

## Informations aux clients et Conditions Générales d'Assurance

### Assurance voyage pour les titulaires d'une carte de crédit Swissquote Gold

#### Informations aux clients conformément à la LCA

L'information suivante destinée aux clients donne un bref 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).

##### Qui est l'assureur ?

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

##### Qui est le preneur de l'assurance ?

Le preneur de l'assurance est la société Swissquote Bank SA dont le siège se situe au Chemin de la Crétaux 33, à Gland.

##### Quelles sont les personnes assurées ?

Sur la base du contrat d'assurance collective conclue entre la Swissquote Bank SA (appelée ci-après «Swissquote») et Allianz Global Assistance, AGA garantit une couverture d'assurance dans le cadre des conditions générales d'assurance (appelées ci-après «CGA») ci-dessous aux personnes titulaires d'une carte de crédit Mastercard Gold (appelée ci-après «carte») valable et émise par Swissquote, pour autant qu'elles aient payé le voyage avec la carte en question à hauteur d'un minimum 50% du prix total de la prestation. Sont également couvertes toutes les personnes vivant dans le ménage du titulaire de la carte ainsi que ses enfants mineurs ne vivant pas dans le même ménage.

##### Quels sont les risques pris en charge par l'assurance et qu'est-ce qui est couvert par l'assurance ?

Les risques couverts par le contrat d'assurance respectif ainsi que l'étendue et les restrictions des prestations de la couverture d'assurance sont ceux stipulés dans 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 du transport à l'hôpital le plus proche, du 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 du rapatriement du corps en cas de décès. La somme d'assurance est restreinte pour certaines prestations.

##### - Frais de recherches et de secours

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

##### - 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. La somme d'assurance est restreinte pour certains objets, événements ou prestations. Une franchise de CHF 200.- est applicable par cas de vol.

##### - Assurance de franchise (CDW) pour voitures de location

La prise en charge (à concurrence de la somme d'assurance indiquée dans l'aperçu des prestations d'assurance) de la franchise (CDW) pour voitures de location facturée à l'assuré en raison d'un dommage au véhicule loué par lui.

#### Champ de validité territorial de la couverture d'assurance / Début et fin de la couverture d'assurance

La couverture d'assurance est en principe valable dans le monde entier. 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.

La couverture d'assurance prend effet à la date d'établissement de la carte. La protection d'assurance expire à la résiliation du contrat de carte de crédit (à la demande de Swissquote ou du titulaire de la carte) ou à la résiliation du contrat d'assurance collective entre Swissquote et AGA, sur lequel se fonde cette assurance.

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

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

- Il n'y a en principe pas de couverture d'assurance pour toutes les composants d'assurance en cas d'événements qui ont déjà eu lieu lors de la 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 réservation d'un voyage ou de la fourniture de la prestation réservée.
- Il n'existe en outre aucune couverture d'assurance pour des événements tels que l'abus d'alcool, de drogues ou de médicaments, le suicide ou la tentative de suicide, la participation à des grèves ou des troubles, à des courses et entraînements avec des véhicules automobiles ou des bateaux, la participation à des actions risquées au cours desquelles l'intéressé s'expose en connaissance de cause à un danger ou un acte/une négligence grave ou délibéré.
- Ne sont en outre pas assurés la guerre, les actes de terrorisme, troubles de toute nature, épidémies, pandémies, catastrophes naturelles et accidents avec des substances atomiques, biologiques ou chimiques, ainsi que leurs conséquences ; ne sont pas assurées en outre les répercussions d'événements découlant de décrets administratifs, p. ex. confiscation de capitaux, incarcération, interdiction de sortie du territoire ou fermeture de l'espace aérien.
- La couverture **Frais d'annulation** n'offre notamment pas de couverture d'assurance en cas de «rétablissement insuffisant», autrement dit 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. 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 **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

## How can we help?

AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse)  
Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen  
info@allianz-assistance.ch, www.allianz-assistance.ch

au non-respect de l'obligation de soin de l'assuré généralement requise, l'abandon ou le dépôt d'objets, même pour une courte durée, dans un lieu accessible par le public en dehors de la sphère d'influence directe et personnelle de l'assuré ou le déplacement, la perte et l'abandon.

