

Informations aux clients et Conditions Générales d'Assurance

Informations aux clients conformément à la LCA

L'information suivante destinée aux clients donne succinctement et clairement un aperçu de l'identité de l'assureur et de l'essentiel de la teneur du contrat d'assurance (art. 3 de la Loi fédérale suisse sur le contrat d'assurance, LCA). Seules la police d'assurance et les Conditions Générales d'Assurance (CGA) sont décisives pour le contenu et la portée des droits et obligations découlant du contrat d'assurance.

Qui est l'assureur ?

L'assureur est AWP P&C S.A., Saint-Quen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), ci-après dénommée AGA, dont le siège se situe Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen.

Qui est le preneur d'assurance ?

Le preneur d'assurance est Tui Suisse Ltd dont le siège est fixé à Friesenbergstrasse 75, 8036 Zürich.

Quels sont les risques pris en charge par l'assurance et quelle est l'étendue des prestations de la couverture d'assurance ?

Dans le cadre de chaque contrat d'assurance, les risques assurés ainsi que l'étendue et les restrictions des prestations de la couverture d'assurance sont ceux stipulés dans la police d'assurance et les Conditions Générales d'Assurance (CGA). La description suivante des différents composants d'assurance proposés est fournie afin de faciliter la compréhension:

- Frais d'annulation

Prise en charge des frais d'annulation dus par l'assuré (à concurrence de la somme d'assurance indiquée dans la police d'assurance) si celui-ci ne peut pas effectuer le voyage réservé pour cause de maladie grave ou d'accident, de décès, de complications en cas de grossesse, dommages matériels importants aux biens de votre domicile, de retard ou suppression du moyen de transport au départ, des risques sur le lieu de destination (guerre, actes de terrorisme, troubles, catastrophes naturelles), de grèves, de chômage ou de prise de fonction inattendue ou s'il annule celui-ci. En cas de retard du voyage en raison d'un événement pris en charge, les suppléments de coûts de voyage liés au départ retardé seront remboursés.

- Assistance

Organisation et prise en charge des coûts pour le transport à l'hôpital le plus proche, le rapatriement dans un hôpital ou au domicile (avec ou sans encadrement médical) si l'assuré tombe gravement malade pendant le voyage ou est gravement blessé ou en cas de détérioration inattendue, attestée par un médecin, d'une affection chronique ; organisation et prise en charge des coûts du retour supplémentaire pour cause d'interruption du voyage d'un compagnon de voyage ou d'un membre de la famille, en cas d'interruption du voyage pour cause de maladie, d'accident ou de décès d'un accompagnateur proche ou du représentant sur le lieu de travail ou pour cause de détérioration grave des biens de l'assuré à son domicile, ou pour cause de troubles, d'actes de terrorisme, de catastrophes naturelles ou de grèves sur le lieu de destination ; organisation et prise en charge des coûts pour le rapatriement du corps en cas de décès. Une somme d'assurance restreinte est applicable à certaines prestations.

- Frais de recherches et de secours

Prise en charge de frais de recherche et de secours (à concurrence de la somme d'assurance indiquée dans l'aperçu des prestations d'assurance), si l'assuré est porté disparu pendant le voyage à l'étranger ou doit être sauvé d'une situation physique précaire.

- Private Medical

Prise en charge de frais de guérison (à concurrence de la somme d'assurance indiquée dans la police d'assurance) pour des interventions médicales d'urgence en vue du traitement de maladies ou d'accidents de l'assuré pendant le voyage à l'étranger. L'assurance est une assurance subsidiaire qui vient s'ajouter aux assurances sociales légales (assurance des soins, assurance accident, etc.) et à d'éventuelles assurances complémentaires.

- Bagages

Indemnisation (à concurrence de la somme d'assurance indiquée dans la police d'assurance) pour les biens emportés par l'assuré pour les besoins du voyage ou remis pour le transport à une société de transport qui sont volés, dérobés, endommagés ou détruits pendant le voyage ou perdus ou endommagés pendant le transport par la société de transport. Une somme d'assurance limitée est applicable à certains objets, événements ou prestations.

- 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 sont les personnes assurées ?

Compte tenu du contrat d'assurance collective conclu avec le preneur d'assurance, AGA octroie aux personnes définies dans la demande et désignées dans la confirmation d'assurance, une couverture d'assurance, ainsi qu'un droit né d'une créance directe en rapport avec les prestations d'assurance.

Les personnes assurées résultent de la confirmation d'assurance et des Conditions générales d'assurance (CGA).

Champ de validité temporel et territorial de la couverture d'assurance

La couverture d'assurance est en principe valable dans le monde entier en fonction de l'assurance conclue pendant la durée de l'assurance. Des restrictions locales sont réservées dans les Conditions particulières pour les différents composants d'assurance, 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 ?

Cette énumération ne porte que sur les principaux cas d'exclusion de la couverture d'assurance. D'autres cas d'exclusion sont stipulés dans les clauses d'exclusion («Événements et prestations non assurés») des Conditions Générales d'Assurance et dans la LCA.

- Il n'y a en principe pas de couverture d'assurance pour toutes les composants d'assurance en cas d'événements qui ont déjà eu lieu lors de la conclusion d'un contrat ou de la réservation d'un voyage ou de la fourniture de la prestation réservée; il en va de même pour des événements dont l'occurrence était identifiable lors de la conclusion d'un contrat ou la fourniture de la prestation réservée.
- Il n'existe en outre aucune couverture d'assurance pour des 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 des troubles, à des courses et entraînements avec des véhicules automobiles 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 actes de terrorisme, troubles de toute nature, épidémies, pandémies, catastrophes naturelles et accidents avec des substances atomiques, biologiques ou chimiques, ainsi que leurs conséquences ; ne sont pas assurées en outre les répercussions d'événements découlant de décrets administratifs, p. ex. confiscation de capitaux, incarcération, interdiction de sortie du territoire ou fermeture de l'espace aérien.
- Dans le cadre de la couverture **Frais d'annulation**, il n'existe pas de couverture d'assurance ni en cas de «rétablissement insuffisant», et entre autres ni en cas de maladies déjà contractées ou de conséquences d'un accident, d'une opération ou d'une intervention médicale qui ont déjà eu lieu au moment de la réservation du voyage ou de la conclusion d'assurance et dont la personne assurée ne s'est pas remise avant 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.
- Dans le cadre de la couverture **Private Medical**, 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.

