CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE
KLM ASSISTANCE

APERÇU DES COUVERTURES

Composante d'assurance	Quand s'applique-t-elle	Somme assurée maximale par personne
Interruption de voyage **(Assurance dommages)**	***Vos* projets de voyage sont interrompus pendant que *vous* êtes en *voyage*.** Prestation maximale pour: Séjour prolongé – CHF 150.– par personne et par jour pour 10 jours	**illimité**
Retard du voyage **(Assurance dommages)**	***Vos* projets de voyage sont retardés alors que vous êtes en *voyage*.** Retard minimum – 4 heures Remboursement maximal par 24 heures de retard – CHF 100.– par personne	**CHF 250.–**
Bagages **(Assurance dommages)**	***Vos bagages* sont perdus, endommagés ou volés pendant *votre voyage*.** Prestation maximale pour les *objets de valeur* – CHF 500.– par personne Franchise – CHF 50.– par personne	**CHF 1'000.–**
Retard de bagages **(Assurance dommages)**	***Vos bagages* sont livrés en retard par une compagnie aérienne, une compagnie de croisière ou une autre *entreprise de transport* pendant *votre voyage*.** Retard minimum – 12 heures Prestation maximale sans reçus – CHF 40.– par personne	**CHF 200.–**
Frais de guérison à l'étranger **(Assurance dommages)**	***Vous* devez prendre en charge les traitement médical ou dentaire d'urgence pendant *votre voyage*.** Prestation maximale pour les soins dentaires – CHF 1'000.– par personne	**CHF 500'000.–**
Assistance médicale d'urgence **(Assurance dommages)**	**Suite à une urgence médicale survenue pendant *votre* voyage, un transport est nécessaire.** Prestation maximale pour: Hébergement en cas de visite – CHF 150.– par jour pour 7 jours Frais de recherche et de sauvetage – CHF 3'000.– par personne	**illimité**
Prestations de services pendant votre voyage	***Vous* avez besoin d'une assistance téléphonique pendant *votre voyage*.**	**pas de prise en charge des coûts**

Les informations ci-dessus ne sont qu'une brève description de la couverture offerte par *votre contrat d'assurance*. Des conditions et des exclusions s'appliquent à tous les composantes d'assurance. Les définitions des termes figurant dans la section «Définitions» des conditions générales d'assurance s'appliquent également au présent aperçu des couvertures.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCES (CGA)

Concernant l'assureur

L'assureur est AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), dont le siège est établi à Richtiplatz 1, 8304 Wallisellen.

Concernant le présent contrat d'assurance KLM Assistance

Vous trouverez ci-après les Conditions générales d'assurance (CGA) de *votre contrat d'assurance*. Veuillez les lire attentivement. *Nous* nous sommes efforcés de les rendre compréhensibles, tout en décrivant clairement les conditions régissant *votre* couverture d'assurance. Si *vous* avez des questions de quelque nature que ce soit, *nous* sommes à *votre* disposition pendant *nos* horaires d'ouverture. N'hésitez pas à consulter notre site Internet ou à *nous* appeler aux numéros indiqués au bas de la page. Si *vos* projets de *voyage* changent, veuillez-*nous* en informer afin que *nous* adaptions *votre contrat d'assurance* en conséquence.

Votre contrat d'assurance a été établi sur la base des informations que *vous* avez fournies lors de la souscription. *Nous* allouerons les prestations d'assurance décrites dans ces CGA si *vous* réglez la prime et respectez toutes les dispositions de ces CGA. *Vous* constaterez en outre que certains mots apparaissent en italique. Ces derniers sont définis dans la section «Définitions».
Si, dans le texte ci-après, seul le genre masculin est employé pour les dénominations de personnes – dans le but de faciliter la lecture –, celui-ci sous-entend néanmoins toujours les personnes de sexe féminin ou autre.

Sur quoi porte ce contrat d'assurance

Ce *contrat d'assurance voyage* ne couvre que les situations, événements et sinistres spécifiques, soudains et inattendus, décrits dans ces CGA.

Votre contrat d'assurance comporte deux parties:
1. Police d'assurance
2. Conditions générales d'assurance (CGA), y compris aperçu des couvertures

REMARQUE:
Tous les dommages ne sont pas couverts, même s'ils surviennent de manière soudaine et inattendue et que *vous* n'exercez aucune influence sur eux. Seuls les dommages qui répondent aux conditions des présentes CGA sont couverts. Veuillez consulter les exclusions applicables à toutes les composantes d'assurance dans le cadre de *votre contrat d'assurance* dans la section «Exclusions générales».

Droit de révocation

Vous pouvez révoquer le contrat dans un délai de 14 jours en *nous* le notifiant à info.ch@allianz.com. Veuillez noter qu'un remboursement de la prime n'est possible que si *votre voyage* assuré n'a pas commencé et qu'aucune demande d'indemnisation n'a été introduite dans le cadre de ce *contrat d'assurance*. Après cette période de 14 jours, *votre* prime n'est pas remboursable.

SOMMAIRE

DEFINITIONS		3
DÉBUT ET FIN DE VOTRE COUVERTURE		6
DESCRIPTION DES COMPOSANTES D'ASSURANCE		6
A.	Interruption de voyage	6
B.	Retard du voyage	8
C.	Bagages	8
D.	Retard de bagages	9
E.	Frais de guérison à l'étranger	9
F.	Assistance médicale d'urgence	10
G.	Prestations de services pendant votre voyage	12
EXCLUSIONS GÉNÉRALES		12
REMARQUES EN CAS DE SINISTRE		13
DISPOSITIONS GÉNÉRALES		14

DEFINITIONS

Cette section contient des définitions des mots apparaissant en italique dans ces CGA.

Accident	Événement extérieur inattendu et non intentionnel qui provoque une *blessure*, un dommage matériel ou les deux.
Accident de la circulation	Événement inattendu et involontaire lié à la circulation routière, entraînant des *blessures*, des dommages matériels ou les deux. Les *pannes de véhicule* sont exclues.
Accompagnement médical	Spécialiste mandaté par *notre* centrale d'appels d'urgence pour accompagner une personne malade ou *blessée* pendant son transport. Une personne chargée de l'*accompagnement médical* est formée pour la prise en charge médicale d'une personne devant être transportée. Il ne peut s'agir ni d'un ami, ni d'une *personne participant au voyage*, ni d'un *membre de la famille*.
Acte de guerre	Tout acte lié à une *guerre*, survenant au cours d'une *guerre* ou la déclenchant directement.
Acte de terrorisme	Un acte, incluant mais ne se limitant pas à l'usage de la force ou de la violence, de toute personne ou groupe(s) de personnes, agissant seul ou au nom ou en relation avec toute(s) organisation(s), qui constitue un *acte de terrorisme* tel que reconnu par les autorités gouvernementales ou par les lois de *votre* pays de résidence, et qui est commis à des fins politiques, religieuses, ethniques et/ou idéologiques, incluant l'intention d'influencer tout gouvernement et/ou de faire peur au public, ou à toute partie du public. Il n'inclut pas les *dangers politiques*, la *guerre* ou les *actes de guerre*.
Acte illicite	Acte qui enfreint le droit à l'endroit où il est commis.
Activité en altitude	Activité comportant ou envisageant le fait de franchir l'altitude de 4'500 mètres autrement qu'en tant que passager d'un avion de ligne.
Bagages	Propriété personnelle que *vous* emportez ou acquérez au cours de *votre voyage*.
Blessure	Atteinte physique corporelle.
Catastrophe naturelle	Événement météorologique ou environnemental de grande ampleur qui endommage des biens, interrompt des services essentiels de circulation ou de ravitaillement ou met des personnes en danger, y compris un tremblement de terre, un incendie, une crue, un ouragan ou une éruption volcanique, sans s'y limiter.
Chien d'assistance	Tous les chiens qui sont entraînés individuellement pour accomplir des tâches ou des actes en faveur d'une personne en situation de handicap, y compris les handicaps physiques, sensoriels, psychiques ou mentaux. Exemples de tâches ou d'activités sans s'y limiter: guider les personnes aveugles, avertir les personnes sourdes-muettes et tirer un fauteuil roulant. D'autres espèces animales, sauvages ou domestiques, formées ou non, ne sont pas considérées comme des *chiens d'assistance*. L'effet défensif de la présence d'un animal et la procuration d'un soutien émotionnel, de bien-être, de confort ou de compagnie ne sont pas considérés comme des tâches ou des actes au sens de cette définition.
Colocataires	Personne avec laquelle *vous* vivez actuellement et qui est âgée d'au moins 18 ans.
Contrat d'assurance	Couverture d'assurance voyage souscrite. Le *contrat d'assurance* englobe la police d'assurance et les conditions générales d'assurance (CGA), y compris l'aperçu des couvertures.
Coûts raisonnables	Montant normalement facturé pour une prestation donnée dans une zone géographique spécifique. Les coûts doivent tenir compte de la disponibilité et de la complexité de la prestation, de la disponibilité des pièces/matériaux/accessoires/équipements nécessaires et de la disponibilité de prestataires de services dûment formés et agréés. Sont considérés comme des *coûts raisonnables* pour le transport, les coûts qu'une *entreprise de transport* commerciale calcule pour la même classe de services que celle initialement réservée.
Cyberrisque	Perte, dommage, action en responsabilité, créances, coûts ou dépenses de quelque nature que ce soit, directement ou indirectement occasionnés, résultant ou en lien avec un ou plusieurs cas suivants: 1. Toute action non autorisée, frauduleuse ou illégale, ainsi que la menace d'une telle action, qui concerne l'accès à un *système informatique*, son traitement, son utilisation ou son exploitation; 2. Toute erreur ou omission en relation avec l'accès à un *système informatique*, son traitement, son utilisation ou son exploitation; 3. Toute indisponibilité partielle ou totale ou toute défaillance de l'accès à un *système informatique*, à son traitement, à son utilisation ou à son exploitation; ou 4. Toute forme de perte d'utilisation, de restriction de fonction, de réparation, de remplacement, de restauration ou de récupération de données, y compris toutes les contre-valeurs de ces données.
Danger politique	Un ou plusieurs des éléments suivants: - tout événement, toute résistance organisée ou toute action visant ou impliquant l'intention de renverser, de supplanter ou de changer, en dehors des procédures légales normales, le chef d'État en place, un responsable élu ou nommé, un gouvernement ou un groupe politique ou dirigeant organisé; - nationalisation; - saisie; - expropriation; - séquestration; - réquisition;

