

## Informations aux clients et Conditions générales d'assurance Livret CFF protection des Transports Publics

### Informations aux clients conformément à la LCA

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

#### Qui est l'assureur ?

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

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

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

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

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

- **Dédommagement en cas de perte de cartes personnelles et pièces d'identité**  
Remboursement des frais de remplacement de cartes et pièces d'identité personnelles en cas de perte, de vol ou de vol commis avec violence.
- **Prise en charge des coûts en cas de perte des clés du domicile**  
Prise en charge des coûts de remplacement d'une clé d'entrée d'immeuble ou de logement, y compris les coûts de remplacement de la serrure en cas de vol, de vol commis avec violence ou de perte.
- **Remplacement du sac à main/portefeuille**  
En cas de vol ou de vol commis avec violence, l'assurance prend en charge le remplacement du sac à main ou du portefeuille.
- **Assurance bagages**  
Remboursement des objets personnels transportés en cas de vol, de vol commis avec violence, de détérioration/destruction pendant le voyage en transports publics.
- **Protection de l'argent liquide et des comptes**  
Prise en charge des préjudices pécuniaires causés par des tiers, en cas d'utilisation abusive de comptes, de cartes et de terminaux mobiles ainsi qu'en cas de vol d'argent liquide.
- **Prise en charge des frais de restitution du service des objets trouvés**  
Prise en charge des frais de restitution perçus par les CFF pour les objets trouvés.
- **Assurance pour les billets d'événements**  
Prise en charge des frais d'annulation pour les billets d'entrée, si la personne assurée ne peut pas participer à la manifestation réservée en raison d'un événement assuré.

#### Quelles sont les personnes assurées ?

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

Les personnes assurées sont celles en principe à chaque fois stipulées dans la police d'assurance et dans les Conditions Générales d'Assurance (CGA).

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

Selon la composante d'assurance, la couverture d'assurance vaut pendant la durée d'assurance en Suisse ou pendant le voyage dans un transport public en Suisse circulant régulièrement sur la base d'un horaire. Les actions économiques ou commerciales contraires à la couverture d'assurance ou les embargos des Nations Unies, de l'Union Européenne, des États-Unis ou de la Suisse demeurent réservés.

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

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

- *Les événements déjà survenus au moment de la conclusion du contrat, de la réservation du voyage ou de la fourniture de la prestation réservée ne sont en principe pas couverts, quelles que soient les assurances ; il en va de même des événements dont la survenance était reconnaissable au moment de la conclusion du contrat, de la réservation du voyage ou de la fourniture de la prestation réservée.*
- *De même, il n'existe pas de couverture d'assurance pour les événements tels que l'abus d'alcool, de drogues ou de médicaments, le suicide ou la tentative de suicide, la participation à des grèves ou à des troubles, à des courses et entraînements avec des véhicules à moteur ou des bateaux, la participation à des entreprises téméraires entraînant une exposition délibérée à un danger ou les actions/omissions intentionnelles ou négligence grave.*
- *Ne sont en outre pas assurés la guerre, les attaques terroristes, tout type de troubles, les épidémies, les pandémies et les incidents avec des substances nucléaires, biologiques ou chimiques ainsi que leurs conséquences respectives ; ne sont pas non plus assurées les conséquences d'événements résultant de décisions des autorités, p. ex. la saisie de biens, la détention, l'interdiction de sortie du territoire ou la fermeture de l'espace aérien.*

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

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

- La personne assurée a l'obligation en tout état de cause de faire tout ce qui est en son pouvoir pour contribuer à minimiser et élucider le sinistre ; en cas de sinistres dus à une blessure ou une maladie, l'assuré doit veiller à ce que les médecins traitants soient exemptés du secret médical à l'égard d'AGA.
- Si le bénéficiaire ne remplit pas ses obligations, AGA est en droit de lui refuser 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 convenue. Le montant de la prime est défini dans la proposition et ressort de la police d'assurance.

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

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

L'assurance est tacitement reconduite 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 d'un mois.

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

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

## How can we help?

Cette énumération ne comprend que les possibilités de résiliation les plus courantes. D'autres possibilités de cessation 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. AGA respecte la loi fédérale sur la protection des données (LPD) lors du traitement des données personnelles. Si nécessaire, AGA demande sur le formulaire de sinistre le consentement au traitement des données éventuellement requis de la personne assurée.

Les données personnelles traitées par AGA incluent les données pertinentes pour la conclusion du contrat ainsi que pour l'exécution du contrat et le règlement des sinistres. Le traitement porte avant tout sur les données du preneur/de la preneuse d'assurance ou des personnes assurées fournies dans la proposition d'assurance et la déclaration de sinistre. Des données sont éventuellement échangées avec des assureurs précédents et réassureurs en Suisse et à l'étranger, dans l'intérêt de tous les preneurs d'assurance. AGA traite en outre des données personnelles dans le cadre d'optimisations de produits, ainsi qu'à ses propres fins de marketing.

