

## Informations aux clients et Conditions générales d'assurance Frais de guérison pour invités Famille

### Informations aux clients conformément à la LCA

Les informations destinées au client figurant ci-dessous donnent un aperçu de l'identité de l'assureur et des principaux éléments du contrat d'assurance (art. 3 de la loi fédérale sur le contrat d'assurance, LCA). Seules la police d'assurance et les conditions générales d'assurance (CGA) sont déterminantes pour le contenu et l'étendue des droits et devoirs résultant du contrat d'assurance.

#### Qui est l'assureur ?

L'assureur est AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), dénommée ci-après Allianz Global Assistance ou AGA, dont le siège est établi à Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen.

#### Qui est le preneur d'assurance ?

Le preneur d'assurance est la personne désignée comme telle sur la police d'assurance.

#### Quels sont les risques assurés et quelle est l'étendue de la couverture d'assurance ?

Les risques couverts par le contrat d'assurance respectif ainsi que l'étendue et les restrictions de la couverture d'assurance sont stipulés dans la police d'assurance et les conditions générales d'assurance (CGA). Vous trouverez ci-après, à titre d'information, une description récapitulative des différentes composantes d'assurance proposées :

##### – Assistance

Organisation et prise en charge des coûts pour le rapatriement sur indication médicale ou le rapatriement du corps au domicile en cas de décès. La couverture d'assurance ne s'applique qu'aux personnes résidant à l'étranger qui se rendent en Suisse ou dans un État Schengen.

##### – Frais de recherche et de sauvetage

Prise en charge de frais de recherche et de sauvetage (à concurrence de la somme d'assurance indiquée dans l'aperçu des prestations d'assurance), si la personne assurée est portée disparue pendant le voyage ou le séjour ou doit être secourue en raison d'une situation critique menaçant son intégrité physique.

##### – Frais de guérison

Prise en charge de frais de guérison (à concurrence de la somme d'assurance indiquée dans la police d'assurance) pour des interventions médicales d'urgence en vue du traitement de maladies ou d'accidents de la personne assurée. Une franchise de CHF 200.– est applicable par événement.

#### Quelles personnes sont assurées ?

Les personnes mentionnées sur la police d'assurance sont assurées dans le cas des assurances d'une durée inférieure à un an (assurances à court terme). Les personnes assurées sont celles en principe à chaque fois stipulées dans la police d'assurance et dans les Conditions Générales d'Assurance (CGA).

#### Champ d'application temporel et géographique de la couverture d'assurance

L'assurance est valable pendant la durée d'assurance convenue et indiquée dans la police d'assurance en Europe, à l'exception du pays de résidence de la personne assurée ainsi que des actions économiques ou commerciales contraires à la couverture d'assurance ou des embargos des Nations Unies, de l'Union européenne, des États-Unis ou de la Suisse.

#### Quels sont les principaux cas d'exclusion ?

*Le récapitulatif suivant n'inclut que les principales exclusions de la couverture d'assurance. D'autres exclusions sont stipulées dans les règles d'exclusion (« Événements et prestations non assurés ») des conditions générales d'assurance et la LCA :*

- Les événements déjà survenus au moment de la conclusion du contrat, de la réservation du voyage ou de la fourniture de la prestation réservée ne sont en principe pas couverts, quelles que soient les assurances ; il en va de même des événements dont la survenance était reconnaissable au moment de la conclusion du contrat, de la réservation du voyage ou de la fourniture de la prestation réservée.
- De même, il n'existe pas de couverture d'assurance pour les événements tels que l'abus d'alcool, de drogues ou de médicaments, le suicide ou la tentative de suicide, la participation à des grèves ou à des troubles, à des courses et entraînements avec des véhicules à moteur ou des bateaux, la participation à des actions risquées au cours desquelles l'intéressé s'expose en connaissance de cause à un danger ou un acte/une négligence grave ou délibéré.
- Ne sont en outre pas assurés la guerre, les attaques terroristes, tout type de troubles, les épidémies, les pandémies, les catastrophes naturelles et les incidents avec des substances nucléaires, biologiques ou chimiques ainsi que leurs conséquences respectives ; ne sont pas non plus assurées les conséquences d'événements résultant de décisions des autorités, p. ex. la saisie de biens, la détention, l'interdiction de sortie du territoire ou la fermeture de l'espace aérien.
- Aucune prestation n'est fournie dans le cadre de la couverture **Assistance**, en particulier si le centre d'appels d'urgence AGA n'a pas donné son accord préalable sur les prestations ; il en va de même par exemple si le voyageur responsable ne fournit pas ou fournit partiellement les prestations contractuelles.
- Dans le cadre des couvertures **Assistance**, **Frais de recherche et de sauvetage** et **Frais de guérison** doivent être déclarés à AGA immédiatement, par écrit et en joignant les documents requis énumérés à chaque fois dans les Dispositions particulières sur les différents composants d'assurance (adresse voir CGA point I 11).
- La personne assurée a l'obligation en tout état de cause de faire tout ce qui est en son pouvoir pour contribuer à minimiser et élucider le sinistre ; en cas de sinistres dus à une blessure ou une maladie, l'assuré doit veiller à ce que les médecins traitants soient exemptés du secret médical à l'égard d'AGA.
- Si le bénéficiaire ne remplit pas ses obligations, AGA est en droit de lui refuser les prestations ou de les réduire.