- révolution;
- émeutes;
- rébellion;
- désordres;
- prise de pouvoir militaire et autre.

Date de début du voyage	La *date de début du voyage* que *vous* avez choisie initialement, selon *votre* plan de voyage et *votre* police d'assurance.
Domicile principal	*Votre* adresse de domicile fixe à des fins juridiques et fiscales.
Entreprise de transport	Entreprise autorisée pour le transport de personnes d'une ville à l'autre dans un cadre commercial moyennant paiement, par voie terrestre, aérienne ou maritime. Ne sont pas concernés: 1. les sociétés de location de véhicules; 2. les entreprises de transport personnelles ou non commerciales; 3. transport charter, à l'exception d'un transport de groupe affrété par *votre* tour-opérateur; ou 4. *transports publics.*
Épidémie	Maladie contagieuse désignée ou reconnue comme *épidémie* par un représentant de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou par une autorité gouvernementale officielle.
Équipements de sport	Appareils ou équipements servant à l'exercice d'une activité sportive.
Escalade	Activité nécessitant des baudriers, des cordes, des boucles de sécurité, des crampons ou des piolets. L'escalade de loisirs surveillée, dans un environnement artificiel, n'est pas comprise.
Événements assurés	Situations ou événements spécifiquement cités pour lesquels *vous* êtes assuré dans le cadre de ce *contrat d'assurance*.
Grève de travail	Arrêt ou ralentissement organisé et délibéré du travail par un groupe d'employés ou refus de travailler par des employés afin d'amener leur employeur à satisfaire ou à accepter leurs revendications. Cela ne couvre pas les grèves étendues ou générales des travailleurs ou du public dans une communauté, un État, une région ou un pays. Cela ne couvre pas non plus les grèves qui atteignent le niveau de *troubles intérieurs* ou de *danger politique* ou qui y sont liées.
Guerre	Un état ou une période de conflit armé hostile, de guerre civile ou d'action militaire ou paramilitaire entre deux ou plusieurs des acteurs suivants : une nation, un État, un gouvernement, un territoire ou un groupe politique ou dirigeant organisé. Cela inclut tout acte ou événement directement lié à un tel conflit ou à une telle action, ou qui déclenche directement un tel conflit ou une telle action. Cette définition s'applique indépendamment du fait que la *guerre* ait été officiellement ou formellement déclarée.
Hébergement	Hôtel ou tout autre type d'*hébergement* que *vous* avez réservé ou dans lequel *vous* logez, ce qui *vous* occasionne des frais.
Hôpital	Établissement de soins aigus dont la tâche principale est de diagnostiquer et de traiter les personnes malades et *blessées* sous surveillance *médicale*. Celui-ci doit: 1. fournir principalement des prestations diagnostiques stationnaires et thérapeutiques; 2. avoir des services médicaux bien établis et une unité de grosse chirurgie; et 3. disposer des autorisations nécessaires.
Inhabitable	Les dommages occasionnés par une *catastrophe naturelle*, un incendie ou une crue, un vol avec effraction, une tempête ou un dommage matériel (y compris les coupures prolongées de l'approvisionnement en électricité, en gaz ou en eau), sont tels qu'une personne raisonnable considère son *domicile principal* ou son lieu de destination comme inaccessible ou inutilisable.
Intempéries	Conditions météorologiques exceptionnellement dangereuses, y compris tempête, ouragan, tornade, brouillard, grêle, fortes pluies, tempête de neige ou pluie verglaçante, sans s'y limiter.
Médecin	Une personne légalement autorisée à exercer la profession de *médecin* ou de dentiste et qui dispose, si nécessaire, d'une licence. Il ne peut s'agir ni de *vous*, ni d'une *personne participant au voyage,* d'un *membre de votre famille*, d'un *membre de la famille* d'une *personne participant au voyage*, de la personne malade ou *blessée* ou d'une autre personne qui profite directement de *votre* droit.
Membre de la famille	*Votre/vos*: 1. conjoint (en raison d'un mariage, d'un partenariat enregistré ou d'un partenariat); 2. *colocataires*; 3. parents et beaux-parents; 4. enfants, enfants de votre conjoint, enfants recueillis, enfants adoptifs ou enfants pour lesquels une *procédure d'adoption* est actuellement en cours; 5. frères et sœurs; 6. grands-parents et petits-enfants; 7. parents suivants de *votre* conjoint: mère, père, fils, fille, frère, sœur et grands-parents; 8. tantes, oncles, nièces et neveux; 9. tuteur en vertu de la loi et personnes sous tutelle; et 10. fille au pair.