How can we help?

Dans le cadre de la couverture **Bagages**, ne sont pas assurés entre autres : ordinateurs, téléphones portables, appareils de navigation, logiciels de tout type, objets de valeur laissés dans un véhicule, caméras, appareils photo et vidéo, bijoux et fourrures, dans la mesure où ils se trouvent sous la responsabilité de la société de transport pendant le transport par un moyen de transport public, ainsi que lunettes (contre le bris et la destruction) ; 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.

Quelles sont les obligations du preneur d'assurance et des assurés ?

Cette énumération ne porte que sur 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**, il convient d'annuler immédiatement le voyage réservé auprès du voyageur ou du propriétaire/fournisseur de cours lorsque l'événement assuré se produit, puis de signaler le préjudice par écrit à l'AGA en joignant les documents requis (voir CGA point II A 6 et adresse de contact : voir CGA point I 10).
- Dans le cadre des couvertures **Assistance** il convient d'informer immédiatement le centre d'appels d'urgence AGA lorsque l'événement assuré se produit et d'obtenir son accord sur d'éventuelles mesures d'assistance ou sur la prise en charge des frais afférents. Le centre d'appels d'urgence AGA est disponible 24 heures sur 24 (les communications avec le centre d'appels d'urgence sont enregistrées) : téléphone +41 44 283 33 90/ télécopie +41 44 283 32 05. Il en va de même pour une partie des prestations (frais de recherche et de secours, 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 **Private Medical**.
- Dans le cadre de la couverture **Bagages**, il convient de 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). Le montant du dommage doit être prouvé à l'aide de quittances originales.
- Les sinistres dans le cadre des couvertures **Frais de recherche et de secours, Private Medical et Bagages** 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 10).
- 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 la personne assurée ne remplit pas ses obligations en cas de sinistre, AGA est en droit de lui refuser ses 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 souhaitée. Le montant de la prime est défini par la proposition d'assurance et figure dans la confirmation d'assurance.

Quand commence et quand prend fin l'assurance ?

Le début et la fin de l'assurance sont définis par la proposition d'assurance et figurent dans la confirmation d'assurance.

Comment AGA traite-t-elle les données ?

Le traitement de données personnelles constitue une base indispensable de l'activité d'assurance. En traitant des données personnelles, AGA respecte la Loi fédérale relative à 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 de contrats, ainsi que l'exécution de contrats et le règlement de sinistres. Des données du preneur/de la preneuse d'assurance ou des assurés sont d'abord traitées à partir de la proposition d'assurance et de la déclaration de sinistre. 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.

Pour pouvoir offrir une couverture d'assurance globale à des conditions avantageuses, les prestations d'AGA sont en partie fournies par des entreprises juridiquement autonomes en Suisse et à l'étranger. 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 dépend de la transmission de données tant interne qu'externe au groupe.

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

Les personnes dont AGA traite les données ont, conformément à la LPD, le droit d'exiger de savoir si AGA traite leurs données et lesquelles ; il leur appartient en outre d'exiger la justification de données incorrectes.

Adresse de contact pour des réclamations

Allianz Global Assistance
Sales Administration Tourisme
Hertistrasse 2
Case postale
8304 Wallisellen

Aperçu des prestations d'assurance

| Composants d'assurance | Prestation d'assurance | Somme d'assurance (maximale) | |
|---|--|------------------------------|--------------------------------|
| A Frais d'annulation | Annulation de départ et départ retardé | par événement | selon confirmation d'assurance |
| B Assistance | Rapatriement sous surveillance médicale au domicile, voyage de retour supplémentaire, interruption temporaire ou définitive du voyage | par événement | illimité |
| C Frais de recherches ou de secours | Frais de recherches ou de secours | par événement | CHF 30'000.- |
| D Private Medical | Prise en charge des coûts médicaux non couverts par l'assurance maladie ou accidents. | par événement | CHF 500'000.- |
| E Bagages | Simple vol, vol commis avec violence, perte, détérioration et destruction. Il existe une somme de couverture limitée pour certains objets | par événement | CHF 2'000.- |
| F Protection de l'argent liquide et des comptes | Dommages poémcupnteias res 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 2'000.- |

Prestations de services sans prise en charge des coûts

| Composants des services | Prestation de services |
|----------------------------|--|
| H Service d'interprétation | Service d'interprétation par téléphone |

Conditions Générales d'Assurance (CGA)

La couverture d'assurance d'AWP P&C S.A. Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), ci-après désignée par AGA, répond des prestations convenues et stipulées dans le présent document d'assurance conformément au contrat d'assurance collective conclu avec TUI Groupe Ltd et ses marques tour-opérateurs TUI, Flex Travel, 1-2-Fly et TUI Airtours. Ces prestations sont définies par les Dispositions générales et les Conditions générales d'assurance (GCA) par type d'assurance et en complément aux Dispositions de la loi suisse sur le contrat d'assurance.

| | | |
|----|---|---|
| I | Dispositions communes à l'ensemble des composants d'assurance | 3 |
| II | Dispositions particulières des différentes assurances | 4 |
| A | Frais d'annulation | 4 |
| B | Assistance | 5 |
| C | Frais de recherche et de sauvetage..... | 6 |
| D | Private Medical..... | 7 |
| E | Bagages..... | 8 |
| F | Protection de l'argent liquide et des comptes | 9 |
| G | Service d'interprétation..... | 9 |

I Dispositions communes à l'ensemble des composants d'assurance

Les dispositions communes à l'ensemble des composants d'assurance s'appliquent, sauf dispositions contraires prévues aux dispositions particulières des différents composants d'assurance et de services.

1 Personnes assurées

L'assuré est la personne dont le nom figure sur la confirmation de réservation ou sur la facture d'arrangement du preneur d'assurance.