#### Quelles sont les obligations du preneur d'assurance et des personnes assurées ?

L'énumération suivante ne comprend que les obligations les plus courantes. D'autres obligations sont stipulées dans les conditions générales d'assurance et la LCA :

- Dans le cadre de la couverture **Assistance**, la Centrale d'appel d'urgence d'AGA doit être immédiatement informée en cas de survenance de l'événement assuré afin d'obtenir son accord concernant les mesures d'assistance éventuelles et la prise en charge des coûts afférents. La Centrale d'appel d'urgence d'AGA est disponible 24 heures sur 24 (les entretiens avec la Centrale d'appel d'urgence sont enregistrés) : téléphone +41 44 202 00 00 / fax +41 44 283 33 33.
- Les sinistres dans le cadre des couvertures **Frais de recherche et de sauvetage** et **Frais de guérison** doivent être déclarés à AGA immédiatement, par écrit et en joignant les documents requis énumérés à chaque fois dans les Dispositions particulières sur les différents composants d'assurance (adresse voir CGA point I 11).
- La personne assurée a l'obligation en tout état de cause de faire tout ce qui est en son pouvoir pour contribuer à minimiser et élucider le sinistre ; en cas de sinistres dus à une blessure ou une maladie, l'assuré doit veiller à ce que les médecins traitants soient exemptés du secret médical à l'égard d'AGA.
- Si le bénéficiaire ne remplit pas ses obligations, AGA est en droit de lui refuser les prestations ou de les réduire.

#### Quel est le montant de la prime ?

Le montant de la prime dépend des risques assurés et de la couverture convenue. Le montant de la prime est défini dans la proposition et ressort de la police d'assurance.

#### Quand commence et quand prend fin l'assurance ?

La couverture commence à la date indiquée dans la police ou l'attestation d'assurance (bulletin de versement fait office de police). Si une date provisoire est enregistrée dans la police ou l'attestation d'assurance (bulletin de versement fait office de police), la couverture d'assurance commence à la date d'entrée sur le territoire suisse ou dans un État de l'espace Schengen attestée officiellement. En l'absence de date, l'assurance prendra effet à la date d'émission de la police ou de l'attestation d'assurance (bulletin de versement fait office de police).

Les assurances dont la durée est inférieure à un an (assurances temporaires) prennent fin à la date d'expiration fixée par la proposition d'assurance et stipulée dans la police d'assurance.

## How can we help?

Les contrats d'assurance peuvent en principe être résiliés par anticipation, notamment dans les cas suivants :

- après un sinistre pour lequel l'assureur a versé des prestations, si la résiliation par l'assureur intervient au plus tard lors du versement ou du règlement du cas (p. ex. assistance / protection juridique) ou la résiliation par le preneur d'assurance au plus tard 14 jours après qu'il ait pris connaissance du versement ou du règlement du cas ;
- si l'assureur adapte les primes. Dans ce cas, la résiliation du preneur d'assurance doit parvenir à l'assureur au plus tard le dernier jour avant l'entrée en vigueur de l'adaptation des primes ;
- résiliation par l'assureur dans un cas d'escroquerie à l'assurance.

Cette énumération ne comprend que les possibilités de résiliation les plus courantes. D'autres possibilités sont stipulées dans les conditions générales d'assurance et la LCA.

#### Comment AGA traite-t-elle les données ?

Lors du traitement de données personnelles qui constitue une base indispensable de l'activité d'assurance, AGA respecte la loi fédérale sur la protection des données (LPD). Si nécessaire, AGA demande l'autorisation le cas échéant requise de l'assuré de traiter des données dans le formulaire de déclaration de sinistre.

Les données personnelles traitées par AGA incluent les données pertinentes pour la conclusion du contrat ainsi que pour l'exécution du contrat et le règlement des sinistres. Les informations du preneur d'assurance ou de la personne assurée fournies sur la proposition d'assurance et la déclaration de sinistre sont principalement traitées. Un échange de données avec des assureurs précédents et réassureurs en Suisse et à l'étranger a également lieu dans certaines circonstances dans l'intérêt de tous les preneurs d'assurance. AGA traite en outre des données personnelles dans le cadre d'optimisations de produits, ainsi qu'à ses propres fins de marketing.

Certaines prestations d'AGA sont confiées à des entreprises juridiquement autonomes en Suisse et à l'étranger afin de pouvoir offrir une couverture d'assurance complète à des conditions avantageuses. Il peut s'agir de sociétés du groupe Allianz ou de partenaires de coopération. Dans le cadre de la détermination de l'objet des rapports contractuels, AGA est amenée à transmettre des données à l'intérieur et à l'extérieur du groupe.

AGA conserve les données sur des supports électroniques ou physiques conformément aux dispositions légales.

Les personnes dont les données sont traitées par AGA ont le droit, conformément à la LPD, de demander lesquelles de leurs données sont traitées par AGA. Elles ont par ailleurs le droit d'exiger la rectification des données incorrectes.

