

## Informations aux clients et Conditions générales d'assurance Secure Trip Budget Junior

### 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 :

##### – Frais d'annulation

Prise en charge des frais d'annulation dus par la personne assurée en cas d'annulation du voyage réservé à cause d'un événement couvert par les CGA.

##### – Assistance

Organisation et prise en charge des coûts du transfert dans l'hôpital le plus proche, du rapatriement dans un hôpital ou au domicile, si la personne assurée tombe gravement malade ou est grièvement blessée durant le voyage ou qu'elle subit une aggravation soudaine, attestée par un certificat médical, d'une maladie chronique ; organisation et prise en charge des coûts du voyage retour supplémentaire dû à une interruption de voyage d'un accompagnateur ou d'un membre de la famille ou en présence d'un autre événement couvert par les CGA.

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

Prise en charge des frais de recherche et de sauvetage, si la personne assurée est portée disparue à l'étranger ou doit être sauvée d'une situation d'urgence physique pendant le voyage.

##### – Vol retardé

Prise en charge des dépenses occasionnées pour l'hôtel, les changements de réservation ou les appels téléphoniques si une correspondance est manquée en raison d'un retard d'au moins trois heures.

#### 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).

Pour les assurances dont la durée est d'un an (assurances annuelles), il est stipulé dans la police d'assurance si la couverture d'assurance concerne uniquement le preneur d'assurance (assurance individuelle) ou le preneur d'assurance et les personnes qui vivent sous le même toit ainsi que leurs enfants mineurs qui ne vivent pas sous le même toit (assurance famille).

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

La couverture d'assurance est en principe valable dans le monde entier pendant la durée de l'assurance. Des restrictions locales sont réservées dans les Conditions particulières pour les différents composants d'assurance (p. ex. le Service dépannage et accident n'est valable qu'en Europe), ainsi que pour des actions économiques ou commerciales contraires à la couverture d'assurance ou pour 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.
- Dans le cadre de l'assurance **Frais d'annulation**, aucune couverture d'assurance n'est accordée, notamment en cas de « rétablissement insuffisant », c.-à-d. pour des maladies ou les séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention chirurgicale qui existaient déjà au moment de la réservation du voyage ou de la souscription d'assurance et qui n'étaient pas guéries à la date du voyage ; il en va de même pour des annulations de voyages par le voyageur, des décrets administratifs, des maladies/blessures non constatées immédiatement lors de l'intervention d'un médecin ou des réactions psychiques imputables à des risques potentiels, par exemple des craintes de troubles, d'attaques terroristes, de catastrophes naturelles ou d'aviophobie (peur de monter en avion).
- 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.

#### 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 **Frais d'annulation**, la prestation réservée doit être immédiatement annulée auprès du voyageur ou du loueur / prestataire de formation en cas de survenance de l'événement assuré et le sinistre doit ensuite être déclaré à AGA par écrit, en joignant les documents nécessaires (cf. CGA point II A1 6) (adresse voir CGA point I 12).
- 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 **Vol retardé**, 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 12).
- 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.

## How can we help?

AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse)  
Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen, Tel. +41 44 283 32 22, Fax +41 44 283 33 33  
info@allianz-assistance.ch, www.allianz-assistance.ch

### 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 ?

Le début et la fin de l'assurance sont définis dans la proposition d'assurance et mentionnés dans la police d'assurance.

Les assurances ayant une durée d'un an (assurances annuelles) sont tacitement reconduites à chaque fois pour une durée d'un an à l'expiration de la durée d'un an du contrat si ni le preneur d'assurance ni AGA ne résilie par écrit les assurances annuelles en fin de contrat, moyennant le respect d'un préavis de 3 mois.

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.

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.	
A1 Frais d'annulation	Annulation de voyage et départ retardé	par événement	selon la police
B Assistance	Rapatriement sous surveillance médicale au domicile, voyage de retour supplémentaire, interruption temporaire ou définitive du voyage	par événement	illimitée
C Frais de recherche et de sauvetage	Frais de recherche et de sauvetage	par événement	CHF 30 000.–
F Vol retardé	Dépenses pour hôtel, changement de réservation et téléphone après avoir manqué un vol de correspondance	par cas	CHF 2000.–

## Prestations de services sans prise en charge des coûts

Composante de services	Prestation de services
O Travel Hotline	Informations téléphoniques concernant le voyage, les hôpitaux et en cas de problèmes médicaux mineurs
P Service de conseil médical 24h/24	Informations téléphoniques en cas de problèmes médicaux mineurs dans le pays de séjour
Q Service de blocage des cartes de crédit et de client	Blocage de cartes de crédit, bancaires et de clients et service de blocage postal en cas de vol, vol à main armée ou perte
R Service de blocage du téléphone portable	Blocage du téléphone mobile en cas de vol, vol à main armée ou perte
S Home Care	Transmission de numéros de téléphone d'artisans en cas de situation d'urgence au domicile
T Service d'interprète	Service d'interprétation par téléphone