2 Champ de validité

Sous réserve de dispositions contraires prévues aux dispositions particulières des composants d'assurance ou de services, en principe l'assurance est valable dans le monde entier.

3 Obligations en cas de sinistre

- 3.1 L'assuré s'engage à faire tout ce qui est en son pouvoir pour limiter l'importance du sinistre et pour contribuer à l'élucidation de son origine.
- 3.2 L'assuré est tenu d'accomplir intégralement ses obligations de notification et d'information légales ou contractuelles ainsi que les règles de bonne conduite (entre autres, déclaration immédiate de l'événement assuré à l'adresse de contact indiquée au point I 10 dans les dispositions communes).
- 3.3 Si le sinistre est survenu à la suite d'une maladie ou d'une blessure, la personne assurée doit veiller à libérer les médecins traitants du secret médical à l'égard d'AGA.
- 3.4 Si la personne assurée peut faire valoir des droits à des prestations fournies par AGA à l'égard de tiers, elle doit sauvegarder ces droits et les céder à AGA.
- 3.5 Les formulaires de déclaration de sinistre d'AGA sont téléchargeables sur le site <http://www.allianz-assistance.ch/sinistre>.

4 Violation des obligations

Si la personne assurée ne remplit pas ses obligations, AGA est en droit de lui refuser ses prestations ou de les réduire.

5 Evénements non assurés

- 5.1 *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, l'assuré n'a droit à aucune prestation.*
- 5.2 *Ne sont pas couverts les événements causés comme suit par la personne assurée :*
 - 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
 - sa participation à des actes dangereux, sachant qu'elle s'expose délibérément à un danger
 - une négligence grossière ou un acte délibéré ou une omission intentionnelle
 - la perpétration de crimes, de délits ou tentatives de délits ou de crimes
- 5.3 *Ne sont pas assurés les agissements en rapport avec un événement assuré, par ex. les coûts de rachat des objets assurés ou en rapport avec les forces de police.*
- 5.4 *Ne sont pas assurés les événements ci-dessous et leurs conséquences : guerre, actes de terrorisme, troubles en tout genre, épidémies, pandémies, catastrophes naturelles et incidents avec des substances atomiques, biologiques ou chimiques.*
- 5.5 *Ne sont pas assurées les conséquences d'événements dus à des décisions administratives, par ex. saisie de biens, détention ou interdiction de sortie du territoire, fermeture de l'espace aérien.*
- 5.6 *Lorsque le but du voyage est un traitement médical résidentiel.*
- 5.7 *Lorsque l'expert (médecin, etc.) est directement favorisé ou a un lien de parenté direct ou par alliance avec la personne assurée.*
- 5.8 *Les frais en rapport avec des enlèvements ne sont pas assurés.*
- 5.9 *Lorsque des sanctions économiques, commerciales ou financières ou des embargos imposés par la Suisse qui sont directement applicables aux parties contractantes sont contraires à la couverture d'assurance, il n'existe pas de couverture d'assurance. Cela s'applique aussi à des actions économiques, commerciales ou financières ou à des embargos décrétés par les Nations Unies, l'Union européenne ou les Etats-Unis, dans la mesure où ils ne sont pas contraires aux prescriptions légales suisses.*

6 Définitions

6.1 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
- les amis très proches avec lesquels il est entretenu un contact intensif

6.2 Europe

Font partie de l'Europe tous les Etats 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.

6.3 Suisse

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

6.4 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 phénomènes naturels.

6.5 Valeurs appréciables en argent

Sont considérées comme valeurs appréciables en argent les espèces, les cartes de crédit, les papiers-valeurs, 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.

- 6.6 Voyage
Un voyage comprend soit un vol aller-retour soit au moins un hébergement en dehors du domicile habituel incluant un voyage aller-retour. La durée maximale est limitée à 92 jours au total.
- 6.7 Voyageur
Sont considérés comme 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 la personne assurée sur la base d'un contrat conclu avec cette dernière.
- 6.8 Transports publics
Sont considérés comme 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 véhicules de location ne font pas partie de cette catégorie.
- 6.9 Panne
Par panne s'entend toute défaillance soudaine et imprévue du véhicule assuré suite à un défaut électrique ou mécanique du véhicule à moteur assuré par contrat, 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. La perte ou l'endommagement de la clé du véhicule ou le plein fait avec le mauvais carburant ne sont pas considérés comme une panne. Ils ne sont donc pas assurés.
- 6.10 Accident de personnes
On entend par accident l'effet soudain et non intentionnel d'un facteur extérieur inhabituel et préjudiciable sur le corps humain.
- 6.11 Accident de véhicule à moteur
Est considéré comme 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. Les collisions, les renversements, les chutes, les enfoncements ou les engouffres dans l'eau en font notamment partie.
- 6.12 Maladie grave / séquelles graves d'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 Assurance cumulative et prétentions à l'égard de tiers

- 7.1 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.
- 7.2 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.
- 7.3 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.
- 7.4 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.

8 Prescription

Les prétentions résultant du contrat d'assurance se prescrivent deux ans après la survenance du fait qui a ouvert droit à la prestation.

9 For et droit applicable

- 9.1 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.
- 9.2 En complément aux présentes dispositions s'applique le droit fédéral suisse relatif au contrat d'assurance (LCA).

10 Adresse de contact

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

II Dispositions particulières des différentes assurances

A Frais d'annulation

1 Champ de validité temporel

L'assurance commence à la date de la réservation définitive et prend fin à la réalisation du voyage, c'est-à-dire l'utilisation du moyen de transport réservé ou l'occupation de l'hôtel réservé etc., si aucun moyen de transport n'a été réservé.

2 Somme d'assurance

Les sommes d'assurance sont indiquées dans l'aperçu des prestations d'assurance.

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.

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 (au maximum jusqu'à concurrence des frais d'annulation) :

- les frais de voyage supplémentaires occasionnés par le départ différé
- les frais de la partie non utilisée du séjour proportionnellement au prix de l'arrangement (frais de transport non compris). La date de l'arrangement utilisée est considérée comme le jour de départ.

