

Informations aux clients et Conditions Générales d'Assurance Passeport d'assurance voyages all-inclusive

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 AGA International S.A., Paris, succursale de Wallisellen (Suisse), ci-après dénommée Allianz Global Assistance ou AGA, dont le siège se situe Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen. En ce qui concerne l'assurance Protection juridique, l'assureur est CAP Compagnie d'Assurance de Protection Juridique S.A., dont le siège se situe Neue Winterthurerstrasse 88, 8304 Wallisellen.

Qui est le preneur de l'assurance ?

Le preneur de l'assurance est la personne désignée en tant que telle sur la police d'assurance.

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.

– Voyage de remplacement

Indemnisation sous la forme d'un bon de voyage de la valeur du voyage réservé initialement (à concurrence de la somme d'assurance indiquée dans l'aperçu des prestations d'assurance et compte tenu des prestations de voyage non facturées ou non fournies). N'est applicable qu'à des personnes rapatriées dans le cadre de l'assistance pour cause de maladie ou d'accident.

– Assistance automobile

Organisation et prise en charge des frais de dépannage/remorquage/sauvetage en cas de panne ou d'accident d'un véhicule à moteur utilisé par l'assuré en tant que conducteur (voiture personnelle ou camping-car jusqu'à 3,5 t, ainsi que motos) ; le cas échéant, prise en charge des frais pour une nuitée nécessaire ou pour un retour au domicile avec les transports publics ou une voiture de location (uniquement à l'étranger), ainsi que rapatriement du véhicule inutilisable. Une somme de garantie restreinte est applicable à certaines prestations.

– Retard de vol

Prise en charge des dépenses subies pour un hôtel, des changements de réservation ou le téléphone (à concurrence de la somme d'assurance indiquée dans l'aperçu des prestations d'assurance) en cas de vol de correspondance manqué dû à un retard d'au moins trois heures.

– 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. Une franchise de CHF 200.- est applicable par cas de vol.

– Accident d'avion

Le paiement d'un capital (conformément à la somme d'assurance 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 prétentions individuelles confondues dépassent ce montant maximum, il est procédé à une répartition proportionnelle.

– Assurance de franchise (CDW) pour voitures de location

La prise en charge (à concurrence de la somme d'assurance indiquée dans l'aperçu des prestations d'assurance) 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 (à concurrence de la somme d'assurance indiquée dans l'aperçu des prestations d'assurance) de prestations de protection juridique exclusivement en rapport avec des voyages en dehors de la Suisse et de la Principauté de Liechtenstein.

Quelles sont les personnes assurées ?

Pour les assurances dont la durée est inférieure à un an (assurances temporaires), les personnes assurées sont celles mentionnées dans la police d'assurance.

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).

How can we help?

Allianz Global Assistance
Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen, Tel. +41 44 283 32 22, Fax +41 44 283 33 83
info@allianz-assistance.ch, www.allianz-assistance.ch

Champ de validité temporel et territorial 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. Assistance automobile 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 ?

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 composantes 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 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.
- La prestation d'assurance prévue dans le cadre de la couverture **Voyage de remplacement** n'est fournie que si le centre d'appels fait le nécessaire pour le rapatriement des ayants droit.
- Dans le cadre de l'**Assistance automobile**, 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 **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.
- 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.
- Dans le cadre de la couverture **Assurance de franchise (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 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 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 1 6 et adresse de contact : voir CGA point I 12).
- Dans le cadre des couvertures **Assistance / Assistance automobile**, 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 44 202 00 00 / télécopie +41 44 283 33 33. 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.
- 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, en indiquant la référence Z75.1.685.643.
- Les sinistres dans le cadre des couvertures **Frais de recherche et de secours, Voyage de remplacement, Retard de vol, Private Medical, Bagages, Accident d'avion et Assurance de franchise (CDW) pour voitures de location** 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 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 police 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 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.

