

## Informations aux clients et Conditions générales d'assurance Secure Trip Premium PLUS 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. L'assureur de la composante d'assurance de protection juridique est CAP, Compagnie d'Assurance de Protection Juridique S.A., dont le siège est établi à Neue Winterthurerstrasse 88, 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.

##### - Voyage de substitution

Indemnisation sous la forme d'un chèque de voyage de la valeur de l'arrangement initialement réservé. Ne vaut que dans le cadre de l'assistance aux personnes rapatriées pour cause de maladie ou d'accident.

##### - Service dépannage et accident

Organisation et prise en charge des coûts du dépannage / remorquage / sauvetage en cas de panne ou d'accident d'un véhicule à moteur conduit par la personne assurée (voitures de tourisme et camping-cars jusqu'à 3,5 t ainsi que les motos) ; le cas échéant, prise en charge des coûts pour l'hébergement nécessaire ou le voyage retour en transports publics ou en véhicule de location (à l'étranger uniquement) et rapatriement du véhicule immobilisé.

##### - 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.

##### - Frais de guérison à l'étranger

Prise en charge des frais de guérison pour les interventions médicales d'urgence en vue du traitement de maladies ou d'accidents de la personne assurée pendant le voyage à l'étranger. L'assurance intervient en aval des assurances sociales légales (assurance-maladie, assurance-accidents, etc.) et d'éventuelles assurances complémentaires. **Cette couverture ne s'applique qu'aux personnes qui n'ont pas encore atteint l'âge de 80 ans.**

##### - Bagages

Indemnisation des biens emportés en voyage par la personne assurée pour ses besoins personnels lorsqu'elles sont volées, dérobées, endommagées ou détruites ou qui, lorsqu'elles sont remises à une société de transport pour leur acheminement, sont perdues ou endommagées durant le transport par l'entreprise de transport. Une franchise de CHF 200.- par cas s'applique lorsqu'il s'agit d'un vol.

##### - Accident d'avion

Le paiement d'un capital (conformément à la somme assurée indiquée dans la police d'assurance) en cas de décès ou d'invalidité de l'assuré comme passager suite à un accident d'avion. Si un tel événement affecte plusieurs assurés, le paiement d'un capital à verser à tous les assurés se limite à un montant maximum de CHF 10 000 000.-. Si les différentes prétentions cumulées dépassent ce montant maximal, celui-ci sera réparti proportionnellement.

##### - Exclusion de la franchise véhicule de location (CDW)

La prise en charge de la franchise (CDW) pour voitures de location facturée à l'assuré en raison d'un dommage au véhicule loué par lui.

##### - Protection juridique

Prise en charge des prestations de protection juridique exclusivement en relation avec les voyages en dehors de la Suisse et de la Principauté de Liechtenstein.

##### - Protection de l'argent liquide et des comptes

Prise en charge des dommages pécuniaires commis par des tiers pendant un voyage à l'étranger et qui ne sont pas remboursés par ailleurs.

#### 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.*

## How can we help?

- 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.
- La prestation d'assurance prévue dans le cadre de la couverture **Voyage de substitution** n'est fournie que si le centre d'appels fait le nécessaire pour le rapatriement des ayants droit.
- Dans le cadre du **Service dépannage et accident**, il n'existe un droit à des prestations que si AGA a donné son accord préalable sur les prestations ou a organisé le dépannage ou le remorquage.
- Dans le cadre de la couverture **Frais de guérison à l'étranger**, il n'existe entre autres pas de couverture d'assurance pour des accidents et maladies qui existaient déjà lors de la conclusion de l'assurance, ainsi que pour leurs conséquences, complications, leur aggravation ou rechute, en particulier aussi pour des maladies chroniques et récurrentes, qu'elles soient ou non déjà connues de l'assuré lors de la conclusion de l'assurance.
- Dans le cadre de la couverture **Bagages**, ne sont pas assurés entre autres : logiciels en tout genre, objets de valeur laissés dans un véhicule, bijoux et fourrures. Il en va de même pour des dommages imputables au non-respect de l'obligation de soin de l'assuré généralement requise, l'abandon ou le dépôt d'objets, même pour une courte durée, dans un lieu accessible par le public en dehors de la sphère d'influence directe et personnelle de l'assuré ou le déplacement, la perte et l'abandon.
- Dans le cadre de la couverture **Exclusion de la franchise véhicule de location (CDW)** pour voitures de location, il n'existe pas de droit à des prestations pour des dommages dus à une négligence grave de la part du conducteur, pour des dommages liés à une infraction au contrat à l'encontre de la société de location de voitures ou pour des dommages pour lesquels l'assurance en vigueur ne prévoit pas de franchise.

#### 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 des couvertures **Assistance / Service dépannage et accident**, 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. Il en va de même pour une partie des prestations (frais de recherche et de sauvetage, rapatriement nécessaire du point de vue médical, rapatriement du corps en cas de décès) et pour l'acceptation de traitements dans le secteur privé dans le cadre de la couverture **Frais de guérison à l'étranger**.
- Dans le cadre de la couverture **Bagages**, la personne assurée doit se faire confirmer immédiatement et en détail la cause, les circonstances et l'ampleur de l'événement (par le poste de police le plus proche du lieu du délit en cas de vol et de détournement, par la société de transport en cas de dommage, les tiers responsables ou la direction du voyageur ou de l'hôtel, par la société de transports publics compétente en cas de perte ou de retard de livraison). L'étendue du dommage doit être prouvée à l'aide des quittances originales.
- Dans le cadre de la **Protection juridique**, il convient de signaler le besoin d'aide judiciaire au plus vite à CAP Protection Juridique, Affaires spéciales, Case postale, 8010 Zurich, téléphone +41 58 358 09 09, télécopie +41 58 358 09 10, e-mail : capoffice@cap.ch, www.cap.ch, en indiquant la référence Z75.1.685.643.
- Les sinistres dans le cadre des couvertures **Frais de recherche et de sauvetage, Voyage de substitution, Vol retardé, Frais de guérison à l'étranger, Bagages, Accident d'avion et Exclusion de la franchise véhicule de location (CDW)** 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.