Nécessité médicale	Traitement nécessaire dans le cadre de *votre* maladie ou *blessure* ou de *vos* troubles de santé selon *vos* symptômes, afin d'éviter d'autres dommages physiques. Ce traitement doit correspondre aux normes de la pratique médicale éprouvée et ne sert ni *votre* confort ni celui du prestataire.
Nous, notre/nos	L'assureur est AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), dont le siège est établi à Richtiplatz 1, 8304 Wallisellen.
Objets de valeur	Objets de collection, bijoux, montres, pierres précieuses, perles, fourrures, appareils photo (y compris caméras vidéo) et accessoires, instruments de musique, appareils audio professionnels, jumelles, lunettes, *équipements de sport*, appareils mobiles, smartphones, ordinateurs, radios, drones, robots et autres appareils électroniques, y compris les pièces et accessoires pour les objets susmentionnés.
Pandémie	*Épidémie* désignée ou reconnue comme *pandémie* par un représentant de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou par une autorité gouvernementale officielle.
Panne de véhicule	Incident mécanique soudain et imprévu empêchant la conduite normale du véhicule, y compris un problème électrique, un pneu crevé ou une perte de liquide (à l'exception du manque de carburant).
Personnes participant au voyage	Personne ou *chien d'assistance* qui voyage avec *vous* dans le cadre de *votre voyage*, également en tant qu'accompagnateur. Un guide de groupe ou de voyage n'est pas considéré comme une *personne participant au voyage*, à moins que *vous* ne partagiez la même chambre que le guide de groupe ou de voyage.
Procédure d'adoption	Procédure juridique obligatoire ou rendez-vous auquel *votre* participation en tant que futurs parents adoptifs est prescrite par la loi, afin que *vous* puissiez adopter légalement un enfant mineur.
Quarantaine	Restriction involontaire obligatoire de la liberté sur ordre ou autre instruction officielle d'un gouvernement, d'une autorité publique ou du capitaine d'un navire à usage commercial, sur lequel *vous* avez réservé un trajet durant *votre voyage*, dans le but d'empêcher la propagation d'une maladie contagieuse à laquelle *vous* ou une *personne participant au voyage* avez été exposés.
Remboursement	L'argent, l'avoir ou le bon d'achat pour un futur *voyage* que *vous* devez obtenir à juste titre d'un *voyagiste* ou tous les avoirs, restitutions ou remboursements de frais auxquels *vous* avez droit à l'égard de *votre* employeur, d'une autre compagnie d'assurance, d'un émetteur de carte de crédit ou d'une autre personne morale.
Secouriste	Personnel d'urgence (officiers de police, ambulanciers ou sapeurs-pompiers) faisant partie des personnes compétentes qui doivent se rendre immédiatement sur un lieu d'accident ou d'urgence afin de porter secours et assistance.
Système informatique	Tout ordinateur, tout matériel, tout logiciel ou tout système de communication ou appareil électronique (y compris, mais sans s'y limiter, les smartphones, ordinateurs portables, tablettes, appareils portables), tout serveur, tout cloud, tout microcontrôleur ou système similaire, y compris tous les appareils d'entrée, de sortie, d'enregistrement des données, les composants réseau ou les dispositifs de sauvegarde des données associés.
Transports publics	Moyens de transport locaux, régionaux ou autres moyens de déplacement urbains (tels que trains, bus urbains, tramways, métros, ferrys, taxis, location de véhicules avec chauffeur ou autres moyens de transport de ce type) qui *vous* transportent ou transportent une *personne participant au voyage*, moyennant paiement, dans un rayon de moins de 150 km.
Troubles de santé existants	*Blessures* et maladies qui existaient déjà avant la souscription de l'assurance, la réservation du *voyage* ou le début du *voyage*, ainsi que leurs séquelles, complications, leur aggravation ou rechute, qu'elles aient été connues ou non de la personne. Les maladies chroniques ne sont pas considérées comme des *troubles de santé existants* si aucune complication, aggravation ou rechute n'est survenue au cours des 120 jours avant la souscription de l'assurance, la réservation du *voyage* ou le début du *voyage*.
Troubles intérieurs	Protestations publiques, grèves, émeutes, manifestations, rassemblements illégaux ou exactions dans une communauté, une région ou un pays, impliquant des actes de violence, la destruction de biens publics ou privés, l'anarchie, la désobéissance ou l'entrave à la liberté d'accès ou de circulation dans des lieux publics par des rassemblements de deux personnes ou plus. Ce terme n'englobe pas les incidents qui atteignent le niveau d'un *danger politique*, d'un *acte de terrorisme*, d'une *guerre* ou d'un *acte de guerre*, ou qui y sont liés.
Vandalisme	Tout acte illicite entraînant intentionnellement la détérioration ou la destruction d'un bien public ou privé.
Vous, votre/vos	Toutes les personnes mentionnées en tant qu'assurées dans la police d'assurance.
Voyage	*Votre voyage* vers et/ou depuis un lieu en dehors de *votre domicile principal* ou à l'intérieur d'un lieu en dehors de *votre domicile principal*. Les déménagements ou les déplacements domicile-travail ne sont pas inclus. La durée d'un *voyage* est limitée à 31 jours.
Voyagiste	Agence de voyage, tour-opérateur, *entreprise de transport*, hôtel, prestataire de croisières ou autre prestataire de services de voyage.

DÉBUT ET FIN DE VOTRE COUVERTURE

Vous n'avez droit à des prestations d'assurance que si *nous* acceptons *votre* proposition d'assurance et si *nous vous* le confirmons officiellement. Le début et la fin de la couverture de *votre contrat d'assurance* sont indiqués dans *votre* police d'assurance. Le *contrat d'assurance* prend effet le jour de la réception de *votre* souscription et du paiement intégral de la prime. La souscription et le paiement intégral de la prime doivent *nous* être parvenus avant la *date de début du voyage* ou à la *date de début du voyage*.

La couverture est accordée uniquement pour les dommages survenus pendant la durée de validité de *votre contrat d'assurance*.

Sauf en cas de *voyage* d'une journée, les dates de départ et de retour que vous avez indiquées au moment de la conclusion sont comptabilisées comme deux jours de voyage distincts dans *notre* calcul de la durée de *votre voyage*.

Votre contrat d'assurance prend fin à la fin de la couverture indiquée dans *votre* police d'assurance. Il y a néanmoins des situations dans lesquelles *votre contrat d'assurance* peut éventuellement prendre fin à une autre date. Si *votre contrat d'assurance* a été souscrit dans le cadre d'une réservation aller simple, *votre* fin de couverture est la date de retour prévue de *votre voyage* selon *vos* documents de voyage (qui ne doit pas dépasser 31 jours après la *date de début du voyage* mentionnée dans *vos* documents de voyage). En outre, *votre contrat d'assurance* prendra fin au plus tôt aux moments suivants:

1. à 23h59 le jour où *vous nous* communiquez votre demande d'annulation de voyage;
2. à 23h59 le jour où *vous* terminez votre *voyage*, devez mettre fin prématurément à *votre voyage*;
3. à 23h59 le jour où *vous* arrivez dans un établissement médical pour la poursuite des soins médicaux, devez mettre fin à *votre voyage* pour des raisons médicales; ou
4. à 23h59 le 31e jour du *voyage*.

Toutefois, si *votre* voyage de retour est retardé en raison d'un *événement assuré*, *nous* prolongeons la durée de *votre* couverture jusqu'à ce que *vous* soyez en mesure de retourner à *votre* lieu de départ ou *domicile principal* ou jusqu'au jour de *votre* admission dans un établissement médical aux fins de soins consécutifs à un rapatriement médical ou une interruption de voyage, la date la plus proche étant retenue.

Veuillez noter que ce *contrat d'assurance* s'applique à un *voyage* spécifique et ne peut pas être prolongé.

DESCRIPTION DES COMPOSANTES D'ASSURANCE

Dans cette section, *nous* décrivons les différents types de composantes d'assurance qui font partie de *votre contrat d'assurance*. *Nous* expliquons chaque composante d'assurance et les conditions particulières devant être remplies pour la couverture. **Veuillez tenir compte des éventuelles exclusions.**

A. Interruption de voyage

Retour anticipé
Si *vous* devez interrompre prématurément votre *voyage* en raison d'un *événement assuré* ou de plusieurs *événements assurés* comme indiqué ci-dessous, *nous vous* aidons à obtenir un nouveau billet de transport et *nous* remboursons, déduction faite des *remboursements* reçus, c*oûts raisonnables* pour le nouveau voyage de retour à votre *domicile principal*.

La condition suivante s'applique:

a. *vous* devez ou une personne mandatée par vos soins doit *nous* prévenir et *nous* devons organiser l'ensemble du transport au préalable. Si *nous* n'avons pas approuvé et organisé le transport, *nous* ne supportons les coûts que jusqu'à concurrence du montant que *nous* aurions dépensé si *nous nous* étions chargés de l'organisation.

Poursuite de voyage
Si *vous* devez suspendre votre *voyage* en raison d'un *événement assuré* ou de plusieurs *événements assurés* comme indiqué ci-dessous, *nous vous* aidons à organiser les moyens de transport nécessaires à la poursuite de votre voyage et:

i. Remboursons ou prenons en charge, déduction faite des *remboursements* reçus, les c*oûts raisonnables* de transport pour poursuivre votre voyage.
ii. Remboursement des frais d'hébergement supplémentaires que *vous* devez supporter, faite des *remboursements* reçus, si *vous* avez payé d'avance pour un *hébergement* commun et que la *personne participant au voyage* doit interrompre son *voyage*.

La condition suivante s'applique:

a. *vous* devez ou une personne mandatée par vos soins doit *nous* prévenir et *nous* devons organiser l'ensemble du transport au préalable. Si *nous* n'avons pas approuvé et organisé le transport, *nous* ne supportons les coûts que jusqu'à concurrence du montant que *nous* aurions dépensé si *nous nous* étions chargés de l'organisation.