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

4 Evénements assurés

4.1 Maladie, accident, décès, grossesse

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

- de l'assuré
- d'une personne qui l'accompagne et qui a réservé le même voyage et a dû l'annuler
- d'une personne proche de l'assuré qui ne l'accompagne pas
- de son remplaçant à son poste de travail si la présence de l'assuré y est indispensable.

Si plusieurs assurés ont réservé le même voyage, celui-ci peut être annulé par 6 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
- 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 que l'état de santé de l'assuré ait été stable de façon vérifiable au moment de la réservation du voyage ou de la conclusion de l'assurance et que celui-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 conclusion de l'assurance et que la date de retour se situe après la 24^e semaine de grossesse ou si le début de la grossesse est postérieur à la réservation du voyage ou à la conclusion de l'assurance et qu'un vaccin est exigé pour le lieu de destination, vaccin qui constitue un risque pour l'enfant à naître.

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 des moyens de transport durant le voyage aller
En cas de non-présentation de l'assuré due à un retard ou une panne des moyens de transports publics prévus dans l'arrangement pour se rendre sur le lieu de départ du 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 une panne pendant le trajet direct jusqu'au lieu de départ prévu dans l'arrangement. Les pannes de clés ou de carburant ne sont pas assurées.
- 4.5 Chômage / entrée en fonction inattendue
En cas d'entrée en fonction inattendue de l'assuré dans les 30 jours précédant le voyage ou si la prise de fonction imprévue tombe pendant le voyage ou si l'assuré reçoit l'avis de licenciement avant son départ en voyage sans qu'il ait commis de faute grave.
- 4.6 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.
- 4.7 Vol de passeport ou de 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.
Note: des bureaux de passeports d'urgence se trouvent dans différents aéroports.

5 Evénements et prestations non assurés (en complément au point I 5 : Evénements et prestations non assurés)

- 5.1 Rétablissement insuffisant
Si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date de son départ, d'une maladie, des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention médicale préexistante au moment de la réservation ou de la conclusion de l'assurance. Si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date de son départ, des séquelles d'une intervention chirurgicale prévue au moment de sa réservation ou de la conclusion de l'assurance, mais effectuée après celle-ci.
- 5.2 Evénement assuré non constaté ni attesté par un médecin immédiatement au moment de sa survenance
Si un événement mentionné au point II A 4.1 n'a pas été constaté ni attesté immédiatement au moment de sa survenance par un médecin au moyen d'un certificat médical avec un diagnostic.
- 5.3 Annulation par le voyageur
Lorsque le voyageur n'est pas en mesure de fournir les prestations stipulées dans le contrat, ou seulement en partie, qu'il annule ou devrait annuler le voyage en raison de circonstances concrètes et est tenu, aux termes des dispositions légales, de rembourser les prestations non fournies. On est en présence de circonstances concrètes justifiant une annulation du voyage, notamment, lorsque le Département fédéral des affaires étrangères déconseille de voyager dans le pays ou 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 AGA, l'ayant droit doit, en cas de survenance d'un événement assuré, annuler immédiatement son voyage auprès du voyageur ou du bailleur et en aviser ensuite AGA par écrit (voir point I 10).
Il devra fournir les documents suivants :
- Preuve d'assurance ou police d'assurance
 - Formulaire de déclaration de sinistre AGA
 - Décompte de frais d'annulation
 - Confirmation de réservation
 - Documents ou attestations officielles qui prouvent l'occurrence du sinistre (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic, attestation de l'employeur, rapport de police, etc.)

7 Voyage de retour non prévu en cas d'événements extraordinaires

- 7.1 Champ de validité
La couverture d'assurance commence à la réalisation du voyage, c'est-à-dire l'utilisation du moyen de transport réservé ou l'occupation de l'hôtel réservé etc. si aucun moyen de transport n'a été réservé, et prend fin à la fin du voyage ou de l'arrangement.
- 7.2 Prestations
- 7.2.1 Voyage de retour non prévu par suite de terrorisme, de guerre, de troubles ou de catastrophes naturelles
Lorsqu'un acte de terrorisme, une guerre, des troubles ou des catastrophes naturelles sur le lieu de destination rendent manifestement impossible la poursuite du voyage ou mettent réellement en danger la vie ou les biens de la personne assurée,
- AGA organise et prend en charge le voyage de retour non prévu de la personne assurée. Le rapatriement de la personne indemne est réalisé soit par TUI soit par AGA-Assistance. Le rapatriement de personnes blessées ou décédées n'est assuré que s'il a été organisé par AGA;
- AGA organise et prend en charge des soins post-traumatiques réalisés par des professionnels plafonnés à 1'000 CHF par personne assurée.
- 7.2.2 De plus, AGA offre en présence des événements stipulés au point II A 7.2.1 les prestations de services ci-dessous dans la limite de 7 jours au maximum après la survenance de l'événement :
- Soins réalisés par des équipes de professionnels de la santé (constituées habituellement d'infirmières ou de médecins, de psychologues et de logisticiens) sur place, sur le vol de retour ou à l'arrivée en Suisse ;
 - Numéro d'urgence pour les proches en Suisse ;
 - Notification d'informations importantes via la centrale d'appels d'urgence de AGA 24 heures sur 24 ;
 - Soutien par la remise de documents de voyage perdus ;
 - Recherche des personnes blessées ou portées disparues (par ex. recherches systématiques dans les hôpitaux de la région concernée).
- 7.2.3 Toutes les prestations stipulées au point II A 1 7.2 ne sont fournies que si le personnel de AGA et les personnes auxiliaires mandatés ne s'exposent pas à un danger de mort ou à des blessures graves et si le recours à ces prestations n'est pas disproportionné. AGA décide, en l'occurrence, de façon discrétionnaire.
- 7.2.4 Responsabilité / prestation maximale
Si l'événement assuré concerne plusieurs personnes assurées chez AGA, le montant maximal de l'indemnisation à verser par AGA pour toutes les personnes assurées chez AGA est plafonné à 5'000'000 CHF. Dans le cas où les prétentions seraient supérieures à ce montant, le plafond est réparti proportionnellement.
- 7.3 Hiérarchie des normes
Les dispositions stipulées au point II A 7 prévalent sur les dispositions stipulées aux points II A 1 à A 5.