#### 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.–
D Voyage de substitution	Bon à valoir pour un voyage d'un montant correspondant à son arrangement à la suite d'un événement assuré	par événement	selon la police
E Service dépannage et accident	Dépannage et remorquage suite à un accident ou à une panne. Le montant de la couverture est limité pour certaines prestations.		illimité
F Vol retardé	Dépenses pour hôtel, changement de réservation et téléphone après avoir manqué un vol de correspondance	par cas	CHF 2000.–
G Frais de guérison à l'étranger	Prise en charge des coûts médicaux non couverts par l'assurance maladie ou accidents.	par cas	CHF 1 000 000.–
H Bagages	Vol, détournement, détérioration et destruction. Le montant de la couverture est limité pour certains objets.	par an	selon la police
J Accident d'avion	Décès/invalidité faisant suite à un accident d'avion. Prestation maximale en cas d'accident avec plusieurs assurés.	par personne	CHF 100 000.–
K Exclusion de la franchise véhicule de location (CDW)	Franchise résultant d'un dommage sur le véhicule de location pendant la durée de la location	par cas	CHF 10 000.–
L Protection juridique	Protection juridique en rapport avec les voyages	par cas Europe Monde	CHF 250 000.– CHF 50 000.–
M Protection de l'argent liquide et des comptes	Dommages pécuniaires causés pendant le voyage par l'utilisation frauduleuse d'un compte assuré, d'une carte assurée ou d'un terminal mobile assuré	par événement	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 .....	4
II	Dispositions particulières relatives aux différentes assurances .....	6
A1	Frais d'annulation .....	6
B	Assistance .....	7
C	Frais de recherche et de sauvetage .....	8
D	Voyage de substitution .....	8
E	Service dépannage et accident .....	8
F	Vol retardé .....	9
G	Frais de guérison à l'étranger .....	9
H	Bagages .....	10
J	Accident d'avion .....	11
K	Exclusion de la franchise véhicule de location (CDW) .....	12
L	Protection juridique.....	13
M	Protection de l'argent liquide et des comptes .....	13
III	Dispositions particulières relatives aux différentes composantes de services .....	15
O	Travel Hotline .....	15
P	Service de conseil médical 24h/24 .....	15
Q	Service de blocage des cartes de crédit et de client .....	15
R	Service de blocage du téléphone portable .....	15
S	Home Care .....	15
T	Service d'interprète .....	16

### 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 au 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 Voyageur**

Sont considérées comme des voyageurs (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 interromp 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.

## **D Voyage de substitution**

### **1 Somme assurée**

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

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

#### **2.1 La personne assurée a droit à un voyage de substitution si elle a été rapatriée à son lieu de domicile par la centrale d'appels d'urgence AGA pour des raisons médicales pendant la durée de l'assurance. Cette prestation ne vaut que pour la personne malade ou blessée.**

#### **2.2 A la survenance de l'événement assuré selon le point II D 2.1, la personne assurée reçoit un chèque de voyage d'une valeur équivalente à celle de l'arrangement réservé avant le départ. Les prestations de l'arrangement non utilisées ainsi que les remboursements liés au rapatriement ne sont pas cumulables avec cette indemnisation.**

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

*Lorsque le rapatriement de l'ayant droit n'a pas été initié par la centrale d'appels d'urgence AGA.*

## **E Service dépannage et accident**

### **1 Véhicules assurés**

Le véhicule à moteur conduit par la personne assurée (voitures de tourisme et camping-cars jusqu'à 3,5 t ainsi que les motos). Les remorques de camping et caravanes tractées sont assurées.

### **2 Validité territoriale**

La couverture d'assurance est valable exclusivement pour les événements survenant dans les pays suivants : Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre (partie grecque), Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, FYROM (Macédoine), Gibraltar, Grande-Bretagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Kosovo, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Monténégro, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Turquie (partie européenne). Le champ d'application Suisse est assimilé à la Principauté de Liechtenstein. En cas de transports maritimes, la couverture d'assurance continue à s'appliquer si le lieu de départ et le lieu de destination se trouvent dans cette zone géographique.

### **3 Somme assurée**

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

### **4 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**

#### **4.1 Dépannage / remorquage / sauvetage**

- Si le véhicule, par suite d'une panne ou d'un accident, n'est plus en état de marche, AGA organise et prend en charge le dépannage sur le site de l'événement ou le remorquage dans un garage proche et adéquat.
- Les frais de sauvetage suite à un accident (remise en circulation du véhicule sur la chaussée) sont assurés jusqu'à concurrence de CHF 2000.–.

#### **4.2 Hébergement / rapatriement / véhicule de location**

Si le véhicule a été volé ou n'est pas réparable, à la suite d'une panne ou d'un accident, le jour même (à l'étranger dans un délai de 48 heures sur la base d'une expertise) dans un garage proche du lieu de l'événement et adéquat, AGA organise et prend en charge, sur simple appel téléphonique, l'une des trois prestations suivantes :