- Dans le cadre de la couverture **Assurance de franchise (CDW) pour voitures de location**, il n'existe pas de droit à des prestations pour des dommages dus à une négligence grave de la part du conducteur, pour des dommages liés à une infraction au contrat à l'encontre de la société de location de voitures ou pour des dommages pour lesquels l'assurance en vigueur ne prévoit pas de franchise.

#### Quelles sont les obligations des preneurs 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 la prestation réservée auprès du voyageur ou du propriétaire/fournisseur de cours lorsque l'événement assuré se produit, puis de signaler le préjudice par écrit à l'AGA en joignant les documents requis (voir CGA point II A 6 et adresse de contact : voir CGA point I 12).
- Dans le cadre des couvertures **Assistance**, il convient d'informer immédiatement le centre d'appels d'urgence AGA lorsque l'événement assuré se produit et d'obtenir son accord sur d'éventuelles mesures d'assistance ou sur la prise en charge des frais afférents. Le centre d'appels d'urgence AGA est disponible 24 heures sur 24 (les communications avec le centre d'appels d'urgence sont enregistrées) : téléphone +41 58 721 93 93 / 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).
- Dans le cadre de la couverture **Bagages**, la personne assurée doit se faire confirmer immédiatement et en détail la cause, les circonstances et l'ampleur de l'événement (par le poste de police le plus proche du lieu du délit en cas de vol et de détournement, par la société de transport en cas de dommage, les tiers responsables ou la direction du voyageur ou de l'hôtel, par la société de transports publics compétente en cas de perte ou de retard de livraison). Le montant du dommage doit être prouvé à l'aide de quittances originales.
- Les sinistres dans le cadre des couvertures **Frais de recherche et de secours, Bagages et Assurance de franchise (CDW) pour voitures de location** doivent être déclarés à AGA immédiatement, par écrit et en joignant les documents requis énumérés à chaque fois dans les Dispositions particulières sur les différents composants d'assurance (adresse voir CGA point I 12).
- La personne assurée a l'obligation en tout état de cause de faire tout ce qui est en son pouvoir pour contribuer à minimiser et élucider le sinistre ; en cas de sinistres dus à une blessure ou une maladie, l'assuré doit veiller à ce que les médecins traitants soient exemptés du secret médical à l'égard d'AGA.
- Si la personne assurée ne remplit pas ses obligations en cas de sinistre, AGA est en droit de refuser les prestations ou de les réduire.

#### Quel est le montant de la prime ?

Les présentes couvertures d'assurance font partie du pack de prestations des cartes Swissquote; les primes sont à la charge de Swissquote (preneur d'assurance).

#### Comment AGA traite-t-elle les données ?

Lors du traitement de données personnelles qui constitue une base indispensable de l'activité d'assurance, AGA respecte la loi fédérale sur 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.

Conformément à la LPD, les personnes dont AGA traite les données peuvent demander quelles sont les données traitées ; elles peuvent en outre exiger la rectification des 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	CHF 10'000.–
B Assistance	Rapatriement sous surveillance médicale au domicile, voyage de retour supplémentaire, interruption temporaire ou définitive du voyage	par événement	illimité
C Frais de recherches ou de secours	Frais de recherches ou de secours	par événement	CHF 50'000.–
D Bagages	Simple vol, vol commis avec violence, perte, détérioration et destruction. La somme d'assurance est restreinte pour certains objets.	par événement	CHF 2'000.–
E Assurance de franchise (CDW) pour voiture de location	Franchise résultant d'un dommage sur le véhicule de location pendant la durée de la location	par cas	CHF 10'000.–

## Prestations de services sans prise en charge des coûts

Composants des services	Prestation de services
F Travel Hotline	Informations téléphoniques concernant le voyage, les hôpitaux et en cas de problèmes médicaux mineurs

Afin de faciliter la lecture de ce document, seule la forme masculine des dénominations a été utilisée. Celles-ci désignent cependant indifféremment les hommes et les femmes. Veuillez conserver ces CGA dans un lieu sûr avec vos autres documents d'assurance.