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

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

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

#### Adresse de contact pour toute réclamation

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

## Aperçu des prestations d'assurance

Composante d'assurance	Prestation d'assurance	Champ d'application	Somme assurée (SA) max.	
A Dédommagement en cas de perte de cartes personnelles et pièces d'identité	Remboursement des frais de remplacement des pièces d'identité / cartes personnelles, en cas de vol, vol avec violence ou perte	Suisse, pendant le voyage dans des transports en publics circulant régulièrement sur la base d'un horaire	par an	CHF 500.–
B Prise en charge des coûts en cas de perte des clés du domicile	Coûts de remplacement d'une clé d'entrée d'immeuble ou de logement, y compris les coûts de remplacement de la serrure en cas de vol, de vol commis avec violence ou de perte.	Suisse, pendant le voyage dans des transports en publics circulant régulièrement sur la base d'un horaire	par an	CHF 500.–
C Remplacement du sac à main/portefeuille	Remplacement du sac à main / portefeuille en cas de vol ou de vol avec violence	Suisse, pendant le voyage dans des transports en publics circulant régulièrement sur la base d'un horaire	par an	CHF 500.–
D Assurance bagages	Vol, vol avec violence, détérioration et destruction de bagages. Une couverture d'assurance limitée est définie pour certains objets.	Suisse, pendant le voyage dans des transports en publics circulant régulièrement sur la base d'un horaire	par an	CHF 1000.–
E Protection de l'argent liquide et des comptes	Domages pécuniaires causés par l'utilisation frauduleuse d'un compte assuré, d'une carte assurée ou d'un terminal mobile assuré	Suisse	par an	CHF 5000.–
F Prise en charge des frais de restitution du service des objets trouvés	Prise en charge des frais de restitution perçus par les CFF pour les objets trouvés.	Suisse	par objet	CHF 20.–
G Assurance pour les billets d'événements	Frais d'annulation pour les billets d'entrée	Suisse	Par événement et personne, au max. 2 cas par année civile	CHF 300.–

## Prestations de services sans prise en charge des coûts

Composante de services	Prestation de services
N Service de blocage des cartes de crédit et de client	Service de blocage des cartes en cas de vol commis avec violence, de vol et de perte des cartes bancaires, postales, de crédit et clients ainsi que des pièces d'identité personnelles.
O Service de blocage du téléphone portable	Blocage du téléphone mobile en cas de vol, vol à main armée ou perte

## Conditions générales d'assurance (CGA)

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

I	Dispositions communes à l'ensemble des assurances.....	3
II	Dispositions particulières relatives aux différentes assurances.....	4
A	Dédommagement en cas de perte de cartes personnelles et pièces d'identité.....	4
B	Prise en charge des coûts en cas de perte des clés du domicile.....	4
C	Remplacement du sac à main/portefeuille.....	4
D	Assurance bagages.....	5
E	Protection de l'argent liquide et des comptes.....	5
F	Prise en charge des frais de restitution du service des objets trouvés.....	6
G	Assurance pour les billets d'événements.....	6
III	Dispositions particulières relatives aux différentes prestations de service.....	7
N	Service de blocage des cartes de crédit et de client.....	7
O	Service de blocage du téléphone portable.....	7

## I Dispositions communes à l'ensemble des assurances

Les dispositions communes à l'ensemble des assurances ne sont valables que si aucune disposition contraire n'est prévue dans les dispositions particulières relatives aux différentes assurances ou prestations de service.

### 1 Personnes assurées

- 1.1 Est/sont assurée(s) la/les personne(s) mentionnée(s) sur la police d'assurance. Si une assurance famille est conclue, celle-ci couvre toutes les personnes vivant dans un même ménage ainsi que leurs enfants mineurs ne vivant pas dans le même ménage.
- 1.2 Sont assurées au sens du point I 1.1 les personnes ayant leur domicile fixe en Suisse.

### 2 Champ d'application

L'assurance est valable en Suisse, à l'exception des prestations **Dédommagement en cas de perte de cartes personnelles et pièces d'identité, Prise en charge des coûts en cas de perte des clés du domicile, Remplacement du sac à main/portefeuille et Assurance bagages**, qui ne s'appliquent qu'en Suisse, pendant le voyage dans des transports en publics circulant régulièrement sur la base d'un horaire selon le point I 7.3.

### 3 Prolongation tacite de l'assurance

- 3.1 L'assurance est valable 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, elle est tacitement reconduite pour un an si ni le preneur d'assurance ni AGA n'ont résilié le contrat à sa date d'expiration par écrit, en respectant un délai de préavis d'un 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.

