conjointe des obsèques dans le respect des souhaits émis par la famille et/ou l'assuré décédé. L'Assisteur conseille et organise, pour le compte des bénéficiaires, toutes les démarches relatives au décès dans le cadre du budget prévu par ces derniers. Le coût des obsèques reste à la charge des bénéficiaires.

### ACCOMPAGNEMENT SPIRITU-SOCIAL

En cas de décès de l'un des bénéficiaires, ce service permet à l'entourage du bénéficiaire de bénéficier, à sa demande, du programme suivant :

- analyse de la situation tant au niveau des aides nécessaires que des moyens de les financer (bilan des ressources et dépenses, droits acquis...),
- information sur l'ensemble des droits aux prestations, démarches administratives et dossiers à constituer,
- aide et accompagnement dans les démarches et formalités à accomplir,
- évaluation des dépenses correspondant aux services à mettre en œuvre,
- assistance à la mise en place de la solution spiritu-sociale proposée.

La prestation est soumise au secret professionnel et l'Assisteur ne se substitue pas aux intervenants habituels (professionnels médicaux, agents administratifs et sociaux...).

### PRESTATIONS D'ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS DU BÉNÉFICIAIRE

#### SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT ET D'ÉCOUTE

Un service d'accompagnement et d'écoute est mis à disposition du bénéficiaire ainsi qu'à ses proches en cas de décès afin de les aider à l'organisation des obsèques et d'apporter si nécessaire une éventuelle prise en charge psychologique assurée par un psychologue à la charge du bénéficiaire.

#### AUTRES PRESTATIONS DE BIEN-ÊTRE ET DE SOUTIEN EN SUBSTITUTION

En cas de décès d'un bénéficiaire, l'Assisteur met en place et prend en charge (sur justificatif d'une assurance valable à cette effet) une autre prestation en substitution à hauteur de l'enveloppe financière qui aurait été accordée par l'aide social ou une assurance pour l'aide à domicile pour la famille du défunt.

- auxiliaire(s) de vie,
- entretien(s) du linge,
- prestation(s) de livraison de courses alimentaires,
- séance(s) de coiffure à domicile, de pédicure,
- Service(s) de portage de repas,
- séance(s) de coaching santé ou coaching nutrition.

#### GARDE DES ENFANTS OU PETITS-ENFANTS DE MOINS DE 16 ANS OU ENFANTS HANDICAPÉS (SANS LIMITE D'ÂGE)

En cas de décès d'un bénéficiaire qui a la responsabilité d'enfants ou petits-enfants de moins de 16 ans ou d'enfants handicapés (sans limite d'âge), l'Assisteur prend en charge :

- soit la garde des enfants ou petits-enfants à domicile pendant 5 jours maximum, à raison d'un maximum de 8 heures par jour dans les 5 premiers jours qui suivent le décès. Pendant cette période de 5 jours, l'Assisteur se charge également, si besoin est, d'assurer le transport aller et retour des enfants à l'école ;
- soit le transport aller/retour des enfants ou petits-enfants jusqu'au domicile d'un proche résidant en Suisse ou dans la principauté du Liechtenstein
- soit le transport aller/retour d'un proche jusqu'au domicile, pour garder les enfants ou petits-enfants.

### **GARDE OU TRANSFERT DES PERSONNES DÉPENDANTES**

En cas de décès d'un bénéficiaire qui a la responsabilité de personnes dépendantes vivant sous son toit, l'Assisteur prend en charge :

- soit la garde de ces personnes à domicile pendant 5 jours maximum, à raison d'un maximum de 8 heures par jour dans les 5 premiers jours qui suivent le décès ;
- soit le transport aller/retour de ces personnes jusqu'au domicile d'un proche, résidant en Suisse ou dans la principauté du Liechtenstein
- soit le transport aller/retour d'un proche jusqu'au domicile, pour garder les personnes dépendantes.

### **GARDE DES ANIMAUX FAMILIERS**

En cas de décès d'un bénéficiaire et s'il possède des animaux familiers, l'Assisteur prend en charge leur gardiennage dans un centre agréé pendant une durée maximum de 30 jours et dans la limite de 300 CHF TTC.

### **AVANCE DE FONDS**

Si l'un des autres bénéficiaires ou les proches du bénéficiaire sont subitement démunis de moyens financiers, l'Assisteur leur procure, à titre d'avance, sans intérêt, une somme maximum de CHF 3'000.- TTC, pour les frais d'obsèques. Cette somme est remboursable dans un délai de 30 à 90 jours dépendamment de la situation des proches au-delà duquel l'Assisteur est en droit d'en poursuivre le recouvrement.

