

# TCS Livret protection d'urgence

## Conditions générales

Version de produit 2024, Édition 04.2024

### Table des matières

|                                                                |          |
|----------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Votre TCS Livret protection d'urgence en un coup d'oeil</b> | <b>2</b> |
| <b>1. Dispositions communes</b>                                | <b>3</b> |
| 1.1 Variantes de couverture du TCS Livret protection d'urgence | 3        |
| 1.2 Prestataire de services                                    | 3        |
| 1.3 Personnes couvertes et assurées                            | 3        |
| 1.4 Validité territoriale                                      | 3        |
| 1.5 Validité temporelle                                        | 3        |
| 1.6 Prolongation automatique; résiliation ordinaire            | 3        |
| 1.7 Résiliation en cas de sinistre                             | 3        |
| 1.8 Adaptation du contrat                                      | 3        |
| 1.9 Obligations en cas de sinistre                             | 3        |
| 1.10 Clause de subsidiarité et cession de prestation           | 4        |
| 1.11 Exclusion de la responsabilité                            | 4        |
| 1.12 Tribunal compétent et droit applicable                    | 4        |
| 1.13 Exclusions générales                                      | 4        |
| 1.14 Remboursement en cas de défaut de couverture              | 4        |
| <b>2. Couverture transport d'urgence</b>                       | <b>4</b> |
| 2.1 Événements assurés                                         | 4        |
| 2.2 Prestation assurée                                         | 4        |
| 2.3 Exclusions particulières                                   | 4        |
| 2.4 Marche à suivre en cas de sinistre                         | 4        |
| <b>3. Couverture mobilité</b>                                  | <b>5</b> |
| 3.1 Événements assurés                                         | 5        |
| 3.2 Prestations assurées                                       | 5        |
| 3.3 Exclusions particulières                                   | 5        |
| 3.4 Marche à suivre en cas de sinistre                         | 5        |
| <b>4. Glossaire</b>                                            | <b>5</b> |



# Votre TCS Livret protection d'urgence en un coup d'oeil

Dans cette section, nous vous présentons une vue d'ensemble du contenu essentiel du TCS Livret protection d'urgence et vous donnons des informations concernant les prestataires.

Toutefois, en ce qui concerne votre droit aux prestations, seules les Conditions générales (CG) font foi.

Afin de faciliter la lecture, les désignations de personnes sont exprimées au masculin. Il va de soi que ces désignations sont également valables pour tous les genres.

Les termes mis en évidence en vert dans ce document sont définis de manière juridiquement contraignante dans le glossaire (chapitre IV).

## Remarque

L'organisation d'un **transport d'urgence** relève de la responsabilité du bénéficiaire.

## Qui peut acquérir le TCS Livret protection d'urgence ?

Le TCS Livret protection d'urgence peut être acquis par toute personne physique ayant son **domicile** en Suisse. Une condition préalable est que le titulaire dispose d'une assurance obligatoire des soins en cours de validité selon la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal) et d'une assurance-accidents en cours de validité (assurance-accidents selon la loi fédérale sur l'assurance-accidents [LAA] ou d'une couverture d'accidents selon la LAMal).

## Qui fournit les prestations ?

Le TCS Livret protection d'urgence est un produit du Touring Club Suisse (TCS), partenaire contractuel de la personne qui l'a acquis (ci-après «titulaire»).

Les prestations du TCS ainsi que tous les avantages liés au produit peuvent être consultés sur [tcs.ch](https://tcs.ch).

Pour les prestations d'assurance comprises dans le TCS Livret protection d'urgence, le TCS a conclu un contrat collectif avec TAS Assurances SA. Dans ce cas, le TCS est le preneur d'assurance, alors que le titulaire du TCS Livret protection d'urgence et les autres personnes couvertes par le TCS Livret protection d'urgence en sont les bénéficiaires (ci-après «bénéficiaires»). Les conditions pertinentes du contrat collectif d'assurance pour les bénéficiaires sont reproduites dans les CG.