### 4 Obligations en cas de sinistre

- 4.1 La personne assurée s'engage à faire tout ce qui est en son pouvoir pour limiter l'importance du sinistre et contribuer à l'élucidation de son origine.
- 4.2 La personne assurée est tenue d'accomplir intégralement ses obligations légales ou contractuelles de déclaration, d'information ou de bonne conduite (notamment, déclarer immédiatement l'événement assuré à l'adresse de contact indiquée dans les dispositions communes).
- 4.3 Si le sinistre est survenu à la suite d'une maladie ou d'une blessure, la personne assurée doit veiller à ce que les médecins traitants soient déliés du secret médical à l'égard d'AGA.
- 4.4 Si la personne assurée peut faire valoir des droits à des prestations fournies par AGA également à l'égard des tiers, elle doit sauvegarder ces droits et les céder à AGA.
- 4.5 Les documents suivants doivent être remis à AGA, à l'adresse de contact indiquée dans les dispositions communes (en fonction de l'événement assuré) :
  - Attestation d'assurance (police)
  - Titres de transport (billets, billets de train, quittances) originaux
  - Originaux des justificatifs des dépenses imprévues, supplémentaires assurées
  - Documents ou attestations justifiant la survenue du sinistre (par exemple, confirmation de retard de l'exploitant du réseau ferroviaire, rapport de police, déclaration de perte, etc.),
  - Quittances / factures des choses assurées (originaux)
- 4.6 Vous pouvez télécharger les formulaires de sinistre AGA sur [www.allianz-assistance.ch/sinistre](http://www.allianz-assistance.ch/sinistre).

### 5 Manquement aux obligations

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

### 6 Événements non assurés

- 6.1 *Si un événement s'est produit lors de la conclusion du contrat ou si la survenue de celui-ci était connue de la personne assurée au moment de la conclusion du contrat, elle n'a aucun droit à la prestation.*
- 6.2 *Les événements suivants, causés par la personne assurée, ne sont pas couverts :*
  - abus d'alcool, usage de drogues ou de médicaments,
  - suicide ou tentative de suicide,
  - participation à des grèves ou à des troubles,
  - participation à des actes dangereux, sachant qu'elle s'expose délibérément à un danger,
  - négligence grossière ou acte délibéré/omission intentionnelle,
  - perpétration de crimes, de délits ou tentatives de délits ou de crimes.
- 6.3 *Les frais engagés en rapport avec un événement assuré, tels les frais exposés pour le rachat des choses assurées ou liés à l'intervention de la police ne sont pas assurés.*
- 6.4 *Ne sont pas assurés les événements suivants et leurs conséquences : guerre, attentats terroristes, troubles en tout genre, épidémies, pandémies et incidents impliquant des substances nucléaires, biologiques ou chimiques.*
- 6.5 *Ne sont pas assurées les conséquences d'événements découlant de décisions administratives, p. ex. la saisie de biens, la détention ou l'interdiction de sortie du territoire, la fermeture de l'espace aérien.*
- 6.6 *Lorsque l'expert (médecin, etc.) est un bénéficiaire direct ou a un lien de parenté direct ou par alliance avec la personne assurée.*
- 6.7 *Les coûts en rapport avec des enlèvements ne sont pas assurés.*
- 6.8 *Aucune couverture d'assurance n'est accordée si des sanctions économiques, commerciales ou financières ou des embargos de la Suisse directement applicables aux parties contractantes s'y opposent. Il en va de même des sanctions économiques, commerciales ou financières ou des embargos décrétés par les Nations Unies, l'Union européenne ou les États-Unis d'Amérique, pour autant qu'ils ne s'opposent pas à des prescriptions légales suisses.*