B Assistance

1 Champ de validité

L'assurance s'applique pendant la durée du voyage convenue dans la confirmation de réservation ou sur la facture d'arrangement du preneur d'assurance (92 jours au maximum).

2 Somme d'assurance

Sauf stipulation contraire dans les dispositions ci-après, les prestations sont illimitées.

3 Evénements assurés et prestations

Pour pouvoir bénéficier des prestations d'AGA, l'assuré ou l'ayant droit doit immédiatement informer le centre d'appels d'urgence AGA de l'occurrence de l'événement assuré et obtenir l'autorisation de celui-ci pour d'éventuelles mesures d'assistance ou pour la prise en charge des coûts afférents. Le centre d'appels d'urgence d'AGA est joignable 24 heures sur 24 (les communications avec la centrale d'appels d'urgence sont enregistrées):

Téléphone +41 44 283 33 90

Télécopie +41 44 283 32 05

En ce qui concerne les prestations médicales, seuls les médecins de AGA Assistance décident de la nature et du moment des mesures à prendre.

3.1 Prestations d'assistance

1 Transport au centre hospitalier le plus proche adapté à l'état de santé de l'assuré

Si l'assuré tombe gravement malade ou est grièvement blessé durant le voyage ou s'il subit une aggravation soudaine, attestée par un certificat médical, d'une maladie chronique, AGA Assistance 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 l'assuré a besoin.

- 2 Rapatriement sous surveillance médicale dans un centre hospitalier proche du domicile de l'assuré
Si l'état de l'assuré le requiert, AGA Assistance organise et prend en charge le rapatriement sous surveillance médicale, conformément aux conditions stipulées au point II B 3.1.1, au centre hospitalier le plus proche du domicile et adapté au traitement de l'assuré.
 - 3 Rapatriement sans accompagnement médical
AGA Assistance organise et prend en charge, sur la base des résultats médicaux et sous réserve que les conditions stipulées au point II B 3.1.1 soient remplies, le rapatriement sans surveillance médicale jusqu'au domicile de l'assuré.
 - 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 l'assuré, sous réserve que le motif soit couvert par l'assurance, et que l'assuré doive poursuivre seul son voyage, AGA Assistance organise et prend en charge les frais supplémentaires du voyage de retour non prévu (billet de train en 1^{ère} classe, billet d'avion en classe économique) de l'assuré ou du membre de la famille assuré.
 - 5 Garde des enfants mineurs participant au voyage
Si les parents ou l'un des parents participant au voyage doit/doivent être rapatrié(s), AGA Assistance organise et prend en charge les frais supplémentaires de garde des enfants mineurs qui souhaitent poursuivre le voyage seuls ou doivent rentrer ainsi que les frais d'aller et de retour d'un accompagnateur (billet de train de en 1^{ère} classe, billet d'avion en classe économique).
 - 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^{ère} classe, billet d'avion classe Economy) à son domicile permanent.
 - 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 Assistance organise et prend en charge les frais supplémentaires du voyage de retour non prévu (billet de train en 1^{ère} classe, billet d'avion en classe économique) de l'assuré à son domicile.
 - 8 Retour temporaire
AGA Assistance organise et prend également en charge, pour les motifs stipulés aux points II B 3.1.6 et II B 3.1.7, les frais supplémentaires de transport (billet de train 1^{ère} classe, billet d'avion en classe économique) 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.
 - 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 le rapatriement du cercueil ou de l'urne au dernier domicile de la personne assurée. L'élimination du cercueil en zinc est également couverte.
 - 10 Suites d'un vol de documents
En cas de vol de documents personnels (passeport, carte d'identité, titres de transport et bon d'hébergement) empêchant temporairement la poursuite du voyage ou le retour en Suisse, AGA prend en charge, en cas d'information immédiate des autorités policières compétentes, les frais supplémentaires de séjour (hôtel, frais de transport) jusqu'à concurrence de 2'000 CHF par événement.
- 3.2 Visite en cas d'hospitalisation
Si l'assuré doit être hospitalisé à l'étranger durant plus de sept jours, AGA Assistance organise et prend en charge les frais de transport de deux personnes au maximum pour se rendre au chevet de l'assuré (billet de train en 1^{ère} classe, billet d'avion en classe économique, hôtel de classe moyenne) jusqu'à concurrence de 5'000 CHF.
- 3.3 Prestations de services de AGA
- 1 Avance des frais auprès de l'hôpital
Si l'assuré doit être hospitalisé en dehors de son lieu de résidence, AGA Assistance lui avance les frais d'hospitalisation, si nécessaire, à concurrence de 5'000 CHF. Le montant avancé devra être remboursé à AGA Assistance 30 jours après la sortie de l'hôpital.
 - 2 Informations concernant le voyage
AGA fournit aux personnes assurées, avant leur départ et à leur demande, des informations importantes sur les conditions d'entrée, les taxes, les formalités de douane, les devises et les dispositions sanitaires.
 - 3 Liste des centres hospitaliers et des médecins à l'étranger
En cas de besoin, AGA indique aux 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.
 - 4 Service de conseil
AGA conseille les assurés en cas de problèmes médicaux mineurs dans le pays de séjour. Par ailleurs, les assurés peuvent, dans le pays de séjour, s'adresser à AGA pour y résoudre des problèmes courants.
 - 5 Service d'information
Lorsque la centrale d'assistance de AGA prend des mesures concernant l'assuré, elle se charge, le cas échéant, d'informer la famille et l'employeur de la personne assurée sur la nature du problème et les mesures qui ont été prises.
- 3.4 Remboursement des frais de voyage
- 1 Remboursement des dépenses pour la partie non utilisée du voyage
Lorsqu'une personne assurée doit interrompre prématurément son voyage en raison d'un événement couvert par l'assurance, AGA Assistance rembourse les frais correspondant à la partie non utilisée du voyage au prorata du prix de l'arrangement assuré. L'indemnisation est limitée à 10'000 CHF par personne. Les frais du voyage de retour réservé à l'origine ne sont pas remboursés. Cette disposition ne s'applique pas si la personne assurée a souscrit une assurance complémentaire qui lui donne droit à un voyage de remplacement.
 - 2 Dépenses imprévues en cas de rapatriement, de voyage de retour non prévu, d'interruption de voyage ou de retour retardé
Si la personne assurée doit supporter des dépenses imprévues (taxi, frais de téléphone, etc.) en relation avec un événement couvert par l'assurance, AGA Assistance prend en charge les frais supplémentaires jusqu'à concurrence de 750 CHF par personne.
- 4 Evénements et prestations non assurés (en complément au point I 5: Evénements non assurés)**
- 4.1 Absence d'accord de la part de la centrale d'appels d'urgence de AGA
Lorsque la centrale d'appels d'urgence de AGA n'a pas donné son accord préalable concernant les prestations.
- 4.2 Interruption par le voyageur
Lorsque le voyageur n'est pas en mesure de fournir les prestations contractuelles, ou seulement en partie, qu'il interrompt ou devrait interrompre le voyage en raison de circonstances concrètes et qu'il est tenu, aux termes des dispositions légales, de rembourser les prestations non fournies et/ou de prendre en charge les frais du voyage de retour. On est en présence de circonstances concrètes justifiant une annulation ou une interruption du voyage, notamment, lorsque le Département fédéral des affaires étrangères déconseille de voyager dans la région concernée.
- 4.3 *Les frais de soins ambulatoires ou de traitement résidentiel ne sont pas couverts par AGA Assistance.*
- 4.4 *Frais de subsistance, perte de travail et autres dommages pécuniaires*
- 5 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 3 : Obligations en cas de sinistre)**
- 5.1 Pour pouvoir bénéficier des prestations Assistance, l'ayant droit doit aviser immédiatement la centrale d'appels d'urgence AGA dès l'occurrence de l'événement assuré et demander son autorisation pour d'éventuelles mesures d'assistance ou la prise en charge des coûts afférents (voir point II B 2).
 - 5.2 En cas de sinistre, il convient de remettre les documents suivants par écrit à AGA (voir point I 10) :
 - preuve d'assurance ou confirmation d'assurance
 - formulaire de déclaration de sinistre AGA
 - confirmation de réservation originale
 - documents ou attestations officielles qui prouvent la survenance de l'événement (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic)
 - quittances originales de dépenses/suppléments de coûts imprévus