Le terme «prestataire» utilisé ci-après comprend le TCS et TAS Assurances SA.

## Quelles sont les prestations comprises dans le TCS Livret protection d'urgence ?

Le TCS Livret protection d'urgence comprend une assurance de dommages qui fournit les prestations suivantes:

- Prise en charge des frais d'un **transport d'urgence** en ambulance vers l'hôpital suisse le plus proche, pour autant que ce transport soit médicalement nécessaire et que les frais ne soient pas pris en charge par l'assurance-maladie, l'assurance-accidents ou un autre tiers payant.
- Prise en charge des frais de trajets habituels et/ou médicalement nécessaires, lorsqu'il existe une **restriction** médicalement prouvée **de la mobilité** à la suite d'un **séjour à l'hôpital** ou d'un passage aux urgences (par ex.: s'il n'est pas possible pour le bénéficiaire de conduire une voiture ou de se déplacer à pied).

Le TCS Livret protection d'urgence est subsidiaire à toute assurance légale ou privée et tiers payant.

Les participations aux coûts (franchise, quote-part) de l'assurance obligatoire des soins en Suisse ne peuvent être dédommagées d'un point de vue légal. Les réductions d'autres assurances ne sont pas compensées.

Vous trouverez les détails des événements et prestations assurés dans les CG.

## Quelles personnes sont couvertes ?

Le TCS Livret protection d'urgence couvre les personnes bénéficiaires ayant leur **domicile** en Suisse.

Le TCS Livret protection d'urgence peut être acquis pour le titulaire (couverture «Individuel») ou pour le titulaire et sa famille (couverture «Famille»).

### Couverture «Individuel»

Le bénéficiaire est:

- le titulaire du TCS Livret protection d'urgence;

### Couverture «Famille»

Les bénéficiaires sont:

- le titulaire du TCS Livret protection d'urgence et les personnes suivantes qui vivent en **ménage commun** avec lui;
- son conjoint ou la personne qui en tient lieu;
- leurs **enfants de moins de 26 ans**.

## Validité territoriale

Le TCS Livret protection d'urgence offre une couverture pour les prestations fournies en Suisse.

## Validité temporelle; révocation, prolongation, résiliation

Le bénéficiaire peut révoquer sa demande de conclusion du contrat ou la déclaration d'acceptation par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte dans les 14 jours suivant la proposition ou l'acceptation du contrat. Les parties doivent rembourser les prestations reçues.

Durant la première année contractuelle, la couverture entre en vigueur le lendemain de la réception du paiement intégral de la redevance, sauf s'il en a été convenu autrement.

A l'échéance de la première année contractuelle, le TCS Livret protection d'urgence est reconduit tacitement chaque fois pour une année supplémentaire si le contrat n'a pas été résilié par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte par le titulaire jusqu'à la date de l'échéance ou par le TCS jusqu'à 30 jours avant l'échéance.

En outre, le TCS Livret protection d'urgence peut être résilié par les deux parties après un sinistre, au plus tard au moment où des prestations ont été fournies.

La validité temporelle de la couverture d'assurance garantie sur la base des contrats collectifs d'assurance avec des tiers correspond à celle du TCS Livret protection d'urgence.

## Paiement de la redevance annuelle

La redevance annuelle pour le TCS Livret protection d'urgence doit toujours être payée à l'avance, c'est-à-dire lors de l'acquisition et avant l'échéance de l'année contractuelle en cours.

Le TCS communique au titulaire les augmentations de la redevance annuelle au plus tard 30

jours avant l'échéance du délai de résiliation. Si le titulaire ne résilie pas le contrat, l'augmentation est considérée comme acceptée.

## Autres conditions pour bénéficier des prestations

Les sinistres doivent être annoncés immédiatement au prestataire.

Le bénéficiaire doit se conformer impérativement aux instructions de l'interlocuteur et à celles qui figurent dans ce document.