### 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
A1	Frais d'annulation .....	5
B	Assistance .....	6
C	Frais de recherche et de sauvetage .....	7
F	Vol retardé .....	7
III	Dispositions particulières relatives aux différentes composantes de services .....	8
O	Travel Hotline .....	8
P	Service de conseil médical 24h/24 .....	8
Q	Service de blocage des cartes de crédit et de client .....	8
R	Service de blocage du téléphone portable .....	8
S	Home Care .....	8
T	Service d'interprète .....	9

### 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

- 1.1 Est/sont assurée(s) la/les personne(s) mentionnée(s) sur la police d'assurance. Si une assurance famille est conclue, celle-ci couvre toutes les personnes vivant dans un même ménage ainsi que leurs enfants mineurs ne vivant pas dans le même ménage. La conclusion de l'assurance *Secure Trip Junior* n'est possible que jusqu'à l'âge de 26 ans révolus.
- 1.2 Sont assurées au sens du point I 1.1 les personnes ayant leur domicile fixe en Suisse.
- 1.3 À l'exception des assurances annuelles, sont assurées au sens du point I 1.1 les personnes domiciliées à l'étranger, dans la mesure où elles ont réservé leur voyage en Suisse.

#### 2 Validité territoriale

Sous réserve de dispositions contraires prévues aux dispositions particulières des composants d'assurance ou de services, l'assurance est valable dans le monde entier ou en Europe en fonction de l'assurance conclue ou bien des indications figurant sur la police d'assurance.

#### 3 Prolongation de la couverture d'assurance (assurances annuelles)

- 3.1 Les assurances annuelles sont valables un an à compter de la date de prise d'effet de l'assurance figurant sur la police d'assurance. Sous réserve du point I 3.2, elles sont tacitement reconduites pour un an si ni le preneur d'assurance ni AGA n'ont résilié le contrat à sa date d'expiration par écrit, en respectant un délai de préavis de trois mois.
- 3.2 Si le preneur d'assurance déplace son lieu de résidence à l'étranger pendant la durée du contrat, le contrat expire à la date d'expiration suivant le déplacement du lieu de domicile. À partir de la date du changement de domicile, la couverture d'assurance continue de s'appliquer jusqu'à la date d'expiration uniquement pour les voyages réservés en Suisse.

#### 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 12).
- 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 Proches**

Les proches sont :

- les proches parents (époux, parents, enfants, beaux-parents, grands-parents, frères et sœurs) ;
- le partenaire de l'assuré ainsi que ses parents et ses enfants ;
- les personnes qui s'occupent de vos enfants mineurs ou de vos proches qui requièrent des soins et ne participent pas au voyage ;
- les amis très proches avec lesquels il est entretenu un contact intensif.

### **7.2 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.

### **7.3 Suisse**

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

### **7.4 Dégâts naturels**

Sont considérés comme dégâts naturels les dommages qui surviennent à la suite de phénomènes naturels tels que crues, inondations, tempêtes (vents d'une vitesse de 75 km/h ou moins), grêle, avalanches, pression de la neige, éboulements, chute de pierres ou glissements de terrain. Les dommages résultant de tremblements de terre ou d'éruptions volcaniques ne sont pas considérés comme des dégâts naturels.

### **7.5 Valeurs pécuniaires**

Sont considérées comme valeurs pécuniaires en argent les espèces, les cartes de crédit, les titres, les carnets d'épargne, les métaux précieux (en tant que réserves, lingots ou marchandises commerciales), les pièces de monnaie, les médailles, les pierres précieuses en vrac et les perles.

### **7.6 Voyage**

Est considéré comme un voyage un séjour de plus d'une journée en dehors du lieu de domicile habituel ou un séjour de plus courte durée en un lieu situé à une distance d'au moins 30 km du lieu de domicile légal, trajets professionnels exclus. La durée maximale d'un voyage au sens des présentes CGA est limitée au total à 122 jours. Pour les assurances annuelles, la durée est limitée à 365 jours.

### **7.7 Voyagiste**

Sont considérées comme des voyagistes (tour-opérateurs, agences de voyages, compagnies aériennes, locations de voitures, hôtels, organisateurs de cours, etc.) toutes les entreprises qui fournissent des prestations de voyage pour l'assuré sur la base d'un contrat conclu avec ce dernier.

### **7.8 Transports publics**

Sont considérés comme des transports publics les moyens de transport qui circulent régulièrement sur la base d'un horaire et pour lesquels il est nécessaire d'acquiescer un titre de transport. Les taxis et les voitures de location n'entrent pas dans cette catégorie.

### **7.9 Panne**

Est considérée comme panne toute défaillance soudaine et imprévue du véhicule assuré consécutive à un défaut électrique ou mécanique, qui rend impossible une poursuite du déplacement ou en raison de laquelle la poursuite du déplacement n'est plus conforme à la loi. Sont assimilés aux pannes : les défauts de pneus, le manque de carburant, des clés de véhicules enfermées à l'intérieur du véhicule ou une batterie déchargée. Une perte ou un endommagement des clés du véhicule ou un plein avec le mauvais carburant ne sont pas considérés comme panne et ne sont pas assurés.