- 4.2.1 Hébergement  
Si le véhicule n'est pas réparable le jour même ou si, en cas de vol, il n'est pas possible d'effectuer le voyage de retour ou de poursuivre le voyage, AGA organise et prend en charge une nuitée dans l'Etat de résidence de la personne assurée jusqu'à concurrence de CHF 120.– par passager. À l'étranger, deux nuitées à hauteur de CHF 120.– par passager et par nuit.
- 4.2.2 Voyage de retour  
Est remboursé le rapatriement de tous les passagers au domicile du preneur d'assurance par les transports publics (en Suisse : billet de train 1<sup>re</sup> classe / à l'étranger : billet de train 1<sup>re</sup> classe ou billet d'avion classe économique, si le voyage en train dure plus de six heures). Si le retour dans le pays de résidence de la personne assurée s'effectue en taxi parce qu'aucun moyen de transports publics ne circule, le remboursement des frais est limité à CHF 300.–.
- 4.2.3 Véhicule de location  
En cas d'événements survenus à l'étranger, AGA organise et prend en charge un véhicule de location pour la poursuite du voyage ou le retour pour cinq jours maximum et à concurrence de CHF 1500.–. Les coûts de carburant et autres frais secondaires ne sont pas pris en charge. La personne assurée s'engage à respecter les dispositions contractuelles de l'entreprise de location.
- 4.3 Frais de taxi  
Si la personne assurée doit supporter des frais de taxi en relation avec l'événement couvert par l'assurance conformément au point II E 4.2, AGA prend ces frais en charge jusqu'à concurrence de CHF 100.– par événement.
- 4.4 Transport de retour d'un véhicule  
Lorsque le véhicule n'est pas réparable dans le pays de résidence de la personne assurée le jour même et à l'étranger dans les 48 heures, AGA organise et prend en charge le rapatriement du véhicule hors d'état de marche ou retrouvé jusqu'à l'atelier de réparation le plus proche du domicile du preneur d'assurance. En cas de rapatriement de l'étranger, les frais de transport ne sont pris en charge que si ceux-ci sont inférieurs à la valeur actuelle du véhicule après le sinistre. Si le véhicule n'est pas rapatrié dans le pays de résidence de la personne assurée, AGA organise l'élimination et prend en charge les droits de douane.
- 4.5 Rapatriement par un chauffeur  
Si le conducteur tombe gravement malade, est gravement blessé ou décède et qu'aucun autre voyageur ne peut rapatrier le véhicule, AGA organise et prend en charge le rapatriement des autres passagers et du véhicule par un chauffeur jusqu'au domicile du preneur d'assurance.
- 4.6 Envoi de pièces détachées à l'étranger  
S'il n'est pas possible de se procurer les pièces détachées nécessaires dans le garage le plus proche après le sinistre, AGA organise et prend en charge, si possible, leur envoi immédiat. Le coût des pièces détachées n'est pas couvert par l'assurance.

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

- 5.1 *Lorsque AGA n'a pas donné son accord préalable aux prestations du point II E 4 : Événements assurés et prestations.*
- 5.2 *L'assuré n'a droit aux prestations mentionnées au point II E 4.2 à E 4.6 que si le dépannage ou le remorquage mentionné au point II E 4.1 a été organisé par AGA.*
- 5.3 *Si, au moment du sinistre, le véhicule se trouve dans un état qui ne répond pas aux dispositions du code de la route en vigueur ou si les travaux d'entretien recommandés par le constructeur n'ont pas été exécutés.*
- 5.4 *Les pannes et les accidents qui se produisent sur des voies privées ou sur des routes non autorisées.*
- 5.5 *Les pannes et les accidents se produisant lors de trajets qui sont interdits par la loi ou par les autorités.*
- 5.6 *Lorsqu'il s'agit d'un véhicule à usage professionnel ou d'une voiture de location.*
- 5.7 *Lorsque le sinistre a été causé par un acte de vandalisme ou un phénomène naturel.*
- 5.8 *Les dommages au véhicule et aux biens transportés ainsi que les éventuels frais consécutifs ne sont pas assurés.*
- 5.9 *Les coûts de la réparation et des pièces de rechange ne sont pas assurés.*
- 5.10 *AGA décline toute responsabilité en cas de dommages occasionnés par un de ses prestataires mandatés.*

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

- 6.1 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 E 4).
- 6.2 Les droits résultant de dommages causés par un prestataire externe de d'AGA à un véhicule assuré en rapport avec un événement assuré doivent être revendiqués directement auprès du prestataire ou de l'auteur.

## **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.

## **G Frais de guérison à l'étranger**

### **1 Personnes assurées**

Les personnes assurées conformément au point I 1 dans la mesure où elles n'ont pas plus de 80 ans.

### **2 Somme assurée**

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

### **3 Validité temporelle et territoriale**

- 3.1 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.
- 3.2 La couverture d'assurance prend effet à la date mentionnée dans la police d'assurance. Si la date manque, la date de prise d'effet de l'assurance est la date d'établissement de la police d'assurance.
- 3.3 Les frais de soins médicaux et hospitaliers sont pris en charge à l'étranger jusqu'à 90 jours au-delà de la durée d'assurance stipulée dans le contrat, dans la mesure où la maladie ou l'accident est survenu durant la période assurée.
- 3.4 Après l'expiration de cette couverture d'assurance, il est possible de conclure à nouveau l'assurance Frais de guérison à l'étranger après un délai d'attente de quatre semaines. Si un sinistre se produit et que ce délai n'a pas été respecté, il n'y a aucune couverture.

#### 4 Événements et prestations assurés

AGA fournit les prestations comme assurance subsidiaire aux assurances sociales légales de la Suisse (assurance maladie, assurance accident, etc.) et à d'éventuelles assurances complémentaires pour des séjours d'urgence à l'hôpital et des frais de traitement ambulatoires d'urgence que celles-ci ne couvrent pas entièrement.

4.1 En cas d'accident ou de maladie où un traitement d'urgence est de mise, AGA prend en charge les frais des prestations médicales énumérées ci-dessous dans le pays de séjour respectif, dans la mesure où le traitement d'urgence est prescrit par un médecin ou dentiste agréé ou par une personne agréée par l'entreprise :

- soins, médicaments compris ;
- hospitalisation ;
- soins dispensés à domicile par des chiropracteurs officiellement autorisés à pratiquer ;
- location de moyens auxiliaires médicaux ;
- en cas d'accident, remboursement d'une première prothèse, paire de lunettes, prothèse auditive, etc. ;
- réparation ou remplacement de moyens auxiliaires médicaux, lorsque ceux-ci ont été endommagés par un accident qui rend nécessaire un traitement médical ;
- transport au centre hospitalier le plus proche et adapté à l'état de santé de l'assuré ;
- traitements dentaires consécutifs à un accident jusqu'à concurrence de CHF 3000.-.