Il peut en principe être mis un terme anticipé à des contrats d'assurance par résiliation notamment dans les cas suivants :

- Après un sinistre pour lequel l'assureur a fourni des prestations, dans la mesure où la résiliation par l'assureur intervient au plus tard en même temps que le versement des prestations ou le règlement du cas (p. ex. Assistance/Protection juridique) ou le preneur d'assurance procède à la résiliation au plus tard 14 jours après avoir pris connaissance du versement ou du règlement du cas.
- Si l'assureur AGA modifie ses primes. Dans ce cas, la résiliation du preneur d'assurance doit parvenir chez l'assureur au plus tard le dernier jour avant l'entrée en vigueur de la modification de primes.
- Résiliation par l'assureur en cas de fraude à l'assurance.

Cette énumération ne porte que sur les possibilités les plus courantes de mettre un terme à l'assurance. D'autres possibilités de mettre un terme à l'assurance sont stipulées dans les Conditions Générales d'Assurance et la LCA.

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)	
A1 Frais d'annulation	Annulation de départ et départ retardé	par événement	selon police
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 Voyage de remplacement	Bon à valoir pour un voyage d'un montant correspondant à son arrangement à la suite d'un événement assuré	par événement	selon police
E Assistance auto	Dépannage et remorquage suite à un accident ou à une panne. Le montant de la couverture est limité pour certaines prestations.		illimité
F Retard de vol	Dépenses pour hôtel, changement de réservation et téléphone après avoir manqué un vol de correspondance	par cas	CHF 2'000.–
G Private Medical	Prise en charge des coûts médicaux non couverts par l'assurance maladie ou accidents.	par événement	CHF 1'000'000.–
H Bagages	Simple vol, vol commis avec violence, perte, détérioration et destruction. Il existe une somme de couverture limitée pour certains objets	par événement	selon 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	selon police
K Assurance de franchise (CDW) pour voiture de location	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 relation avec les voyages	par cas Europe Monde	CHF 250'000.– CHF 50'000.–

Prestations de services sans prise en charge des coûts

Composants des services	Prestation de services
M Travel Hotline	Informations téléphoniques concernant le voyage, les hôpitaux et en cas de problèmes médicaux mineurs
O Service de blocage de 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
P Service de blocage de téléphone mobile	Blocage du téléphone mobile en cas de vol, vol à main armée ou perte
Q Home Care	Transmission de numéros de téléphone d'artisans en cas de situation d'urgence au domicile
R Service d'interprétation	Service d'interprétation par téléphone

Conditions Générales d'Assurance (CGA)

La couverture d'assurance d'AGA International S.A., Paris, succursale de Wallisellen (Suisse), (ci-après dénommée Allianz Global Assistance ou AGA) est définie dans la police d'assurance et les Conditions Générales d'Assurance (CGA) ci-dessous.

I	Dispositions communes à l'ensemble des composants d'assurance	4
II	Dispositions particulières prévues aux différents composants d'assurance	5
A1	Frais d'annulation.....	5
B	Assistance.....	6
C	Frais de recherches ou de secours	7
D	Voyage de remplacement.....	7
E	Assistance auto.....	8
F	Retard de vol.....	8
G	Private Medical	9
H	Bagages	10
J	Accident d'avion	11
K	Assurance de franchise (CDW) pour voitures de location	11
L	Protection juridique	12
III	Dispositions particulières des différents composants de services	13
M	Travel Hotline.....	13
O	Service de blocage des cartes de crédit et de client	13
P	Service de blocage de téléphone mobile.....	13
Q	Home Care.....	13
R	Service d'interprétation	13

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

- 1.1 Sont assurées la ou les personne(s) figurant sur la police d'assurance. Si une assurance Famille est conclue, celle-ci inclut toutes les personnes vivant dans le 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 Secteur géographique

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/la preneuse 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 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.
- 4.2 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 12 dans les dispositions communes).
- 4.3 Si le sinistre est survenu à la suite d'une maladie ou d'une blessure, l'assuré doit veiller à libérer les médecins traitants du secret médical à l'égard d'AGA.
- 4.4 Si l'assuré peut faire valoir des droits à des prestations fournies par AGA à l'égard de tiers, il doit sauvegarder ces droits et les céder à AGA.
- 4.5 Les formulaires de déclaration de sinistre d'AGA sont téléchargeables sur le site <http://www.allianz-assistance.ch/sinistre>.