Séjour prolongé
Si *vous* devez suspendre votre *voyage* en raison d'un *événement assuré* ou de plusieurs *événements assurés* comme indiqué ci-dessous et que la suspension *vous* oblige à rester plus longtemps que prévu à votre lieu de destination (ou le lieu de la suspension), *nous vous* remboursons, déduction faite des *remboursements* reçus, les coûts supplémentaires pour l'*hébergement,* jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale de la composante d'assurance «Séjour prolongé», figurant dans l'aperçu de votre couverture:

***Événements assurés*:**

1. *Vous* ou une *personne participant au voyage* tombez malades ou *vous blessez* ou présentez des troubles de santé (y compris le diagnostic d'une maladie *épidémique* ou *pandémique*) d'une gravité telle que *vous* devez interrompre, suspendre ou prolonger *votre voyage (y compris diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique)*.

La condition suivante s'applique:

a. un *médecin* doit *vous* examiner ou *vous* donner ses recommandations ou examiner ou donner ses recommandations à une *personne participant au voyage*, avant que *vous* ne preniez la décision d'interrompre, de suspendre ou de prolonger le *voyage*.

2. Un *membre de la famille* ne voyageant pas avec vous, tombe malade, *se blesse* ou présente des troubles de santé (y compris le diagnostic d'une maladie *épidémique* ou *pandémique*).

   La condition suivante s'applique:

   a. La maladie, la *blessure* ou les troubles de santé doivent être considérés par un *médecin* comme engageant le pronostic vital ou nécessitant une hospitalisation.

3. *Vous* décédez ou une *personne participant au voyage,* un *membre de la famille* ou *votre chien d'assistance* décède durant votre *voyage.*

4. *Vous* ou une *personne participant au voyage* devez vous mettre en *quarantaine* pendant *votre voyage*, à la suite d'une exposition aux éléments suivants:
   a. une maladie contagieuse non *épidémique* ou *pandémique*; ou
   b. une *épidémie* ou une *pandémie*, mais uniquement si les conditions suivantes sont remplies:
      i. La *quarantaine* s'applique tout particulièrement à *vous* ou à une *personne participant au voyage*, c'est-à-dire que *vous* ou une *personne participant au voyage* avez reçu l'injonction ou la consigne spécifique et individuelle de vous mettre en *quarantaine* en raison d'une *épidémie* ou d'une *pandémie*; et
      ii. La *quarantaine* ne s'applique pas de manière générale ou étendue (a) à une partie ou à l'ensemble d'une population, d'une zone géographique, d'un bâtiment ou d'un bateau ou (b) à la région de destination, de provenance ou de transit de la personne effectuant le voyage. Cette condition (ii) s'applique également si *vous* ou la *personne participant au voyage* avez reçu l'injonction ou la consigne de vous placer en *quarantaine*.

5. *Vous* ou une *personne participant au voyage* êtes impliqués dans un *accident de la circulation*.

   Une des conditions suivantes doit être remplie:

   a. *Vous* ou une *personne participant au voyage* nécessitez un traitement médical; ou
   b. Le véhicule doit être réparé, car il n'est plus apte à circuler.

6. Au cours de *votre voyage*, le tribunal vous demande de comparaître dans une procédure judiciaire.

   Les conditions suivantes s'appliquent:

   a. la comparution n'est pas liée à *votre* profession (si *vous* comparaissez, par exemple, en *votre* qualité d'avocat, de juge, de greffier, d'officier des poursuites pénales ou d'auxiliaire juridique, cela ne serait pas couvert).
   b. la comparution n'est pas requise par une faute ou une cause personnelle.

7. *Votre domicile principal* devient *inhabitable*.

8. *Vous* ou une *personne participant au voyage* êtes appelés, en qualité de *secouriste*, pendant les dates de voyage initialement prévues, en raison d'un *accident* ou d'une urgence (y compris une *catastrophe naturelle*) afin d'apporter de l'aide ou une assistance.

9. *Vous* ou une *personne participant au voyage* vous trouvez à bord d'un avion, d'un train, d'un véhicule ou d'un bateau détourné.

10. *Vous* une *personne participant au voyage* ou un *membre de la famille* êtes appelés pour le service militaire ou de protection civile, sauf en cas de *guerre*.

11. *Vous* manquez au moins 50 % de la durée de *votre voyage* pour l'une des raisons suivantes:
    A. une *entreprise de transport* est en retard (cela n'inclut pas l'annulation par une *entreprise de transport* avant *votre date de début du voyage*);
    B. *grève de travail*, sauf si elle avait été annoncée ou si des menaces planaient avant la souscription de *votre contrat d'assurance*;
    C. *catastrophe naturelle*;
    D. les routes sont fermées ou impraticables en raison d'*intempéries*;
    E. les documents de voyage perdus ou volés sont indispensables et ne peuvent pas être remplacés à temps pour poursuivre *votre voyage*;
       - *vous* devez prouver que vous vous êtes efforcé d'obtenir des autorités appropriées des documents de remplacement.
    F. *troubles intérieurs*.

12. Une *entreprise de transport vous* refuse le transport, ou refuse le transport à une *personne participant au voyage*, car elle suspecte que respectivement *vous* avez ou la *personne participant au voyage* a une maladie contagieuse (y compris une maladie *épidémique* ou *pandémique*). Cela n'inclut pas *votre* refus ou *votre* non-respect des prescriptions de *voyage* ou d'entrée.

13. *Vous* devez assister à la naissance d'un enfant d'un *membre de la famille*.

14. *Votre hébergement* à destination devient *inhabitable*.

15. *Votre* famille en dehors de *votre* pays de domicile ne peut *vous* héberger comme prévu pendant *votre voyage*, car une personne faisant partie du foyer familial est décédée, tombée gravement malade, a été *blessée* ou connaît des troubles de santé.

16. Pendant *votre voyage*, les autorités gouvernementales ordonnent une évacuation forcée à *votre* lieu destination.

La condition suivante s'applique:

a. *Votre contrat d'assurance* a été souscrit avant que l'événement ayant donné lieu à l'évacuation forcée n'ait été connu du grand public.

17. *Votre* véhicule ou celui d'une *personne participant au voyage* subit une *panne de véhicule* au cours de *votre voyage*, de sorte qu'il ne peut plus être utilisé en toute sécurité.

18. *Votre* véhicule, ou celui d'une *personne participant au voyage*, avec lequel *vous vous* déplacez principalement pendant *votre voyage* est volé.

B. Retard du voyage

Si *votre voyage* ou le *voyage* d'une *personne participant au voyage* est retardé en raison de l'un des *événements assurés* mentionnés ci-dessous, *nous vous* remboursons les coûts suivants jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale pour la composante d'assurance «Retard du voyage», conformément à l'aperçu de *votre* couverture, déduction faite des *remboursements* effectués:

i. La perte que *vous* avez subie en raison du paiement anticipé de *vos frais de voyage* et les frais supplémentaires occasionnés sur le lieu et pendant la durée du retard pour la restauration, l'*hébergement*, la communication et le transport sur place, sous réserve d'une limite journalière (24 heures) conformément à l'aperçu de *votre* couverture.

ii. *Coûts raisonnables* pour le transport afin de rejoindre *votre* circuit/croisière ou *votre* destination, si *vous* manquez le départ à cause du retard.

iii. *Coûts raisonnables* pour le transport, soit pour atteindre *votre* destination, soit pour rentrer à votre domicile, si à cause du retard d'un moyen de *transports publics* sur *votre* trajet jusqu'à l'aéroport ou à la gare, *vous* manquez *votre* vol ou le départ de *votre* train.

REMARQUE : *nous* ne *vous* remboursons pas les frais dont *répond votre entreprise de transport* ou *votre voyagiste*.