### 7 Définitions

- 7.1 **Terminaux mobiles**  
Appareils électroniques pour une navigation et une communication vocale, de données et d'images mobile, indépendante du réseau, pouvant être transportés sans effort physique particulier du fait de leur taille et de leur poids et pouvant donc être utilisés de façon mobile. Sont considérés comme terminaux mobiles au sens des présentes CGA les téléphones mobiles, les tablettes et les ordinateurs portables.
- 7.2 **Valeurs pécuniaires**  
Sont considérées comme valeurs pécuniaires en argent les espèces, les cartes de crédit, les titres, les carnets d'épargne, les métaux précieux (en tant que réserves, lingots ou marchandises commerciales), les pièces de monnaie, les médailles, les pierres précieuses en vrac et les perles.
- 7.3 **Voyage en TP**  
Est considéré comme voyage en TP, la durée du transport en territoire suisse dans des transports en publics circulant régulièrement sur la base d'un horaire, y compris les temps d'attente éventuels lors de la correspondance avec des trains de correspondance directs dans des gares en territoire suisse.
- 7.4 **Transports publics**  
Sont considérés comme des transports publics les moyens de transport qui circulent régulièrement sur la base d'un horaire et pour lesquels il est nécessaire d'acquiescer un titre de transport. Les taxis et les voitures de location n'entrent pas dans cette catégorie.
- 7.5 **Dégâts naturels**  
Sont considérés comme dégâts naturels les dommages qui surviennent à la suite de phénomènes naturels tels que crues, inondations, tempêtes (vents d'une vitesse de 75 km/h au moins), grêle, avalanches, pression de la neige, éboulements, chute de pierres ou glissements de terrain. Les dommages résultant de tremblements de terre ou d'éruptions volcaniques ne sont pas considérés comme des dégâts naturels.
- 7.6 **Impossibilité de circuler**  
Par impossibilité de circuler, on entend la conséquence d'une panne ou d'un accident rendant impossible la poursuite du voyage.
- 7.7 **Panne**  
Est considérée comme panne toute défaillance soudaine et imprévue du véhicule assuré consécutive à un défaut électrique ou mécanique, qui rend impossible une poursuite du déplacement ou en raison de laquelle la poursuite du déplacement n'est plus conforme à la loi. Un défaut de pneu est assimilé à la panne. Le vol, la perte, la détérioration de la clé ou du dispositif antivol ainsi qu'une batterie déchargée ne sont pas considérés comme une panne et ne sont pas assurés.
- 7.8 **Accident de personnes**  
On entend par accident l'effet soudain et non intentionnel d'un facteur extérieur inhabituel et préjudiciable sur le corps humain.

### 8 Modification des primes (assurances annuelles)

AGA se réserve le droit de modifier les primes d'assurances annuelles et a par conséquent le droit d'exiger un amendement du contrat d'assurance. Dans ce cas, AGA informe le preneur d'assurance de la modification des primes par écrit au plus tard 30 jours avant son entrée en vigueur. Le preneur d'assurance a alors le

droit de résilier le contrat à la date à laquelle la modification des primes prendrait effet. La résiliation du preneur d'assurance est valable si AGA la reçoit au plus tard le dernier jour avant l'entrée en vigueur de la modification de primes.

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

- 9.1 En cas d'assurance cumulative (facultative ou obligatoire), AGA fournit ses prestations à titre subsidiaire, sous réserve d'une clause identique de l'autre contrat d'assurance. Dans un tel cas, les réglementations légales de la double assurance entre en application.
- 9.2 Si un assuré a des droits découlant d'un autre contrat d'assurance (facultative ou obligatoire), la couverture d'assurance se limite à la partie des prestations AGA qui dépasse celles de l'autre contrat d'assurance. Les frais ne seront remboursés au total qu'une seule fois.
- 9.3 Si AGA a fourni des prestations malgré des faits subsidiaires existants, celles-ci seront considérées comme une avance et l'assuré ou le bénéficiaire cède les droits qu'il peut faire valoir à l'égard de tiers (assurance facultative ou obligatoire) dans ces limites à AGA.
- 9.4 Si l'assuré ou le bénéficiaire a été indemnisé par un tiers civilement responsable ou par son assureur, aucun remboursement n'a lieu en vertu de ce contrat. Si AGA est poursuivie à la place de la personne civilement responsable, l'assuré ou l'ayant droit doit céder ses droits à la réparation d'un dommage fondé sur la responsabilité civile jusqu'à concurrence du dédommagement obtenu par AGA.

## **10 Prescription**

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

## **11 For et droit applicable**

- 11.1 Toute plainte contre AGA peut être déposée auprès du tribunal se trouvant au lieu du siège de la société ou au lieu du domicile en Suisse de la personne assurée ou de la personne bénéficiaire.
- 11.2 La loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) s'applique en complément des présentes dispositions.

## **12 Adresse de contact**

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

# **II Dispositions particulières relatives aux différentes assurances**

## **A Dédommagement en cas de perte de cartes personnelles et pièces d'identité**

### **1 Somme assurée**

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

### **2 Validité territoriale**

La couverture d'assurance est valable exclusivement pour les événements survenant en Suisse, pendant le voyage dans des transports en publics circulant régulièrement sur la base d'un horaire selon le point I 7.3.

### **3 Pièces d'identité et cartes personnelles assurées**

Cartes et pièces d'identité, par exemple passeport, carte d'identité, permis de conduire, abonnement général, abonnement demi-tarif, abonnement de parcours ou communautaire annuels, carte de débit, carte de crédit, carte d'abonnement de fitness, carte de bibliothèque, etc. de la personne assurée.