5 Violation des obligations

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

6 Événements 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, l'assuré n'a droit à aucune prestation.*
- 6.2 *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 ou une omission intentionnels ;
 - la perpétration ou la tentative de perpétration de crimes ou de délits.
- 6.3 *Ne sont pas assurés les agissements en rapport avec un événement assuré, p. ex. les coûts de rachat des objets assurés ou en rapport avec la police.*
- 6.4 *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.*
- 6.5 *Les conséquences d'événements dus à des décisions administratives ne sont pas assurées, p. ex. confiscation de biens, arrestation ou interdiction de quitter le territoire, fermeture de l'espace aérien.*
- 6.6 *Lorsque le but du voyage est un traitement médical.*
- 6.7 *Lorsque l'expert (médecin, etc.) est directement favorisé 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 *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.*

7 Définitions

- 7.1 Proches
Les proches sont:
 - les proches parents (époux, parents, enfants, beaux-parents, grands-parents et 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 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.
- 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 Dommages naturels
Sont considérés comme des dommages naturels les dommages qui surviennent à la suite de phénomènes naturels tels que des crues, inondations, tempêtes (vents d'au moins 75 km/h), 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 dommages naturels.
- 7.5 Valeurs pécuniaires
Sont considérées comme des valeurs pécuniaires les espèces, les cartes de crédit, les papiers-valeurs, les livrets 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 habituel, trajets professionnels exclus. La durée maximale d'un voyage au sens de présentes CGA est limitée au total à 92 jours. Pour les assurances annuelles, la durée est limitée à 365 jours.
- 7.7 Voyagiste
Sont considérées comme des voyagistes (tour-opérateurs, agences de voyages, compagnies aériennes, locations de voitures, hôtels, organisateurs de cours, etc.) toutes les entreprises qui fournissent des prestations de voyage pour l'assuré sur la base d'un contrat conclu avec ce dernier.
- 7.8 Transports publics
Sont considérés comme des transports publics les moyens de transport qui circulent régulièrement sur la base d'un horaire et pour lesquels il est nécessaire d'acquérir un titre de transport. Les taxis et les voitures de location n'entrent pas dans cette catégorie.

- 7.9 Panne
Est considérée comme une panne toute défaillance soudaine et imprévue du véhicule assuré suite 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 du 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 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.
- 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 (à l'exception d'assurances annuelles). 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. 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, 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 En complément aux présentes dispositions s'applique le droit fédéral suisse relatif au contrat d'assurance (LCA).
- 12 Adresse de contact**
Allianz Global Assistance, Hertistrasse 2, Case postale, 8304 Wallisellen.
info@allianz-assistance.ch

II Dispositions particulières prévues aux différents composants d'assurance

A1 Frais d'annulation

1 Champ de validité temporel

- 1.1 La couverture d'assurance prend effet le jour de l'établissement de la police d'assurance et prend fin dès le début du voyage assuré. Le voyage débute lorsque l'assuré monte dans le moyen de transport réservé ou prend possession de l'hébergement réservé (hôtel, logement de vacances, etc.) si aucun moyen de transport n'a été réservé.

2 Somme d'assurance

- 2.1 Les sommes d'assurance sont indiquées dans la police d'assurance.
- 2.2 Dans le cadre de l'assurance annuelle Secure Trip LIGHT, une franchise par sinistre de 20 % du montant des frais d'annulation dus au titre du contrat est à la charge de l'assuré.
- 2.3 Dans le cadre de l'assurance Flight Only, une franchise par sinistre et par personne de CHF 200,- est applicable 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. Si les billets de spectacle ne font pas partie du forfait de l'arrangement, une franchise de CHF 50.- par billet sera déduite. 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 l'assuré, 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 du séjour inutilisée, proportionnellement au prix de l'arrangement assuré (sans 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 Protection des loisirs (assurances annuelles)
Dans le cadre des assurances annuelles Secure Trip LIGHT, Secure Trip et Secure Trip Plus, des billets d'événements qui ne font pas partie intégrante d'un arrangement forfaitaire sont couverts sans prise en compte d'une franchise.