Le retard doit au moins correspondre au retard minimal, conformément aux indications figurant dans la composante d'assurance «Retard du voyage», mentionnée dans l'aperçu de *votre* couverture et résulter de l'un des *événements assurés* suivants:

1. retard d'une *entreprise de transport*;
2. *grève de travail*, sauf si avait été annoncée ou si des menaces planaient avant la souscription de *votre contrat d'assurance*;
3. *quarantaine* pendant *votre voyage*, car *vous* avez été exposé de la façon suivante:
   a. une maladie contagieuse non *épidémique* ou *pandémique*; ou
   b. une *épidémie* ou une *pandémie*, mais uniquement si les conditions suivantes sont remplies:
      i. La *quarantaine* s'applique tout particulièrement à *vous* ou à une *personne participant au voyage*, c'est-à-dire que *vous* ou une *personne participant au voyage* avez reçu l'injonction ou la consigne spécifique et individuelle de vous mettre en *quarantaine* en raison d'une *épidémie* ou d'une *pandémie*; et
      ii. La *quarantaine* ne s'applique pas de manière générale ou exhaustive (a) à une partie ou à l'ensemble d'une population, d'une zone géographique, d'un bâtiment ou d'un bateau ou (b) à la région de destination, de provenance ou de transit de la personne effectuant le *voyage*. Cette condition (ii) s'applique également si *vous* ou la *personne participant au voyage* avez reçu l'injonction ou la consigne de vous placer en *quarantaine*.
4. *catastrophe naturelle*;
5. perte ou vol de documents de *voyage*;
6. enlèvement, sauf s'il s'agit d'un *acte de terrorisme*;
7. *troubles intérieurs*, à moins qu'ils ne dégénèrent en *danger politique*;
8. *accident de la circulation*; ou
9. une *entreprise de transport vous* refuse le transport, ou refuse le transport à une *personne participant au voyage*, car elle suspecte que respectivement vous avez ou la *personne participant au voyage* a une maladie contagieuse (y compris une maladie causée par une *épidémie* ou une *pandémie*). Cela n'inclut pas *votre* refus ou *votre* non-respect des prescriptions de *voyage* ou d'entrée.

C. Bagages

Si *vos bagages* sont endommagés, volés ou perdus par une *entreprise de transport* pendant votre *voyage*, nous vous versons le montant le moins élevé des frais indiqués ci-après, jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale de la composante d'assurance «Bagages», mentionnée dans l'aperçu de *votre* couverture:

i. frais de réparation des *bagages* endommagés; ou

ii. frais de remplacement des *bagages* endommagés, volés ou perdus par une *entreprise de transport* au prix actuel du marché pour les mêmes objets ou des objets similaires, avec une dépréciation de 10 % par année d'utilisation complète à compter de la date d'achat initiale, sans aller au-delà d'une réduction de 50 % au maximum.

Les conditions suivantes s'appliquent:

a. *vous* avez pris les mesures nécessaires pour conserver et récupérer vos *bagages* en toute sécurité et intacts;

b. *vous* avez remis une copie du rapport décrivant *vos* biens et leur valeur aux autorités locales compétentes, à l'*entreprise de transport*, à l'hôtel ou au *voyagiste* dans les 24 heures suivant la constatation du dommage et en avez conservé une copie;

c. en cas de vol de *vos bagages*, *vous* devez remettre une copie du rapport de police et en conserver une copie;

d. *vous* devez présenter les reçus originaux ou autres justificatifs d'achat pour les objets perdus, endommagés ou volés. **Pour les objets sans reçu original ni justificatif d'achat, *nous* couvrons au maximum 50 % des frais de remplacement de l'objet perdu, endommagé ou volé par le même objet ou un objet similaire**; et

e. *vous* devez signaler à *votre* opérateur réseau le vol ou la perte d'un appareil mobile et demander le blocage de l'appareil.

Les objets suivants ne sont pas assurés:

1. les animaux, y compris les cadavres d'animaux;

2. les voitures, motocycles, avions, bateaux et autres véhicules, y compris les accessoires et le matériel connexe;

3. les vélos, skis et snowboards (sauf s'ils ont été confiés à une *entreprise de transport*);

4. **les appareils auditifs, lunettes correctrices et lentilles de contact;**
5. **les dents artificielles, prothèses et moyens auxiliaires orthopédiques;**
6. **les fauteuils roulants et autres aides à la mobilité;**
7. **les objets de consommation, médicaments, matériel/équipement sanitaire et denrées périssables;**
8. **les billets, passeports, certificats, dessins techniques, timbres et autres documents;**
9. **les espèces, devises, cartes de crédit, reconnaissances ou titres de créance, papiers-valeurs, chèques de voyage, métaux précieux et clés;**
10. **les tapis;**
11. **les antiquités et les objets d'art;**
12. **les armes à feu et autres armes, y compris les munitions;**
13. **la propriété immatérielle, y compris les logiciels et les données électroniques;**
14. **la propriété commerciale ou professionnelle;**
15. **les biens qui ne *vous* appartiennent pas;**
16. **les *objets de valeur* volés dans une voiture non fermée; et**
17. **les *bagages*:**
    a. **qui sont expédiés, sauf ceux transportés par *votre entreprise de transport*;**
    b. **dans ou sur une remorque automobile;**
    c. **qui se trouvent sans surveillance à bord d'un véhicule à moteur non verrouillé; ou**
    d. **qui se trouvent sans surveillance dans un véhicule à moteur verrouillé, à moins que les *bagages* ne puissent être vus de l'extérieur;**
18. ***vos bagages* en *votre* possession qui sont égarés, oubliés ou perdus.**

D. Retard de bagages

Si *votre voyagiste* livre vos *bagages* en retard lors de *votre voyage*, *nous vous* remboursons les coûts qui *vous* sont occasionnés pour les biens de consommation essentiels jusqu'à l'arrivée de *vos bagages*, jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale de la composante d'assurance «Retard de bagages», mentionnée dans l'aperçu de *votre* couverture:

Les conditions suivantes s'appliquent:

a. La durée du retard de livraison de *vos bagages* doit au moins correspondre au retard minimal, conformément aux indications figurant dans la composante d'assurance «Retard de bagages», mentionnée dans l'aperçu de *votre* couverture.
b. Si *vous* ne présentez pas de reçus, le montant maximum pouvant être indemnisé correspond au montant maximal versé sans reçus selon l'aperçu de *votre* couverture. Cela s'applique uniquement pour *votre* voyage aller, mais pas pour *votre* voyage retour.

E. Frais de guérison à l'étranger

Si *vous* bénéficiez de soins médicaux d'urgence ou de soins dentaires dans le cadre d'un *événement assuré* au cours de *votre voyage* à l'étranger, *nous vous remboursons* les *coûts raisonnables* de ces soins, à *votre* charge, jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale des frais de guérison à l'étranger selon l'aperçu de *votre* couverture (les soins dentaires sont soumis à la prestation maximale pour les soins dentaires mentionnée):

1. Si, soudainement et de manière inattendue, *vous* tombez malade au cours de *votre voyage*, si vous vous *blessez* soudainement et de manière inattendue au cours de *votre voyage* ou si des troubles de santé apparaissent soudainement et de manière inattendue au cours de *votre voyage*, dans une mesure laissant supposer l'apparition de sérieuses séquelles si vous ne bénéficiez pas d'un traitement avant la date de votre retour de voyage (y compris le diagnostic d'une maladie *épidémique* ou *pandémique*).
2. Si *vous* subissez une lésion dentaire, perdez un plombage ou *vous* cassez une dent et qu'elle nécessite un traitement pendant *votre voyage* à l'étranger.

Si *vous* devez être hospitalisé, nous délivrons des garanties de prise en charge des coûts dans le cadre de ce *contrat d'assurance* ainsi qu'à titre subsidiaire aux assurances sociales légales (assurance-maladie, assurance-accidents, etc.) et à d'éventuelles assurances complémentaires.

IMPORTANT: *nous* fournissons les prestations comme assurance subsidiaire aux assurances sociales légales de la Suisse (assurance-maladie, assurance-accidents, 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.
En l'absence de couverture en Suisse (assurance-maladie et/ou assurance-accidents), *nous* indemnisons 50 % de la différence entre les coûts totaux attestés du séjour hospitalier et du traitement ambulatoire et les coûts supportés par la partie obligatoire de l'assurance-maladie ou de l'assurance-accidents en Suisse (jusqu'à concurrence toutefois de la somme d'assurance maximale selon l'aperçu de votre couverture). Les prestations ne sont versées que si les frais sont dus à une maladie ou à un *accident.* D'autres prestations ne sont pas fournies dans ce cas.

