

## Informations aux clients et Conditions Générales d'Assurance Air Transat Assurance multi risque

### Informations aux clients conformément à la LCA

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

#### Qui est l'assureur ?

L'assureur est AWP P&C S.A., Saint-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 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.

##### - 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.

#### Quelles sont les personnes assurées ?

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 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 en relation avec au moins une réservation de vol sur le site d'Air Transat. 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, 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 assurés en outre les répercussions d'événements découlant de décrets administratifs, p. ex. confiscation de capitaux, incarcération, interdiction de sortie du territoire ou fermeture de l'espace aérien.
- Dans le cadre de la couverture **Frais d'annulation** il n'existe pas de couverture d'assurance ni en cas de « rétablissement insuffisant », et entre autres ni en cas de maladies déjà contractées ou de conséquences d'un accident, d'une opération ou d'une intervention médicale qui ont déjà eu lieu au moment de la réservation du voyage ou de la conclusion d'assurance et dont la personne assurée ne s'est pas remise avant la date du voyage; il en va de même pour des annulations de voyages par le voyageur, des décrets administratifs, des maladies/blessures non constatées immédiatement lors de l'intervention d'un médecin ou des réactions psychiques imputables à des risques potentiels, par exemple des craintes de troubles, d'attaques terroristes, de catastrophes naturelles ou d'aviophobie (peur de monter en avion).
- Aucune prestation n'est fournie dans le cadre de la couverture **Assistance**, en particulier si le centre d'appels d'urgence AGA n'a pas donné son accord préalable sur les prestations ; il en va de même par exemple si le voyageur responsable ne fournit pas ou fournit partiellement les prestations contractuelles.
- Dans le cadre de la couverture **Private Medical**, il n'existe entre autres pas de couverture d'assurance pour des accidents et maladies qui existaient déjà lors de la conclusion de l'assurance, ainsi que pour leurs conséquences, complications, leur aggravation ou rechute, en particulier aussi pour des maladies chroniques et récurrentes, qu'elles soient ou non déjà connues de l'assuré lors de la conclusion de l'assurance.
- 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.

## How can we help?

AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse)  
Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen, Tel. +41 44 283 32 22, Fax +41 44 283 33 83  
info@allianz-assistance.ch, www.allianz-assistance.ch

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

Cette énumération ne porte que sur les obligations les plus courantes. D'autres obligations sont stipulées dans les Conditions Générales d'Assurance et la LCA :

- Dans le cadre de la couverture **Frais d'annulation** il convient d'annuler immédiatement le voyage réservé auprès du voyageur ou du propriétaire/fournisseur de cours lorsque l'événement assuré se produit, puis de signaler le préjudice par écrit à l'AGA en joignant les documents requis (voir CGA point II A1 6 et adresse de contact : voir CGA point I 10).
- Dans le cadre de la couverture **Assistance** il convient d'informer immédiatement le centre d'appels d'urgence AGA lorsque l'événement assuré se produit et d'obtenir son accord sur d'éventuelles mesures d'assistance ou sur la prise en charge des frais afférents. Le centre d'appels d'urgence AGA est disponible 24 heures sur 24 (les communications avec le centre d'appels d'urgence sont enregistrées) : téléphone +41 44 202 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.
- Les sinistres dans le cadre des couvertures **Private Medical et Bagages** doivent être déclarés à AGA immédiatement, par écrit et en joignant les documents requis énumérés à chaque fois dans les Dispositions particulières sur les différents composants d'assurance (adresse voir CGA point I 10).
- La personne assurée a l'obligation en tout état de cause de faire tout ce qui est en son pouvoir pour contribuer à minimiser et élucider le sinistre ; en cas de sinistres dus à une blessure ou une maladie, l'assuré doit veiller à ce que les médecins traitants soient exemptés du secret médical à l'égard d'AGA.
- Si la personne assurée ne remplit pas ses obligations en cas de sinistre, AGA est en droit de lui refuser ses prestations ou de les réduire.

### Quel est le montant de la prime ?

Le montant de la prime dépend des risques assurés et de la couverture souhaitée. Le montant de la prime est défini par la proposition d'assurance et figure dans la 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.