4.2 Si les médecins et le centre d'appels d'urgence AGA ont donné leur autorisation expresse préalable, AGA prend en charge les frais de traitement d'urgence, aussi en cas d'hospitalisation dans le secteur privé. L'autorisation de traitement dans le secteur privé doit être demandée en tout état de cause au centre d'appels d'urgence AGA (les communications avec le centre d'appels d'urgence sont enregistrées) :

**Téléphone +41 44 202 00 00**

**Télécopie +41 44 283 33 33**

Le centre d'appels d'urgence d'AGA est joignable 24 heures sur 24.

4.3 Limitation des prestations et exclusion de prestations

4.3.1 S'il n'y a pas de couverture suisse par une caisse maladie et/ou assurance accident, AGA rembourse 50 % de la différence entre les frais totaux d'hôpital et de traitement ambulatoire et la prise en charge des frais par la partie obligatoire de la caisse maladie suisse ou l'assurance accident (mais au maximum à hauteur de la somme assurée). Les prestations ne sont versées que si les frais sont dus suite à une maladie ou à un accident. D'autres prestations ne sont pas fournies dans ce cas.

4.3.2 AGA ne supporte, en cas d'accident ou de maladie, les frais de traitement d'urgence dans le secteur privé exclusivement que jusqu'à la date à partir de laquelle le rapatriement ou le retour de la personne assurée est possible, après la seule estimation des médecins ou du centre d'appels d'urgence AGA.

4.3.3 Sans l'autorisation préalable expresse des médecins du centre d'appels d'urgence AGA, il n'existe aucun droit de prestation à la reprise ou au remboursement des frais de traitement dans le secteur privé.

4.3.4 L'autorisation de traitement dans la division privée conformément au point II G 4.2 est donnée ou refusée par les médecins du centre d'appels d'urgence AGA à leur propre appréciation, en considération des conditions médicales locales du pays de séjour concerné et après prise en compte de la nécessité médicale ou du caractère acceptable du traitement à exécuter. Si la personne assurée, malgré le refus des médecins du centre d'appels d'urgence AGA ou leur prescription expresse dans une division générale, se fait traiter dans une division privée, cela aura lieu à la seule responsabilité et aux coûts de la personne assurée.

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

5.1 *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 l'assuré au moment de la conclusion de l'assurance.*

5.2 *Détections et traitements de maladies dentaires ou des maxillaires.*

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

5.4 *Détections et traitements de cancers, examens de contrôle compris.*

5.5 *Examens de contrôle (check-up) généraux, gynécologiques ou pédiatriques.*

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

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

5.8 *Accidents survenus en conduisant un véhicule à moteur pour lequel l'assuré ne remplit pas les conditions légales d'immatriculation.*

5.9 *Accidents survenant durant l'exercice d'une activité professionnelle manuelle.*

5.10 *Accidents lors de sauts en parachute ou du pilotage d'avions et d'aéronefs.*

5.11 *Massages et bien-être ainsi que la chirurgie esthétique.*

5.12 *Accidents durant le service militaire.*

5.13 *Frais de franchise des assurances sociales obligatoires (assurance maladie, assurance accidents, etc.) et d'éventuelles assurances complémentaires.*

#### 6 Garantie de prise en charge des frais

6.1 AGA accorde des garanties de prise en charge des frais dans le cadre de l'assurance, ainsi qu'à titre subsidiaire aux assurances sociales légales (assurance maladie, assurance accident, etc. et assurances analogues du pays dans lequel l'assuré a son domicile principal ou son assurance maladie principale) ou à d'éventuelles assurances complémentaires pour tous les séjours à l'hôpital. L'assuré reste le débiteur à l'égard des prestataires (médecin, hôpital, etc.) pour tous les traitements ambulatoires sur place.

6.2 La garantie de prise en charge des frais doit être demandée en tout état de cause au centre d'appels d'urgence AGA (les communications avec le centre d'appels d'urgence sont enregistrées) :

**Téléphone +41 44 202 00 00**

**Télécopie +41 44 283 33 33**

Le centre d'appels d'urgence d'AGA est joignable 24 heures sur 24.

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

7.1 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 ;
- la confirmation de réservation ;
- décomptes/décisions des assurances sociales légales de la Suisse (assurance-maladie, assurance-accident) et de l'assurance complémentaire éventuelle ;
- le rapport du médecin / certificat médical détaillé avec diagnostic ;
- l'original des facture(s) des frais médicaux et/ou d'hospitalisation ainsi que des frais de médicaments (y compris les ordonnances correspondantes).

7.2 L'assuré doit accepter de se soumettre, à la demande d'AGA, à un contrôle médical effectué par son médecin conseil.

## H Bagages

### 1 Objets assurés

Sont assurés les bagages de l'assuré, y compris les souvenirs rapportés durant le voyage, c.-à-d. tous les effets personnels emportés en voyage ou remis à une entreprise de transport pour leur acheminement et qui appartiennent à l'assuré.

### 2 Validité territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier. Le domicile légal de la personne assurée en est exclu.

### 3 Somme assurée

La somme assurée est indiquée dans la police d'assurance et vaut pour une année.