## Conditions Générales d'Assurance (CGA) Assurance voyage pour les cartes de crédit Swissquote Gold

La couverture d'assurance d'AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), (ci-après dénommée Allianz Global Assistance ou AGA) est définie par le contrat collectif convenu avec Swissquote Bank SA (ci-après dénommée Swissquote) et les Conditions Générales d'Assurance (CGA) ci-dessous.

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

Les dispositions communes à l'ensemble des composants d'assurance ne s'appliquent que si rien d'autre n'est prévu dans les dispositions particulières des différents composants d'assurance et de services.

#### 1 Personnes assurées

La couverture d'assurance s'applique au profit du titulaire (ci-après nommé personne assurée ou assuré) d'une carte de crédit Mastercard Gold délivrée par Swissquote (preneur d'assurance), activée et en cours de validité et non résiliée (ci-après nommée carte). Sont également couvertes toutes les personnes vivant dans le ménage du titulaire de la carte ainsi que ses enfants mineurs ne vivant pas dans le même ménage.

#### 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.

#### 3 Début, durée, prérequis et étendue de la couverture d'assurance

3.1 La couverture d'assurance prend effet à la date de délivrance de la carte ou de son activation (si celle-ci n'a pas lieu en même temps que sa délivrance) et prend fin à l'expiration de la carte ou à la résiliation du contrat de carte de crédit (à la demande de Swissquote ou du titulaire de la carte) ou à la résiliation du contrat d'assurance collective entre Swissquote et AGA, sur lequel se fonde cette assurance. Si la carte a été délivrée avant le 01.04.2018, la couverture d'assurance prend effet au plus tôt à partir de cette date.

3.2 La couverture d'assurance ne s'applique qu'aux voyages privés.

3.3 Pour qu'il y ait couverture d'assurance, le voyage/le véhicule loué doivent avoir été payés par l'assuré (titulaire de la carte) à l'avance au minimum à 50% avec la carte.

3.4 Pour pouvoir prétendre à une prestation d'assurance lorsque survient un événement assuré, la personne assurée doit, outre les éventuelles obligations supplémentaires en vertu du chiffre I 4 et en vertu des obligations fixées dans les «Dispositions particulières relatives aux différents éléments d'assurance» (voir chiffre II), pouvoir fournir au moment du sinistre l'ensemble des justificatifs suivants:

– Justificatif d'un contrat de carte de crédit en cours de validité pour la carte (numéro de carte de crédit)

– Justificatif prouvant que le voyage en question a été payé, au moins pour 50% de son prix, avec la carte l'assuré.

– Sur demande, un justificatif du caractère privé du voyage.

3.5 Les présentes CGA sont mises à la disposition du titulaire par Swissquote (preneur d'assurance). Par la signature de la carte et/ou son utilisation, le titulaire de la carte accepte les CGA et confirme avoir pris connaissance de leur contenu.

#### 4 Obligations en cas de sinistre

4.1 L'assuré s'engage à faire tout ce qui est en son pouvoir pour limiter l'importance du sinistre et pour contribuer à l'élucidation de son origine.

4.2 L'assuré est tenu d'accomplir intégralement ses obligations de notification et d'information légales ou contractuelles ainsi que les règles de bonne conduite (entre autres, déclaration immédiate de l'événement assuré à l'adresse de contact indiquée au point I 12 dans les dispositions communes).

4.3 Si le sinistre est survenu à la suite d'une maladie ou d'une blessure, l'assuré doit veiller à libérer les médecins traitants du secret médical à l'égard d'AGA.