### 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  
Gestion des réclamations  
Hertistrasse 2  
Case postale  
8304 Wallisellen

## Aperçu des prestations d'assurance

Composants d'assurance	Prestation d'assurance	Somme d'assurance (maximale)	
A Frais d'annulation	Annulation de départ et départ retardé	par événement	selon police
B Assistance	Rapatriement sous surveillance médicale au domicile, voyage de retour supplémentaire, interruption temporaire ou définitive du voyage	par événement	illimité
C Private Medical	Prise en charge des coûts médicaux non couverts par l'assurance maladie ou accidents.	par événement	CHF 250'000.-
D Bagages	Simple vol, vol commis avec violence, perte, détérioration et destruction. Il existe une somme de couverture limitée pour certains objets	par événement	CHF 1'700.-

## Conditions Générales d'Assurance (CGA)

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

I	Dispositions communes à l'ensemble des composants d'assurance .....	3
II	Dispositions particulières prévues aux différents composants d'assurance .....	4
A	Frais d'annulation .....	4
B	Assistance .....	5
C	Private Medical .....	6
D	Bagages .....	7

### 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. 1.2 Sont assurées au sens du point I 1.1 les personnes ayant leur domicile fixe 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 en relation avec au moins une réservation de vol sur le site d'Air Transat.

#### 3 Obligations en cas de sinistre

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

#### 4 Violation des obligations

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

#### 5 Événements non assurés

- 5.1 *Si un événement assuré est déjà survenu au moment de la conclusion du contrat ou de la réservation du voyage ou de la fourniture de la prestation réservée ou si l'assuré en avait connaissance au moment de la conclusion du contrat ou de la réservation du voyage ou de la fourniture de la prestation réservée, l'assuré n'a droit à aucune prestation.*
- 5.2 *Ne sont pas couverts les événements causés comme suit par la personne assurée :*
- l'abus d'alcool, l'usage de drogues ou de médicaments ;
  - un suicide ou une tentative de suicide ;
  - sa participation active à des grèves ou à des troubles ;
  - sa participation à des courses de véhicules à moteur et de bateaux et à leurs entraînements ;
  - sa participation à des actes dangereux, sachant qu'elle s'expose délibérément à un danger ;
  - une négligence grossière ou un acte ou une omission intentionnels ;
  - la perpétration ou la tentative de perpétration de crimes ou de délits.
- 5.3 *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.*
- 5.4 *Ne sont pas assurés les événements ci-dessous et leurs conséquences: guerre, actes de terrorisme, troubles en tout genre, épidémies, pandémies, catastrophes naturelles et incidents avec des substances atomiques, biologiques ou chimiques.*
- 5.5 *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.*
- 5.6 *Lorsque le but du voyage est un traitement médical.*
- 5.7 *Lorsque l'expert (médecin, etc.) est directement favorisé ou a un lien de parenté direct ou par alliance avec la personne assurée.*
- 5.8 *Les coûts en rapport avec des enlèvements ne sont pas assurés.*
- 5.9 *Lorsque des sanctions économiques, commerciales ou financières ou des embargos imposés par la Suisse qui sont directement applicables aux parties contractantes sont contraires à la couverture d'assurance, il n'existe pas de couverture d'assurance. Cela s'applique aussi à des actions économiques, commerciales ou financières ou à des embargos décrétés par les Nations Unies, l'Union européenne ou les Etats-Unis, dans la mesure où ils ne sont pas contraires aux prescriptions légales suisses.*

#### 6 Définitions

##### 6.1 Proches

Les proches sont:

- les proches parents (époux, parents, enfants, beaux-parents, grands-parents 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.

##### 6.2 Europe

Font partie de l'Europe tous les Etats rattachés au continent européen ainsi que les îles de la Méditerranée, les îles Canaries, Madère et les pays riverains de la Méditerranée qui ne font pas partie de l'Europe. L'Azerbaïdjan, l'Arménie et la Géorgie jusqu'à la crête de l'Oural en constituent la limite orientale au nord de la Turquie.