### **4 Événements et prestations assurés**

Si une personne assurée perd ou se fait voler une carte / pièce d'identité personnelle pendant la durée du transport en transports publics définie au point I 7.3, AGA rembourse les frais de substitution documentés des pièces d'identité / cartes personnelles assurées, perdues ou volées, jusqu'à concurrence de la somme assurée mentionnée dans l'aperçu des prestations d'assurance.

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

- 5.1 Le vol doit être immédiatement déclaré aux services de police locaux les plus proches et la perte au bureau des objets trouvés compétent et l'événement assuré doit être immédiatement déclaré à AGA.
- 5.2 L'étendue du dommage doit être prouvée à l'aide des quittances originales. Si la chose n'est pas possible, AGA peut refuser ses prestations ou les réduire.
- 5.3 La demande d'indemnisation doit être dûment motivée et justifiée. Les documents suivants doivent être remis à AGA, à l'adresse de contact indiquée au point I 12 :
  - preuve d'assurance ou police d'assurance
  - rapport de police ou déclaration auprès du bureau des objets trouvés
  - copie (recto et verso) des pièces d'identité / cartes personnelles remplacées
  - copie des factures des frais de remplacement.

## **B Prise en charge des coûts en cas de perte des clés du domicile**

### **1 Somme assurée**

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

### **2 Validité territoriale**

La couverture d'assurance est valable exclusivement pour les événements survenant en Suisse, pendant le voyage dans des transports en publics circulant régulièrement sur la base d'un horaire selon le point I 7.3.

### **3 Événements et prestations assurés**

Si la personne assurée est victime d'un vol ou d'un vol commis avec violence pendant la durée du transport en transports publics définie au point I 7.3 et si sa clé d'immeuble ou de domicile (de son domicile en droit civil) lui est dérobée à cette occasion, ou si elle la perd pendant la durée du transport en transports publics définie au point I 7.3, AGA rembourse à la personne assurée les coûts de remplacement d'une clé d'entrée d'immeuble ou de logement, y compris les coûts de remplacement de la serrure jusqu'à concurrence de la somme assurée mentionnée dans l'aperçu des prestations d'assurance.

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

- 4.1 Le vol commis avec violence ou le vol doit être immédiatement déclaré aux services de police locaux les plus proches et la perte au bureau des objets trouvés compétent et l'événement assuré doit être immédiatement déclaré à AGA.
- 4.2 L'étendue du dommage doit être prouvée à l'aide des quittances originales. Si la chose n'est pas possible, AGA peut refuser ses prestations ou les réduire.
- 4.3 La demande d'indemnisation doit être dûment motivée et justifiée. Les documents suivants doivent être remis à AGA, à l'adresse de contact indiquée au point I 12 :
  - preuve d'assurance ou police d'assurance
  - rapport de police ou déclaration auprès du bureau des objets trouvés
  - facture originale du serrurier.

### **4 Responsabilité**

AGA-Assistance décline toute responsabilité pour les préjudices pécuniaires résultant du vol, du vol commis avec violence ou de la perte des clés du domicile.

## **C Remplacement du sac à main/portefeuille**

### **1 Somme assurée**

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

### **2 Validité territoriale**

La couverture d'assurance est valable exclusivement pour les événements survenant en Suisse, pendant le voyage dans des transports en publics circulant régulièrement sur la base d'un horaire selon le point I 7.3.

### 3 Événements et prestations assurés

Si la personne assurée est victime d'un vol ou d'un vol commis avec violence, pendant la durée du transport en transports publics définie au point I 7.3 et si son sac à main et/ou portefeuille lui est dérobé à cette occasion, AGA rembourse à la personne assurée la valeur d'acquisition initiale du sac à main / portefeuille dérobé jusqu'à concurrence de la somme assurée mentionnée dans l'aperçu des prestations d'assurance.

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

4.1 Le vol commis avec violence doit être immédiatement déclaré aux services de police locaux les plus proches et l'événement assuré doit être immédiatement déclaré à AGA.

4.2 L'étendue du dommage doit être prouvée à l'aide des quittances originales. Si la chose n'est pas possible, AGA peut refuser ses prestations ou les réduire.

4.3 La demande d'indemnisation doit être dûment motivée et justifiée. Les documents suivants doivent être remis à AGA, à l'adresse de contact indiquée au point I 12 :

- preuve d'assurance ou police d'assurance
- rapport de police
- quittance originale du sac à main / portefeuille volé.

## D Assurance bagages

### 1 Somme assurée

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

### 2 Validité territoriale

La couverture d'assurance est valable exclusivement pour les événements survenant en Suisse, pendant le voyage dans des transports en publics circulant régulièrement sur la base d'un horaire selon le point I 7.3.