A cet effet, le souscripteur aura au préalable souscrit une assurance couvrant le risque décès et nous aura fait parvenir une copie du contrat de police d'assurance avec toutes ces CG.

### **RAPPEL**

Pour pouvoir bénéficier de cette avance, le bénéficiaire signera, lors de la demande d'assistance :

- une autorisation de transmission directe pour permettre à l'Assisteur d'effectuer toutes les démarches nécessaires pour obtenir le remboursement de ces frais auprès des organismes auxquels il est affilié pour recouvrer les avances de frais engagées à ce titre,
- une lettre d'engagement sur l'honneur, par laquelle le bénéficiaire s'engage à rembourser l'intégralité de l'avance effectuée par l'Assisteur en cas de non prise en charge par l'assurance souscrite du bénéficiaire .

### **PRESTATIONS EN CAS DE DÉCÈS DU BÉNÉFICIAIRE EN SUISSE ET DANS LE MONDE ENTIER**

#### **TRANSFERT OU RAPATRIEMENT DU CORPS OU DE L'URNE CINÉRAIRE**

En cas de décès du bénéficiaire lors d'un déplacement, l'Assisteur organise le rapatriement ou le transfert de la dépouille mortelle ou de ses cendres, jusqu'au lieu d'inhumation le plus proche de son domicile en Suisse ou dans son pays d'origine.

Le choix des sociétés intervenant dans le processus de rapatriement/transfert, pompes funèbres, transporteurs... peut dans certain cas être du ressort exclusif de l'Assisteur. Sous cette condition expresse, les frais de transport, d'embaumement et d'administration, ainsi qu'un cercueil standard, conforme aux règlements internationaux pour permettre le transport, sont également pris en charge (à conditions : désignés à l'article « ACCOMPAGNEMENT SPÉCIFIQUE EN CAS DE DÉCÈS - AVANCE DE FONDS » Dans le cas où la famille du bénéficiaire choisit directement les sociétés intervenant dans le rapatriement ou refuse la solution proposée par l'Assisteur, les frais correspondants ne seront pas avancés et sont à sa charge.

#### **FRAIS NON PRIS EN CHARGE**

Sont exclus tous les frais non indispensables au transport du corps (tels que les ornements ou accessoires), les frais d'obsèques et d'inhumation ou de crémation, ainsi que les frais de convois locaux sauf si les conditions de la police d'assurance du bénéficiaire le lui permet, en lien désignés à l'article « ACCOMPAGNEMENT SPÉCIFIQUE EN CAS DE DÉCÈS - AVANCE DE FONDS »

\*Sont exclus les déplacements provoqués pour des raisons médicales en milieu hospitalier.

#### **RETOUR DIFFÉRÉ DU CORPS**

la suite d'une inhumation provisoire sur place, l'Assisteur prend en charge l'organisation de rapatriement/transfert. Dans tous les cas, les frais d'exhumation sont exclus (toujours en lien désignés à l'article « ACCOMPAGNEMENT SPÉCIFIQUE EN CAS DE DÉCÈS - AVANCE DE FONDS »

### **ASSISTANCE DES PROCHES EN CAS DE DÉCÈS**

En cas de décès du bénéficiaire, l'Assisteur se charge d'indiquer ou d'accomplir pour la famille ou à un proche les formalités à accomplir vis-à-vis des organismes de Pompes Funèbres et Municipaux pour le transfert de la dépouille mortelle jusqu'au lieu d'inhumation. Si la présence sur place d'un ayant droit du bénéficiaire s'avère indispensable pour effectuer les formalités de reconnaissance ou de transfert, l'Assisteur peut mettre à la disposition de l'ayant droit, une personne dans la limite de 7 jours au maximum.

### **MISE À DISPOSITION D'UN TAXI**

L'Assisteur met à la disposition des bénéficiaires un service de transport à concurrence de CHF 450 TTC. Cette prestation reste acquise dans la limite des cinq jours suivant le décès du bénéficiaire et ne peut porter que sur des trajets en rapport avec cet évènement.

### **EXÉCUTION TESTAMENTAIRE**

Le bénéficiaire peut choisir librement un ou plusieurs exécuteurs testamentaires (un héritier, un ami, un professionnel tel qu'un notaire, etc.) ou l'assisteur dans ce cas Dernier Voyage. Le bénéficiaire a le droit de le désigner dans le testament ou par acte séparé (document écrit que le bénéficiaire aura daté et signé). Les missions de l'exécuteur testamentaire sont définies par le défunt.