C Frais de recherche et de sauvetage

1 Somme d'assurance

La somme d'assurance maximale s'élève à 30'000 CHF.

2 Evénement assuré et prestation

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

2.2 Dans tous les cas, la recherche et le sauvetage doivent être demandés par téléphone à la centrale d'appels d'urgence de AGA :

Téléphone +41 44 283 33 90
Télécopie +41 44 283 32 05

3 Obligations en cas de sinistre (en complément à I 3 : Obligations en cas de sinistre)

En cas de sinistre, il convient de remettre les documents suivants par écrit à AGA (voir point I 12) :

- preuve d'assurance ou police d'assurance
- documents ou attestations officielles qui prouvent la survenance du sinistre (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic)
- facture originale du voyageur

D Private Medical

1 Personnes assurées

La ou les personne(s) désignée(s) comme assuré(s) dans la confirmation de réservation ou sur la facture d'arrangement du preneur d'assurance, demeurant en Suisse, âgée(s) de 80 ans révolus au maximum.

2 Sommes d'assurance

Les sommes d'assurance sont plafonnées à 500'000 CHF par personne assurée.

3 Champ de validité

- 3.1 L'assurance s'applique pendant la durée du voyage déclarée dans la confirmation de réservation ou sur la facture d'arrangement du preneur d'assurance (92 jours au maximum) dans le monde entier, à l'exception de la Suisse, de la Principauté de Liechtenstein et du pays de résidence de la personne assurée.
- 3.2 Les frais de soins médicaux et hospitaliers sont fournis à l'étranger jusqu'à 90 jours au-delà de la durée convenue de l'assurance si la maladie ou l'accident est survenu(e) pendant la période assurée.

4 Champ de validité temporel et territorial

AGA fournit les prestations en tant qu'assurance complémentaire aux assurances sociales légales (assurance-maladie, assurance-accidents etc.) et aux assurances complémentaires éventuelles pour les hospitalisations d'urgence et les frais de soins ambulatoires d'urgence que celles-ci ne couvrent pas entièrement.

- 4.1 En cas d'accident ou de maladie, AGA prend en charge les frais d'urgence pour les prestations médicales stipulées ci-dessous dans le pays de séjour dans la mesure où l'intervention médicale urgente est ordonnée par un médecin ou un dentiste diplômé ou une personne titulaire d'une autorisation d'exploitation correspondante :
- les mesures curatives et les médicaments
 - l'hospitalisation
 - le traitement par un chiropraticien diplômé d'Etat
 - la location de matériels médicaux
 - en cas d'accident, l'achat initial de prothèses, de lunettes et d'appareils auditifs etc.
 - la réparation ou le remplacement de matériels médicaux si ces derniers sont détériorés par un accident, ainsi que les soins médicaux nécessaires
 - le transport dans un hôpital le plus proche adapté aux soins
 - les soins dentaires par suite d'un accident plafonnés à 3'000 CHF.