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 Grèves
Lorsque des grèves empêchent d'effectuer le voyage (à l'exception de grèves du voyageur ou de son fournisseur de services).
- 4.6 Dangers sur le lieu de destination
Lorsqu'une guerre, des actes de terrorisme ou des troubles de tout type sur le lieu de destination mettent en danger la vie de l'assuré et que les services officiels suisses (Département fédéral des affaires étrangères) déconseillent d'effectuer le voyage, si des catastrophes naturelles sur le lieu de destination mettent la vie de l'assuré en danger.
- 4.7 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.
- 4.8 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 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 **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 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 **Événement assuré non constaté ni attesté par un médecin immédiatement au moment de sa survenance**

Si un événement mentionné au point II A1 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 12).

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.)

B **Assistance**

1 **Somme d'assurance**

La somme d'assurance est indiquée dans l'Aperçu des prestations d'assurance.

2 **Événements 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 44 202 00 00

Télécopie +41 44 283 33 33

Dans le cas de prestations médicales, seuls les médecins d'AGA décident de la nature et du moment des mesures à prendre.

2.1 **Prestations d'assistance**

2.1.1 **Transport à l'hôpital 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 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.

2.1.2 **Rapatriement sous surveillance médicale dans un hôpital proche du domicile de l'assuré**

Si l'état de l'assuré le requiert, AGA organise et prend en charge le rapatriement sous surveillance médicale, conformément aux conditions stipulées au point II B 2.1.1, à l'hôpital le plus proche du domicile et adapté au traitement de l'assuré.

2.1.3 **Rapatriement 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 l'assuré.

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 l'assuré, à condition que le motif soit couvert par l'assurance, et que l'assuré doive poursuivre seul son voyage, AGA organise et prend en charge les frais supplémentaires de retour (billet de train 1^{ère} classe, billet d'avion classe Economy) de l'assuré ou du membre de la famille assuré.

2.1.5 **Garde d'enfants mineurs participant au voyage**

Si les parents ou l'un des parents participant au voyage doit/doivent être rapatrié(s), AGA 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 supplémentaires d'aller et retour d'un accompagnateur (billet de train de 1^{ère} classe, billet d'avion classe Economy).

- 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^{ère} 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^{ère} 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 II B 2.1.6 et II B 2.1.7, les frais supplémentaires de transport (billet de train 1^{ère} 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 le 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, actes de terrorisme, catastrophes naturelles ou grèves
En cas de troubles, actes de terrorisme, de catastrophes naturelles ou de grève 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 prend en charge les frais supplémentaires de retour (billet de train 1^{ère} classe, billet d'avion classe Economy) de l'assuré.
- 2.1.11 Retour dû à une indisponibilité du moyen de transport à la suite d'une panne ou d'un accident
Si le moyen de transport réservé pour le voyage ou les transports publics utilisés pour ce dernier ne sont pas disponibles et que la poursuite du voyage ne puisse être assurée conformément au programme, AGA organise et prend en charge les frais supplémentaires de retour ou les frais occasionnés par ce retard. Cette disposition ne s'applique pas aux retards ou détours pris par les transports publics réservés ou utilisés.
- 2.1.12 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 sur place, frais supplémentaires du voyage de retour) jusqu'à concurrence de CHF 2 000,- par événement.
- 2.2 Visite en cas d'hospitalisation
Si l'assuré doit être hospitalisé à l'étranger durant plus de sept jours, 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^{ère} classe, billet d'avion classe Economy, hôtel de classe moyenne) jusqu'à concurrence de CHF 5 000,-.
- 2.3 Prestations de services AGA
- 2.3.1 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 5 000,-. Le montant avancé devra être remboursé à AGA 30 jours après la sortie de l'hôpital.
- 2.3.2 Travel Hotline
La Travel Hotline est à l'entière disposition de l'assuré pendant toute la durée du contrat (voir point III M).
- 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 de la police d'assurance. Si la police d'assurance ne mentionne aucun montant, l'indemnisation est limitée au montant des frais d'annulation assurés. Les frais du voyage de retour réservé à l'origine ne sont pas remboursés, pas plus que les prestations de l'hébergement réservé à l'origine et inutilisé, dans la mesure où AGA prend en charge les frais de l'hébergement de remplacement. Cette disposition ne s'applique pas si l'assuré a conclu une assurance complémentaire qui lui donne droit à un voyage de remplacement.
- 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 (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 Evénements et prestations non couverts (en complément au point I 6 : Evénements non assurés)

- 3.1 *Absence d'accord de la part de la centrale d'appels d'urgence AGA*
Lorsque la centrale d'appels d'urgence AGA n'a pas donné son accord préalable concernant les prestations.
- 3.2 *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 ou l'Office fédéral de la santé publique déconseille de voyager dans le pays ou dans la région concernée.
- 3.3 *Les frais de soins ambulatoires ou de traitement résidentiel ne sont pas couverts par AGA.*
- 3.4 *Frais de subsistance, perte de travail et autres dommages 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 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).
- 4.2 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
 - 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 recherches ou de secours

1 Somme d'assurance

La somme d'assurance est indiquée dans l'Aperçu des prestations d'assurance.