## Aperçu des prestations d'assurance

Composante d'assurance	Prestation d'assurance	Somme assurée max.	
B Assistance	Rapatriement sur indication médicale dans le pays d'origine ou rapatriement du corps au domicile en cas de décès	par durée d'assurance	illimitée
C Frais de recherche et de sauvetage	Frais de recherche et de sauvetage	par durée d'assurance	10 % de la somme d'assurance frais de guérison
U Frais de guérison	Prise en charge des coûts médicaux dus à un accident ou à une maladie en Europe.	par durée d'assurance	selon la police

#### Adresse de contact pour toute réclamation

Allianz Global Assistance  
Gestion des réclamations  
Hertistrasse 2  
Case postale  
8304 Wallisellen

## Conditions générales d'assurance (CGA)

La couverture d'assurance d'AWP P&C S.A. Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), ci-après appelée Allianz Global Assistance ou AGA, est définie par la police d'assurance et les conditions générales d'assurance (CGA) ci-après.

I	Dispositions communes à l'ensemble des assurances .....	3
II	Dispositions particulières relatives aux différentes assurances .....	5
B	Assistance .....	5
C	Frais de recherche et de sauvetage .....	5
U	Frais de guérison.....	5

### I Dispositions communes à l'ensemble des assurances

Les dispositions communes à l'ensemble des assurances ne sont valables que si rien d'autre n'est prévu dans les dispositions particulières relatives aux différentes assurances ou prestations de service.

#### 1 Personnes assurées

Est assurée la personne figurant sur la police d'assurance, dans la mesure où

- elle n'a pas dépassé la 80<sup>e</sup> année d'âge
- elle n'a son domicile permanent ni en Suisse ni dans la Principauté de Liechtenstein
- elle se rend en Suisse ou dans un État Schengen avec un visa Schengen délivré par les autorités suisses.

Une assurance famille est limitée à deux adultes et quatre enfants.

#### 2 Champ de validité temporel et territorial

2.1 L'assurance est valable pendant la durée d'assurance convenue et indiquée dans la police d'assurance en Europe, à l'exception du pays de résidence de la personne assurée.

2.2 La couverture commence à la date indiquée dans la police ou l'attestation d'assurance (bulletin de versement fait office de police). Si une date provisoire est enregistrée dans la police ou l'attestation d'assurance (bulletin de versement fait office de police), la couverture d'assurance commence à la date d'entrée attestée officiellement sur le territoire suisse ou dans un État de l'espace Schengen. En l'absence de date, l'assurance prendra effet à la date d'émission de la police ou de l'attestation d'assurance (bulletin de versement fait office de police).

2.3 L'assurance Frais de guérison n'est valable que si elle a été souscrite au plus tard 5 jours après la date d'entrée sur le territoire suisse ou dans un État de l'espace Schengen. Si la personne dispose déjà d'une assurance correspondante au moment de son entrée sur le territoire suisse ou dans un État de l'espace Schengen, l'assurance complémentaire Frais de guérison n'est valable que si elle est souscrite dans un délai de 5 jours après l'expiration de l'assurance existante. En cas de souscription ultérieure, un certificat de santé délivré par un médecin devra être présenté à AGA. AGA est libre de refuser le contrat sans avoir à indiquer de motifs. Les coûts de ce certificat sont à la charge du demandeur. En l'absence de la date de prise d'effet de l'assurance sur l'attestation d'assurance, la couverture d'assurance prendra effet le jour de l'entrée sur le territoire suisse ou dans un État de l'espace Schengen attestée par les autorités fédérales.

2.4 La prolongation des couvertures d'assurance n'est valable que si elle ne génère pas de lacunes en termes d'assurance et si aucun sinistre n'est survenu jusqu'à ce moment-là. Par ailleurs, le contrat ne peut être renouvelé que deux fois pendant la durée totale maximale autorisée de 185 jours. AGA est libre de refuser toute prolongation sans avoir à indiquer de motifs.

2.5 Les documents recevables pour attester de la date d'entrée dans le pays sont les suivants: passeport avec le cachet d'entrée sur le territoire, en son absence tickets ou billets de voyage (billet de train, d'avion, de bus, etc.) et, en l'absence d'un titre de transport, une attestation écrite de l'employeur. Si aucun justificatif d'entrée sur le territoire ne peut être fourni, le contrat est réputé non formé.

#### 3 Résiliation du contrat d'assurance

3.1 Si le preneur d'assurance peut fournir la preuve écrite émanant des autorités (ambassade, police des étrangers, commune) que l'entrée sur le territoire suisse ou dans un État de l'espace Schengen ne lui a pas été accordée, la prime sera remboursée ; pour le remboursement de la prime, il faut envoyer à AGA l'original de la police d'assurance ou du certificat d'assurance (bulletin de versement fait office de police).

#### 4 Obligations en cas de sinistre

4.1 La personne assurée est tenue de faire tout son possible pour minimiser le dommage et le clarifier.

4.2 La personne assurée est tenue d'accomplir intégralement ses obligations légales ou contractuelles de déclaration, d'information ou de bonne conduite (notamment, déclarer immédiatement l'événement assuré à l'adresse de contact indiquée au point I 11).

4.3 Si le sinistre est survenu à la suite d'une maladie ou d'une blessure, la personne assurée doit veiller à ce que les médecins traitants soient déliés du secret médical à l'égard d'AGA.

4.4 Si la personne assurée peut faire valoir des droits à des prestations fournies par AGA également à l'égard des tiers, elle doit sauvegarder ces droits et les céder à AGA.

4.5 Vous pouvez télécharger les formulaires de sinistre AGA sur [www.allianz-assistance.ch/sinistre](http://www.allianz-assistance.ch/sinistre).