### 3 Objets assurés

Sont assurés les bagages de la personne assurée, c.-à-d. tous les effets personnels emportés pendant la durée du transport en transports publics définie au point I 7.3 et dont la personne assurée est le propriétaire.

### 4 Événements et prestations assurés

En cas de

- vol
- vol commis avec violence (vol sous la menace ou avec violence à l'encontre de l'assuré)
- détérioration et destruction des bagages de la personne assurée qui sont assurés selon le point II D 3, les prestations suivantes sont versées par sinistre en tenant compte de la somme assurée convenue :
  - En cas de dommage total ou de perte totale, la valeur actuelle de l'objet assuré sera indemnisée.
  - En cas de dommage partiel, les frais de réparation des objets endommagés sont plafonnés à leur valeur actuelle.
  - 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 %.
  - Les pellicules ainsi que les supports de données, d'images et audio sont remboursés à leur valeur matérielle.
  - Les rayures et dommages de frottement sur les vélos sont remboursés jusqu'à concurrence de CHF 100.-.
  - Le remboursement des souvenirs de voyage sera plafonné à CHF 200.-.

### 5 Objets non assurés

- Véhicules à moteur, bateaux, planches de surf et avions ainsi que leurs accessoires
- Objets de valeur couverts par une assurance spécifique
- Valeurs pécuniaires, documents, documents commerciaux, billets de voyage et bons, timbres, métaux précieux, marchandises commerciales, échantillons de marchandise, objets d'art ou de collection et outils
- Matériel informatique (ordinateur de bureau, ordinateur portable, vidéoprojecteur, accessoires, organiseur de poche, etc.) téléphones mobiles, lecteur MP3 / iPod, systèmes de navigation et logiciels en tout genre
- Lunettes, prothèses auditives, prothèses et autres moyens auxiliaires médicaux (y compris les accessoires des objets cités)
- Pièces d'identité et papiers du véhicule (le droit aux prestations pour les pièces d'identité et papiers du véhicule n'existe cependant que dans le cadre de la couverture d'assurance selon le point II A).

### 6 Événements non assurés (en complément au point I 6 : Événements 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 garde des objets inapproprié à leur valeur
- à la chute de perles et de pierres précieuses de leur sertissage
- aux influences du climat et de la température ainsi qu'à la détérioration due à l'usure normale,
- aux troubles, pillages, instructions des autorités et grèves, ou les dommages causés de ce fait directement ou indirectement.

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

7.1 La personne assurée doit faire constater immédiatement et de manière détaillée la cause, les circonstances et l'étendue du sinistre :

- en cas de simple vol et de vol avec violence, par les services de police locaux les plus proches
- en cas de détérioration par le transporteur exploitant le train, le tiers responsable ou l'accompagnateur ou chef de train

7.2 L'étendue du dommage doit être prouvée à l'aide des quittances originales. Si la chose n'est pas possible, AGA peut refuser ses prestations ou les réduire.

7.3 AGA doit être immédiatement informée par écrit de l'événement assuré. La demande d'indemnisation doit être dûment motivée et justifiée.

7.4 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, et ce, jusqu'au règlement définitif du sinistre.

7.5 Pour pouvoir bénéficier des prestations AGA, l'assuré ou l'ayant droit doit, lors de la survenance d'un événement couvert par l'assurance, informer AGA par écrit de

l'événement assuré ou du sinistre (cf. point I 12). Il devra fournir les documents suivants :

- preuve d'assurance ou police d'assurance
- formulaire de sinistre AGA (vous pouvez télécharger les formulaires de sinistre AGA sur [www.allianz-assistance.ch/sinistre](http://www.allianz-assistance.ch/sinistre))
- confirmation de réservation originale (billet/billet de train)
- confirmation de sinistre de l'entreprise de transport
- 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.

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

### 1 Somme assurée

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

### 2 Validité territoriale

La couverture d'assurance est valable exclusivement pour les événements survenant en Suisse.

### 3 Événements et prestations assurés

3.1 Sont assurés les préjudices pécuniaires de la personne assurée résultant

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

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

3.2 Sont assurés les dommages pécuniaires occasionnés à la personne assurée par le vol d'espèces (immédiatement après leur retrait).