4.4 Si l'assuré peut faire valoir des droits à des prestations fournies par AGA à l'égard de tiers, il doit sauvegarder ces droits et les céder à AGA.

4.5 Les formulaires de déclaration de sinistre d'AGA sont téléchargeables sur le site <http://www.allianz-assistance.ch/sinistre>.

#### 5 Violation des obligations

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

#### 6 Événements non assurés

6.1 *Si un événement assuré est déjà survenu au moment de la réservation du voyage ou de la fourniture de la prestation réservée ou si l'assuré en avait connaissance au moment de la réservation du voyage ou de la fourniture de la prestation réservée, l'assuré n'a droit à aucune prestation.*

6.2 *Ne sont pas couverts les événements causés comme suit par la personne assurée :*

– l'abus d'alcool, l'usage de drogues ou de médicaments ;

– un suicide ou une tentative de suicide ;

– sa participation active à des grèves ou à des troubles ;

– sa participation à des courses de véhicules à moteur et de bateaux et à leurs entraînements ;

– sa participation à des actes dangereux, sachant qu'elle s'expose délibérément à un danger ;

– une négligence grossière ou un acte ou une omission intentionnels ;

– la perpétration ou la tentative de perpétration de crimes ou de délits.

6.3 *Ne sont pas assurés les agissements en rapport avec un événement assuré, p. ex. les coûts de rachat des objets assurés ou en rapport avec la police.*

6.4 *Ne sont pas assurés les événements ci-dessous et leurs conséquences: guerre, actes de terrorisme, troubles en tout genre, épidémies, pandémies, catastrophes naturelles et incidents avec des substances atomiques, biologiques ou chimiques.*

6.5 *Les conséquences d'événements dus à des décisions administratives ne sont pas assurées, p. ex. confiscation de biens, arrestation ou interdiction de quitter le territoire, fermeture de l'espace aérien.*

6.6 *Lorsque le but du voyage est un traitement médical.*

6.7 *Lorsque l'expert (médecin, etc.) est directement favorisé ou a un lien de parenté direct ou par alliance avec la personne assurée.*

6.8 *Les coûts en rapport avec des enlèvements ne sont pas assurés.*

6.9 *Lorsque des sanctions économiques, commerciales ou financières ou des embargos imposés par la Suisse qui sont directement applicables aux parties contractantes sont contraires à la couverture d'assurance, celle-ci n'est pas assurée. Cela s'applique aussi à des actions économiques, commerciales ou financières ou à des embargos décrétés par les Nations Unies, l'Union européenne ou les Etats-Unis, dans la mesure où ils ne sont pas contraires aux prescriptions légales suisses.*

#### 7 Définitions

##### 7.1 Proches

Les proches sont:

– les proches parents (époux, parents, enfants, beaux-parents, grands-parents et frères et sœurs)

– le partenaire de l'assuré ainsi que ses parents et ses enfants

– les personnes qui s'occupent de vos enfants mineurs ou de vos proches qui requièrent des soins et ne participent pas au voyage

– les amis très proches avec lesquels il est entretenu un contact intensif.

##### 7.2 Europe

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

##### 7.3 Suisse

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

##### 7.4 Dommages naturels

Sont considérés comme des dommages naturels les dommages qui surviennent à la suite de phénomènes naturels tels que des crues, inondations, tempêtes (vents d'au moins 75 km/h), grêle, avalanches, pression de la neige, éboulements, chute de pierres ou glissements de terrain. Les dommages résultant de tremblements de terre ou d'éruptions volcaniques ne sont pas considérés comme des dommages naturels.

##### 7.5 Valeurs pécuniaires

Sont considérées comme des valeurs pécuniaires les espèces, les cartes de crédit, les papiers-valeurs, les livrets d'épargne, les métaux précieux (en tant que réserves, lingots ou marchandises commerciales), les pièces de monnaie, les médailles, les pierres précieuses en vrac et les perles.