2 Evénements et prestations assurés

- 2.1 Lorsque l'assuré est porté disparu ou doit être secouru durant un voyage à l'étranger en raison d'une urgence physique, AGA prend en charge les frais de recherches et de secours nécessaires.
- 2.2 Il est possible de demander de l'aide au centre d'appels d'urgence AGA 24 heures sur 24 :
- Téléphone +41 44 202 00 00**
Téléfax +41 44 283 33 33

3 Obligations en cas de sinistre (en complément à I 4 : 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 Voyage de remplacement

1 Somme d'assurance

La somme d'assurance est indiquée dans la police d'assurance.

2 Evénements assurés et prestations

- 2.1 La personne assurée a droit à un voyage de remplacement si elle a été rapatriée pour raisons médicales par la centrale d'appels d'urgence AGA pendant la durée de l'assurance. Ces prestations ne s'appliquent qu'à la personne malade ou blessée.
- 2.2 A la survenance de l'événement couvert par l'assurance, l'assuré reçoit, conformément au point II D 2.1, un bon à valoir pour un voyage d'un montant correspondant à son arrangement initial. Les prestations de l'arrangement non utilisées ainsi que les remboursements liés au rapatriement ne sont pas cumulables avec cette indemnisation.
- 3 **Evénements non assurés (en complément au point I 6 : Evénements 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 Assistance auto

1 Véhicule assuré

Le véhicule à moteur conduit par l'assuré (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 Champ de validité territorial

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

3 Somme d'assurance

La somme d'assurance est indiquée dans l'Aperçu des prestations d'assurance.

4 Evénements et prestations assurés

Pour pouvoir bénéficier des prestations AGA, l'assuré ou l'ayant droit doit informer immédiatement le centre d'appels d'urgence AGA de l'occurrence de l'événement assuré et demander son autorisation concernant d'éventuelles mesures d'assistance ou la prise en charge des coûts 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 44 202 00 00

Téléfax +41 44 283 33 33

4.1 Dépannage / remorquage / dégagement

- 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 dépannage après un accident (remise du véhicule sur la chaussée) sont couverts jusqu'à concurrence de CHF 2'000.–.

4.2 Hébergement / voyage de retour / véhicule de location

Lorsque 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 l'hébergement dans le pays de résidence de la personne assurée jusqu'à concurrence de CHF 120.– par passager. A l'étranger, deux hébergements à hauteur de CHF 120.– maximum par passager et par nuit.

4.2.2 Voyage de retour

Le rapatriement de tous les passagers au domicile du preneur d'assurance par les transports publics (en Suisse: billet de train de 1^{ère} classe / à l'étranger: billet de train de 1^{ère} classe ou billet d'avion classe Economy, si le voyage en train dure plus de 6 heures). Si le retour dans le pays de résidence de la personne assurée s'effectue en taxi parce qu'aucun moyen de transport public 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 1'500.–. Les coûts de carburant et autres frais secondaires ne sont pas pris en charge. L'assuré s'engage à respecter les dispositions contractuelles de l'entreprise de location.

4.3 Frais de taxi

Si l'assuré 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 Rapatriement du 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 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 de l'assuré. 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 au 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 l'événement, AGA organise et prend en charge, si possible, leur envoi immédiat. Le coût des pièces détachées n'est pas couvert par l'assurance.

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

5.1 *Lorsque AGA n'a pas donné son accord préalable aux prestations du point II E 4 : Evénements assurés et prestations.*

5.2 *L'assuré n'a droit aux prestations mentionnées au point II E 4.2 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 affectant le véhicule et les biens transportés ainsi que les éventuels frais consécutifs ne sont pas assurés.*

5.9 *Les frais de réparation et de pièces détachées ne sont pas assurés.*

5.10 *L'Assistance 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, l'assuré ou l'ayant droit doit aviser immédiatement le centre d'appels d'urgence AGA du sinistre et demander son autorisation concernant d'éventuelles mesures d'assistance et la prise en charge des coûts afférents (voir point II E 4).