#### 4 Objets assurés

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

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

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

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

5.1 Dommages résultant de l'utilisation frauduleuse de cartes de débit, de crédit ou de client, de terminaux mobiles ou de NIP, TAN, ou d'autres données d'identification ou de légitimation, d'une signature numérique ou de vrais documents du titulaire ou de légitimation, dont un tiers avait déjà pris possession ou connaissance ou que la personne assurée avait perdu avant la soumission de la proposition ;

5.2 Dommages que la personne assurée ne doit supporter que parce qu'elle : a) n'a pas respecté les obligations de déclaration de l'établissement financier chargé de la tenue du compte, du partenaire contractant de cartes, du prestataire de réseau ou du prestataire d'autres systèmes de paiement (déclaration immédiate après avoir pris connaissance de la perte, du vol, de l'utilisation frauduleuse ou de toute autre utilisation non autorisée d'un objet assuré) ; b) a laissé passer sans l'utiliser le délai de vérification et de constatation d'un paiement non autorisé ;

5.3 Dommages causés en tant que conséquence indirecte d'un acte frauduleux, p. ex. manque à gagner ou pertes d'intérêts ;

5.4 Dommages résultant du fait que l'action frauduleuse a été commise par une personne assurée.

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

6.1 Une déclaration de sinistre avec toutes les informations requises sous forme écrite doit être immédiatement adressée à AGA.

6.2 La perte ou le vol d'objets assurés selon le point II E 3.1 ou le soupçon de fraude doit être immédiatement signalé au partenaire contractant de cartes, au prestataire de réseau ou au prestataire d'autres systèmes de paiement). Le blocage immédiat doit en outre être demandé.

6.3 Tout soupçon d'abus ou le vol d'espèces doit être signalé immédiatement au poste de police le plus proche.

6.4 Les documents suivants doivent être remis à AGA :

- preuve d'assurance ou police d'assurance
- formulaire de sinistre AGA (vous pouvez télécharger les formulaires de sinistre AGA sur [www.allianz-assistance.ch/sinistre](http://www.allianz-assistance.ch/sinistre))
- une attestation de la police concernant le dépôt d'une plainte suite au sinistre
- une déclaration écrite de l'établissement financier chargé de la tenue du compte, du partenaire contractant de cartes, du prestataire de réseau ou du prestataire d'autres systèmes de paiement exprimant le refus de la prise en charge totale ou partielle du sinistre.

## F Prise en charge des frais de restitution du service des objets trouvés

### 1 Somme assurée

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

### 2 Validité territoriale

La couverture d'assurance est valable exclusivement pour les événements survenant en Suisse.

### 3 Événements et prestations assurés

Si un objet perdu de la personne assurée est trouvé par les CFF, AGA rembourse les frais de restitution du service des objets trouvés perçus par les CFF jusqu'à concurrence de la somme assurée mentionnée dans l'aperçu des prestations d'assurance.

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

Les documents suivants doivent être remis à AGA, à l'adresse de contact indiquée au point I 12 :

- preuve d'assurance ou police d'assurance
- facture originale des frais de restitution du service des objets trouvés CFF.

## G Assurance pour les billets d'événements

### 1 Somme assurée

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

### 2 Validité territoriale

La couverture d'assurance est valable exclusivement pour les événements survenant en Suisse.

### 3 Billets assurés

Sont assurés les billets pour les manifestations achetés par une personne assurée dans l'un des points de vente officiels en Suisse.

### 4 Début et durée de la couverture d'assurance

La couverture d'assurance débute à la date de l'achat du billet assuré et prend fin au début de la manifestation correspondante.

### 5 Prestations d'assurance

#### 5.1 Frais d'annulation

Lorsque la personne assurée ne peut pas se rendre à la manifestation réservée en raison d'un événement assuré, AGA rembourse les frais d'annulation du billet assuré dus par contrat jusqu'à concurrence de la somme assurée.

5.2 Le prix global du billet initialement payé par la personne assurée moins les frais de traitement tels que les frais d'expédition, les frais de paiement, les commissions de billet électronique ou les frais de mandat est considéré comme frais d'annulation assurés.

### 6 Événements assurés

#### 6.1 Maladie, accident, décès, grossesse

6.1.1 En cas de maladie grave, d'accident grave, de complications de grossesse ou de décès, dans la mesure où l'événement survient après la réservation ou l'achat du billet assuré :

- de la personne assurée,
- d'une personne proche ayant réservé la même manifestation et qui l'annule,
- d'une personne proche de la personne assurée qui ne se rend pas à la manifestation.

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

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

6.1.3 En cas de maladie chronique, la protection d'assurance n'entre en jeu que si la présence à la manifestation doit être annulée en raison d'une aggravation aiguë, inattendue et attestée par un médecin. La condition étant que l'état de santé de la personne assurée ait été stable au moment de l'achat du billet.

6.1.4 En cas de grossesse, la couverture d'assurance n'est accordée que si celle-ci est survenue après l'achat des billets et que la participation à la manifestation correspondante représente un risque pour l'enfant à naître.