En cas de contravention à cette obligation, les prestations peuvent être réduites ou entièrement refusées, notamment si elle a conduit à une augmentation des coûts.

Pour les informations générales concernant le TCS Livret protection d'urgence ou d'autres produits du TCS, veuillez vous adresser au service clients du TCS:

Touring Club Suisse  
Contact Center  
case postale 820,  
1214 Vernier  
Tel.: 058 827 77 77

ou par le formulaire de contact disponible sous [tcs.ch/contact](https://tcs.ch/contact).

## Protection des données

Le responsable de traitement des données est le prestataire concerné. Pour toute question relative à la protection des données et pour tout renseignement concernant des données enregistrées, leur rectification et leur suppression, les bénéficiaires peuvent s'adresser au responsable de la protection des données par e-mail à: [dataprotection@tcs.ch](mailto:dataprotection@tcs.ch) ou à l'adresse suivante: Touring Club Suisse (TCS), Legal & Compliance, Conseiller interne à la protection des données, case postale 820, chemin de Blandonnet 4, 1214 Vernier.

Les données traitées sont les données de base (données d'identification et de contact) et les données en lien avec les prestations (données de sinistre telles que circonstances, lieu du sinistre, données médicales, etc.). Elles sont principalement traitées pour l'exécution du contrat. Les données sont également utilisées à des fins d'évolution du produit, de marketing et de statistiques au sein du Groupe TCS.

Les appels téléphoniques entrants et sortants peuvent être enregistrés pour garantir l'efficacité des prestations, pour le contrôle de la qualité (formation) ainsi que pour des raisons de preuve.

Le responsable de traitement peut communiquer à et récolter les données auprès des tiers (par ex. entreprise de transport dans le cadre de la couverture mobilité, hôpitaux, médecins, assurances, etc.), en Suisse et le cas échéant à l'étranger. De plus, le responsable de traitement peut communiquer les données à des sous-traitants lesquels sont contractuellement tenus de traiter les données conformément aux finalités prévues ci-dessus et de mettre en oeuvre des mesures de sécurité appropriées.

Les données sont conservées dans des datacenters en Suisse et dans l'Union européenne (Allemagne et France). Par ailleurs, les données peuvent être transférées à l'étranger si cela s'avère nécessaire pour exécuter les prestations contractuelles. Elles sont conservées aussi longtemps qu'il est nécessaire pour atteindre les finalités décrites ci-dessus, que la loi l'exige (en particulier obligation légale de conservation art. 958f CO) ou que le TCS et TAS peuvent se prévaloir d'un intérêt

légitime (en particulier délai de prescription des créances).

Veillez également consulter les informations disponibles sur notre site internet ([tcs.ch/fr/protection-donnees.php](https://tcs.ch/fr/protection-donnees.php)).

## Remarque importante

Vous trouverez des informations détaillées concernant les prestations, les exclusions de couverture et les droits et obligations des parties dans les CG suivantes.

# 1. Dispositions communes

## 1.1 Variantes de couverture du TCS Livret protection d'urgence

Le TCS Livret protection d'urgence est disponible dans les variantes de couverture suivantes:

- TCS Livret protection d'urgence couverture « Individuel »
- TCS Livret protection d'urgence couverture « Famille »

## 1.2 Prestataire de services

Le prestataire de services pour la prise en charge des frais de transport d'urgence et de la couverture mobilité est TAS Assurances SA, Chemin de Blandonnet 4, 1214 Vernier.

## 1.3 Personnes couvertes et assurées

### 1.3.1 Conditions préalables générales

Le TCS Livret protection d'urgence ne peut être acquis qu'en Suisse. Le titulaire doit avoir son **domicile** en Suisse et disposer d'une assurance obligatoire des soins en cours de validité selon la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMaL) et une assurance-accidents en cours de validité (assurance-accidents selon la loi fédérale sur l'assurance-accidents (LAA) ou d'une couverture d'accidents selon la LAMaL).