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

F Retard de vol

1 Somme d'assurance

La somme d'assurance est indiquée dans l'Aperçu des prestations d'assurance.

- 2 Evénements et prestations 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 Evénements non assurés (en complément au point I 6 : Evénements et prestations non assurés)**
- 3.1 *Lorsque l'assuré est lui-même responsable du retard.*
- 3.2 *Lorsque la compagnie aérienne ne fournit pas ou fournit en partie les prestations contractuelles, interrompt le voyage ou devrait l'annuler ou l'interrompre en raison des circonstances concrètes et a l'obligation en vertu 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 (voir point I 12). Il doit fournir les documents suivants :
- preuve d'assurance ou police d'assurance
 - confirmation de réservation originale
 - preuve de retard de la compagnie aérienne, y compris indication de la durée du retard
 - quittances originales des suppléments de coûts
- G Private Medical**
- 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 d'assurance**
La somme d'assurance est indiquée dans l'Aperçu des prestations d'assurance.
- 3 Champ de validité temporel et territorial**
- 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 (police). 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 médecin et d'hôpital sont produits à l'étranger jusqu'à 90 jours en dehors de la durée d'assurance convenue dans la mesure où la maladie ou l'accident a eu lieu pendant la période assurée.
- 3.4 Après l'expiration de cette couverture d'assurance, il est possible de conclure à nouveau la Private Medical 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 Evénements 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 pour lesquels une intervention médicale d'urgence a lieu, AGA prend en charge les frais des prestations médicales énumérées ci-dessous (si les prestations ci-dessous sont cumulées, elles seront limitées au total par la somme d'assurance maximale), dans la mesure où l'intervention médicale d'urgence est ordonnée par un médecin ou dentiste agréé :
- soins, médicaments compris
 - hospitalisation
 - soins dispensés à domicile par du personnel soignant diplômé
 - traitement par un ostéopathe agréé
 - location de matériel médical
 - en cas d'accident, remboursement d'une première prothèse, paire de lunettes, prothèse auditive, etc.
 - réparation ou remplacement de matériel médical, lorsque celui-ci a été endommagé par un accident qui rend nécessaire un traitement médical
 - transport au centre hospitalier le plus proche et adapté à l'état de santé de l'assuré
 - soins dentaires suite à un accident à concurrence de CHF 3'000,-.
- 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 44 202 00 00**
Téléfax +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 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 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 Evénements et prestations non assurés (en complément au point I 6 : Evénements et prestations non assurés)**
- 5.1 *Les accidents et maladies qui existaient déjà au moment de la conclusion de l'assurance, ainsi que leurs séquelles, complications, leur aggravation ou rechute, notamment aussi des maladies chroniques et récurrentes, et ce, qu'elles aient été connues ou non de 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 d'aviation quel que soit le type de l'appareil.*
- 5.10 *Accidents durant l'exercice d'une activité professionnelle manuelle.*
- 5.11 *Massages et wellness ainsi que la chirurgie esthétique.*
- 5.12 *Accidents pendant le service militaire.*
- 5.13 *Les frais de franchise ou franchises des assurances sociales légales (assurance maladie, assurance accident, etc.) et d'éventuelles assurances complémentaires ne sont pas pris en charge.*

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**
Téléfax +41 44 283 33 33
- Le centre d'appels d'urgence 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 signaler par écrit à AGA l'événement assuré ou le sinistre (voir point I 12). 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 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 Champ de validité territorial

L'assurance est valable dans le monde entier ou en Europe, selon l'assurance conclue et selon les indications faites dans la police d'assurance. Le domicile habituel de la personne assurée en est exclu.

3 Somme d'assurance

La somme d'assurance est indiquée dans la police d'assurance.

