

Informations aux clients et Conditions Générales d'Assurance Frais d'annulation / Assistance

Informations aux clients conformément à la LCA

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

Qui est l'assureur ?

L'assureur est AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), 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 S2O Sàrl, Route de Chêne 5, 1207 Genève.

Quels sont les risques pris en charge par l'assurance et quelle est l'étendue des prestations de la couverture d'assurance ?

Dans le cadre du contrat d'assurance collectif conclu avec le preneur de l'assurance, les risques assurés ainsi que l'étendue et les restrictions des prestations de la couverture d'assurance sont ceux stipulés dans l'attestation d'assurance et les Conditions Générales d'Assurance (CGA). La description suivante des différents composants d'assurance est fournie afin de faciliter la compréhension:

- Frais d'annulation

Prise en charge des frais d'annulation dus par l'assuré au preneur de l'assurance (à concurrence de la somme d'assurance indiquée dans l'attestation d'assurance ou dans l'aperçu des prestations d'assurance des CGA) 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, de chômage ou de prise de fonction inattendue ou s'il annule celui-ci. En cas de retard du voyage en raison d'un événement pris en charge, les suppléments de coûts de voyage liés au départ retardé seront remboursés.

- Assistance

Organisation et prise en charge des coûts pour le transport à l'hôpital le plus proche, le rapatriement dans un hôpital ou au domicile (avec ou sans encadrement médical) si l'assuré tombe gravement malade pendant le voyage ou est gravement blessé ou en cas de détérioration inattendue, attestée par un médecin, d'une affection chronique ; organisation et prise en charge des coûts de 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, organisation et prise en charge des coûts pour le rapatriement du corps en cas de décès. Une somme d'assurance restreinte est applicable à certaines prestations.

Quelles sont les personnes assurées ?

Les personnes assurées sont celles mentionnées dans l'attestation d'assurance du preneur de l'assurance.

Champ de validité temporel et territorial de la couverture d'assurance

La couverture d'assurance est en principe valable dans le monde entier pendant la durée de l'assurance. Des restrictions locales sont réservées dans les Conditions particulières pour les différents composants d'assurance, ainsi que pour des actions économiques ou commerciales contraires à la couverture d'assurance ou pour des embargos des Nations Unies, de l'Union Européenne, des États-Unis ou de la Suisse.

Quels sont les principaux cas d'exclusion ?

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

- Il n'y a en principe pas de couverture d'assurance pour toutes les composants d'assurance en cas d'événements qui ont déjà eu lieu lors de la souscription d'un contrat ou de la réservation d'un voyage ou de la fourniture de la prestation réservée; il en va de même pour des événements dont l'occurrence était identifiable lors de la souscription d'un contrat ou la fourniture de la prestation réservée.
- Il n'existe en outre aucune couverture d'assurance pour des événements tels que l'abus d'alcool, de drogues ou de médicaments, le suicide ou la tentative de suicide, la participation à des grèves ou des troubles, à des courses et entraînements avec des véhicules automobiles ou des bateaux, la participation à des actions risquées au cours desquelles l'intéressé s'expose en connaissance de cause à un danger ou un acte/une négligence grave ou délibéré.
- Ne sont en outre pas assurés la guerre, les actes de terrorisme, troubles de toute nature, épidémies, pandémies, catastrophes naturelles et accidents avec des substances atomiques, biologiques ou chimiques, ainsi que leurs conséquences ; ne sont pas assurées en outre les répercussions d'événements découlant de décrets administratifs, p. ex. confiscation de capitaux, incarcération, interdiction de sortie du territoire ou fermeture de l'espace aérien.
- Dans le cadre de couverture **Frais d'annulation** il n'existe pas de couverture d'assurance ni en cas de « rétablissement insuffisant », et entre autres ni en cas de maladies déjà contractées ou de conséquences d'un accident, d'une opération ou d'une intervention médicale qui ont déjà eu lieu au moment de la réservation du voyage ou de la souscription d'assurance et dont la personne assurée ne s'est pas remise avant la date du voyage; il en va de même pour des annulations de voyages par le voyageur, des décrets administratifs, des maladies/blessures non constatées immédiatement lors de l'intervention d'un médecin ou des réactions psychiques imputables à des risques potentiels, par exemple des craintes de troubles, d'attaques terroristes, de catastrophes naturelles ou d'aviophobie (peur de monter en avion).
- Aucune prestation n'est fournie dans le cadre de la couverture **Assistance**, en particulier si le centre d'appels d'urgence AGA n'a pas donné son accord préalable sur les prestations ; il en va de même par exemple si le voyageur responsable ne fournit pas ou fournit partiellement les prestations contractuelles.