- 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, mais 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 44 283 33 90
Télécopie +41 44 283 32 05

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 de frais pas la partie obligatoire de la caisse maladie suisse ou l'assurance accident (mais au maximum à hauteur de la somme d'assurance). Les prestations ne sont fournies que si les frais sont occasionnés par la maladie et 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 privés.
- 4.3.4 L'autorisation de traitement dans la division privée conformément au point II D 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 Evénements non assurés (en complément au point I 5 : Evénements non assurés)

- 5.1 *Les accidents et les maladies qui existaient déjà au début de l'assurance et dont les effets, les complications, l'aggravation ou la rechute, en particulier pour les maladies chroniques et qui récidivent, indépendamment du fait qu'elles aient été connues ou non de la personne assurée au début de l'assurance.*
- 5.2 *Clarifications et soins des dents et mâchoires.*
- 5.3 *Clarifications et traitements des états de fatigue et d'épuisement, ainsi que des maladies nerveuses et psychiques.*
- 5.4 *Clarifications et traitements des cancers, y compris les examens de contrôle.*
- 5.5 *Examens de contrôle gynécologiques, pédiatriques ou généraux (examen médical complet).*
- 5.6 *Médicaments prophylactiques, somnifères, tranquillisants, vitamine, remèdes homéopathiques, vaccins, pharmacies de voyage, amphétamines, hormones et médicaments réduisant le taux de cholestérol.*
- 5.7 *Grossesse, avortement et accouchement ainsi que les complications éventuelles et les effets des mesures contraceptives ou d'interruption volontaire de grossesse.*
- 5.8 *Accidents survenus lors de la conduite d'une moto au cours de laquelle l'assuré n'a pas observé les dispositions légales en matière d'autorisation.*
- 5.9 *Accidents survenus dans l'exercice d'une activité professionnelle d'artisan.*
- 5.10 *Accidents survenus au cours d'un saut en parachute, d'un pilotage d'avions et d'appareils volants.*
- 5.11 *Soins de massage, de bien-être et chirurgies esthétiques.*
- 5.12 *Accidents survenus pendant le service militaire.*
- 5.13 *Les franchises des assurances sociales légales (assurance-maladie, assurance-accidents etc.) et assurances complémentaires éventuelles ne sont pas prises en charge.*

6 Garanties de remboursement des frais

- 6.1 AGA accorde des garanties de remboursement des frais dans le cadre de cette assurance et en complément des assurances sociales légales (assurance-maladie, assurance-accidents etc. et assurances similaires du pays dans lequel la personne assurée a son domicile principal ou sa principale assurance-maladie) et aux assurances complémentaires éventuelles pour tous les séjours stationnaires à l'hôpital. La personne assurée reste redevable à l'égard des prestataires de services (médecin etc.) pour les soins ambulatoires sur place.

- 6.2 La garantie de remboursement des frais doit dans tous les cas être demandée par téléphone à la centrale d'appels d'urgence de AGA (les conversations avec la centrale d'appels d'urgence sont enregistrées) :

Téléphone+ 41 44 283 33 90
Télécopie + 41 44 283 32 05

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

7 Obligations en cas de sinistre (en complément au chiffre I 3 : Obligations en cas de sinistre)

- 7.1 Pour pouvoir bénéficier des prestations AGA, l'assuré ou l'ayant droit doit signaler par écrit à AGA l'événement assuré ou le sinistre (voir point I 10). Il doit fournir les documents suivants :
- preuve d'assurance ou police d'assurance
 - confirmation de réservation
 - décompte/décision des assurances sociales légales de Suisse (assurance maladie, assurance accident) et de l'éventuelle assurance complémentaire
 - rapport médical/certificat médical détaillé avec diagnostic
 - facture(s) originale(s) des frais médicaux et/ou hospitaliers, ainsi que les frais de médicaments (ordonnances correspondantes y comprises)
- 7.2 A la demande et aux frais de AGA, la personne assurée doit se soumettre à tout moment à un examen médical du médecin de la société.

E 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 Champ de validité

L'assurance s'applique pendant la durée du voyage convenue dans la confirmation de réservation ou sur la facture d'arrangement du preneur d'assurance (92 jours au maximum) en dehors du domicile permanent de la personne assurée.

3 Sommes d'assurance

La somme d'assurance s'élève à 2'000 CHF par personne assurée.

4 Evènements assurés et prestations

4.1 En cas de :

- Vol
- Vol commis avec violence (vol avec menace ou usage de la violence à l'égard de la personne assurée)
- Détérioration ou destruction
- Perte et détérioration lors de l'expédition par une entreprise de transport public ou
- Retard de livraison par une entreprise de transport public, les prestations ci-dessous sont fournies par sinistre, sous réserve de la somme d'assurance convenue :

- 1 En cas de perte ou de destruction totale, la valeur d'achat actuelle est payée.
- 2 En cas de destruction partielle, les frais de réparation des objets détériorés sont limités à la valeur vénale.
- 3 Pour les équipements cinématographiques, photographiques et vidéo, les appareils de musique (lecteur MP3, baladeur etc.), les matériels de ski, de snowboard et les vélos sont remboursés à la valeur vénale. La valeur vénale est la valeur d'achat initiale après déduction d'un amortissement annuel de 20 % à compter de l'année d'achat.
- 4 Le prix d'acquisition est remboursé pour les films tels que les supports de données, d'images et sonores.
- 5 En cas de retard de livraison par une entreprise de transport public, l'indemnisation s'élève pour les achats absolument nécessaires et les frais de location dans la limite de 20 % de la somme d'assurance convenue.
- 6 Concernant les cartes d'identité, les papiers de véhicule et les clés, les frais sont limités à la délivrance de la carte d'identité, des papiers du véhicule ou des clés de remplacement.
- 7 Les dégâts dus aux éraflures et abrasions sur les vélos sont remboursés dans la limite de 200 CHF.
- 8 Les souvenirs de voyage sont remboursés dans la limite de 300 CHF.

4.2 En cas de vol d'objets de valeur, l'indemnisation est plafonnée à 1'000 CHF au maximum et à 1'500 CHF au maximum en cas de vol de billets (billets de train, billets d'avion etc.).

4.3 Les instruments de musique, les équipements sportifs, les vélos, les poussettes, les bateaux pneumatiques et les canots pliants ne sont assurés qu'en cas de transport via une entreprise de transport public.