### **7.10 Accident de personnes**

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

### **7.11 Accident de véhicule à moteur**

Est considéré comme un accident un dommage sur le véhicule à moteur assuré induit par un événement extérieur soudain et violent qui rend impossible une poursuite du déplacement ou en raison duquel la poursuite du déplacement n'est plus conforme à la loi. En font partie, en particulier, une collision, un renversement, une chute, un enfoncement ou un engouffrement dans l'eau.

### **7.12 Maladie grave / séquelles graves suite à un accident**

Une maladie ou des séquelles d'un accident sont réputées graves lorsqu'il en résulte une incapacité de travail de durée limitée ou illimitée ou une incapacité absolue de voyager.

### **7.13 Catastrophe naturelle**

Phénomène naturel grave et exceptionnel qui coûte un grand nombre de vies humaines et occasionne des dégâts matériels dévastateurs à l'infrastructure publique, directement sur le lieu affecté par l'événement.

### **7.14 Terminaux mobiles**

Appareils électroniques pour une navigation et une communication vocale, de données et d'images mobile, indépendante du réseau, pouvant être transportés sans effort physique particulier du fait de leur taille et de leur poids et pouvant donc être utilisés de façon mobile. Sont considérés comme terminaux mobiles au sens des présentes CGA les téléphones mobiles, les tablettes et les ordinateurs portables.

## **8 Modification des primes (assurances annuelles)**

AGA se réserve le droit de modifier les primes d'assurances annuelles et a par conséquent le droit d'exiger un amendement du contrat d'assurance. Dans ce cas, AGA informe le preneur d'assurance de la modification des primes par écrit au plus tard 30 jours avant son entrée en vigueur. Le preneur d'assurance a alors le droit de résilier le contrat à la date à laquelle la modification des primes prendrait effet. La résiliation du preneur d'assurance est valable si AGA la reçoit au plus tard le dernier jour avant l'entrée en vigueur de la modification de primes.

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

9.1 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.

9.2 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.

9.3 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.

9.4 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.

## **10 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. (Exception : accident d'avion / capital accident, dans ce cas, le délai de prescription est de cinq ans.)

## **11 For et droit applicable**

11.1 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.

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

## **12 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

### A1 Frais d'annulation

#### 1 Validité temporelle

La couverture d'assurance prend effet à la date de délivrance de la police d'assurance et prend fin dès le début du voyage assuré. Le voyage débute dès qu'on monte dans le moyen de transport réservé ou dès qu'on emménage dans l'hébergement réservé (hôtel, logement de vacances etc.), si aucun moyen de transport n'a été réservé.

#### 2 Somme assurée

2.1 La somme assurée est mentionnée dans la police d'assurance.

2.2 Dans le cadre de l'assurance annuelle *Secure Trip Budget*, une franchise par sinistre de 20 % du montant des frais d'annulation dus au titre du contrat est à la charge de l'assuré.

#### 3 Prestations d'assurance

##### 3.1 Frais d'annulation

Si la personne assurée annule le contrat conclu avec le voyageur en raison d'un événement assuré, AGA prend en charge les frais d'annulation dus aux termes du contrat jusqu'à concurrence de la somme d'assurance stipulée dans le contrat. Les frais facturés à l'assurée pour des changements de réservation de prestations effectués avant l'annulation ne sont pris en charge que si le changement de réservation en question est imputable à un événement assuré conformément au point II A1 4. Aucune indemnisation n'aura lieu pour des frais, taxes ou réductions d'avoir en rapport avec la perte ou l'expiration de miles parcourus en avion, prix gagnés ou autres droits de jouissance (Time-Sharing, etc.).

##### 3.2 Départ retardé

Lorsque la personne assurée, sous réserve que le motif d'annulation soit couvert par l'assurance, doit retarder son voyage, AGA prend en charge, en lieu et place des frais d'annulation et au maximum jusqu'à concurrence de ceux-ci :

- les frais de voyage supplémentaires occasionnés par le départ retardé ;
- les coûts de la partie non utilisée du séjour au prorata du prix de l'arrangement (hors frais de transport) ; le jour du départ est le jour de l'arrangement utilisé.

3.3 Les dépenses pour les taxes administratives récurrentes ou disproportionnées ainsi que pour les primes d'assurance ne sont pas remboursées.

##### 3.4 Couverture pour les billets de manifestations

Si la personne assurée ne peut pas utiliser des billets pour une manifestation en raison d'un événement assuré, les coûts sont couverts. La définition d'un voyage conformément au point I 7.6 n'est pas applicable.