### 1.3.2 TCS Livret protection d'urgence couverture « Individuel »

Le bénéficiaire est:

- la personne qui a acquis le TCS Livret protection d'urgence.

### 1.3.3 TCS Livret protection d'urgence couverture « Famille »

Les bénéficiaires sont:

- le titulaire du TCS Livret protection d'urgence; ainsi que les personnes suivantes vivant en **ménage commun** avec lui;
- son conjoint ou la personne qui en tient lieu;
- leurs **enfants de moins de 26 ans** (y compris les enfants adoptifs, confiés en garde ou du conjoint).

### 1.3.4 Disparition des conditions préalables générales

Les conditions préalables générales définies sous le ch. 3.1 doivent être réunies lors de l'acquisition du TCS Livret protection d'urgence et pendant la durée du contrat; si ce n'est plus le cas, la couverture cesse immédiatement.

Avant l'octroi de prestations, le bénéficiaire doit prouver, sur demande du TCS, que ces conditions préalables sont réunies.

## 1.4 Validité territoriale

Sont assurées uniquement les prestations fournies en Suisse.

## 1.5 Validité temporelle

Le TCS Livret protection d'urgence couvre les événements survenus et annoncés pendant la durée du contrat. Il est valable 1 an.

La couverture commence au lendemain de la réception du paiement intégral de la redevance, sauf s'il en a été convenu autrement; le début et la fin de la couverture sont indiqués sur l'attestation de couverture qui fait foi en cas de doute.

## 1.6 Prolongation automatique; résiliation ordinaire

Après la première année contractuelle, le TCS Livret protection d'urgence se prolonge d'année en année, s'il n'est pas résilié par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte par le titulaire à la date de l'échéance ou par le TCS jusqu'au plus tard 30 jours avant l'échéance.

Pour le respect du délai de préavis, la date de réception de la résiliation fait foi.

## 1.7 Résiliation en cas de sinistre

Le contrat concernant le TCS Livret protection d'urgence peut être résilié par le titulaire et par le TCS à la suite d'un sinistre pour lequel des prestations ont été fournies.

Le titulaire doit résilier le contrat par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte dans un délai de 30 jours après avoir pris connaissance de l'exécution de la prestation.

La couverture prend fin au moment de la réception de la résiliation par le TCS.

Le TCS doit résilier le contrat au plus tard lors de l'exécution de la prestation. La couverture prend fin 14 jours après la notification au titulaire.

La redevance non utilisée est restituée dans les deux cas, sauf si la résiliation par le titulaire a lieu durant la première année contractuelle.

Pour le respect du délai de préavis, la date de réception de la résiliation fait foi.

## 1.8 Adaptation du contrat

Le TCS peut adapter le contrat du TCS Livret protection d'urgence à l'échéance de l'année contractuelle notamment aux conditions suivantes:

- adaptation périodique de la redevance;
- modification de l'étendue des prestations de l'assurance obligatoire des soins selon la LAMaL et de l'assurance-accidents obligatoire selon la LAA;
- en cas de nouvelles avancées médicales significatives.

Le TCS notifie les nouvelles conditions au titulaire au plus tard 30 jours avant la date d'échéance de l'année contractuelle. Le titulaire aura alors le droit de résilier le TCS Livret protection d'urgence. La résiliation doit parvenir au TCS au plus tard à la date de l'échéance annuelle avant l'entrée en

vigueur de l'adaptation.

## 1.9 Obligations en cas de sinistre

### 1.9.1 Annonce immédiate

Le bénéficiaire annonce le sinistre pour lequel il entend bénéficier de prestations le plus rapidement possible sous [tcs.ch/sinistre](https://tcs.ch/sinistre) ou par e-mail à [livret.urgence@tcs.ch](mailto:livret.urgence@tcs.ch).

Le bénéficiaire doit se conformer à ses instructions. Il doit notamment faire parvenir sans délai au prestataire de services les informations, les documents et justificatifs nécessaires.