4 Evénements et prestations assurés

- 4.1 En cas de vol (vol sous la menace ou avec violence à l'encontre de l'assuré), détérioration ou destruction, perte ou endommagement des bagages durant leur acheminement par une entreprise de transports publics ou livraison avec retard par une entreprise de transports publics, les prestations suivantes sont fournies par sinistre, en tenant compte de la somme d'assurance 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 ne peut excéder 20 % de la somme d'assurance.
- 4.1.6 En cas de vols 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 Les rayures sur les bicyclettes sont remboursées à concurrence de CHF 200,-.
- 4.1.8 Le remboursement des souvenirs de voyage sera plafonné à CHF 300,-.
- 4.2 En cas de vol de valeurs ou argent avec violence, l'indemnisation est limitée à CHF 1 000,- maximum et en cas de vol de titres de transport (billets de train, billets d'avion, etc.) à CHF 2 000,- maximum.
- 4.3 Les instruments de musique, les articles de sport, les bicyclettes, les voitures d'enfants, les bateaux pneumatiques et pliables ne sont assurés durant le transport que s'ils sont acheminés par une entreprise de transports publics.
- 4.4 Les objets de valeur tels que les fourrures, bijoux, montres avec ou sans métaux précieux ou des montres particulièrement chères, ainsi que les appareils photo, caméras, appareils vidéo ou magnétophones, avec leurs accessoires, seront indemnisés au total au maximum 50 % de la somme d'assurance convenue.
- 4.5 L'assuré doit supporter lui-même une franchise de CHF 200,- par sinistre faisant suite à un vol.

5 Objets non assurés

- Les véhicules à moteur, bateaux, planches de surf et avions ainsi que leurs accessoires
- Les objets de valeur couverts par une assurance spécifique
- Les titres de valeur, actes, documents professionnels, titres de transport et bons de voyage, les espèces, les cartes de crédit et de client ainsi que les timbres (voir exceptions point II H 4.2)
- Le matériel informatique (ordinateur de bureau, ordinateur portable, accessoires, PDA, etc.), les téléphones portables, appareils de navigation ainsi que tous les logiciels
- Les objets de valeur laissés dans un véhicule (ouvert ou fermé)
- Les objets laissés sur un véhicule ou durant la nuit (de 22 h à 6 h) sur ou dans un véhicule dans lequel le preneur d'assurance ne dort pas
- Les métaux précieux, pierres précieuses non serties et perles, timbres, articles de commerce, échantillons, objets d'art ou de collection et les outils professionnels
- Les caméras, le matériel photo et vidéo, les bijoux et les fourrures durant leur acheminement par une entreprise de transports publics sous la responsabilité de celle-ci
- Le bris ou vol de lunettes
- Appareils auditifs et accessoires de ces derniers
- Le vol, la perte ou la destruction de valeurs ou argent.

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

Ne sont pas assurés les dommages dus:

- au mépris des règles élémentaires de vigilance de la part de l'assuré
- 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 l'assuré
- à un mode de consigne inadéquat pour des objets de valeur (voir point II H 7)
- à la chute de perles et de pierres précieuses de leur sertissage
- aux influences du climat et de la température, à la détérioration due à l'usure naturelle
- Troubles, pillages, instructions des autorités et grèves, ou les dommages causés de ce fait directement ou indirectement

7 Règles de conduite à adopter durant le voyage

Les objets de valeur comme les fourrures, bijoux, montres en métal précieux ou serties dans des métaux précieux, les pierres précieuses ou perles, les ordinateurs portables, les appareils photo, caméras, appareils vidéo ou magnétophones doivent être conservés avec leurs accessoires, lorsqu'ils ne sont pas portés ou utilisés, dans des pièces fermées à clé, non accessibles 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 L'assuré 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 commis 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 Lorsqu'il s'agit d'une perte ou 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 cela n'est pas possible, AGA peut refuser ses prestations ou les réduire.
- 8.4 Les objets endommagés doivent rester à la disposition d'AGA et lui être envoyés pour expertise, si elle en fait la demande, aux frais de l'assuré jusqu'au règlement définitif du sinistre.
- 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