#### 4 Événements assurés

##### 4.1 Maladie, accident, décès, grossesse

4.1.1 En cas de maladie grave, d'accident grave, de complications de grossesse ou à la suite du décès d'une des personnes suivantes, dans la mesure où l'événement survient après la réservation ou la souscription d'assurance :

- de la personne assurée ;
- d'une personne qui l'accompagne, qui a réservé le même voyage et qui a dû l'annuler ;
- d'une personne qui ne participe pas au voyage et qui est proche de l'assuré ;
- du remplaçant au poste de travail si la présence de la personne assurée y est indispensable.

Si plusieurs assurés ont réservé le même voyage, celui-ci peut être annulé par six personnes au maximum si un assuré participant au voyage annule celui-ci en raison d'un des événements ci-dessus mentionnés.

4.1.2 En cas de troubles psychiques, il n'y a couverture d'assurance que si

- un psychiatre atteste de l'incapacité de voyager et de l'incapacité de travail et que
- l'incapacité de travail est attestée par la présentation d'une confirmation d'absence de l'employeur.

4.1.3 En cas de maladie chronique, la couverture d'assurance n'entre en jeu que si le voyage doit être annulé en raison d'une aggravation aiguë, inattendue et attestée par un médecin. La condition étant qu'il soit avéré que l'état de santé de la personne assurée ait été stable au moment de la réservation du voyage ou de la souscription d'assurance et que celle-ci ait été capable de voyager.

4.1.4 En cas de grossesse, la couverture d'assurance n'entre en jeu que si le début de la grossesse est postérieur à la réservation du voyage ou à la souscription d'assurance et que la date de retour se situe après la 24<sup>e</sup> semaine de grossesse ou si le début de la grossesse est postérieur à la réservation du voyage ou à la souscription d'assurance et qu'un vaccin présentant un risque pour l'enfant à naître est exigé pour le lieu de destination.

##### 4.2 Atteinte aux biens de l'assuré à son domicile

En cas d'atteinte grave aux biens de l'assuré à son domicile permanent par suite d'un vol, d'un incendie ou de dégâts naturels et nécessitant impérativement sa présence sur les lieux.

##### 4.3 Retard ou panne du moyen de transport durant le voyage aller

Si le début du voyage réservé est rendu impossible à cause d'un retard ou à cause d'une panne du moyen de transport public utilisé pour se rendre au lieu de départ prévu dans l'arrangement de voyage.

##### 4.4 Panne du véhicule durant le voyage aller

Si le véhicule particulier ou le taxi utilisé n'est pas en état de marche suite à un accident ou à cause d'une panne pendant le trajet direct jusqu'à la gare de départ prévue dans l'arrangement de voyage. Les pannes de clés ou de carburant ne sont pas assurées.

##### 4.5 Grèves

Si des grèves (à l'exception des grèves de la société organisatrice du voyage ou de ses prestataires) rendent impossible la réalisation du voyage.

##### 4.6 Dangers sur le lieu de destination

Lorsqu'une guerre, des attaques terroristes ou des troubles en tout genre sur le lieu de destination mettent en danger la vie de la personne assurée et que les services officiels suisses (Département fédéral des affaires étrangères) déconseillent d'effectuer le voyage ; lorsque des catastrophes naturelles sur le lieu de destination mettent en danger la vie de la personne assurée.

##### 4.7 Chômage / entrée en fonction inattendue

En cas d'entrée en fonction inattendue de la personne assurée 30 jours avant le voyage ou si l'entrée en fonction inattendue coïncide avec la période du voyage ou en cas de licenciement inattendu de la personne assurée au cours des 30 derniers jours précédant le début du voyage sans que celle-ci n'ait commis de faute.

##### 4.8 Convocation officielle

Lorsque la personne assurée reçoit une convocation inattendue en tant que témoin ou juré devant un tribunal. La date d'audience doit se situer pendant la durée du voyage.

##### 4.9 Vol du passeport ou de la carte d'identité

En cas de vol du passeport ou de la carte d'identité de la personne assurée immédiatement avant le départ, rendant le voyage impossible. Remarque : des bureaux de passeports d'urgence se trouvent dans différents aéroports.

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

##### 5.1 Rétablissement insuffisant

*Si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date du départ, d'une maladie ou des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention chirurgicale préexistante au moment de la réservation du voyage ou de la souscription d'assurance. Si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date du départ, des séquelles d'une opération/ intervention chirurgicale prévue au moment de la réservation du voyage ou de la souscription d'assurance, mais effectuée ultérieurement.*

##### 5.2 Événement assuré non constaté et non attesté par un médecin directement à la date de la survenance

*Si un événement mentionné au point II A1 4.1 n'a pas été constaté par un médecin au moment de la survenance ou n'a pas été attesté par un certificat médical avec diagnostic.*

##### 5.3 Annulation par le voyageur

*Lorsque le voyageur n'est pas en mesure de fournir les prestations contractuelles ou ne peut les fournir qu'en partie, s'il annule ou devrait annuler le voyage en raison des circonstances concrètes et s'il est tenu, aux termes des dispositions légales, de rembourser les prestations non fournies. Parmi les circonstances concrètes justifiant une annulation du voyage figurent notamment les recommandations du Département fédéral des affaires étrangères qui consistent à déconseiller de se rendre dans la région concernée.*