- 7.6 **Voyage**  
Est considéré comme un voyage un séjour de plus d'une journée en dehors du lieu de domicile habituel ou un séjour de plus courte durée en un lieu situé à une distance d'au moins 30 km du lieu de domicile habituel, trajets professionnels exclus. La durée maximale d'un voyage au sens de présentes CGA est limitée au total à 365 jours.
- 7.7 **Voyagiste**  
Sont considérées comme des voyagistes (tour-opérateurs, agences de voyages, compagnies aériennes, locations de voitures, hôtels, organisateurs de cours, etc.) toutes les entreprises qui fournissent des prestations de voyage pour l'assuré sur la base d'un contrat conclu avec ce dernier.
- 7.8 **Transports publics**  
Sont considérés comme des transports publics les moyens de transport qui circulent régulièrement sur la base d'un horaire et pour lesquels il est nécessaire d'acquiescer un titre de transport. Les taxis et les voitures de location n'entrent pas dans cette catégorie.
- 7.9 **Panne**  
Est considérée comme une panne toute défaillance soudaine et imprévue du véhicule assuré suite à un défaut électrique ou mécanique, qui rend impossible une poursuite du déplacement ou en raison de laquelle la poursuite du déplacement n'est plus conforme à la loi. Sont assimilés aux pannes: les défauts de pneus, le manque de carburant, des clés de véhicules enfermées à l'intérieur du véhicule, ou une batterie déchargée. Une perte ou un endommagement des clés du véhicule ou un plein avec du mauvais carburant ne sont pas considérés comme panne et ne sont pas assurés.
- 7.10 **Accident de personnes**  
On entend par accident l'effet soudain et non intentionnel d'un facteur extérieur inhabituel et préjudiciable sur le corps humain.
- 7.11 **Accident de véhicule à moteur**  
Est considéré comme un accident un dommage sur le véhicule à moteur assuré induit par un événement extérieur soudain et violent, en raison duquel une poursuite du déplacement est impossible ou n'est plus conforme à la loi. En font partie, en particulier, une collision, un renversement, une chute, un enfoncement ou un engouffrement dans l'eau.
- 7.12 **Maladie grave/séquelles graves d'un accident**  
Une maladie ou des séquelles d'un accident sont réputées graves lorsqu'il en résulte une incapacité de travail de durée limitée ou illimitée ou une incapacité absolue de voyager.
- 8 Assurance cumulative et prétentions à l'égard de tiers**
- 8.1 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.
- 8.2 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.
- 8.3 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.
- 8.4 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.
- 9 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.
- 10 Hiérarchie des normes**  
Les Dispositions particulières des différentes assurances prévalent sur les Dispositions communes à l'ensemble des assurances.
- 11 For et droit applicable**
- 11.1 Des actions peuvent être engagées à l'encontre d'AGA auprès du tribunal du siège de la société ou au domicile suisse de la personne assurée ou de l'ayant droit.
- 11.2 En complément aux présentes dispositions s'applique le droit fédéral suisse relatif au contrat d'assurance (LCA).
- 12 Adresse de contact**  
Allianz Global Assistance, Hertistrasse 2, Case postale, 8304 Wallisellen.  
info@allianz-assistance.ch

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

### A Frais d'annulation

#### 1 Champ de validité temporel

La couverture d'assurance prend effet à la réservation du voyage assuré et expire dès le début de celui-ci. 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 mentionnées dans l'Aperçu des prestations d'assurance.