- 6.2 Retard ou panne du moyen de transport durant le voyage aller  
Si la présence à la manifestation est impossible en raison d'un retard ou d'une panne des moyens de transport utilisés pour le voyage aller (c.-à-d. quand l'entrée n'est plus possible ou que la manifestation est déjà terminée).
- 6.3 Panne du véhicule durant le voyage aller  
Si le véhicule particulier ou le taxi utilisé n'est pas en état de marche par suite d'un accident ou d'une panne pendant le trajet direct jusqu'au lieu de la manifestation. Les pannes de clés ou de carburant ne sont pas assurées.
- 6.4 Report de la manifestation par l'organisateur
- 6.4.1 Si une manifestation ou un lieu de manifestation est modifié et que le billet s'applique pour la nouvelle date ou le nouveau lieu de la manifestation et que la personne assurée ne peut pas s'y rendre en raison d'un événement assuré.
- 6.4.2 En complément des événements assurés selon les points II G 6.1 à 6.3, les événements assurés suivants s'appliquent au point II 6.4, s'ils étaient déjà connus à la date d'annonce du report :
  - Convocation administrative : si la personne assurée reçoit une convocation du tribunal en tant que témoin ou juré. La convocation au tribunal doit empêcher la présence à la manifestation.
  - Service militaire et protection civile : si la personne assurée ne peut pas assister à la manifestation en raison d'une convocation au service militaire ou à la protection civile.
  - Vacances : si la personne assurée ne peut pas assister à la manifestation en raison de vacances déjà réservées.
  - Événement professionnel : si la personne assurée ne peut pas assister à la manifestation en raison d'un événement professionnel planifié.
  - Mariage : si la personne assurée ne peut pas assister à la manifestation en raison d'une invitation à un mariage.
- 7 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 4 : Obligations en cas de sinistre)**  
Les documents suivants doivent être fournis à AGA par écrit en cas de sinistre (cf. le point I 12) :
  - preuve d'assurance ou police d'assurance
  - formulaire de sinistre AGA (vous pouvez télécharger les formulaires de sinistre AGA sur [www.allianz-assistance.ch/sinistre](http://www.allianz-assistance.ch/sinistre))
  - documents ou certificats officiels justifiant la survenue du sinistre (par exemple, certificat médical détaillé avec diagnostic)
  - billets / confirmation de commande de l'organisateur
- 8 Événements non assurés (en complément au point I 6 : Événements et prestations non assurés)**
- 8.1 **Rétablissement insuffisant**  
*Si l'assuré n'est pas remis, avant la date de la manifestation, d'une maladie, des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention médicale préexistantes au moment de l'achat du billet. Si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date d'achat du billet, des séquelles d'une opération / intervention médicale prévue au moment de sa réservation mais effectuée après celle-ci.*
- 8.2 **Annulation par l'organisateur de la manifestation**  
*Si l'organisateur de la manifestation n'est pas en mesure de fournir les prestations stipulées dans le contrat, ou seulement en partie, qu'il annule ou devrait annuler la manifestation en raison de circonstances concrètes et est tenu, aux termes des dispositions légales ou contractuelles, de rembourser les prestations non fournies. Cela ne vaut pas pour le report de la manifestation par l'organisateur selon le point II G 6.4.*
- 8.3 *Si un événement s'est déjà produit lors de la conclusion du contrat ou de l'achat du billet ou si sa survenue était prévisible pour l'ayant droit lors de la conclusion du contrat ou de l'achat du billet, il n'a pas droit à la prestation.*

### III Dispositions particulières relatives aux différentes prestations de service

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

##### 1 Périmètre

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, l'assuré peut demander une assistance par le biais du Service de blocage des cartes de crédit et de client qui fonctionne 24 heures sur 24, 365 jours par an.

##### 2.1 Cartes

Toutes les cartes bancaires, postales, de crédit et de client émises en Suisse et libellées au nom de la personne assurée.

##### 2.2 Prestations

- 2.2.1 Après l'appel de la personne assurée, la centrale d'AGA-Assistance essaye de faire bloquer toutes les cartes indiquées auprès des établissements concernés (émetteurs de cartes, banque, poste, etc.).
- 2.2.2 Si le blocage n'est pas effectué par l'institution concernée, AGA-Assistance en informe la personne assurée et lui communique le numéro de téléphone de l'institution concernée.

##### 2.3 Responsabilité

AGA-Assistance 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, au vol ou au vol commis avec violence de cartes de crédit, bancaires ou postales.

##### 2.4 Obligations en cas de sinistre

Afin de bénéficier du Service de blocage des cartes de crédit et de client, la personne assurée doit contacter par téléphone ou fax l'un des numéros suivants (24 heures sur 24 et 365 jours par an) :

**Téléphone +41 44 283 33 73**  
**Télécopie +41 44 283 33 33**

#### O Service de blocage du téléphone portable

##### 1 Prestations

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

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

**Téléphone +41 44 283 33 73**  
**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).