Il s'engage à délier les médecins traitants du secret médical à l'égard du TCS et de TAS Assurances SA.

### 1.9.2 Comportement en cas de transport d'urgence pour cause de maladie ou d'accident

Le bénéficiaire s'engage à annoncer le sinistre le plus rapidement possible au prestataire, après l'obtention de la décision et/ou du décompte de prise en charge des frais par l'assurance ou par un autre tiers payant pour le **transport d'urgence** médicale. La décision et/ou le décompte est à soumettre au moment de l'annonce.

Selon l'incident, d'autres documents peuvent être exigés.

### 1.9.3 Comportement en cas de restriction de la mobilité à la suite d'un séjour à l'hôpital

En cas de **séjour à l'hôpital** à la suite d'une **maladie** ou d'un **accident**, le bénéficiaire doit faire confirmer la **restriction de la mobilité** ainsi que sa durée par un certificat médical.

Le bénéficiaire doit informer le prestataire et annoncer le cas. Celui-ci informe alors le bénéficiaire de la suite de la procédure.

### 1.9.4 Devoir de diminuer le dommage

Le bénéficiaire est tenu de prendre toutes les mesures en vue de limiter les coûts des prestations ou du dommage.

### 1.9.5 Remboursement de frais

Les demandes de remboursement doivent être adressées via le formulaire en ligne correspondant sous [tcs.ch/sinistre](https://tcs.ch/sinistre) avec les justificatifs et décomptes concernant l'événement couvert et les frais.

### 1.9.6 Réduction et refus de prester en cas d'infraction

Les prestations peuvent être réduites ou entièrement refusées en cas d'infraction aux obligations selon ch. 9.1 à 9.5.

Le TCS se réserve le droit de résilier le contrat si le bénéficiaire utilise les prestations de manière abusive.

### 1.10 Clause de subsidiarité et cession de prestation

Les prestations ne sont accordées que si les frais engendrés ne sont pas à supporter par un tiers (assurance-maladie ou assurance-accidents autre assurance privée, tiers payant, etc.).

Si d'autres assurances prestent également de manière complémentaire ou secondaire, les règles légales d'assurance multiples s'appliquent.

Les prestations fournies malgré tout sont considérées comme des avances. Le bénéficiaire est tenu de transférer au prestataire les éventuels paiements reçus par le tiers ou encore de lui céder ses droits et ses créances qu'il peut faire valoir à l'égard du tiers.

### 1.11 Exclusion de la responsabilité

Le TCS et TAS Assurances SA ne sont responsables ni de la qualité des prestations fournies par des tiers, ni des éventuels dommages qui en résulteraient.

### 1.12 Tribunal compétent et droit applicable

Les tribunaux de Genève et du lieu de **domicile** suisse du titulaire du TCS Livret protection d'urgence sont compétents pour les litiges liés à ces conditions.

Seul est applicable le droit suisse. Les dispositions de la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) sont applicables directement pour les prestations couvertes par les compagnies d'assurances, ainsi que, de manière analogue, pour les prestations fournies par le TCS.

### 1.13 Exclusions générales

Il n'existe aucune couverture par le TCS Livret pro-

tection d'urgence:

- a. pour les événements et les frais qui ne sont pas expressément mentionnés dans les présentes CG;
- b. pour les événements déjà survenus avant le début de la validité du TCS Livret protection d'urgence ou qui étaient objectivement prévisibles;
- c. pour les troubles de santé liés à une intervention médicale déjà prévue avant la conclusion du contrat du TCS Livret protection d'urgence;
- d. pour les participations aux frais (franchise, quote-part) découlant de l'assurance obligatoire des soins en Suisse;
- e. pour la prise en charge de réductions d'autres tiers payants;
- f. en cas d'événements, de **maladies** et d'**accidents** dus à une consommation excessive d'alcool, de médicaments ou de stupéfiants;
- g. en cas de participation active à des manifestations, bagarres, émeutes et en raison des mesures prises en lien avec la participation à ces événements;
- h. en cas de commission **intentionnelle** ainsi que leur tentative;
- i. en cas de courses, de compétitions et d'autres activités téméraires:
  - courses, rallyes, compétitions et entraînements similaires avec des véhicules à moteur, des motoneiges et des bateaux à moteur;
  - en cas d'utilisation d'un véhicule sur des autodromes, terrains d'entraînement, circuits ainsi que pour toute compétition en tout-terrain. Les cours de conduite sont toutefois couverts dans la mesure où ils servent exclusivement à la sé-