#### 3 Prestations d'assurance

##### 3.1 Frais d'annulation

Si la personne assurée annule le contrat conclu avec le voyagiste 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. 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 A 4. Aucune indemnisation n'aura lieu pour des frais, taxes ou réductions d'avoir dus à la perte ou à 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 est 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 de ces derniers) :

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

- 5.1 Rétablissement insuffisant  
*Si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date de son départ, d'une maladie, des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention médicale préexistant 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 A 4.1 n'a pas été constaté ni attesté immédiatement au moment de sa survenance par un médecin au moyen d'un certificat médical avec un diagnostic.*
- 5.3 Annulation par le voyageur  
*Lorsque le voyageur n'est pas en mesure de fournir les prestations stipulées dans le contrat, ou seulement en partie, qu'il annule ou devrait annuler le voyage en raison de circonstances concrètes et est tenu, aux termes des dispositions légales, de rembourser les prestations non fournies. On est en présence de circonstances concrètes justifiant une annulation du voyage, notamment, lorsque le Département fédéral des affaires étrangères déconseille de voyager dans le pays ou dans la région concernée.*
- 5.4 Décisions administratives  
*Lorsque le voyage réservé ne peut être effectué à la date prévue en raison de décisions administratives.*
- 5.5 Les frais d'annulation ne sont pas assurés si l'annulation est imputable, selon les circonstances, à une réaction psychique, à un risque pour la santé, un acte de terrorisme, un accident d'avion ou une catastrophe naturelle ou a eu lieu en raison de la crainte de troubles, de faits de guerre, d'actes de terrorisme ou d'aviophobie (peur de monter en avion).

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

- Pour pouvoir bénéficier des prestations AGA, l'ayant droit doit, en cas de survenance d'un événement assuré, annuler immédiatement la prestation réservée auprès du voyageur ou du bailleur et en aviser ensuite AGA par écrit (voir point I 12).  
Il devra fournir les documents suivants :
- Formulaire de déclaration de sinistre AGA
  - Décompte de frais d'annulation
  - Confirmation de réservation
  - Documents ou attestations officielles qui prouvent l'occurrence du sinistre (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic, attestation de l'employeur, rapport de police, etc.)

## B Assistance

### 1 Somme d'assurance

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

### 2 Événements assurés et prestations

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

**Téléphone +41 58 721 93 93**

**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 les frais de 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 Prestations de services AGA
- 2.3.1 Avance des frais auprès de l'hôpital  
Si l'assuré doit être hospitalisé en dehors de son lieu de résidence, AGA lui avance les frais d'hospitalisation, si nécessaire, à concurrence de CHF 5 000,-. Le montant avancé devra être remboursé à AGA 30 jours après la sortie de l'hôpital.
- 2.3.2 Travel Hotline  
La Travel Hotline est à l'entière disposition de l'assuré pendant toute la durée du contrat (voir point III F).
- 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 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 (frais de 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 Événements et prestations non couverts (en complément au point I 6 : Événements 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 *Frais de soins ambulatoires ou de traitement résidentiel.*
- 3.4 *Frais de subsistance, perte de travail et autres dommages pécuniaires*
- 4 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 4 : Obligations en cas de sinistre)**
- 4.1 Pour pouvoir bénéficier des prestations Assistance, l'ayant droit doit aviser immédiatement la centrale d'appels d'urgence AGA dès l'occurrence de l'événement assuré et demander son autorisation pour d'éventuelles mesures d'assistance ou la prise en charge des coûts afférents (voir point II B 2).
- 4.2 En cas de sinistre, il convient de remettre les documents suivants par écrit à AGA (voir point I 12) :
- formulaire de déclaration de sinistre AGA
  - confirmation de réservation originale
  - documents ou attestations officielles qui prouvent la survenance de l'événement (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic)
  - quittances originales de dépenses/suppléments de coûts imprévus

## **C Frais de recherches ou de secours**

- 1 Somme d'assurance**  
La somme d'assurance est indiquée dans l'Aperçu des prestations d'assurance.
- 2 Événements et prestations assurés**
- 2.1 Lorsque l'assuré est porté disparu ou doit être secouru durant un voyage à l'étranger en raison d'une urgence physique, AGA prend en charge les frais de recherches et de secours nécessaires.
- 2.2 Il est possible de demander de l'aide au centre d'appels d'urgence AGA 24 heures sur 24 :
- Téléphone +41 58 721 93 93**  
**Téléfax +41 44 283 33 33**
- 3 Obligations en cas de sinistre (en complément à I 4 : Obligations en cas de sinistre)**  
En cas de sinistre, il convient de remettre les documents suivants par écrit à AGA (voir point I 12) :
- documents ou attestations officielles qui prouvent la survenance du sinistre (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic)
  - facture originale du voyageur