#### 5 Manquement aux obligations

Si le bénéficiaire ne remplit pas ses obligations, AGA est en droit de lui refuser les prestations ou de les réduire.

#### 6 Événements et prestations non assurés

6.1 *Si un événement assuré est déjà survenu au moment de la conclusion du contrat ou de la réservation du voyage ou de la fourniture de la prestation réservée ou si l'assuré en avait connaissance au moment de la conclusion du contrat ou de la réservation du voyage ou de la fourniture de la prestation réservée, la personne assurée n'a droit à aucune prestation.*

6.2 *Les événements suivants, causés par la personne assurée, ne sont pas couverts :*

- l'abus d'alcool, l'usage de drogues ou de médicaments ;
- un suicide ou une tentative de suicide ;
- sa participation active à des grèves ou à des troubles ;
- sa participation à des courses de véhicules à moteur et de bateaux et à leurs entraînements ;
- participation à des actes dangereux, sachant que le preneur d'assurance s'expose délibérément à un danger ;
- négligence grossière ou acte délibéré/omission intentionnelle ;
- commission ou tentative de commission de crimes ou de délits.

6.3 *Les frais engagés en rapport avec un événement assuré, tels les frais exposés pour le rachat des choses assurées ou liés à l'intervention de la police ne sont pas assurés.*

6.4 *Ne sont pas assurés les événements suivants et leurs conséquences : guerre, attentats terroristes, troubles en tout genre, épidémies, pandémies, catastrophes naturelles et incidents impliquant des substances nucléaires, biologiques ou chimiques.*

6.5 *Ne sont pas assurées les conséquences d'événements découlant de décisions administratives, p. ex. la saisie de biens, la détention ou l'interdiction de sortie du territoire, la fermeture de l'espace aérien.*

6.6 *Lorsque le but du voyage est un traitement médical.*

6.7 *Lorsque l'expert (médecin, etc.) est un bénéficiaire direct ou a un lien de parenté direct ou par alliance avec la personne assurée.*

6.8 *Les coûts en rapport avec des enlèvements ne sont pas assurés.*

6.9 *Aucune couverture d'assurance n'est accordée si des sanctions économiques, commerciales ou financières ou des embargos de la Suisse directement applicables aux parties contractantes s'y opposent. Il en va de même des sanctions économiques, commerciales ou financières ou des embargos décrétés par les Nations Unies, l'Union européenne ou les Etats-Unis d'Amérique, pour autant qu'ils ne s'opposent pas à des prescriptions légales suisses.*

## **7 Définitions**

### **7.1 Europe**

Font partie de l'Europe tous les États rattachés au continent européen ainsi que les îles de la Méditerranée, les îles Canaries, Madère et les pays riverains de la Méditerranée qui ne font pas partie de l'Europe. L'Azerbaïdjan, l'Arménie et la Géorgie jusqu'à la crête de l'Oural en constituent la limite orientale au nord de la Turquie.

### **7.2 Suisse**

Concernant le champ de validité de la couverture d'assurance, par Suisse, on entend la Suisse et la Principauté de Liechtenstein.

### **7.3 Accident de personnes**

On entend par accident l'effet soudain et non intentionnel d'un facteur extérieur inhabituel et préjudiciable sur le corps humain.

## **8 Assurance cumulative et prétentions à l'égard de tiers**

8.1 En cas d'assurance cumulative (facultative ou obligatoire), AGA fournit ses prestations à titre subsidiaire, sous réserve d'une clause identique de l'autre contrat d'assurance. Dans un tel cas, les réglementations légales de la double assurance entre en application.

8.2 Si un assuré a des droits découlant d'un autre contrat d'assurance (facultative ou obligatoire), la couverture d'assurance se limite à la partie des prestations AGA qui dépasse celles de l'autre contrat d'assurance. Les frais ne seront remboursés au total qu'une seule fois.

8.3 Si AGA a fourni des prestations malgré des faits subsidiaires existants, celles-ci seront considérées comme une avance et l'assuré ou le bénéficiaire cède les droits qu'il peut faire valoir à l'égard de tiers (assurance facultative ou obligatoire) dans ces limites à AGA.

8.4 Si l'assuré ou le bénéficiaire a été indemnisé par un tiers civilement responsable ou par son assureur, aucun remboursement n'a lieu en vertu de ce contrat. Si AGA est poursuivie à la place de la personne civilement responsable, l'assuré ou l'ayant droit doit céder ses droits à la réparation d'un dommage fondé sur la responsabilité civile jusqu'à concurrence du dédommagement obtenu par AGA.

## **9 Prescription**

Les prétentions résultant du contrat d'assurance sont prescrites deux ans après l'occurrence de l'événement qui a ouvert droit à la prestation.

## **10 For et droit applicable**

10.1 Des actions peuvent être engagées à l'encontre d'AGA auprès du tribunal du siège de la société ou au domicile suisse de la personne assurée ou de l'ayant droit.

10.2 La loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) s'applique en complément des présentes dispositions.

## **11 Adresse de contact**

Allianz Global Assistance, Hertistrasse 2, Case postale, 8304 Wallisellen  
info@allianz-assistance.ch

En cas de divergences linguistiques entre la version française, italienne, anglaise et allemande des Conditions Générales d'Assurance, c'est la version allemande qui fait foi.