##### 6.3 Suisse

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

##### 6.4 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.

##### 6.5 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.

##### 6.6 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.

##### 6.7 Voyageur

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

##### 6.8 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.

- 6.9 **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.
- 6.10 **Accident de personnes**  
On entend par accident l'effet soudain et non intentionnel d'un facteur extérieur inhabituel et préjudiciable sur le corps humain.
- 6.11 **Accident de véhicule à moteur**  
Est considéré comme 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.
- 6.12 **Maladie grave/séquelles graves d'un accident**  
Une maladie ou des séquelles d'un accident sont réputées graves lorsqu'il en résulte une incapacité de travail de durée limitée ou illimitée ou une incapacité absolue de voyager.
- 7 Assurance cumulative et prétentions à l'égard de tiers**
- 7.1 En cas d'assurance cumulative (facultative ou obligatoire), AGA fournit ses prestations à titre subsidiaire, sous réserve d'une clause identique de l'autre contrat d'assurance. Dans un tel cas, les réglementations légales de la double assurance entre en application.
- 7.2 Si un assuré a des droits découlant d'un autre contrat d'assurance (facultative ou obligatoire), la couverture d'assurance se limite à la partie des prestations AGA qui dépasse celles de l'autre contrat d'assurance. Les frais ne seront remboursés au total qu'une seule fois.
- 7.3 Si AGA a fourni des prestations malgré des faits subsidiaires existants, celles-ci seront considérées comme une avance et l'assuré ou le bénéficiaire cède les droits qu'il peut faire valoir à l'égard de tiers (assurance facultative ou obligatoire) dans ces limites à AGA.
- 7.4 Si l'assuré ou le bénéficiaire a été indemnisé par un tiers civilement responsable ou par son assureur, aucun remboursement n'a lieu en vertu de ce contrat. Si AGA est poursuivie à la place de la personne civilement responsable, l'assuré ou l'ayant droit doit céder ses droits à la réparation d'un dommage fondé sur la responsabilité civile jusqu'à concurrence du dédommagement obtenu par AGA.

## **8 Prescription**

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

## **9 For et droit applicable**

- 9.1 Des actions peuvent être engagées à l'encontre d'AGA auprès du tribunal du siège de la société ou au domicile suisse de la personne assurée ou de l'ayant droit.
- 9.2 En complément aux présentes dispositions s'applique le droit fédéral suisse relatif au contrat d'assurance (LCA).

## **10 Adresse de contact**

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

En cas de divergences linguistiques entre la version française, italienne, anglaise et allemande des Conditions Générales d'Assurance, c'est la version allemande qui fait foi.

# **II Dispositions particulières prévues aux différents composants d'assurance**

## **A 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**

Les sommes d'assurance sont indiquées dans la police d'assurance.

### **3 Prestations d'assurance**

#### **3.1 Frais d'annulation**

Si la personne assurée annule le contrat conclu avec le voyageur en raison d'un événement assuré, AGA prend en charge les frais d'annulation dus aux termes du contrat jusqu'à concurrence de la somme d'assurance stipulée dans le contrat. 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.

### **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<sup>e</sup> 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 Evénements et prestations non assurés (en complément au point I 5 : Evénements et prestations non assurés)**

- 5.1 Rétablissement insuffisant  
*Si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date de son départ, d'une maladie, des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention médicale préexistante au moment de la réservation ou de la conclusion de l'assurance. Si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date de son départ, des séquelles d'une intervention chirurgicale prévue au moment de sa réservation ou de la conclusion de l'assurance, mais effectuée après celle-ci.*
- 5.2 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 3 : 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 Evénements assurés et prestations**

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

**Téléphone +41 44 202 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<sup>ère</sup> 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<sup>ère</sup> 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<sup>ère</sup> classe, billet d'avion classe Economy) à son domicile permanent.

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

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

##### **2.1.8 Retour temporaire**

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

- 2.1.9 **Rapatriement du corps en cas de décès**  
En cas de décès de l'assuré, AGA prend en charge les coûts de crémation en dehors du pays de domicile ou les frais supplémentaires dans le cadre du respect de l'accord international sur le transport des corps (consignes minimales telles que cercueil ou revêtement en zinc) ainsi que 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<sup>ère</sup> 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<sup>ère</sup> classe, billet d'avion classe Economy, hôtel de classe moyenne) jusqu'à concurrence de CHF 5 000,-.
- 2.3 **Avance des frais auprès de l'hôpital**  
Si l'assuré doit être hospitalisé en dehors de son lieu de résidence, AGA lui avance les frais d'hospitalisation, si nécessaire, à concurrence de CHF 5 000,-. Le montant avancé devra être remboursé à AGA 30 jours après la sortie de l'hôpital.
- 2.4 **Remboursement des frais de voyage**
- 2.4.1 **Remboursement des dépenses pour la partie du voyage non utilisée**  
Lorsqu'un assuré doit interrompre prématurément son voyage en raison d'un événement couvert par l'assurance, AGA rembourse les frais correspondant à la partie non utilisée du voyage au prorata du prix de l'arrangement assuré. L'indemnisation est limitée au montant 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 5 : 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 3 : 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 10) :
- 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 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 C 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 5 : 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 3 : Obligations en cas de sinistre)**

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

## **D 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. Le domicile habituel de la personne assurée en est exclu.

### **3 Somme d'assurance**

La somme d'assurance est indiquée dans l'aperçu des prestations 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 D 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 5 : 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 D 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 3 : 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 10). 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