Les conditions et exclusions suivantes s'appliquent en plus des Exclusions générales:

a. **Les soins doivent être *nécessaires d'un point de vue médical* pour le traitement d'une urgence et être dispensés par un *médecin*, un dentiste, un *hôpital* ou un autre prestataire agréé pour le traitement médical ou dentaire.**
b. **Dans le cadre de cette composante d'assurance, les coûts des traitements postérieurs à la fin de *votre* couverture ne sont pas pris en charge.**
c. **Dans le cadre de cette composante d'assurance, les coûts du traitement de maladies, de *blessures* ou de troubles de santé quelconques, qui ne sont pas survenus pendant *votre voyage* à l'étranger, ne sont pas pris en charge.**
d. **Dans le cadre de cette composante d'assurance, les coûts des traitements ou prestations qui ne sont pas des soins d'urgence ne sont généralement pas pris en charge. Les traitements ou prestations suivants, en particulier, ne sont pas considérés comme des soins d'urgence:**
    1. **chirurgie ou traitement plastique facultatif;**
    2. **examens annuels ou de routine;**
    3. **soins de longue durée;**
    4. **traitements antiallergiques (sauf en cas de mise en péril du pronostic vital);**
    5. **examens ou soins en cas de perte/endommagement d'appareils auditifs, de dents, de lunettes et de lentilles de contact;**
    6. **physiothérapie, réadaptation ou soins palliatifs (sauf si nécessaire pour *votre* stabilisation);**

7. **les traitements expérimentaux; et**
8. **tout autre traitement médical ou dentaire qui n'est pas une urgence.**

e. **Les frais de quote-part ou les franchises des assurances sociales légales (assurance-maladie, assurance-accidents, etc.) et d'éventuelles assurances complémentaires ne sont pas pris en charge.**

f. **Si un rapatriement est acceptable, d'autres frais médicaux sont supprimés à partir de ce moment-là, pour autant que *vous* refusiez le rapatriement.**

g. **La composante d'assurance «Frais de guérison à l'étranger» est valable pour les *voyages* dans le monde entier, à l'exception de la Suisse, de la Principauté de Liechtenstein et de l'État dans lequel *vous* avez *votre domicile principal*, s'il est différent.**

F. Assistance médicale d'urgence

IMPORTANT:
- Cherchez immédiatement une aide d'urgence sur place si *votre* urgence nécessite des mesures immédiates ou si le pronostic vital est engagé.
- *Nous* ne sommes pas des prestataires de services d'urgence médicaux et ne pouvons pas être considérés comme tels.
- *Nous* agissons dans le respect de toutes les lois et prescriptions nationales et internationales et *nos* services sont soumis aux autorisations des autorités compétentes sur place ainsi qu'aux restrictions de voyage et réglementaires en vigueur.

Transport d'urgence (*vous* serez transporté jusqu'à l'établissement médical approprié le plus proche)
Si *vous* tombez gravement malade, *si vous vous* blessez ou présentez de graves troubles de santé (y compris le diagnostic d'une maladie *épidémique* ou *pandémique*), *nous* prenons en charge les frais de transport d'urgence sur place entre le lieu de l'événement initial et un *médecin* ou un établissement médical sur place. Si *nous* constatons que les établissements médicaux sur place ne sont pas en mesure d'assurer un traitement médical approprié:

1. *notre* centrale d'appels d'urgence consultera le *médecin* sur place afin d'obtenir les informations nécessaires pour prendre des décisions appropriées concernant *votre* état de santé général;
2. *nous* trouverons l'*hôpital* ou tout autre établissement approprié et disponible le plus proche et organiserons et prendrons en charge *votre* transport jusqu'à cette structure; et
3. si *nous* organisons et prenons en charge un *accompagnement médical*, *nous* le faisons sur la base du constat de sa nécessité.

Les conditions suivantes s'appliquent aux points 1, 2 et 3:

a. *vous* devez ou une personne mandatée par vos soins doit *nous* informer et *nous* devons organiser l'ensemble du transport au préalable. Si *nous* n'avons pas approuvé et organisé le transport, *nous* ne supportons les coûts que jusqu'à concurrence du montant que *nous* aurions dépensé si *nous* avions repris l'organisation. *Nous* déclinons toute responsabilité pour tout arrangement de transport que nous n'avons pas approuvé ou organisé;
b. toutes les décisions relatives à *votre* transport doivent être prises par des professionnels de la santé agréés dans les pays où ils pratiquent;
c. *vous* devez *vous* conformer aux décisions de *notre* centrale d'appels d'urgence. À défaut, *vous nous* dégagez de toute responsabilité pour les conséquences de *vos* décisions et *nous nous* réservons le droit de ne pas fournir de prestations;
d. un ou plusieurs prestataire(s) de transports d'urgence doit/doivent être prêt(s) et en mesure de *vous* transporter de *votre* endroit de séjour actuel vers l'*hôpital* ou l'établissement déterminé.

Rapatriement médical (*nous* vous ramenons à *votre domicile* après *votre* prise en charge)
Si *vous* tombez gravement malade, si vous *vous blessez* ou subissez de graves troubles de santé (y compris le diagnostic d'une maladie *épidémique* ou *pandémique*) et si *notre* centrale d'appels d'urgence confirme avec le *médecin* traitant que votre état de santé n'est pas assez stable pour pouvoir être transporté, *nous*:

1. organisons *votre* voyage de retour par le biais d'une *entreprise de transport* professionnelle dans la même classe de services que celle que *vous* avez initialement réservée pour *votre* voyage de retour, dans la mesure où une autre classe de services n'est pas *nécessaire sur le plan médical*, et le prenons en charge, déduction faite des *remboursements* effectués pour les moyens de transport inutilisés. Le transport est effectué à destination de l'un des endroits suivants:
   a. *votre domicile principal*;
   b. un lieu de *votre* choix dans *votre* pays de domicile; ou
   c. un établissement médical proche de *votre domicile principal* ou d'un lieu de *votre* choix dans *votre pays de domicile*. Dans tous les cas, l'établissement médical doit être prêt et en mesure de *vous* accueillir comme patient et doit être approuvé par *notre* centrale d'appels d'urgence comme médicalement adéquat pour la poursuite de *votre* traitement.
2. organisons et prenons en charge un *accompagnement médical* si *notre* centrale d'appels d'urgence constate que cela est nécessaire.

Les conditions suivantes s'appliquent:

a. un confort particulier doit être nécessaire pour votre transport (par exemple, si plus d'une place assise est *médicalement nécessaire* pour le transport).
b. *vous* devez ou une personne mandatée par vos soins doit *nous* informer et *nous* devons organiser l'ensemble du transport au préalable. Si *nous* n'avons pas approuvé et organisé le transport, *nous* ne supportons les coûts que jusqu'à concurrence du montant que *nous* aurions dépensé si *nous* avions repris l'organisation. *Nous* déclinons toute responsabilité pour tout arrangement de transport que nous n'avons pas approuvé ou organisé;
c. toutes les décisions concernant *votre* rapatriement doivent être prises par des professionnels de santé agréés dans les pays où ils pratiquent;
d. *vous* devez *vous* conformer aux décisions de *notre* centrale d'appels d'urgence. À défaut, *vous nous* dégagez de toute responsabilité pour les conséquences de *vos* décisions et *nous nous* réservons le droit de ne pas fournir de prestations;
e. un ou plusieurs prestataire(s) de transports d'urgence doit/doivent être prêt(s) et en mesure de *vous* transporter de *votre* endroit de séjour actuel vers le lieu de destination choisi.

Visite (*nous* permettons à un ami ou un *membre de la famille* de venir *vous* voir)
Si *vous* êtes hospitalisé (y compris l'hospitalisation en raison d'une maladie *épidémique* ou *pandémique*) pendant plus de 72 heures ou si, au cours *de votre voyage*, *votre* pronostic vital est engagé, *nous* organisons et prenons en charge le transport aller-retour d'un ami ou d'un *membre de la famille* en classe économique par une *entreprise de transport*, afin de lui permettre de *vous* rejoindre.

Nous prenons également en charge les frais d'hébergement de cet ami ou de ce *membre de la famille* pendant le séjour, jusqu'à concurrence de la prestation maximale indiquée dans *votre* aperçu des couvertures.

La condition suivante s'applique:

a. *vous* devez ou une personne mandatée par vos soins doit *nous* informer et *nous* devons organiser l'ensemble du transport au préalable. Si *nous* n'avons pas approuvé et organisé le transport, *nous* ne supportons les coûts que jusqu'à concurrence du montant que *nous* aurions dépensé si *nous* avions repris l'organisation. *Nous* déclinons toute responsabilité pour tout arrangement de transport que nous n'avons pas approuvé ou organisé.