## 4 Événements et prestations assurés

### 4.1 En cas de

- vol
- détournement (vol sous la menace ou avec violence à l'encontre de l'assuré)
- détérioration
- destruction
- perte ou endommagement des bagages durant leur acheminement par une entreprise de transports publics
- livraison tardive par une entreprise de transports publics

les prestations suivantes sont fournies par sinistre, en tenant compte de la somme assurée convenue :

- 4.1.1 En cas de dommage total ou de perte totale, la valeur actuelle de l'objet assuré sera indemnisée.
- 4.1.2 En cas de dommage partiel, les frais de réparation des objets endommagés sont plafonnés à leur valeur actuelle.
- 4.1.3 On entend par valeur actuelle, la valeur neuve au moment de l'achat, déduction faite d'une dépréciation annuelle de 10 % durant la première année à partir de la date d'achat, de 20 % les années suivantes mais n'excédant pas 50 %.
- 4.1.4 Les pellicules ainsi que les supports de données, d'images et audio sont remboursés à leur valeur matérielle.
- 4.1.5 En cas de livraison avec retard par une entreprise de transports publics, l'indemnisation des achats de première nécessité et des frais de location de l'appareil de remplacement pendant le retard ne peut excéder CHF 500.–.
- 4.1.6 En cas de vol de papiers d'identité et des papiers du véhicule ainsi que de clés, l'indemnité sera limitée au montant réel de leur remplacement.
- 4.1.7 L'indemnisation pour les lunettes et les lentilles de contact est plafonnée à CHF 200.–.
- 4.2 Le matériel informatique ainsi que les terminaux mobiles privés ne sont assurés que pour les événements vol et détournement.
- 4.3 L'assuré doit supporter lui-même une franchise de CHF 200.– par sinistre faisant suite à un vol.

## 5 Objets non assurés

- Objets de valeur tels que fourrures, bijoux, pierres précieuses, perles et montres.
- Les véhicules à moteur, bateaux et avions ainsi que leurs accessoires.
- Les objets de valeur couverts par une assurance spécifique.
- Les papiers-valeurs, les actes, les documents professionnels, les titres de transport et bons de voyage, les espèces, les cartes de crédit et de client ainsi que les timbres.
- Les objets laissés sur un véhicule pendant la journée ou, durant la nuit (entre 22 h et 6 h), sur ou dans un véhicule dans lequel le preneur d'assurance ne dort pas.
- Les métaux précieux, les pierres précieuses non serties et les perles, les articles de commerce, les échantillons, les objets d'art ou de collection et les outils professionnels.
- Les appareils auditifs et accessoires de ces derniers, les moyens auxiliaires médicaux et les prothèses.
- Le vol, la perte ou la destruction de valeurs ou argent (cf. la composante d'assurance M Protection de l'argent liquide et des comptes).

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

### 6.1 Ne sont pas assurés les dommages dus :

- au mépris des règles élémentaires de vigilance de la part de la personne assurée ;
- à l'oubli, la perte et l'égarement ;
- à la perte d'objets oubliés ou laissés sans surveillance, même pour un bref instant, dans un lieu public hors de portée directe de la personne assurée ;
- à un mode de consigne inadéquat pour des objets de valeur (voir point II H 7) ;
- aux influences du climat et de la température ainsi qu'à la détérioration due à l'usure normale ;
- aux troubles, pillages, instructions des autorités et grèves, ou les dommages causés de ce fait directement ou indirectement.

### 6.2 En cas de livraison tardive des bagages, les frais occasionnés après le vol retour à l'aéroport de destination ou au lieu de destination ne sont pas assurés.

## 7 Règles de conduite à adopter pendant le voyage

Les objets de valeur comme les terminaux mobiles privés, les appareils photo, les caméras, les appareils audio et vidéo ainsi que tous leurs accessoires doivent être conservés, lorsqu'ils ne sont pas portés ou utilisés, dans une pièce fermée à clé, non accessible à des étrangers, et dans des valises, armoires ou coffres forts fermés. Le mode de consigne doit être, en tout cas, en adéquation avec la valeur de l'objet.

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

- 8.1 La personne assurée doit faire constater immédiatement et de manière détaillée la cause, les circonstances et l'étendue du sinistre :
  - en cas de simple vol et de vol avec violence, par les services de police locaux les plus proches ;
  - en cas de détérioration, par l'entreprise de transport, le tiers responsable, le guide ou la direction de l'hôtel ;
  - en cas de perte ou de livraison avec retard par l'entreprise de transports publics chargée de l'acheminement.
- 8.2 S'il s'agit d'une perte ou d'une détérioration survenue durant l'acheminement par une entreprise de transports publics et constatée après la livraison à la maison, il faut en informer par écrit l'entreprise concernée dans un délai de deux jours ouvrables et lui demander un accusé de réception.
- 8.3 L'étendue du dommage doit être prouvée à l'aide des quittances originales. Si la chose n'est pas possible, AGA peut refuser ses prestations ou les réduire.
- 8.4 Les choses endommagées doivent rester à la disposition d'AGA et lui être envoyées pour expertise, si elle en fait la demande, aux frais de l'assuré, et ce, jusqu'au règlement définitif du sinistre.
- 8.5 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 ;
  - 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 originale (billet d'avion/billet de train) ;
  - confirmation de sinistre de l'entreprise de transport (p. ex. PIR) ;
  - rapport de police en cas de vol ;
  - confirmation de la société de transport concernant la perte définitive du bagage et lettre d'indemnisation ;
  - quittance d'achat originale, si le bon de garantie est manquant, en cas d'indemnisation de la facture de réparation ou de devis estimatif des frais.

## J Accident d'avion

### 1 Validité temporelle

- 1.1 La couverture d'assurance subsiste après expiration du contrat jusqu'à la fin du vol, au cas où un vol assuré commencerait plus tard ou durerait plus longtemps que prévu pour des raisons qui incombent à la compagnie aérienne.
- 1.2 En cas d'actes de guerre ou de terrorisme, l'assurance conserve sa validité au-delà de l'expiration du contrat pendant encore un an à compter du moment du détournement, du saut en parachute ou de l'atterrissage forcé. Cette extension de la couverture n'est valable que si l'assuré peut prouver qu'il n'a pas participé activement ou par incitation aux événements concernés.