curité dans la circulation routière ordinaire, ne sont pas liés à la course automobile et ne sont pas chronométrés;

- compétitions ou entraînements liés au sport professionnel ou à d'autres sports extrêmes impliquant un contact physique permanent et ayant l'objectif de blesser l'adversaire (par ex. boxe, lutte, kickboxing);
  - d'autres activités téméraires, par lesquelles le bénéficiaire s'expose, eu égard à son état de santé, à un danger particulier sans prendre de mesures destinées à le ramener à des proportions raisonnables ou sans pouvoir prendre de telles mesures.
- j. en cas de d'**accident** au cours de la conduite d'un véhicule par une personne qui n'est pas en possession d'un permis de conduire valable;
  - k. en cas d'événements résultant de catastrophes nucléaires ou d'affections médicales consécutives à des catastrophes nucléaires;
  - l. des faits de guerre, d'émeutes, de grèves, de troubles de toute sorte, de tremblements de terre, d'autres **catastrophes naturelles**;
  - m. en cas d'événement respectivement de sinistre causé **intentionnellement** par l'un des bénéficiaires;

D'autres exclusions particulières sont définies dans les dispositions spécifiques.

### 1.14 Remboursement en cas de défaut de couverture

Si des prestations ont été fournies malgré l'absence de couverture, le prestataire peut en demander le remboursement.

## 2. Couverture transport d'urgence

### 2.1 Événements assurés

Une couverture est accordée lorsque le bénéficiaire doit être transporté immédiatement en ambulance à l'hôpital suisse le plus proche à cause d'un **accident** ou d'une **maladie**. Sont couvertes les **interventions primaires** au cours desquelles le bénéficiaire présente une altération des fonctions vitales (**P1**) ainsi que les **interventions primaires** sans atteinte aux fonctions vitales (**P2**).

### 2.2 Prestation assurée

Prise en charge des frais d'un **transport d'urgence** en ambulance vers l'hôpital suisse le plus proche, pour autant que les frais ne soient pas pris en charge par l'assurance-maladie, l'assurance-accidents ou un autre tiers payant.

### 2.3 Exclusions particulières

Dans les cas suivants, aucune prestation n'est accordée:

- les transports en hélicoptère ou en avion;
- la prise en charge de frais de recherche et de sauvetage.

### 2.4 Marche à suivre en cas de sinistre

L'organisation d'un **transport d'urgence** relève de la responsabilité du bénéficiaire.

Afin que le prestataire puisse fournir les prestations assurées, le bénéficiaire doit annoncer son cas le plus rapidement possible après l'obtention de la décision et/ou du décompte de la prise en

charge des frais par l'assurance ou tout autre tiers payant pour le transport d'urgence médicale via le formulaire correspondant en ligne sous [tcs.ch/sinistre](https://tcs.ch/sinistre) ou par e-mail à [livret.urgence@tcs.ch](mailto:livret.urgence@tcs.ch).

La décision et/ou le décompte est à soumettre au moment de l'annonce.

Le bénéficiaire est tenu de fournir toutes les informations nécessaires sans délai au TCS.

Selon l'incident, d'autres documents peuvent être exigés.

## 3. Couverture mobilité

### 3.1 Événements assurés

Une couverture est accordée lorsque le bénéficiaire doit se rendre à l'hôpital ou aux urgences à la suite d'un **accident** ou d'une **maladie** et qu'il en résulte une **restriction de la mobilité** confirmée par un médecin et l'empêchant d'effectuer ses déplacements habituels.