Rapatriement de proches (*nous* ramenons à leur domicile les mineurs et les personnes nécessitant une prise en charge)

En cas de décès durant *votre voyage* ou si *vous* êtes hospitalisé (y compris l'hospitalisation en raison d'une maladie *épidémique* ou *pandémique*) plus de 24 heures, *nous* organisons et prenons en charge le transport vers l'un des lieux suivants des *personnes participant au voyage* si elles sont mineures ou nécessitent que vous les surveilliez et vous vous occupiez d'elles à plein temps:

1. *votre domicile principal*; ou
2. un lieu de *votre* choix dans *votre* pays de domicile.

Si un *membre adulte de la famille* accompagne *les personnes participant au voyage*, qui sont mineures ou nécessitent *que vous les surveilliez et vous vous occupiez d'elles*, *nous* nous chargeons de l'organisation et supportons les coûts si *nous* l'estimons nécessaire.

Le transport est assuré par une *entreprise de transport* de la même classe de services que celle réservée à l'origine. Les *remboursements* effectués pour les moyens de transport inutilisés sont déduits du montant total de l'indemnisation.

Les conditions suivantes s'appliquent:

a. cette prestation n'est accordée que pendant *votre* séjour à l'*hôpital* ou si vous décédez et qu'aucun *membre de la famille* ne voyage avec *vous*, lequel serait en mesure de s'occuper des mineurs ou des personnes nécessitant une prise en charge;
b. *vous* devez ou une personne mandatée par vos soins doit *nous* informer et *nous* devons organiser l'ensemble du transport au préalable. Si *nous* n'avons pas approuvé et organisé le transport, *nous* ne supportons les coûts que jusqu'à concurrence du montant que *nous* aurions dépensé si *nous* avions repris l'organisation. *Nous* déclinons toute responsabilité pour tout arrangement de transport que nous n'avons pas approuvé ou organisé.

Rapatriement en cas de décès (*nous* ramenons *votre* dépouille à votre domicile)

Nous organisons et prenons en charge l'ensemble du matériel et des services appropriés et nécessaires au rapatriement de *votre* dépouille de l'étranger vers l'un des lieux suivants:

1. une entreprise de pompes funèbres proche de *votre domicile principal*; ou
2. une entreprise de pompes funèbres dans *votre* pays de domicile.

Les conditions suivantes s'appliquent:

a. *Nous* devons être avisés par une personne légalement autorisée à représenter *votre* succession et *nous* devons organiser l'ensemble du rapatriement au préalable. si *nous* n'avons pas approuvé et organisé le rapatriement, *nous* ne supportons les coûts que jusqu'à concurrence du montant que *nous* aurions dépensé si *nous nous* étions chargés de l'arrangement. *Nous* déclinons toute responsabilité pour tout arrangement de transport que nous n'avons pas approuvé ou organisé; et
b. Le décès doit survenir pendant que *vous* effectuez *votre voyage*.

Si un *membre de la famille* décide d'organiser *votre* inhumation, *votre* enterrement ou *votre* incinération sur le lieu de *votre* décès, *nous* remboursons les frais nécessaires jusqu'à concurrence du montant que *nous* aurait coûté le rapatriement *de votre* dépouille jusqu'à une entreprise de pompes funèbres à proximité *de votre domicile principal*.

Frais de recherche et de sauvetage

Si *vous* êtes porté disparu pendant *votre voyage* ou devez être secouru d'une situation d'urgence physique, *nous* prenons en charge les frais de recherche et de sauvetage d'une équipe de sauvetage professionnelle jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale de la composante d'assurance «Frais de recherche et de sauvetage» selon l'aperçu de *votre* couverture.

La condition suivante s'applique:

a. La composante d'assurance «Frais de recherche et de sauvetage» est valable pour les *voyages* dans le monde entier, à l'exception de la Suisse, de la Principauté de Liechtenstein et de l'État dans lequel *vous* avez *votre domicile principal*, s'il est différent.

G. Prestations de services pendant votre voyage

Si *vous* avez besoin de prestations de services pendant *votre voyage*, *nous* sommes là pour *vous* tous les jours, 24 heures sur 24. Nous sommes présents dans le monde entier et *notre* personnel est multilingue. *Nous* sommes à votre écoute au numéro suivant:

Téléphone +41 44 202 00 00

Communication d'hôpitaux à l'étranger
Si *vous* avez besoin, durant *votre voyage, de soins dispensés* par un établissement médical, *nous* pouvons vous en communiquer un. En cas de problèmes de compréhension, *nous* proposons un service de traduction.

Service de conseil en cas de problèmes pendant le voyage
Nous vous *conseillons* en cas de problèmes médicaux mineurs ou de difficultés ordinaires pendant *votre voyage*.

Avance des frais auprès de l'hôpital
Si *vous* tombez gravement malade au cours de *votre voyage*, si vous *vous blessez* ou subissez de graves troubles de santé et si *vous* devez être hospitalisé en dehors de votre pays de domicile, *nous vous* versons au besoin une avance de CHF 5'000.– sur les frais d'hospitalisation. Le montant avancé doit *nous* être remboursé dans les 30 jours suivant la sortie de l'*hôpital*.

EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Cette partie décrit les exclusions générales de toutes les composantes d'assurance dans le cadre de *votre contrat d'assurance*, en plus des exclusions spécifiques dans chaque composante d'assurance et y compris toutes les exclusions décrites dans la section «Définitions». Une exclusion est un événement non couvert par ce *contrat d'assurance*, pour lequel aucun paiement ni aucun service n'est alloué.

Si *vous* avez voyagé contre les recommandations ou les ordonnances du gouvernement ou d'une autorité locale du point de départ, de destination ou de transit de *votre voyage*, ce *contrat d'assurance* exclut tout dommage résultant directement ou indirectement de la raison ou de l'objectif d'une telle recommandation ou ordonnance, ou lié à celui-ci.

Ce *contrat d'assurance* ne couvre pas les dommages qui surviennent pour *vous*, une *personne participant au voyage* ou un *membre de la famille*, et qui résultent directement ou indirectement de l'une des exclusions générales suivantes:

1. **tous les dommages, situations ou événements qui étaient connus, prévisibles, intentionnels ou envisageables lors de la souscription de *votre contrat d'assurance*;**
2. **les *troubles de santé existants;***
3. **si *vous vous blessez* intentionnellement ou tentez de vous suicider;**
4. **une grossesse ordinaire ou un accouchement sans complications, sauf si une grossesse ou un accouchement ordinaire et sans complications est expressément mentionné et couvert dans le composant d'assurance «Interruption de voyage»;**
5. **les traitements de la fertilité ou l'interruption volontaire de grossesse;**
6. **les phobies;**
7. **l'abus d'alcool, de médicaments ou la consommation de drogues et tous les symptômes physiques associés. Cette disposition ne s'applique pas aux médicaments prescrits par un *médecin* qui ont été pris conformément à l'ordonnance;**
8. **les dommages causés intentionnellement;**
9. **l'utilisation ou une activité en tant que membre d'équipage (y compris en tant que stagiaire, apprenti ou étudiant) d'un avion, d'un véhicule commercial ou d'un bateau commercial;**
10. **participation ou entraînement à une compétition sportive professionnelle ou semi-professionnelle;**
11. **participation à des sports extrêmes ou à des activités à risque en général et aux activités suivantes en particulier:**
    a. **parachutisme, base jumping, parapente ou parachutisme;**
    b. **saut à l'élastique;**
    c. **descente en rappel ou exploration de grottes;**
    d. **ski ou snowboard en dehors des pistes balisées ou dans une zone accessible par hélicoptère;**
    e. ***escalade* ou freeclimbing;**
    f. **toutes les *activités en altitude*;**
    g. **arts martiaux;**
    h. **la participation ou l'entraînement à des courses de véhicules motorisés ou nautiques, ainsi que la conduite sur des circuits de course ou d'entraînement;**
    i. **plongée libre; ou**
    j. **plongée sportive à plus de 40 mètres de profondeur ou sans instructeur de plongée.**