##### 5.4 Décisions administratives

*Lorsque le voyage réservé ne peut être effectué à la date prévue en raison de décisions administratives.*

5.5 *Les frais d'annulation ne sont pas assurés si l'annulation est imputable, selon les circonstances, à une réaction psychique, à un risque pour la santé, un acte de terrorisme, un accident d'avion ou une catastrophe naturelle ou a eu lieu en raison de la crainte de troubles nationaux, de faits de guerre, d'actes de terrorisme ou d'aviophobie (peur de monter en avion).*

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

Pour pouvoir bénéficier des prestations d'AGA, le bénéficiaire est tenu d'annuler immédiatement la prestation réservée, en cas de survenance de l'événement assuré, auprès du voyageur ou auprès du loueur et de signaler ensuite le sinistre à AGA par écrit (cf. le point I 12). Il devra fournir les documents suivants :

- preuve d'assurance ou police d'assurance ;
- formulaire de sinistre AGA (vous pouvez télécharger les formulaires de sinistre AGA sur [www.allianz-assistance.ch/sinistre](http://www.allianz-assistance.ch/sinistre)) ;
- décompte de frais d'annulation ;
- confirmation de réservation initiale ;
- documents ou certificats officiels justifiant la survenue du sinistre (par exemple, certificat médical détaillé avec diagnostic, attestation de l'employeur, rapport de police, etc.).

## 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 Prestations d'assistance

##### 2.1.1 Transport dans le centre hospitalier approprié le plus proche

Si la personne assurée tombe gravement malade ou est grièvement blessée durant le voyage ou qu'elle subit une aggravation soudaine, attestée par un certificat médical, d'une maladie chronique, AGA organise et prend en charge, sur la base des résultats des analyses médicales, le transport au centre hospitalier le plus proche adapté aux soins dont la personne assurée a besoin.

##### 2.1.2 Rapatriement sous surveillance médicale dans un centre hospitalier proche du domicile de la personne assurée

Si l'état de santé de la personne assurée le requiert, AGA organise et prend en charge le rapatriement sous surveillance médicale, conformément aux mêmes conditions que celles spécifiées au point II B 2.1.1, au centre hospitalier le plus proche du domicile et adapté au traitement de la personne assurée.

##### 2.1.3 Rapatriement au domicile sans accompagnement médical

AGA organise et prend en charge, sur la base des résultats médicaux et sous réserve que les conditions stipulées au point II B 2.1.1 soient remplies, le rapatriement sans surveillance médicale jusqu'au domicile de la personne assurée.

##### 2.1.4 Retour dû à une interruption de voyage d'un accompagnateur ou d'un membre de la famille

En cas de rapatriement ou d'interruption du voyage d'un proche ou d'un membre de la famille accompagnant la personne assurée, si la personne assurée doit poursuivre seule son voyage, AGA organise et prend en charge les frais supplémentaires de retour (billet de train 1<sup>re</sup> classe, billet d'avion classe économique) de la personne assurée ou du membre de la famille assuré.

##### 2.1.5 Garde des enfants mineurs participant au voyage

Si les deux parents ou l'unique parent participant à un voyage doit/doivent être rapatrié(s) à son/leur domicile, AGA organise en outre la garde des enfants mineurs qui devraient poursuivre le voyage seuls ou rentrer et paye les coûts du voyage aller-retour d'un accompagnateur (billet de train en 1<sup>re</sup> classe, billet d'avion en classe économique).

##### 2.1.6 Retour prématuré dû à une maladie, un accident ou au décès d'un proche qui n'accompagne pas l'assuré ou du remplaçant au poste de travail.

Si un proche qui ne voyage pas avec l'assuré ou son remplaçant au poste de travail tombe gravement malade, est grièvement blessé ou décède, AGA organise et prend en charge les frais supplémentaires de retour de l'assuré (billet de train de 1<sup>re</sup> classe, billet d'avion classe Economy) à son domicile permanent.

##### 2.1.7 Retour prématuré dû à d'autres motifs graves

En cas d'atteinte grave aux biens de l'assuré à son domicile par suite d'un vol, d'incendie, de dégâts des eaux ou de dégâts naturels, AGA organise et prend en charge les frais supplémentaires de retour (billet de train 1<sup>re</sup> classe, billet d'avion classe Economy) de l'assuré à son domicile.

##### 2.1.8 Retour temporaire

AGA organise et prend également en charge, pour les motifs stipulés aux points I B 2.1.6 et II B 2.1.7, les frais supplémentaires de transport (billet de train 1<sup>re</sup> classe, billet d'avion classe Economy) pour le retour temporaire d'un assuré à son domicile (aller et retour). Les dépenses correspondant aux prestations de voyage non utilisées ne seront pas remboursées.