5 Objets non assurés

- 1 *Les motos, les bateaux, les planches de surf, les aéronefs et leurs accessoires*
- 2 *Les objets de valeur qui sont couverts par une assurance particulière*
- 3 *Les titres, les actes instrumentaires, les papiers d'affaires, les billets de voyage, les bons, les espèces, les cartes de crédit et de client ainsi que les timbres (voir le point II F 4.2 pour les exceptions)*
- 4 *Le matériel informatique (ordinateur de bureau, ordinateur portable, projecteur, accessoires, ordinateur de poche etc.), les téléphones mobiles, les logiciels en tout genre*
- 5 *Les objets de valeur laissés dans un véhicule (verrouillé ou non)*
- 6 *Les objets laissés sur un véhicule ou dans un véhicule ou sur un véhicule la nuit (de 22h00 à 06h00) ou dans un véhicule dans lequel la personne assurée ne passe pas la nuit*
- 7 *Les métaux précieux ou les pierres précieuses en vrac, les perles, les timbres, les marchandises, les échantillons, les objets ayant une valeur artistique ou de collection et les outils professionnels*
- 8 *Les équipements cinématographiques, photographiques et vidéo, les bijoux et fourrures dans la mesure où ils se trouvent pendant le transport sous la responsabilité d'une entreprise de transport public*
- 9 *Les lunettes en cas de détérioration ou de destruction*
- 10 *Le vol, la perte et la destruction d'objets de valeur.*

6 Evènements non assurés (en complément au point I 5 : Evènements non assurés)

Les dommages non assurés non ceux qui sont dus :

- *au non-respect de l'obligation de diligence qui incombe généralement à la personne assurée*
- *au fait que l'objet concerné ait été égaré, perdu ou laissé quelque part*
- *au fait que l'objet ait été abandonné ou posé, même un court instant, à un endroit accessible à quiconque, hors du contrôle personnel direct de la personne assurée*
- *au type de garde d'objets de valeur non adapté à la valeur de l'objet (voir le point II E 7 Conduite à suivre pendant le voyage)*
- *au fait que les perles et les pierres précieuses s'échappent de leur monture*
- *aux effets de température et conditions météorologiques ainsi qu'à l'usure*
- *indirectement aux troubles, pillages, autorités et grèves.*

7 Conduite à suivre pendant le voyage

Les objets de valeur tels que les fourrures, bijoux, montres avec des ou en métaux précieux, les pierres précieuses ou perles, les ordinateurs portables ainsi que les équipements photographiques, cinématographiques, vidéo et sonores, ainsi que leurs accessoires, non emportés ou utilisés, doivent être déposés dans un endroit fermé à clé non accessible (coffre, armoire, coffre-fort). Le type de garde doit dans tous les cas être adapté à la valeur de l'objet.

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

- 8.1 L'origine, les circonstances et l'ampleur de l'évènement doivent immédiatement être confirmés de façon détaillée par la personne assurée :
- 1 en cas de vol et de vol avec violence, par le poste de police le plus proche du lieu du délit
 - 2 en cas de détérioration, par l'entreprise de transport, le tiers responsable ou la direction du voyage ou de l'hôtel
 - 3 en cas de perte ou de retard de livraison, par l'entreprise de transport public compétente.
- 8.2 Si la perte ou la détérioration pendant le transport effectué par une entreprise de transport public n'est constatée qu'après la livraison à domicile, le constat doit être notifié par écrit à l'entreprise de transport compétente dans un délai de deux jours ouvrables et confirmé par celle-ci.
- 8.3 Le montant du dommage doit être justifié sur présentation des factures originales. En cas d'impossibilité d'en apporter la preuve, AGA peut réduire ou refuser les prestations.
- 8.4 L'évènement assuré doit être notifié immédiatement à AGA. La demande doit être motivée et justifiée.

- 8.5 Pour pouvoir bénéficier des prestations AGA, l'assuré ou l'ayant droit doit informer AGA par écrit de l'événement assuré ou du sinistre (voir point I 12). Il doit fournir les documents suivants :
- preuve d'assurance ou police d'assurance
 - formulaire de déclaration de sinistre AGA
 - confirmation de réservation originale (billet d'avion/billet de train)
 - 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

F Protection de l'argent liquide et des comptes

1 Événements et prestations assurés

- 1.1 Sont assurés les préjudices pécuniaires de la personne assurée résultant
- 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 par le vol d'espèces (immédiatement après leur retrait).

2 Validité temporelle et territoriale

La couverture d'assurance est fournie dans le monde entier exclusivement pour la durée du voyage indiquée dans la confirmation de réservation du preneur d'assurance ou la facture forfaitaire (maximum 92 jours) pour les voyages à l'étranger et les événements couverts conformément au II F 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 5 : 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 3 : 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 F 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 :
- 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)
 - 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

G Service d'interprétation

1 Prestations de services

Les personnes assurées peuvent faire valoir ou demander les prestations de service d'interprétation indiquées, 24 heures sur 24, pendant la durée du voyage assuré. Les prestations de service d'interprétation sont fournies par un prestataire externe mandaté par AGA.

1.1 Service de traduction téléphonique

- 1.1.1 Le service d'interprétation par téléphone est mis gratuitement à disposition des personnes assurées pendant la durée du voyage assuré, pendant 12 minutes au maximum par période d'assurance (ce qui correspond à 12 minutes de crédit de communications avec le service d'interprétation). Il fournit une assistance, sous réserve du point II G 1.1.3, en cas de problèmes linguistiques, comme par ex. pour passer une commande dans un restaurant, pour se déplacer en taxi, pour obtenir les descriptions d'un trajet, pour communiquer avec des partenaires commerciaux, pour réserver un hôtel par téléphone et autres situations diverses, dans lesquelles une personne qui parle la langue des personnes assurées peut résoudre leur problème.
- 1.1.2 Le service d'interprétation propose les langues suivantes : allemand vers espagnol, français, anglais, italien, portugais et chinois. D'autres langues seront introduites ultérieurement.
- 1.1.3 Le service d'interprétation par téléphone n'est pas destiné au traitement et à la résolution des situations d'urgence dans lesquelles les biens juridiques (l'intégrité corporelle, la vie, la propriété, la liberté personnelle, etc.) des personnes assurées ou de tiers sont menacés.

2 Responsabilité

AGA et le prestataire de services mandaté par AGA déclinent toute responsabilité pour les dommages et les dommages consécutifs résultant 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 au sens du point II G 1.1.3.

3 Pour recourir au service d'interprétation par téléphone, la personne assurée doit contacter le numéro suivant :

Téléphone +41 44 283 33 90