Ce service permet à l'entourage du bénéficiaire de bénéficier du programme suivant:

- Médiation entre les héritiers
- Gestion de l'administration
- Dissolution du régime matrimonial
- Organisation du débarras des affaires dans la maison, de l'appartement ou de la chambre en EMS et du nettoyage
- Organisation des funérailles
- Traitement de toutes les questions fiscales en rapport avec la succession
- Tenue de la comptabilité de la succession
- Partage et acquittement des legs conformément aux ordres du disposant ou suivant la loi

### **RAPPEL**

Pour pouvoir bénéficier de l'exécution testamentaire, le bénéficiaire aura daté et signé, au préalable la demande de services par :

- un acte écrit séparé pour permettre à l'Assisteur d'effectuer toutes les démarches nécessaires.

### **AUTOMATIQUEMENT LA NULLITÉ DU BÉNÉFICE DES GARANTIES D'ASSISTANCE**

En cas de déclaration mensongère du bénéficiaire ou de non remboursement d'une avance de frais, l'Assisteur réclamera s'il y a lieu au bénéficiaire le remboursement de tout ou partie des frais qui pourraient être considérés comme la conséquence directe du comportement.



L'Assisteur ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales, médicales et/ou administratives, et ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux d'urgence, ou à un avis médicale avisé, ni prendre en charge les frais ainsi engagés s'ils relèvent de l'autorité publique.

L'Assisteur ne peut intervenir dans les situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales, nationales et/ou internationales.

L'Assisteur ne peut intervenir que sur production des justificatifs originaux exigés lors de l'accord de prise en charge, ainsi que sur la signature éventuel de procuration ou actes spécifiques .

### **CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES**

La responsabilité de l'Assisteur ne saurait être engagée en cas de manquement aux obligations de la présente notice d'information, si celui-ci résulte :

- de cas de force majeure rendant impossible l'exécution de la prestation, • d'événements tels que guerre civile ou étrangère,
- de révolution, mouvement populaire, émeute, grève, saisie ou contrainte par la force publique, interdiction officielle décidée par les autorités, piraterie, explosion d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques.

### **NULLITÉ DE LA PRESTATION**

Si le bénéficiaire ou un médecin traitant refuse le conseil ou les prestations ou les prescriptions proposées par l'Assisteur, le bénéficiaire organise en ce cas, librement et sous son entière responsabilité, les actions qu'il juge, ou que son médecin traitant juge, les plus adaptées à son état psychologique, l'Assisteur étant dégagé de toute obligation.

En aucun cas, l'Assisteur ne peut être tenu au paiement des frais engagés par le bénéficiaire dans cette hypothèse.

### **PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

Toutes les données sont obligatoires pour la gestion des demandes des bénéficiaires. A défaut de fourniture des données, Dernier Voyage sera dans l'impossibilité de traiter les demandes des bénéficiaires. Dans le cadre de l'exécution de leur contrat, les données personnelles du bénéficiaire seront utilisées pour la gestion et l'exécution des garanties d'assistance, l'exercice des recours et la gestion des réclamations et des contentieux.

Les données personnelles du bénéficiaire sont également traitées afin de répondre aux dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur. Dans ce cadre et pour répondre à ses obligations légales.

Différents traitements opérés par Dernier Voyage sont basés sur son intérêt légitime afin d'apporter au bénéficiaire les meilleurs produits et services, d'améliorer leur qualité et de personnaliser les services proposés et les adapter à ses besoins. -

Ils correspondent à la gestion de la relation avec le bénéficiaire notamment par le biais d'actions telles que des enquêtes de satisfaction et des sondages et les enregistrements téléphoniques. Dans son intérêt légitime. Les données de santé du bénéficiaire sont traitées en toute confidentialité et exclusivement destinées aux personnes internes ou externes habilitées spécifiquement par Dernier Voyage.

Le traitement des données personnelles du bénéficiaire est réservé à l'usage des services concernés de Dernier Voyage et ne seront communiquées qu'aux prestataires de services à la personne ou d'assistance à l'international missionnés dans le cadre d'un dossier d'assistance à l'international.

Les données personnelles des bénéficiaires sont conservées le temps de la relation contractuelle et jusqu'à expiration des délais de prescriptions légales ou nécessaires au respect d'une obligation réglementaire.

Conformément à la réglementation en vigueur relative à la protection des données personnelles, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès aux données traitées le concernant, de rectification en cas d'inexactitude, d'effacement dans certains cas, de limitation du traitement et à la portabilité de ses données. Le droit à la portabilité permet la transmission directe à un autre responsable de traitement des données personnelles traitées de manière automatisée. Ce droit ne concerne que le cas où les données personnelles sont fournies par le bénéficiaire et traitées sur la base de son consentement ou l'exécution du contrat. Par ailleurs, le bénéficiaire a la possibilité de définir des directives générales et particulières précisant la manière dont celui-ci entend que soient exercés ces droits après son décès ainsi que de retirer son consentement si le traitement de ses données repose uniquement sur celui-ci.