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

En cas de décès de l'assuré, AGA prend en charge les coûts de crémation en dehors du pays de domicile ou les frais supplémentaires dans le cadre du respect de l'accord international sur le transport des corps (consignes minimales telles que cercueil ou revêtement en zinc) ainsi que les coûts du rapatriement du cercueil ou de l'urne au dernier domicile de la personne assurée. L'élimination du cercueil en zinc est également couverte.

##### 2.1.10 Retour dû à des troubles, à des attentats terroristes, à des catastrophes naturelles ou à des grèves

En cas de troubles, d'attentats terroristes, de catastrophes naturelles ou de grèves (à l'exception des grèves du voyageur ou de ses prestataires) sur le lieu de destination pouvant à l'évidence empêcher la poursuite du voyage ou mettre concrètement en danger la vie et les biens de l'assuré, AGA organise et prend en charge les frais supplémentaires de retour (billet de train 1<sup>re</sup> classe, billet d'avion classe économique) de la personne assurée.

##### 2.1.11 Retour dû à une défaillance du moyen de transport public suite à une panne ou à un accident

Si les transports publics réservés pour le voyage ou utilisés pour ce dernier sont immobilisés suite à une panne ou à un accident et que la poursuite du voyage ne peut être assurée conformément au programme, AGA organise et prend en charge les frais supplémentaires de retour ou la poursuite ultérieure du voyage de la personne assurée. Cette disposition ne s'applique pas aux retards ou détours pris par les transports publics réservés ou utilisés.

##### 2.1.12 Conséquences du vol de document

En cas de vol de documents personnels (passeport, carte d'identité, permis de conduire et bon d'hébergement), qui empêche temporairement la poursuite du voyage ou le retour en Suisse, AGA prend en charge les coûts supplémentaires du séjour (hôtel, frais de transport sur place, coûts supplémentaires du voyage retour) jusqu'à concurrence de CHF 2000.- par événement, si les autorités policières compétentes sont immédiatement informées.

#### 2.2 Visite en cas d'hospitalisation

Si l'assuré doit être hospitalisé à l'étranger durant plus de sept jours ou si son état de santé met en cause son pronostic vital, AGA organise et prend en charge les frais de transport de deux personnes proches (maximum) pour se rendre au chevet de l'assuré (billet de train 1<sup>re</sup> classe, billet d'avion classe Economy, hôtel de classe moyenne) jusqu'à concurrence de CHF 5000.-.

#### 2.3 Avance des frais auprès de l'hôpital

Si l'assuré doit être hospitalisé en dehors de son lieu de résidence, AGA lui avance les frais d'hospitalisation, si nécessaire, à concurrence de CHF 5000.-. Le montant avancé devra être remboursé à AGA 30 jours après la sortie de l'hôpital.

#### 2.4 Remboursement des frais de voyage

##### 2.4.1 Remboursement des dépenses pour la partie du voyage non utilisée

Lorsqu'un assuré doit interrompre prématurément son voyage en raison d'un événement couvert par l'assurance, AGA rembourse les frais correspondant à la partie non utilisée du voyage au prorata du prix de l'arrangement assuré. L'indemnisation est limitée au montant mentionné dans la police d'assurance. En l'absence de mention correspondante, l'indemnisation est limitée au montant des frais d'annulation assurés. Les coûts du voyage retour initialement réservé ainsi que des frais d'hébergement initialement réservés et non utilisés ne sont pas remboursés, si AGA prend en charge les coûts de l'hébergement de substitution. Aucune prestation n'est octroyée si la personne assurée a droit à un voyage de substitution au titre d'une assurance complémentaire.

##### 2.4.2 Dépenses imprévues en cas de rapatriement, de voyage de retour supplémentaire, d'interruption de voyage ou de retour retardé

Si l'assuré doit supporter des dépenses imprévues (frais de taxi, frais de téléphone, etc.) en relation avec l'événement couvert par l'assurance, AGA prend en charge les frais supplémentaires jusqu'à concurrence de CHF 750.- par personne avec une limitation supplémentaire de l'indemnisation à CHF 150.- au maximum dans cette limite.

### **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 Annulation par le voyageur**

*Si le voyageur ne fournit pas les prestations stipulées dans le contrat, ou seulement en partie, qu'il interrompt ou devrait annuler ou interrompre le voyage en raison de circonstances concrètes et est tenu, aux termes des dispositions légales, de rembourser les prestations non fournies et/ou de prendre en charge les frais de retour. Est notamment réputée circonstance concrète justifiant une annulation ou une interruption du voyage, la recommandation du Département fédéral des affaires étrangères de ne pas voyager dans le pays ou la région concernée.*

#### **3.3 Frais de soins ambulatoires ou de traitement résidentiel.**

#### **3.4 Coûts pour la restauration, l'arrêt de travail et les autres préjudices pécuniaires.**

### **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 12) :

- preuve d'assurance ou police d'assurance ;
- 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 ;
- documents ou certificats officiels justifiant la survenue du sinistre (par exemple, certificat médical détaillé avec diagnostic, attestation de l'employeur, rapport de police, etc.) ;
- originaux des reçus pour les dépenses / coûts supplémentaires imprévus.