## II Dispositions particulières relatives aux différentes assurances

### B Assistance

#### 1 Somme assurée

La somme assurée figure dans l'aperçu des prestations d'assurance.

#### 2 Événements et prestations assurés

Pour pouvoir bénéficier des prestations d'AGA, la personne assurée ou l'ayant droit est tenu d'informer immédiatement la Centrale d'appel d'urgence d'AGA en cas de survenance de l'événement assuré et d'obtenir son accord concernant les mesures d'assistance éventuelles et la prise en charge des coûts afférents. La Centrale d'appel d'urgence d'AGA est disponible 24 heures sur 24 (les entretiens avec la Centrale d'appel d'urgence sont enregistrés) :

**Téléphone +41 44 202 00 00**

**Télécopie +41 44 283 33 33**

Pour ce qui est des prestations médicales, seuls les médecins d'AGA décident de la nature et du moment de la mesure.

##### 2.1 Rapatriement sur indication médicale

AGA organise et prend en charge le rapatriement dans un centre hospitalier adapté au traitement du patient dans le pays d'origine de la personne assurée. La décision concernant la nécessité ainsi que le mode et le moment du transport incombe à AGA. Seuls les médecins d'AGA décident de la nécessité ainsi que du mode et du moment du rapatriement. Dans tous les cas, le rapatriement doit faire l'objet d'une demande par téléphone auprès du centre d'appels d'urgence AGA.

##### 2.2 Rapatriement du corps en cas de décès

En cas de décès de la personne assurée au cours de son séjour ou durant le voyage, AGA Assistance prend en charge les frais de rapatriement de sa dépouille mortelle jusqu'à son dernier domicile permanent. La décision concernant le mode et le moment du transport incombe à AGA. Dans tous les cas, le rapatriement doit faire l'objet d'une demande par téléphone auprès du centre d'appels d'urgence AGA.

#### 3 Événements et prestations non assurés (en complément au point I 6 : Événements et prestations non assurés)

##### 3.1 Absence d'accord de la part de la Centrale d'appel d'urgence d'AGA

*Si la Centrale d'appel d'urgence d'AGA n'a pas donné son accord préalable concernant les prestations.*

##### 3.2 Les accidents et maladies qui existaient déjà au moment de la conclusion de l'assurance, ainsi que leurs séquelles, complications, leur aggravation ou rechute, notamment aussi des maladies chroniques et récurrentes, et ce, qu'elles aient été connues ou non de la personne assurée au moment de la conclusion de l'assurance.

##### 3.3 Détections et traitements de maladies dentaires ou des maxillaires.

##### 3.4 Détections et traitements d'états de fatigue et d'épuisement, ainsi que de maladies nerveuses ou psychiques.

##### 3.5 Détections et traitements de cancers, examens de contrôle compris.

##### 3.6 Examens de contrôle (check-up) généraux, gynécologiques ou pédiatriques.

##### 3.7 Médicaments prophylactiques, somnifères, anxiolytiques, vitamines, médicaments homéopathiques, vaccins, pharmacie de voyage, amphétamines, hormones et médicaments pour faire baisser le taux de cholestérol.

##### 3.8 Grossesse, avortement et accouchement ainsi que leurs complications et séquelles de méthodes contraceptives ou abortives.

##### 3.9 Accidents survenus en conduisant un véhicule à moteur pour lequel la personne assurée ne remplit pas les conditions légales d'autorisation.

##### 3.10 Accidents d'aviation quel que soit le type de l'appareil.

##### 3.11 Accidents durant l'exercice d'une activité professionnelle manuelle.

##### 3.12 Massages et wellness ainsi que chirurgie esthétique.

#### 4 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 4 : Obligations en cas de sinistre)

##### 4.1 Pour pouvoir bénéficier des prestations d'AGA, la personne assurée ou l'ayant droit est tenu d'informer immédiatement la Centrale d'appel d'urgence d'AGA en cas de survenance de l'événement assuré et d'obtenir son accord concernant les mesures d'assistance éventuelles et la prise en charge des coûts afférents (cf. le point II B 2).

##### 4.2 Les documents suivants doivent être fournis à AGA par écrit en cas de sinistre (cf. le point I 11) :

- preuve d'assurance ou police d'assurance (bulletin de versement fait office de police) ;
- formulaire de sinistre AGA (vous pouvez télécharger les formulaires de sinistre AGA sur [www.allianz-assistance.ch/sinistre](http://www.allianz-assistance.ch/sinistre)) ;
- confirmation de réservation initiale.

### C Frais de recherche et de sauvetage

#### 1 Somme assurée

La somme assurée figure dans l'aperçu des prestations d'assurance.

#### 2 Événement et prestation assurés

##### 2.1 Lorsque la personne assurée est portée disparue ou doit être secourue durant un voyage en Europe en raison d'une situation critique menaçant son intégrité physique, AGA prend en charge les frais de recherche et de sauvetage nécessaires.

##### 2.2 La centrale d'appel d'urgence d'AGA peut être contactée 24 heures sur 24 pour une demande d'assistance :

**Téléphone +41 44 202 00 00**

**Télécopie +41 44 283 33 33**

#### 3 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 4 : Obligations en cas de sinistre)

Les documents suivants doivent être fournis à AGA par écrit en cas de sinistre (cf. le point I 11) :

- preuve d'assurance ou police d'assurance (bulletin de versement fait office de police) ;
- documents ou certificats officiels justifiant la survenue du sinistre (par exemple, certificat médical détaillé avec diagnostic) ;
- l'original de la facture de l'entreprise de sauvetage.