## **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, à l'exception du domicile habituel de la personne assurée qui 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 remboursée.
- 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 est limitée à CHF 200.-.
- 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 et en cas de vol de titres de transport (billets de train, billets d'avion, etc.), l'indemnisation est limitée à CHF 1 000.-.
- 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 remboursés 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 pendant la journée ou sur ou dans un véhicule dans lequel l'assuré ne dort pas durant la nuit (de 22 h à 6 h)
- Les métaux précieux, pierres précieuses non serties et perles, timbres, articles de commerce, échantillons, objets d'art ou de collection et les outils professionnels
- Les caméras, le matériel photo et vidéo, les bijoux et les fourrures durant leur acheminement par une entreprise de transports publics sous la responsabilité de celle-ci
- Le bris ou vol de lunettes
- Appareils auditifs et accessoires de ces derniers
- Le vol, la perte ou la destruction de valeurs ou argent.

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

Ne sont pas assurés les dommages dus:

- au mépris des règles élémentaires de vigilance de la part de l'assuré
- à l'oubli, la perte et l'égarement
- à la perte d'objets oubliés ou laissés sans surveillance, même pour un bref instant, dans un lieu public hors de portée directe de l'assuré
- à un mode de consigne inadapté à la valeur de l'objet (objet de valeur) (voir point II D 7)
- à la chute de perles et de pierres précieuses de leur sertissure
- aux influences du climat et de la température, à la détérioration due à l'usure naturelle
- Troubles, pillages, instructions des autorités et grèves, ou les dommages causés de ce fait directement ou indirectement

#### **7 Règles de conduite à adopter durant le voyage**

Les objets de valeur comme les fourrures, bijoux, montres en métal précieux ou serties dans des métaux précieux, les pierres précieuses ou perles, les ordinateurs portables, les appareils photo, caméras, appareils vidéo ou magnétophones doivent être conservés avec leurs accessoires, lorsqu'ils ne sont pas portés ou utilisés, dans des pièces fermées à clé, non accessibles à des étrangers, et dans des valises, armoires ou coffres-forts fermés. Le mode de consigne doit être, en tout cas, en adéquation avec la valeur de l'objet.

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

- 8.1 L'assuré doit faire constater immédiatement et de manière détaillée la cause, les circonstances et l'étendue du sinistre:
- En cas de simple vol et de vol commis avec violence, par les services de police locaux les plus proches.
  - En cas de détérioration, par l'entreprise de transport, le tiers responsable, le guide ou la direction de l'hôtel.
  - En cas de perte ou de livraison avec retard par l'entreprise de transports publics chargée de l'acheminement.
- 8.2 Lorsqu'il s'agit d'une perte ou détérioration survenue durant l'acheminement par une entreprise de transports publics et constatée après la livraison à la maison, il faut en informer par écrit l'entreprise concernée dans un délai de deux jours ouvrables et lui demander un accusé de réception.
- 8.3 L'étendue du dommage doit être prouvée à l'aide des quittances originales. Si cela n'est pas possible, AGA peut refuser les prestations ou les réduire.
- 8.4 Les objets endommagés doivent rester à la disposition d'AGA et lui être envoyés pour expertise, si elle en fait la demande, aux frais de l'assuré jusqu'au règlement définitif du sinistre.
- 8.5 Pour pouvoir bénéficier des prestations AGA, l'assuré ou l'ayant droit doit informer AGA par écrit de l'événement assuré ou du sinistre (voir point I 12). Il doit fournir les documents suivants :
- 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

## **E Assurance de franchise (CDW) pour voitures de location**

### **1 Véhicule assuré**

L'assurance porte sur le véhicule loué par l'assuré lors d'un voyage assuré. Les taxis et les véhicules des auto-écoles, ainsi que des véhicules dans le cadre des modèles de Car-Sharing (p. ex. Mobility) ne sont pas couverts par l'assurance.