    Pour prétendre aux prestations assurées, *vous* devez porter l'équipement de sécurité complet recommandé lors de *vos* activités sportives.
12. ***acte illicite* qui conduit à une condamnation, sauf si *vous*, une *personne participant au voyage* ou un *membre de la famille* en êtes victimes;**
13. ***épidémie* ou *pandémie*, sauf si l'*épidémie* ou la *pandémie* est expressément mentionnée et couverte dans les composantes d'assurance «Interruption de voyage», «Retard de voyage», «Frais de guérison à l'étranger» ou «Assistance médicale d'urgence»;**
14. ***catastrophe naturelle*, sauf si expressément couverte dans le cadre des composantes d'assurance «Interruption de voyage» ou «Retard de voyage»;**
15. **pollution de l'air, de l'eau ou toute autre pollution ou libération imminente de substances nocives, y compris pollution thermique, biologique et chimique ou contamination;**
16. **réaction nucléaire, irradiation ou contamination radioactive;**
17. ***guerre* ou *actes de guerre*;**
18. **service militaire, sauf si expressément couvert dans le cadre du composant d'assurance «Interruption de voyage»;**

19. ***troubles intérieurs*, à moins qu'ils ne soient mentionnés ou couverts dans le cadre des composantes d'assurance «Interruption de voyage» ou «Retard de voyage»;**
20. ***actes de terrorisme*. Cette exclusion ne s'applique pas aux composantes d'assurance «Frais de guérison à l'étranger» ou «Assistance médicale d'urgence»;**
21. ***danger politique;***
22. ***cyberrisque;***
23. **actions, avertissements, conseils aux voyageurs ou interdictions d'un gouvernement ou d'une autorité publique, sauf si l'annulation ou l'interruption de voyage sont expressément couvertes dans le cadre du composant d'assurance «Interruption de voyage»;**
24. **toute cessation complète d'activité d'un *voyagiste* en raison de sa situation financière, avec ou sans ouverture d'une procédure de faillite;**
25. **restrictions du *voyagiste* pour les *bagages*, y compris le matériel et l'équipement sanitaires;**
26. **l'usure ordinaire, les défauts de matériau ou les défauts de fabrication; ou**
27. **la négligence grave *de votre part* ou de la part d'une *personne participant au voyage*.**

Ce *contrat d'assurance* n'offre aucune couverture, ni aucune prestation d'assurance ou de service pour des activités qui violeraient le droit applicable ou les prescriptions en vigueur, y compris des sanctions économiques/commerciales ou un embargo, quel qu'il soit, sans s'y limiter.

IMPORTANT: *vous* n'avez pas droit au *remboursement* dans le cadre d'une composante d'assurance si:
1. **les billets de *voyage* de *votre entreprise de transport* ne comportent pas de date de *voyage*;**
2. **les dates de voyage *de votre* police d'assurance ne correspondent pas à *vos* dates effectives de voyage; ou**
3. ***vous* avez l'intention de recevoir des soins médicaux ou un traitement quelconque pendant *votre voyage.***

REMARQUES EN CAS DE SINISTRE

Obligations en cas de sinistre

i. *Vous* êtes tenu de faire tout ce qui est en *votre* mesure pour réduire le dommage et le clarifier.
ii. *Vous* êtes tenu d'accomplir intégralement *vos* obligations légales ou contractuelles de déclaration, d'information ou de bonne conduite (notamment, déclarer immédiatement l'*événement assuré* à l'adresse de contact indiquée à la fin des présentes CGA).
iii. Si le sinistre est survenu à la suite d'une maladie ou d'un *accident*, *vous* devez veiller à ce que les *médecins traitants* soient déliés du secret médical à notre égard.
iv. Si *vous* pouvez faire valoir des prestations que *nous* avons fournies également vis-à-vis de tiers, *vous* devez faire valoir ces prétentions et *nous* les céder.

Si *vous* enfreignez *vos* obligations, nous pouvons refuser les prestations ou les réduire.

Déclaration de sinistre et documents à remettre

Veuillez signaler *votre* sinistre sur www.allianz-protection.com.

En cas de sinistre, les documents suivants doivent *nous* être remis:

Interruption de voyage
- justificatif d'assurance ou copie de la police d'assurance;
- confirmation de réservation du voyage initialement prévu;
- documents ou certificats officiels justifiant la survenance du sinistre (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic, attestation de l'employeur, rapport de police, etc.);
- reçus pour les dépenses / coûts supplémentaires imprévus.

Retard du voyage
- justificatif d'assurance ou copie de la police d'assurance;
- confirmation de réservation du voyage initialement prévu;
- documents ou certificats officiels justifiant la survenance du sinistre (p. ex. attestation de retard de l'*entreprise de transport*, ordonnance de *quarantaine*, etc.);
- reçus pour les dépenses / coûts supplémentaires imprévus.

Bagages
- justificatif d'assurance ou copie de la police d'assurance;
- confirmation de réservation du *voyage*;
- documents ou certificats officiels justifiant la survenance du sinistre (p. ex. rapport d'irrégularité de l'*entreprise de transport*, rapport de police, etc.);
- en cas de vol, reçus d'achat; en cas d'endommagement, facture de réparation ou devis.

Retard de bagages
- justificatif d'assurance ou copie de la police d'assurance;
- confirmation de réservation du *voyage*;
- documents ou certificats officiels justifiant la survenance du sinistre (p. ex. preuve du retard de l'*entreprise de transport*, rapport d'irrégularité de l'*entreprise de transport*, etc.);
- reçus pour les biens de consommation essentiels achetés.

Frais de guérison à l'étranger
- justificatif d'assurance ou copie de la police d'assurance;
- confirmation de réservation du *voyage*;
- décomptes / décisions des assurances sociales légales de la Suisse (assurance-maladie, assurance-accidents) et de l'assurance complémentaire éventuelle;
- rapport médical avec diagnostic;
- factures de frais de traitement ou de médicaments.

Assistance médicale d'urgence

- justificatif d'assurance ou copie de la police d'assurance;
- confirmation de réservation du *voyage* initialement prévu;
- documents ou certificats officiels justifiant la survenance du sinistre (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic);
- reçus pour les dépenses / coûts supplémentaires imprévus.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Validité territoriale
Sauf clauses contraires prévues dans les descriptions relatives aux composantes 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 de KLM.

Assurance multiple et prétentions à l'égard de tiers
1. En cas d'assurance multiple (facultative ou obligatoire), nous fournissons nos prestations à titre subsidiaire, sous réserve d'une clause identique de l'autre *contrat d'assurance*. Dans un tel cas, les dispositions légales relatives à la double assurance s'appliquent.
2. Si *vous* avez des droits découlant d'un autre *contrat d'assurance* (facultative ou obligatoire), la couverture d'assurance se limite à la partie de *nos* prestations qui dépasse celles de l'autre *contrat d'assurance*. Les frais ne sont pris en charge dans leur intégralité qu'une seule fois.
3. Si *nous* fournissons des prestations malgré des faits subsidiaires existants, elles sont considérées comme une avance et *vous nous* cédez les droits que *vous* pouvez faire valoir à l'égard de tiers (assurance facultative ou obligatoire) dans ces limites.
4. Si *vous* avez ou si un ayant droit a été indemnisé par un tiers civilement responsable ou par son assureur, aucun *remboursement* n'est effectué en vertu de ce *contrat d'assurance*. Si *nous* avons été poursuivis en justice à la place du tiers responsable, *vous* devez ou l'ayant droit doit céder respectivement *vos* ou ses droits en responsabilité civile jusqu'à concurrence de l'indemnisation que *nous* avons reçue.

Prescription
Les prétentions résultant du *contrat d'assurance* sont prescrites cinq ans après la survenance de l'événement qui fonde le droit à la prestation.

For et droit applicable
1. Les actions contre *nous* peuvent être intentées auprès du tribunal du siège de la société ou à *votre* domicile en Suisse ou à celui de l'ayant droit.
2. La loi fédérale suisse sur le *contrat d'assurance* (LCA) s'applique en complément des présentes dispositions.

Hiérarchie des normes
1. Les descriptions des différentes composantes d'assurance prévalent sur les dispositions générales.
2. En cas de différences entre les CGA en français, en anglaise, en italien et en allemand, la version allemande fait systématiquement foi dans le doute.

Adresse de contact
Allianz Partners
Richtiplatz 1
Case postale
8304 Wallisellen
info.ch@allianz.com