### 2 Somme assurée

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

### 3 Prestations d'assurance

#### 3.1 En cas de décès

La somme d'assurance convenue lorsque l'assuré décède des séquelles d'un accident dans les cinq ans qui suivent l'accident. Pour les enfants jusqu'à l'âge de 16 ans révolus, l'indemnisation est limitée à CHF 20 000.–.

#### 3.1.1 Le capital est versé aux héritiers légaux, dans la mesure où la personne assurée n'a pas laissé d'autres dispositions écrites.

#### 3.1.2 Si l'accident entraîne le décès de la personne assurée, il sera versé la somme figurant dans le contrat, déduction faite des indemnités d'invalidité déjà versées éventuellement pour cet accident.

#### 3.2 En cas d'invalidité

Si l'assuré souffre d'un préjudice physique ou mental durable dans les cinq années qui suivent l'accident, le capital sera calculé selon les principes suivants.

3.2.1 Le capital invalidité sera calculé sur la base du taux d'invalidité et de la somme assurée conclue figurant dans le document d'assurance. Les prestations sont plafonnées à 100 % du capital convenu. Pour les enfants jusqu'à l'âge de 16 ans révolus, l'indemnisation est limitée à CHF 300 000.--.

3.2.2 En cas de perte totale ou d'incapacité totale, les taux fixes d'invalidité sont les suivants :

des deux bras ou des deux mains	100 %	d'une jambe au genou et au-dessous	50 %
des deux jambes ou des deux pieds	100 %	d'un pied	40 %
d'un bras ou d'une main et en même temps d'une jambe ou d'un pied	100 %	de la vision des deux yeux	100 %
d'un bras	70 %	de la vision d'un œil	30 %
d'un avant-bras ou d'une main	60 %	de l'ouïe des deux oreilles	60 %
d'un pouce	22 %	de l'ouïe d'une oreille	15 %
d'un index	15 %	de l'odorat ou du goût	3 %
d'un autre doigt	8 %	d'un rein	20 %
d'une jambe au-dessus du genou	60 %	en cas d'empêchement d'exercer une activité professionnelle par suite d'un trouble mental	100 %

3.2.3 En cas de perte partielle ou d'incapacité partielle, le taux d'invalidité sera proportionnel au dommage.

3.2.4 Si plusieurs parties du corps ou organes sont touchés, le taux d'invalidité sera calculé en additionnant les pertes, sans toutefois excéder 100 % de la somme d'assurance.

3.2.5 Pour les cas non mentionnés ci-dessus, le taux d'invalidité sera fixé sur la base des pourcentages susmentionnés.

3.2.6 Lorsque des défauts physiques existant auparavant aggravent les séquelles de l'accident, ceux-ci ne donnent pas droit à une indemnité d'invalidité supérieure à celle versée à une personne physiquement intègre avant l'accident. Si certaines parties du corps étaient déjà totalement ou partiellement perdues avant l'accident, le taux d'invalidité déjà existant, qui doit être calculé selon les principes susmentionnés, sera déduit lors de la constatation de l'invalidité.

3.2.7 En cas de troubles psychiques et physiques ou nerveux, il ne sera fixé d'indemnisation que dans la mesure où ces troubles relèvent d'une maladie organique du système nerveux, causée par l'accident.

3.3 Responsabilité maximale / prestation maximale

Si le même événement engendre l'invalidité ou le décès de plusieurs personnes assurées auprès d'AGA, l'indemnisation due par AGA sera plafonnée pour toutes les personnes assurées à CHF 10 000 000.--. Si les différentes prétentions cumulées dépassent ce montant maximal, celui-ci sera réparti proportionnellement.

## 4 Événements assurés

4.1 Accidents

Accidents dont l'assuré est victime en tant que passager légitime d'avions de quelque type que ce soit, au sol (y compris lors de la montée et de la descente) ou dans l'air, à l'occasion de vols civils.

4.2 Accidents en rapport avec des actes de guerre ou de terrorisme

4.2.1 A bord de l'appareil, dans la mesure où l'accident a été provoqué par des personnes qui se trouvaient également à bord ou par des substances dangereuses introduites en fraude dans l'appareil.

4.2.2 Pendant la privation de liberté suite à un détournement d'avion, pendant des séjours involontaires à la suite d'un saut en parachute pour sauver sa vie ou d'un atterrissage forcé, ainsi que lors du retour au domicile de l'assuré ou de la poursuite d'un voyage pour sa destination finale, initialement prévue.

4.3 Déclenchement d'une guerre

4.3.1 Dans laquelle la Suisse ou un pays limitrophe est impliqué(e).

4.3.2 Si celle-ci éclate au sein de la CEI, des USA, de la République populaire de Chine ou entre l'un de ces pays et un pays européen, la couverture d'assurance Accidents faisant suite à une guerre ou à des troubles s'éteint, dans tous les cas, deux jours après le début des hostilités. Si la privation de liberté, le saut en parachute ou l'atterrissage forcé a déjà eu lieu, l'assurance ne s'éteint qu'un an après l'événement.

## K Exclusion de la franchise véhicule de location (CDW)

1 Véhicule assuré

L'assurance couvre également le véhicule loué par le preneur d'assurance. Les taxis et les véhicules des auto-écoles, ainsi que des véhicules dans le cadre du Car-Sharing (p. ex. Mobility) ne sont pas couverts par l'assurance.

2 Validité temporelle

La couverture d'assurance prend effet à compter de la date de début de la location indiquée dans le contrat de location et prend fin à la date de fin de la location indiquée dans le contrat de location, mais au plus tard lors de la restitution du véhicule à l'entreprise de location. La couverture d'assurance est applicable pour les dommages causés pendant la durée du contrat de location.