## **C Frais de recherche et de sauvetage**

### **1 Somme assurée**

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

### **2 Validité temporelle et territoriale**

L'assurance est valable pour des voyages dans le monde entier, à l'exception de la Suisse, de la Principauté de Liechtenstein et de l'Etat dans lequel la personne assurée a son domicile habituel, en cas de divergence.

### **3 Événement et prestation assurés**

#### **3.1** Si la personne assurée est portée disparue pendant le voyage à l'étranger ou s'il faut organiser des secours à l'étranger, AGA prend en charge les frais de recherche et de sauvetage.

#### **3.2** 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**

### **4 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 12) :

- preuve d'assurance ou police d'assurance ;
- 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.

## **F Vol retardé**

### **1 Somme assurée**

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

### **2 Événement et prestation assurés**

Si une correspondance aérienne entre deux vols ne peut être assurée à cause d'un retard d'au moins trois heures, aux torts exclusifs de la première compagnie aérienne, AGA prend en charge les frais supplémentaires (hôtel, changement de réservation, téléphone) pour la poursuite du voyage.

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

#### **3.1** Lorsque l'assuré est lui-même responsable du retard.

#### **3.2** Si la compagnie aérienne ne fournit pas les prestations stipulées dans le contrat, ou seulement en partie, qu'il interrompt ou devrait annuler ou interrompre le voyage en raison de circonstances concrètes et est tenu, aux termes des dispositions légales, de rembourser les prestations non fournies et/ou de prendre en charge les frais de retour.

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

Pour pouvoir bénéficier des prestations AGA, l'assuré ou l'ayant droit doit, lors de la survenance d'un événement couvert par l'assurance, informer AGA par écrit de l'événement assuré ou du sinistre (cf. le point I 12). Il devra fournir les documents suivants :

- preuve d'assurance ou police d'assurance ;
- confirmation de réservation initiale ;
- preuve du retard de la compagnie aérienne, y compris l'indication de la durée du retard ;
- originaux des reçus pour les coûts supplémentaires.

### III Dispositions particulières relatives aux différentes composantes de services

#### O Travel Hotline

##### 1 Prestations

Pour bénéficier des prestations de la Travel Hotline, l'assuré peut appeler ou envoyer des fax 24 heures sur 24 avant ou pendant le voyage aux numéros suivants :

**Téléphone** +41 44 202 00 00

**Télécopie** +41 44 283 33 33

##### 1.1 Informations sur les voyages

Sur demande, AGA fournit aux personnes assurées des informations importantes sur les conditions d'entrée, les taxes, les règles de dédouanement, les monnaies et les dispositions sanitaires avant le départ en voyage.

##### 1.2 Communication de contacts dans des hôpitaux et de médecins à l'étranger

En cas de besoin, AGA indique à ses assurés le nom d'un médecin correspondant ou d'un centre hospitalier à proximité de son lieu de séjour. En cas de problèmes linguistiques, AGA propose des services de traduction.

##### 1.3 Service de conseil

AGA conseille ses assurés en cas de problèmes médicaux mineurs dans le pays de séjour. Par ailleurs, les assurés peuvent s'adresser à AGA pour y résoudre des problèmes courants.

##### 1.4 Service d'information de tiers

Si AGA prend des mesures concernant l'assuré, elle se charge, le cas échéant, d'informer la famille et l'employeur de l'assuré sur la nature du problème et les mesures qui ont été prises.

##### 2 Responsabilité

AGA décline toute responsabilité pour des dommages pécuniaires et des restrictions sanitaires résultant des informations de la Travel Hotline.

#### P Service de conseil médical 24h/24

##### 1 Prestations

AGA soutient les assurés en cas de problèmes médicaux mineurs dans le pays du séjour avec

- un tri assisté par ordinateur en cas de douleurs aiguës avec une recommandation relative à l'urgence d'un traitement ;
- un conseil pour des questions portant sur les symptômes de la maladie, les évolutions de la maladie, les thérapies et la prévention – au sens le plus large sur la santé et la maladie.

Pour bénéficier des services de conseil médical 24 heures sur 24, l'assuré peut appeler ou envoyer des fax 24 heures sur 24 pendant le voyage aux numéros suivants :

**Téléphone** +41 44 202 00 00

**Télécopie** +41 44 283 33 33

##### 2 Responsabilité

AGA décline toute responsabilité pour des dommages pécuniaires et des restrictions sanitaires résultant des informations du service de conseil médical 24h/24.

#### Q Service de blocage des cartes de crédit et de client

##### 1 Prestations

En cas de simple vol, de vol commis avec violence, de perte ou de disparition de cartes bancaires, postales, de crédit et de client ainsi que de papiers d'identité émis en Suisse et au nom de l'assuré, l'assuré peut demander une assistance. AGA essaye de faire bloquer toutes les cartes indiquées auprès des établissements concernés (émetteurs de cartes, banque, poste, etc.). Si le blocage n'est pas effectué par les établissements correspondants, AGA informe la personne assurée et lui communique le numéro de téléphone des établissements correspondants.