## Possible exclusions

### POSSIBLE EXCLUSIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS

Outre les exclusions précisées dans le texte de la présente notice d'information, peuvent être exclus du champ d'application :

- les dommages provoqués par la guerre étrangère ou civile, les émeutes et les mouvements populaires, un acte de terrorisme ou de sabotage,
- les dommages provoqués intentionnellement par le bénéficiaire, ceux résultant de sa participation à un crime ou à un délit intentionnel ou conséquence de sa participation volontaire à une rixe, à un pari ou à un défi,
- les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, de l'usage,
- abusif de l'alcool ainsi que l'état de sevrage ou de manque qu'ils s'agissent de médicaments, drogues ou d'alcool,
- les sinistres résultant de tremblements de terre, cataclysmes, ou catastrophes naturelles,
- les sinistres résultant de l'explosion d'un engin ou partie d'engin destiné à exploser par suite de transmutation du noyau de l'atome,
- les sinistres dus à des radiations ionisantes émises de façon soudaine et fortuite par des combustibles nucléaires ou par des produits ou déchets radioactifs provenant de réacteurs et ayant contaminé les alentours de cette source d'émission (que celle-ci soit fixe ou en déplacement) à tel point que dans un rayon de plus d'un kilomètre, l'intensité de rayonnement mesurée au sol vingt-quatre heures après l'émission, dépasse un roentgen par heure,
- les frais n'ayant pas fait l'objet d'un accord de prise en charge de nos services matérialisé par la communication d'un numéro de dossier au bénéficiaire.
- de mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique

ou tout autre cas de force majeure:

- les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectant diffusés de façon intentionnelle ou accidentelle, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,
- les conséquences de l'usage de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, de l'usage,
- abusif de l'alcool ainsi que l'état de sevrage ou de manque qu'ils s'agissent de médicaments, drogues ou d'alcool,
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions (ou leurs essais) quelles qu'elles soient, soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque le bénéficiaire y participe en qualité de concurrent,
- les conséquences des tentatives de suicide,
- les demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence,
- les dommages survenus au bénéficiaire se trouvant sous la responsabilité de l'autorité militaire,
- les frais engagés sans accord préalable de l'Assisteur et non expressément prévus par la présente notice d'information, les frais non justifiés par des documents originaux,
- les litiges dont le bénéficiaire avait connaissance lors de l'adhésion aux garanties d'assistance,
- tout acte intentionnel de la part du bénéficiaire pouvant entraîner la mise en oeuvre des garanties d'assistance.

### Désistement du contrat

---

Dès le jour de la signature du contrat, le client possède un délai de 15 jours pour se rétracter et annuler son abonnement. Au-delà du 15ème jour, l'abonnement est réputé conclu et il ne peut plus être annulé.

### Nos tarifs

---

Le montant de l'abonnement dépend de la formule d'abonnement souhaitée. Les informations relatives au prix sont contenues dans le contrat d'abonnement.

Le preneur d'abonnement doit payer le prix. Les montants des abonnements s'entendent toutes taxes comprises (TTC).

### Renouvellement

---

Faute de résiliation dans un délai de 3 mois maximum avant l'échéance du contrat, le contrat se renouvelle pour une année supplémentaire, automatiquement.

### RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

---

En cas de difficultés relatives aux conditions d'application de son contrat, le bénéficiaire doit contacter, à l'adresse du siège social : Dernier Voyage - Rue de Lausanne 43B, 1110 Morges

### For et droit applicable

---

Le contrat et les CGA sont soumis exclusivement au droit matériel suisse. Le for est au siège de la société, à Morges.

### Mise à jour des CGA

---

Dernier Voyage se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales. Les Conditions Générales modifiées remplaceront les précédentes dès leur publication.

Les modifications éventuelles ou actualisations des conditions générales peuvent être consultées en tout temps sur le site <http://www.dernier-voyage.ch> et sont annoncées par email à l'adresse de contact de chaque contrat.

Le Client s'engage à les consulter, afin de se tenir au courant des modifications éventuelles; ces modifications ou actualisations sont opposables à tous les utilisateurs dès réception de l'email qui leur adressé par Dernier Voyage.

### Faute grave

---

En cas de faute grave, Dernier Voyage se réserve le droit de rompre le contrat de manière immédiate. Sont considérées comme fautes graves, notamment, des situations dans lesquelles :

- L'abonné ment sur les faits et/ou sur les conditions d'utilisation de l'abonnement ;
- L'abonné adopte un comportement injurieux ou violent à l'égard de la société, que ce soit durant ses échanges avec l'agence ou sur les réseaux.