3 Somme assurée

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

4 Prestations d'assurance

4.1 L'assurance s'entend comme une assurance complémentaire pour les véhicules de location. En cas de sinistre, AGA rembourse au preneur d'assurance une franchise débitée par le loueur (ou par une autre assurance).

4.2 Le montant de la prestation d'assurance est fonction de la franchise correspondante, mais il est limité à la somme d'assurance maximale.

5 Événements assurés

5.1 Est assurée la franchise résultant d'un dommage sur le véhicule de location ou d'un vol de ce dernier pendant la durée de la location, la condition de l'indemnisation étant la survenance d'un événement couvert par une autre assurance et une franchise en résultant.

5.2 Si le dommage assuré aux termes du point II K 5.1 n'atteint pas le montant de la franchise, AGA prend le sinistre en charge, dans la mesure où il s'agit d'un événement couvert.

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

6.1 Sinistres pour lesquels l'assurance octroyant des prestations ne prévoit aucune franchise.

6.2 Sinistres résultant d'une négligence grossière de la part du conducteur.

6.3 Si le conducteur du véhicule a causé le sinistre par une conduite en état d'ivresse (dépassement du taux d'alcoolémie maximal prévu par la loi du pays correspondant) ou sous l'influence de drogues ou de médicaments.

6.4 Sinistres en rapport avec une violation du contrat vis-à-vis du loueur du véhicule.

6.5 Sinistres qui se produisent sur des voies privées ou sur des routes non autorisées.

6.6 Dommages sur des caravanes ou autres genres de remorques.

## 7 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 ;
- formulaire de sinistre AGA (vous pouvez télécharger les formulaires de sinistre AGA sur [www.allianz-assistance.ch/sinistre](http://www.allianz-assistance.ch/sinistre)) ;
- contrat de location du loueur (avec indication de la franchise) ;
- rapport de dommages ;
- décompte du sinistre ;
- décompte de carte de crédit avec indication du débit du sinistre.

## L Protection juridique

### 1 Objet et validité territoriale

La personne assurée ne bénéficie de la protection juridique que dans les cas en relation avec les voyages en dehors de la Suisse et de la Principauté de Liechtenstein. Le risque est assumé par la CAP, Compagnie d'Assurance de Protection Juridique S.A., dont le siège est à Wallisellen.

### 2 Sommes assurées

Les sommes d'assurance figurent dans l'aperçu des prestations d'assurance.

### 3 Procédures et litiges assurés

3.1 Défense lors de procédures pénales et administratives pour cause de délits par négligence.

3.2 Réclamation de prétentions civiles extra-contractuelles en tant que lésé à l'occasion d'un quelconque accident ou à l'occasion de voies de fait, de vol ou de brigandage.

3.3 Litiges avec des assurances publiques ou privées qui couvrent l'assuré.

3.4 Litiges contractuels suivants, relatifs à des contrats conclus pour ou pendant le voyage :

- location ou prêt d'un véhicule jusqu'à 3,5 t autorisé à la circulation routière
- réparation ou transport d'un tel véhicule
- contrat de voyage ou d'hébergement
- location momentanée d'une habitation de vacances
- transport de personnes ou de bagages

### 4 Prestations d'assurance

4.1 Prestations du service juridique de la CAP

4.2 Prestations pécuniaires jusqu'à la somme d'assurance maximale par sinistre pour les voyages en Europe et pour les voyages hors de l'Europe (pour autant que cette variante ait été conclue par l'assuré) à titre de :

- frais d'expertises et d'analyses ordonnées par la CAP, l'avocat de l'assuré ou le tribunal
- frais de justice et d'arbitrage
- dépens
- honoraires d'avocat
- frais nécessaires de traduction
- cautions de droit pénal (uniquement à titre d'avance pour éviter une détention préventive).

Déduction sera faite des frais d'intervention obtenus par l'assuré en justice ou lors d'une transaction.

### 5 Marche à suivre en cas de sinistre

5.1 Le besoin d'assistance juridique doit être annoncé dans les plus brefs délais à :

CAP Protection Juridique, Affaires spéciales, Case postale, 8010 Zurich, tél. +41 58 358 09 09, fax +41 58 358 09 10, e-mail: capoffice@cap.ch, www.cap.ch, référence Z75.1.685.643.

5.2 Sans l'accord préalable de la CAP – et sous réserve des mesures indispensables au respect d'un délai – l'assuré s'engage à ne pas consulter un mandataire, ni ouvrir une action, ni conclure une transaction, ni recourir contre une décision. Il s'engage d'autre part à transmettre à la CAP tous les documents relatifs au sinistre. Si l'assuré ne respecte pas ces obligations, la CAP peut refuser ses prestations.

5.3 Lorsque, en cas de procédure judiciaire ou administrative, et selon la loi applicable à la procédure, un mandataire indépendant est nécessaire ou en cas de conflit d'intérêts (litige entre deux assurés CAP ou entre un assuré et une société du groupe Allianz), l'assuré a le libre choix de son mandataire. Si le mandataire choisi n'est pas accepté par la CAP, l'assuré a le droit de proposer trois autres mandataires d'études différentes, dont l'un devra être accepté par la CAP.

5.4 En cas de divergence d'opinion entre l'assuré et la CAP quant aux mesures à prendre pour régler le sinistre, l'assuré peut exiger que le cas soit tranché par un arbitre désigné d'un commun accord par l'assuré et par la CAP.