### 3.2 Prestations assurées

Prise en charge des frais suivants, qui ne sont pas pris en charge par l'assurance-maladie, l'assurance-accidents ou un autre payeur, jusqu'à maximum CHF 200.– par trajet (aller et retour) à la suite d'un **séjour à l'hôpital**, pour autant qu'il existe une **restriction de la mobilité** confirmée par un médecin et que le TCS ait donné son accord préalable pour la prise en charge des prestations:

- trajets pour se rendre à des rendez-vous médicalement nécessaires (médecin, physiothérapeute, etc.);
- trajets vers le lieu de travail contractuel, pour autant que le télétravail ne soit pas possible;
- trajets habituels dans le cadre d'activités familiales (par ex. amener les enfants à l'école ou au sport); les frais pour le transport des enfants seuls sont également pris en charge, pour autant que la présence des parents ne soit pas obligatoirement nécessaire;
- trajets quotidiennement nécessaires et habituels (courses, pharmacie, rendez-vous admini-

nistratifs, rendez-vous réguliers, etc.); le cas échéant, les frais de livraison des courses au **domicile** du bénéficiaire peuvent également être pris en charge.

Les trajets peuvent se faire en **transport public**, en taxi ou en services de transport similaires (par ex. Uber).

Les prestations sont fournies pour maximum un événement par an et les frais sont pris en charge jusqu'à un maximum de CHF 10'000.– par événement.

Les prestations sont limitées à la durée de la **restriction de la mobilité** selon le certificat médical, mais jusqu'à 3 mois au maximum à compter de la date de sortie de l'hôpital, respectivement des urgences, précédant la **restriction de la mobilité**.

### 3.3 Exclusions particulières

Dans les cas suivants, aucune prestation n'est accordée:

- remboursement des frais de trajets dans le cadre d'activités professionnelles (trajets à destination de clients ou entreprises partenaires, etc.);
- remboursement des frais de trajets en dehors de la Suisse;
- remboursement des frais de **transport d'urgence** (par ex.: ambulance);
- remboursement des frais de trajets effectués

par des amis ou des proches;

- en cas de troubles de santé en lien avec une maladie préexistante;
- à la suite d'une hospitalisation prévue (par ex. opération planifiée).

### 3.4 Marche à suivre en cas de sinistre

La Centrale d'intervention du TCS (+41 58 827 63 93 – 24/24, 7/7, 365/365) conseille et aide le bénéficiaire pour les questions de mobilité et l'organisation des prestations de transport.

Les demandes de prise en charge des coûts de la couverture mobilité doivent être annoncées aussi rapidement que possible par le bénéficiaire sous [tcs.ch/sinistre](https://tcs.ch/sinistre) ou par e-mail à [livret.urgence@tcs.ch](mailto:livret.urgence@tcs.ch) et tous les documents exigés doivent être soumis. Ces documents sont entre autres:

- attestation de **séjour à l'hôpital** (avec date de sortie);
- certificat médical avec attestation de la **restriction de la mobilité**;
- factures des éventuels frais de transport avec une note succincte de la destination;
- décompte de la prise en charge des frais de l'assurance ou d'un autre tiers payant.

Les factures sont à soumettre via le formulaire en ligne sous [tcs.ch/sinistre](https://tcs.ch/sinistre).

## 4. Glossaire

Le présent glossaire contient des définitions juridiquement contraignantes de certains termes utilisés dans les présentes Conditions générales.

### Accident

Toute atteinte dommageable, soudaine et involontaire, portée au corps humain par une cause extérieure extraordinaire qui compromet la santé physique, mentale ou psychique ou qui entraîne la mort (art. 4 LPGA).

### Catastrophe naturelle

Sont considérés comme catastrophes naturelles les événements naturels, soudains et inhabituels, pour lesquels les personnes concernées dépendent d'une aide extérieure (par ex. tremblements de terre, inondations, ouragans, etc.).