### **2 Période de validité**

La couverture d'assurance prend effet à compter de la date de début de la location indiquée dans le contrat de location et prend fin à la date de fin de la location indiquée dans le contrat de location, mais au plus tard lors de la restitution du véhicule à l'entreprise de location. La couverture d'assurance est applicable pour les dommages causés pendant la durée du contrat de location.

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

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

### **4 Prestations d'assurance**

- 4.1 L'assurance s'entend comme assurance complémentaire pour les véhicules en location. En cas de sinistre, AGA rembourse à l'assuré une franchise débitée par le loueur (ou par une autre assurance).
- 4.2 Le montant de la prestation d'assurance est fonction de la franchise correspondante, mais il est limité à la somme d'assurance maximale.

## **5 Evénements assurés**

- 5.1 Est assurée la franchise résultant d'un dommage sur le véhicule de location ou d'un vol de ce dernier pendant la durée de la location, la condition de l'indemnisation étant la survenance d'un événement couvert par une autre assurance et une franchise en résultant.
- 5.2 Si le dommage assuré aux termes du point II K 5.1 n'atteint pas le montant de la franchise, AGA prend le sinistre en charge, dans la mesure où il s'agit d'un événement couvert.

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

- 6.1 *Sinistres dans lesquels l'assurance prestataire ne prévoit pas de franchise.*
- 6.2 *Sinistres résultant d'une négligence grossière de la part du conducteur.*
- 6.3 *Si le conducteur du véhicule a causé le sinistre par une conduite en état d'ivresse (dépassement du taux d'alcoolémie maximal prévu par la loi du pays correspondant) ou sous l'influence de drogues ou de médicaments.*
- 6.4 *Sinistres en rapport avec une violation du contrat vis-à-vis du loueur du véhicule.*
- 6.5 *Sinistres qui se produisent sur des voies privées ou sur des routes non autorisées.*
- 6.6 *Dommages sur des caravanes ou autres genres de remorques.*

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

Pour pouvoir bénéficier des prestations AGA, l'assuré ou l'ayant droit doit signaler par écrit l'événement assuré ou le sinistre à AGA (voir point I 12). Il doit fournir les documents suivants :

- Contrat de location du loueur (avec indication de la franchise)
- Rapport de dommages
- Décompte du sinistre
- Décompte de carte de crédit avec indication du débit du sinistre

# **III Dispositions particulières des différents composants de services**

## **F Travel Hotline**

### **1 Prestations de services**

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

**Téléphone +41 58 721 93 93**  
**Télécopie +41 44 283 33 33**

- 1.1 Informations concernant le voyage  
AGA fournit aux assurés, avant leur départ et à leur demande, des informations importantes sur les conditions d'entrée dans le pays, les taxes, les formalités de douane, les devises et les dispositions sanitaires.
- 1.2 Liste des centres hospitaliers et des médecins à l'étranger  
En cas de besoin, AGA indique à ses assurés le nom d'un médecin correspondant ou d'un centre hospitalier à proximité de son lieu de séjour. En cas de problèmes linguistiques, AGA propose des services de traduction.
- 1.3 Service de conseil  
AGA conseille ses assurés en cas de problèmes médicaux mineurs dans le pays de séjour. Par ailleurs, les assurés peuvent s'adresser à AGA pour y résoudre des problèmes courants.
- 1.4 Service d'information de tiers  
Si AGA prend des mesures concernant l'assuré, elle se charge, le cas échéant, d'informer la famille et l'employeur de l'assuré sur la nature du problème et les mesures qui ont été prises.

### **2 Responsabilité**

AGA décline toute responsabilité pour des dommages pécuniaires et des restrictions sanitaires résultant des informations de Travel Hotline.