### 6 Risques et prestations non assurés

6.1 *Quand l'assuré n'était pas en possession d'un permis de conduire valable ou n'était pas autorisé à conduire le véhicule au moment du sinistre.*

6.2 *Lors de litiges avec les autorités fiscales ou douanières, ainsi que lors de procédures pour violation de prescriptions fiscales ou douanières (par exemple : contrebande).*

6.3 *Lorsque l'assuré entend intervenir à l'encontre de la CAP, d'AGA, de ses mandataires ou de toute personne ayant fourni des prestations à l'occasion d'un cas couvert.*

6.4 *Lorsqu'il s'agit de litiges ou de conflits d'intérêts entre personnes couvertes par la même police (cette exclusion ne concerne pas le preneur d'assurance lui-même).*

6.5 *Lorsque le besoin d'assistance juridique a été annoncé après la fin de l'assurance.*

6.6 *Emoluments administratifs et frais ressortant d'une décision pénale sans débats.*

## M Protection de l'argent liquide et des comptes

### 1 Objet de l'assurance

1.1 Sont assurés les préjudices pécuniaires de la personne assurée résultant lors d'un voyage à l'étranger

- des actes frauduleux sur un compte assuré,
- de l'utilisation frauduleuse d'une carte assurée ou
- de l'utilisation frauduleuse d'un terminal mobile assuré

commis par des tiers et qui ne sont pas remboursés par ailleurs. Il y a fraude, lorsque le tiers n'était pas lui-même habilité, ni mandaté ou autorisé par la personne assurée à agir de la sorte. Est assuré le dommage devant être assumé par la personne assurée elle-même en cas de sinistre, du fait des dispositions légales ou contractuelles, pour autant que l'établissement financier chargé de la tenue du compte, le partenaire contractant de cartes, le prestataire de réseau ou le prestataires d'autres systèmes de paiement a refusé par écrit de rembourser la totalité ou une partie de la somme utilisée frauduleusement.

1.2 Sont assurés les dommages pécuniaires occasionnés à la personne assurée pendant le voyage à l'étranger par le vol d'espèces (immédiatement après leur retrait).

### 2 Validité temporelle et territoriale

L'assurance couvre dans le monde entier uniquement les événements qui se produisent lors de voyages à l'étranger et qui sont couverts selon le point II M 1.

### 3 Objets assurés

3.1 Sont assurées toutes les relations de compte privées qu'une personne assurée entretient avec des établissements financiers en Suisse, dans la Principauté de Liechtenstein et dans les régions frontalières jusqu'à 50 km à vol d'oiseau de la frontière suisse ; toutes les cartes privées qui sont émises par un partenaire contractant de cartes en Suisse, dans la Principauté de Liechtenstein et dans les régions frontalières jusqu'à 50 km à vol d'oiseau de la frontière suisse au nom de la personne assurée ; tous les terminaux mobiles privés.

Sont couverts les dommages pécuniaires causés notamment par l'utilisation frauduleuse : de cartes de crédit, bancaires, postales ou autres cartes de débit, de cartes de client avec fonction de paiement ainsi que de terminaux mobiles (notamment smartphones) lors du paiement sans espèces de marchandises et de prestations ou lors de retraits à des distributeurs de billets ; de numéros de cartes lors des opérations de paiement (p. ex. sur Internet) ; de terminaux mobiles suite aux appels passés par des tiers ou à l'utilisation de l'accès à Internet ; lors des opérations de banque en ligne ; dans le cadre de la banque par téléphone, par fax et par e-mail ; dans le cadre du système de recouvrement direct, lors des ordres de virement et lors de l'encaissement de chèques ; lors des retraits d'espèces.

3.2 Sont assurées les espèces que la personne assurée retire à un distributeur automatique de billets et qui lui sont dérobées immédiatement après le retrait avec violence ou sous la menace.

### 4 Somme assurée

La prestation est limitée à CHF 2000.– par événement.

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

- 5.1 Dommages résultant de l'utilisation frauduleuse de cartes de débit, de crédit ou de client, de terminaux mobiles ou de NIP, TAN, ou d'autres données d'identification ou de légitimation, d'une signature numérique ou de vrais documents du titulaire ou de légitimation, dont un tiers avait déjà pris possession ou connaissance ou que la personne assurée avait perdu avant la soumission de la proposition ;
- 5.2 Dommages que la personne assurée ne doit supporter que parce qu'elle : a) n'a pas respecté les obligations de déclaration de l'établissement financier chargé de la tenue du compte, du partenaire contractant de cartes, du prestataire de réseau ou du prestataire d'autres systèmes de paiement (déclaration immédiate après avoir pris connaissance de la perte, du vol, de l'utilisation frauduleuse ou de toute autre utilisation non autorisée d'un objet assuré); b) a laissé passer sans l'utiliser le délai de vérification et de constatation d'un paiement non autorisé ;
- 5.3 Dommages causés en tant que conséquence indirecte d'un acte frauduleux, p. ex. manque à gagner ou pertes d'intérêts ;
- 5.4 Dommages résultant du fait que l'action frauduleuse a été commise par une personne assurée.

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

- 6.1 Une déclaration de sinistre avec toutes les informations requises sous forme écrite doit être immédiatement adressée à AGA.
- 6.2 La perte ou le vol d'objets assurés selon le point II M 1.1 ou le soupçon de fraude doit être immédiatement signalé au partenaire contractant de cartes, au prestataire de réseau ou au prestataire d'autres systèmes de paiement). Le blocage immédiat doit en outre être demandé.
- 6.3 Tout soupçon d'abus ou le vol d'espèces doit être signalé immédiatement au poste de police le plus proche.
- 6.4 Les documents suivants doivent être remis à AGA :
- formulaire de sinistre AGA (vous pouvez télécharger les formulaires de sinistre AGA sur [www.allianz-assistance.ch/sinistre](http://www.allianz-assistance.ch/sinistre)) ;
  - une attestation de la police concernant le dépôt d'une plainte suite au sinistre ;
  - une déclaration écrite de l'établissement financier chargé de la tenue du compte, du partenaire contractant de cartes, du prestataire de réseau ou du prestataire d'autres systèmes de paiement exprimant le refus de la prise en charge totale ou partielle du sinistre.

### 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.