### U Frais de guérison

#### 1 Somme assurée

La somme assurée figure dans l'aperçu des prestations d'assurance.

#### 2 Événements et prestations assurés

En cas d'accident ou de maladie, AGA prend en charge les frais des prestations médicales énumérées ci-dessous (si les prestations ci-dessous sont cumulées, elles seront limitées au total par la somme d'assurance maximale) dans la mesure où l'intervention médicale d'urgence est ordonnée par un médecin ou dentiste agréé :

- soins, médicaments compris
- hospitalisation
- soins dispensés à domicile par du personnel soignant diplômé
- traitement par un ostéopathe agréé
- location de matériel médical
- en cas d'accident, remboursement d'une première prothèse, paire de lunettes, prothèse auditive, etc.
- réparation ou remplacement de matériel médical, lorsque celui-ci a été endommagé par un accident qui rend nécessaire un traitement médical
- transport au centre hospitalier le plus proche et adapté à l'état de santé de la personne assurée

AGA se réserve le droit de décider de la poursuite du traitement en Suisse ou d'un rapatriement éventuel dans un centre hospitalier adapté dans le pays d'origine de l'assuré.

### **3 Événements et prestations non assurés (en complément au point I 6: Événements et prestations non assurés)**

- 3.1 Les accidents et maladies qui existaient déjà au moment de la conclusion de l'assurance, ainsi que leurs séquelles, complications, leur aggravation ou rechute, notamment aussi des maladies chroniques et récurrentes, et ce, qu'elles aient été connues ou non de la personne assurée au moment de la conclusion de l'assurance.
- 3.2 Détections et traitements de maladies dentaires ou des maxillaires.
- 3.3 Détections et traitements d'états de fatigue et d'épuisement, ainsi que de maladies nerveuses ou psychiques.
- 3.4 Détections et traitements de cancers, examens de contrôle compris.
- 3.5 Examens de contrôle (check-up) généraux, gynécologiques ou pédiatriques.
- 3.6 Médicaments prophylactiques, somnifères, anxiolytiques, vitamines, médicaments homéopathiques, vaccins, pharmacie de voyage, amphétamines, hormones et médicaments pour faire baisser le taux de cholestérol.
- 3.7 Grossesse, avortement et accouchement ainsi que leurs complications et séquelles de méthodes contraceptives ou abortives.
- 3.8 Accidents survenus en conduisant un véhicule à moteur pour lequel la personne assurée ne remplit pas les conditions légales d'autorisation.
- 3.9 Accidents d'aviation quel que soit le type de l'appareil.
- 3.10 Accidents durant l'exercice d'une activité professionnelle manuelle.
- 3.11 Massages et wellness ainsi que chirurgie esthétique.

### **4. Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 4: Obligations en cas de sinistre)**

- 4.1 Pour pouvoir bénéficier des prestations AGA, la personne assurée ou l'ayant droit doit déclarer par écrit à AGA l'événement assuré ou le sinistre (voir point I 11). Il doit fournir les documents suivants:
  - police ou attestation d'assurance (bulletin de versement fait office de police)
  - formulaire de sinistre AGA (vous pouvez télécharger les formulaires de sinistre AGA sur [www.allianz-assistance.ch/sinistre](http://www.allianz-assistance.ch/sinistre))
  - rapport médical et libération du secret médical (vous pouvez télécharger les formulaires sur [www.allianz-assistance.ch/sinistre](http://www.allianz-assistance.ch/sinistre))
  - facture(s) originale(s) des frais médicaux et/ou hospitaliers ainsi que des frais de médicaments (ordonnances correspondantes comprises) qui font l'objet d'une demande de remboursement
  - preuve d'entrée en Suisse ou dans l'espace Schengen: passeport avec le cachet d'entrée sur le territoire, en son absence tickets ou billets de voyage (billet de train, d'avion, de bus, etc.); en l'absence d'un titre de transport, une attestation écrite de l'employeur
- 4.2 À la demande d'AGA, la personne assurée doit accepter de se soumettre en tout temps à un contrôle médical effectué par son médecin conseil.

### **5 Franchise et garantie de prise en charge des frais**

- 5.1 Franchise  
Pour chaque sinistre, une franchise de CHF 200.– est à la charge de la personne assurée.
- 5.2 Garantie de prise en charge des frais  
AGA n'accorde pas de garanties de prise en charge des frais ni de prestations en espèces à l'avance. La personne assurée reste le débiteur à l'égard des prestataires (médecin, hôpital, etc.).

## Déclaration sur la protection des données

### Nous nous engageons pour la protection de vos données personnelles

**AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse)**, ci-après également appelée "AWP Suisse", une succursale du Groupe Allianz Partners autorisée à exercer l'assurance dommages en Suisse, estime que la protection de votre sphère privée constitue une priorité absolue. Cette déclaration sur la protection des données explique quels types de données personnelles sont collectées, pour quelle raison et de quelle manière ou à qui elles sont éventuellement communiquées. Nous vous remercions de lire attentivement cette déclaration.