Les événements réguliers, tels que la canicule, le brouillard, les chutes de neige exceptionnelles qui peuvent entraîner par exemple la fermeture temporaire de routes ou d'aéroports, ne sont pas considérés comme des catastrophes naturelles.

### Domicile

Le domicile d'une personne est le centre de ses intérêts. Il n'est pas déterminé par des caractéristiques purement formelles (par ex., déclarations d'arrivée et de départ auprès de la police, dépôt des papiers, exercices du droit de vote), mais par la situation effective dans son ensemble. Tous les éléments qui influencent les conditions de vie de l'extérieur, par ex. l'adresse pour la facture d'électricité et de téléphone, doivent donc être pris en considération.

### Enfants de moins de 26 ans

Les enfants sont assurés jusqu'à la veille de leur 26e anniversaire inclusivement.

### Infraction intentionnelle

Crime, délit ou infraction commis intentionnellement, punissable selon le code pénal ou selon les lois étrangères correspondantes. Agit intentionnellement quiconque commet un délit avec conscience et volonté. L'auteur agit déjà intentionnellement lorsqu'il tient pour possible la réalisation de l'infraction et l'accepte au cas où celle-ci se produirait (Art. 12 al. 2 Code pénal suisse CP).

### Maladie

Toute atteinte à la santé physique, mentale ou psychique qui n'est pas due à un accident et qui exige un examen ou un traitement médical ou provoque une incapacité de travail (art. 3 al. 1 LPGA).

### Maladie préexistante

Toute maladie physique ou psychique, à l'exception de maladies chroniques stabilisées et de maladies qui ne nécessitent pas un séjour à l'hôpital ou qui n'ont pas nécessité de modification significative du traitement au cours des 6 mois précédant l'événement couvert.

### Ménage commun

Les personnes vivent en ménage commun lorsqu'elles habitent dans le même appartement et qu'elles y partagent le centre principal de leur existence. Il n'est pas déterminé par des éléments purement formels (par exemple les annonces auprès du contrôle des habitants, l'adresse postale,

l'exercice du droit de vote), mais sur la base de tous les facteurs concrets qui permettent de qualifier cette circonstance.

### Intervention primaire P1

Départ immédiat, avec signaux prioritaires, pour des cas d'urgence avec probabilité d'atteinte des fonctions vitales.

### Intervention primaire P2

Départ immédiat, pour des cas d'urgence sans probabilité d'une atteinte des fonctions vitales.

### Séjour à l'hôpital

On parle de séjour à l'hôpital lorsqu'un patient y est admis pour des soins nécessitant au moins une nuit sur place ou ayant nécessité un passage aux urgences.

### Transport d'urgence

Lorsqu'une ambulance est utilisée pour un transport médicalement indiqué ou parce que l'état de santé du patient ne lui permet pas d'utiliser un autre moyen de transport public ou privé pour se rendre à l'endroit où les soins lui seront prodigués.

### Transport public

Ce terme couvre les transports publics de personnes, par bus, ferroviaires et par voie navigable (bénéficiant d'une concession) soumis à une obligation de transport et de tarif, qui circulent selon un horaire régulier; il couvre également les services aériens réguliers.

Les taxis et les véhicules de location ne sont pas considérés comme des transports publics.

### Restriction de la mobilité

Limitation de l'appareil locomoteur (perte de la force musculaire, de la motricité ou de la mobilité) à la suite d'un accident ou d'une maladie, qui ne permet plus au bénéficiaire de se déplacer sans moyens auxiliaires ou sans assistance en matière de soins.

**Touring Club Suisse**  
Chemin de Blandonnet 4  
Case postale 820  
1214 Vernier / Genève  
Tél.: 058 827 77 77  
[www.tcs.ch](http://www.tcs.ch)

B-347864/F/02.2025/BIU/TCS P&L