Pour accéder au service de blocage des cartes de crédit et de client, la personne assurée doit contacter par téléphone ou fax l'un des numéros suivants :

**Téléphone** +41 44 202 00 00

**Télécopie** +41 44 283 33 33

##### 2 Responsabilité

AGA décline toute responsabilité pour les dommages survenus du fait que l'établissement concerné n'était pas atteignable ainsi que pour tous les dommages pécuniaires dus à la perte de cartes de crédit, bancaires ou postales.

#### R Service de blocage du téléphone portable

##### 1 Prestations

En cas de simple vol, de vol commis avec violence, de perte ou de disparition du téléphone mobile de l'assuré, AGA intervient auprès du fournisseur concerné, suite à l'appel de l'assuré, pour faire bloquer immédiatement le téléphone mobile ou la carte SIM correspondante. Dans le cas de fournisseurs qui exigent le mot de passe pour le blocage, l'assuré doit communiquer ce mot de passe à AGA afin que le blocage puisse avoir lieu.

Pour bénéficier des services de blocage de téléphone mobile, l'assuré peut appeler ou envoyer des fax 24 heures sur 24 aux numéros suivants :

**Téléphone** +41 44 202 00 00

**Télécopie** +41 44 283 33 33

##### 2 Responsabilité

AGA décline toute responsabilité pour des dommages survenus en cas d'impossibilité de joindre l'opérateur concerné, ainsi que pour tous les dommages pécuniaires dus à la perte de portables (appels par des tiers non autorisés).

#### S Home Care

##### 1 Prestations

Si, pendant le voyage de l'assuré, des situations d'urgence se produisent à son domicile fixe en Suisse, suite à un vol, à un incendie, à des dégâts des eaux ou causées par les forces de la nature ainsi qu'en cas de bris de glace, AGA donne à l'assuré le numéro de téléphone d'un artisan compétent. Il appartient à l'assuré de faire appel à l'artisan qui prend les mesures d'urgence nécessaires pour éviter que d'autres dégâts ne se produisent.

Pour bénéficier des services Home Care, l'assuré peut appeler ou envoyer des fax 24 heures sur 24 aux numéros suivants, pendant le voyage :

**Téléphone** +41 44 202 00 00

**Télécopie** +41 44 283 33 33

##### 2 Frais

Les frais de réparation d'urgence du dommage sont supportés par l'assuré. Celui-ci reçoit directement la facture de l'artisan auquel il a fait appel.

##### 3 Responsabilité

AGA décline toute responsabilité pour des dommages causés en cas d'impossibilité de joindre l'artisan, ainsi que pour des dommages et des dommages consécutifs qui se produisent au cours du travail de l'artisan ou après celui-ci.



## **T Service d'interprète**

### **1 Prestations**

Pour bénéficier du service d'interprétation par téléphone, l'assuré peut appeler ou envoyer des fax 24 heures sur 24 aux numéros suivants :

**Téléphone +41 44 202 00 00**

**Télécopie +41 44 283 33 33**

Les prestations du service d'interprétation par téléphone sont fournies par un prestataire de services externe mandaté par AGA.

- 1.1 Le service d'interprétation par téléphone est mis gratuitement à disposition des assurés pendant la durée du voyage assuré
- pendant un total de 12 minutes au maximum en cas d'assurances à court terme, ou
  - pendant un total de 24 minutes au maximum par période d'assurance, en cas d'assurances annuelles, sous réserve du point III T 1.3 – en cas de difficultés pour comprendre une langue étrangère, p. ex. pour passer une commande dans un restaurant, se déplacer en taxi, obtenir les descriptions d'un trajet, communiquer avec des partenaires commerciaux, réserver un hôtel par téléphone et autres situations dans lesquelles une personne qui parle la langue des assurés peut résoudre un problème pour eux.
- 1.2 Le service d'interprétation par téléphone propose les langues suivantes : traductions d'allemand, français et italien en espagnol, français, anglais, italien, portugais, chinois, thaïlandais et turc. D'autres langues seront introduites ultérieurement.
- 1.3 Le service d'interprétation par téléphone ne sert pas à traiter et à résoudre les situations d'urgence dans lesquelles les biens juridiques (l'intégrité corporelle, la vie, la propriété, la liberté personnelle, etc.) des assurés ou de tiers sont menacés.

### **2 Responsabilité**

AGA et le prestataire de services mandaté par AGA déclinent toute responsabilité pour des dommages et des dommages consécutifs découlant de l'activité du service d'interprétation par téléphone. Cette disposition s'applique notamment et expressément en cas d'utilisation non conforme du service d'interprétation pour des situations d'urgence dans l'esprit du point III T 1.3.