#### 1. Qui est le *responsable* du traitement des données ?

Le *responsable* du traitement des données est la personne qui décide du but, des moyens et de l'étendue du traitement des données personnelles et qui contrôle et assume dans ce sens l'utilisation et la conservation des données personnelles sous forme électronique ou physique.

Dans le cas présent, le *responsable* dans le sens des lois et réglementations applicables en matière de protection des données est **AWP Suisse**.

#### 2. Quelles sont les données personnelles collectées ?

Les données personnelles représentent toutes les indications et informations qui se rapportent à une personne identifiée ou identifiable.

Selon le produit d'assurance souscrit, AWP Suisse collectera et traitera les types de données personnelles suivants vous concernant :

- Nom complet
- Adresse
- Date de naissance
- Sexe
- Données de contact (e-mail, téléphone)
- Adresses IP lors de la consultation de notre site Internet, pour autant que les cookies ne soient pas désactivés
- Données de carte de crédit/débit et données bancaires, cartes clients\*
- Mentions de la CI / du passeport\*
- Numéro du véhicule\*
- Eventuellement données personnelles (comme ci-dessus) des personnes coassurées (conjoint/partenaire, membres de la famille, etc.)\*
- Numéro IMEI / d'appareil (appareils assurés)\*

\* si déterminant pour le produit d'assurance correspondant.

Dans le cadre du traitement du sinistre, AWP Suisse demandera et traitera également, si nécessaire, des données personnelles sensibles vous concernant, par exemple des données de rapports médicaux et d'attestations médicales ou des actes de décès, des sinistres antérieurs, des rapports de police, etc.

En transmettant des documents et des informations avec des données personnelles sensibles à AWP Suisse, vous consentez expressément au traitement de ces données en cas de sinistre, dans le but de contrôler et de traiter le sinistre.

En souscrivant cette police d'assurance, vous vous engagez à fournir les informations contenues dans cette déclaration sur la protection des données à toute tierce partie dont vous pourriez nous fournir des informations personnelles (par ex. autres assurés, bénéficiaires, tiers impliqués dans la réclamation, tiers à



contacter en cas d'urgence, etc.), et vous acceptez de ne pas fournir cette information autrement.

### 3. Comment collectons-nous et traitons-nous vos données personnelles ?

AWP Suisse saisit et traite les données personnelles vous concernant, que vous nous transmettez aux fins énoncées ci-dessous. Nous collectons et traitons vos données personnelles avec votre assentiment exprès, sous réserve du cas où l'assentiment exprès de votre part est inutile en raison des dispositions légales.

But du traitement	Assentiment exprès requis ?
<ul style="list-style-type: none"><li>Administration du contrat (p. ex. soumission d'une offre, examen du risque, conclusion du contrat, traitement du sinistre, etc.)</li><li>Respect des obligations légales (p. ex. de nature fiscale, administrative ou comptable)</li><li>Gestion des encaissements / recouvrement de créances</li><li>Mise en œuvre des prétentions récursoires envers d'autres assureurs (p. ex. sociétés de cartes de crédit, assurances voyage, assureurs-maladie, etc.)</li><li>Diversification des risques grâce à des contrats de réassurance et/ou de coassurance</li><li>Transmission de données à des sous-traitants pour l'organisation de prestations contractuelles (plus de détails à la section 4).</li><li>Prévention et mise à jour des fraudes, du blanchiment d'argent, des sanctions économiques ou du financement du terrorisme</li></ul>	Non
<ul style="list-style-type: none"><li>Pour vous informer ou pour permettre à des entreprises du Groupe Allianz et à des tiers choisis de vous informer sur des produits et des prestations, dont nous pensons qu'ils pourraient vous intéresser. Vous pouvez modifier ces préférences en tout temps en révoquant votre consentement dans le publipostage (bouton "Unsubscribe" / "Désabonnement") ou en vous adressant à nous, conformément à la description à la section 9.</li></ul>	Oui

Nous aurons en principe besoin de vos données personnelles si vous souhaitez acquérir ou solliciter nos produits et prestations. Si vous ne souhaitez pas nous les transmettre, nous pourrions éventuellement mettre les produits ou prestations correspondants à votre disposition.

### 4. Qui aura accès à vos données personnelles ?

Nous allons nous assurer que vos données personnelles seront exclusivement traitées d'une manière compatible avec les finalités de traitement susmentionnées.

Afin de satisfaire aux buts précités, vos données personnelles peuvent être communiquées aux tiers suivants, en leur qualité de responsables de données ou de sous-traitant chargés du traitement des données à notre demande :

- autorités publiques, ombudsmann
- autres entreprises du Groupe Allianz
- autres assureurs et entreprises d'assistance
- co-assureurs / réassureurs
- intermédiaires d'assurance / courtiers en assurances et banques



- prestataires médicaux
- enquêteurs dans les cas de fraude aux assurances
- conseillers techniques
- avocats
- gestionnaires de sinistres
- médecins, hôpitaux, ateliers, services de dépannage, installateurs, réparateurs
- entreprises de services pour une décharge de l'entreprise (notamment courrier, gestion documentaire, créances impayées, prestataires informatiques)
- publicitaires et réseaux publicitaires qui vous envoient des communications marketing, pour autant qu'elles soient autorisées par la loi et conformes à vos préférences en matière de communication (notamment courrier ou e-mail). Dans ce cas, nous ne transmettons pas vos données personnelles à des tierces parties indépendantes du Groupe pour leur propre usage marketing, sans votre autorisation.
- preneurs d'assurance dans le cas de contrats collectifs (pour le contrôle de la couverture, etc.)