J Accident d'avion

1 Champ de validité temporel

- 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 d'assurance

La somme d'assurance est indiquée 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 l'assuré n'a pas laissé d'autres dispositions écrites.
- 3.1.1 Si l'accident entraîne le décès de l'assuré, 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 5 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 d'assurance conclue figurant dans le document d'assurance. Les prestations sont plafonnées à 100 % du capital conclu. 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	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 avant-bras	70 %	de la vision d'un œil	30 %
d'un 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 et du goût	3 %
d'un autre doigt	8 %	d'un rein	20 %
d'une cuisse	60 %	en cas d'empêcher d'exercer une activité professionnelle à la 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 calcul du taux d'invalidité sera fait 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 ou invalides 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 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 limitée pour toutes les personnes assurées au montant maximal. Si les prétentions dépassent ce montant, le montant maximal de CHF 10 000 000.– 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 Entre certaines régions de la Grande-Bretagne, de la CEI, des USA, 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 Assurance de franchise (CDW) pour voitures de location

1 Véhicule assuré

L'assurance porte sur le véhicule loué par l'assuré. 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 Période de validité**
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 d'assurance**
La somme d'assurance est indiquée dans l'Aperçu des prestations d'assurance.
- 4 Prestations d'assurance**
4.1 L'assurance s'entend comme assurance complémentaire pour les véhicules en location. En cas de sinistre, AGA rembourse à l'assuré 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 Evénements 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 Evénements non assurés (en complément au point I 6 : Evénements et prestations non assurés)**
6.1 *Sinistres dans lesquels l'assurance prestataire ne prévoit pas de 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 *Ne sont pas couverts les sinistres en rapport avec une violation du contrat vis-à-vis du loueur du véhicule.*
6.5 *Ne sont pas couverts les sinistres qui se produisent sur des voies privées ou sur des routes non autorisées.*
6.6 *Ne sont pas couverts les 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 signaler par écrit l'événement assuré ou le sinistre à AGA (voir point I 12). Il doit fournir les documents suivants :
– Preuve d'assurance ou police d'assurance
– 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 champ de validité territorial**
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 Protection Juridique, dont le siège est à Wallisellen.
- 2 Somme d'assurance**
La somme d'assurance est indiquée dans l'Aperçu des prestations d'assurance.
- 3 Seuls litiges et procédures assurés**
3.1 Défense dans une procédure pénale ou administrative pour une infraction par négligence.
3.2 Réclamation de prétentions civiles extracontractuelles 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 les assurances privées ou publiques 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 Règlement d'un sinistre**
5.1 Le besoin d'assistance juridique doit être annoncé aussi vite que possible 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, référence: Z75.1.685.643.
5.2 Sans l'accord préalable de la CAP – et sous réserve des mesures indispensables à la sauvegarde d'un délai – l'assuré s'engage à ne pas consulter de mandataire ni à ouvrir d'action, ni à conclure une transaction ou 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 En cas de procédure judiciaire ou administrative et lorsque, 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 entre l'assuré et la CAP.

6 Cas 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 d'assurance (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.*

III Dispositions particulières des différents composants de services

M Travel Hotline

1 Prestations de services

Pour bénéficier des services AGA Travel Hotline, l'assuré peut appeler ou envoyer des fax 24 heures sur 24 avant ou pendant son voyage aux numéros suivants :

Téléphone +41 44 202 00 00
Télécopie +41 44 283 33 33

1.1 Informations concernant le voyage

AGA fournit aux assurés, avant leur départ et à leur demande, des informations importantes sur les conditions d'entrée dans le pays, les taxes, les formalités de douane, les devises et les dispositions sanitaires.

1.2 Liste des centres hospitaliers et des 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 Travel Hotline.

O Service de blocage des cartes de crédit et de client

1 Prestations de services

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.

P Service de blocage de téléphone mobile

1 Prestations de services

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).

Q Home Care

1 Prestation de service

En cas d'occurrence, pendant le voyage de l'assuré, de situations d'urgence à son domicile fixe en Suisse par suite d'un vol, d'un incendie, de dégâts des eaux ou causés 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 :

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.

R Service d'interprétation

1 Prestations de services

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 (ce qui correspond à 12 minutes de crédit de communications avec le service d'interprétation) en cas d'assurances à court terme, ou
 - pendant un total de 24 minutes au maximum par période d'assurance (ce qui correspond à 24 minutes de crédit de communication avec le service d'interprétation), en cas d'assurances annuelles, sous réserve du point III R 1.1.3 – 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 : 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 R 1.1.3.