Notez que nous pouvons transmettre vos données personnelles à l'entreprise reprenante, dans le cas d'une restructuration prévue ou effective, d'une fusion, d'une vente, d'une co-entreprise, d'une attribution, d'une cession ou d'une autre aliénation complète ou partielle de l'entreprise, des actifs ou des actions (y compris dans le cas d'une insolvabilité ou d'une procédure similaire). Il en va de même de la transmission de données dans le but de satisfaire à d'autres obligations légales.

## 5. Où vos données personnelles sont-elles traitées ?

Vos données personnelles peuvent être traitées par les parties citées à la section 4 ci-dessus, en Suisse et hors de Suisse. Ces parties sont toujours soumises aux restrictions contractuelles concernant la confidentialité et la sécurité des données en conformité avec le droit de la protection des données en vigueur. Nous ne communiquerons pas vos données à des parties non autorisées à les traiter.

Toute transmission de vos données personnelles en vue du traitement par une autre entreprise du Groupe Allianz hors de Suisse sera basée sur les prescriptions contraignantes de l'entreprise, connues sous le nom de "Allianz Privacy Standard".

Ces prescriptions de l'entreprise sont contraignantes pour toutes les entreprises du Groupe Allianz et assurent une protection appropriée des données personnelles. L'Allianz Privacy Standard ainsi que la liste des entreprises du Groupe Allianz qui les respectent peuvent être consultés ici : <https://www.allianz-partners.com/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html>.

Dans les cas dans lesquels l'Allianz Privacy Standard n'est pas applicable, nous prendrons des mesures de substitution qui garantiront le fait que la transmission de vos données personnelles hors de Suisse ou de l'Espace économique européen (EEE) bénéficie d'un niveau de protection identique à celui assuré en Suisse (ou dans l'EEE). Si vous souhaitez connaître les mesures de protection (clauses contractuelles dites standard) auxquelles nous nous fions pour ces transmissions, vous pouvez vous adresser à nous. Complément d'information à ce sujet à la section 9.

## 6. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

- Droit d'accès :  
Vous avez le droit d'exiger de savoir si des données vous concernant sont traitées et lesquelles. Cela inclut également les informations sur la provenance des données personnelles, le but du traitement, des informations sur le responsable et/ou le sous-traitant chargé du traitement des données personnelles ainsi que des informations sur les tiers auxquels les données personnelles sont éventuellement communiquées.
- Droit de rétraction :  
Dans tous les cas où le traitement intervient sur la base de votre consentement, vous pouvez en tout temps retirer votre accord en vue du traitement de vos données personnelles.
- Droit de rectification :  
Vous pouvez exiger l'actualisation ou la rectification de vos données personnelles.

- **Droit de suppression :**  
Vous pouvez demander la suppression de vos données personnelles dans notre base de données, si elles ne sont plus requises aux fins précitées (cf. à ce sujet la section 3).
- **Droit de restriction :**  
Vous pouvez restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances. Lorsque vous avez par exemple contesté l'exactitude de vos données, vous pouvez en demander le blocage pendant durée de la vérification des données.
- **Droit d'emporter les données :**  
Vous pouvez recevoir vos données personnelles sous forme électronique pour vous ou pour votre nouvel assureur.
- **Droit de recours :**  
Vous pouvez déposer un recours chez nous ou auprès de l'autorité compétente en matière de protection des données.

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant. Complément d'information à ce sujet à la section 9.

## **7. Comment pouvez-vous vous opposer au traitement de vos données personnelles ?**

Pour autant que la loi vous y autorise, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles par nous ou de nous interdire le traitement futur de vos données personnelles (également à des fins de marketing direct). Dès que vous nous transmettez une demande en ce sens, nous ne traiterons plus vos données personnelles, à moins que les lois et prescriptions en vigueur ne nous y autorisent ou le requièrent.

Vous pouvez exercer ce droit, à l'instar des droits cités à la section 6.

## **8. Pendant combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?**

Nous conservons généralement vos données personnelles pendant au plus 10 ans, pour autant qu'aucun délai de conservation plus long ne soit prévu par la loi.

Nous ne conserverons pas vos données plus longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles elles ont été saisies.

## **9. Comment pouvez-vous nous contacter ?**

Si vous avez des questions concernant le traitement de vos données personnelles ou si vous voulez faire usage de vos droits, vous pouvez nous contacter comme suit par téléphone, par e-mail ou par courrier :

AWP Suisse  
Data Privacy  
Hertistrasse 2  
8304 Wallisellen, Suisse  
E-mail : [privacy@allianz-assistance.ch](mailto:privacy@allianz-assistance.ch)

## **10. A quelle rythme cette information sur la protection des données sera-t-elle mise à jour ?**

Cette information sur la protection des données est remaniée à intervalles réguliers. La version la plus récente est disponible sur notre site Internet <https://www.allianz-assistance.ch/fr/protection-des-donnees/>. Nous vous informerons immédiatement des changements importants, pour autant qu'ils puissent vous concerner.

La dernière mise à jour a eu lieu le 25.5.2018.