Quelles sont les obligations des assurés et des ayants droit ?

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

- Dans le cadre de couverture **Frais d'annulation** il convient d'annuler immédiatement le voyage réservé auprès du preneur de l'assurance (le voyageur ou le propriétaire/fournisseur de cours) lorsque l'événement assuré se produit, puis de signaler le préjudice par écrit à l'AGA en joignant les documents requis (voir CGA point II A1 6 et adresse de contact : voir CGA point I 10).
- Dans le cadre de couverture **Assistance** il convient d'informer immédiatement le centre d'appels d'urgence AGA lorsque l'événement assuré se produit et d'obtenir son accord sur d'éventuelles mesures d'assistance ou sur la prise en charge des frais afférents. Le centre d'appels d'urgence AGA est disponible 24 heures sur 24 (les communications avec le centre d'appels d'urgence sont enregistrées) : téléphone +41 44 202 00 00 / télécopie +41 44 283 33 33
- La personne assurée a l'obligation en tout état de cause de faire tout ce qui est en son pouvoir pour contribuer à minimiser et élucider le sinistre ; en cas de sinistres dus à une blessure ou une maladie, l'assuré doit veiller à ce que les médecins traitants soient exemptés du secret médical à l'égard d'AGA.
- Si la personne assurée ne remplit pas ses obligations en cas de sinistre, AGA est en droit de lui refuser ses prestations ou de les réduire.

Quel est le montant de la prime ?

Le montant de la prime figure dans l'attestation d'assurance.

How can we help?

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

Quand commence et quand prend fin l'assurance ?

Le début et la fin de l'assurance figurent dans l'attestation d'assurance.

Comment AGA traite-t-elle les données ?

Le traitement de données personnelles constitue une base indispensable de l'activité d'assurance. En traitant des données personnelles, AGA respecte la Loi fédérale relative à la protection des données (LPD). Si nécessaire, AGA demande l'autorisation le cas échéant requise de l'assuré de traiter des données dans le formulaire de déclaration de sinistre.

Les données personnelles traitées par AGA incluent les données pertinentes pour la conclusion de contrats, ainsi que l'exécution de contrats et le règlement de sinistres. Des données du preneur/de la preneuse d'assurance ou des assurés sont d'abord traitées à partir de la proposition d'assurance et de la déclaration de sinistre. Un échange de données avec des assureurs précédents et réassureurs en Suisse et à l'étranger a également lieu dans certaines circonstances dans l'intérêt de tous les preneurs d'assurance. AGA traite en outre des données personnelles dans le cadre d'optimisations de produits, ainsi qu'à ses propres fins de marketing.

Pour pouvoir offrir une couverture d'assurance globale à des conditions avantageuses, les prestations d'AGA sont en partie fournies par des entreprises juridiquement autonomes en Suisse et à l'étranger. Il peut s'agir de sociétés du groupe Allianz ou de partenaires de coopération. Dans le cadre de la détermination de l'objet des rapports contractuels, AGA dépend de la transmission de données tant interne qu'externe au groupe.

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

Les personnes dont AGA traite les données ont, conformément à la LPD, le droit d'exiger de savoir si AGA traite leurs données et lesquelles ; il leur appartient en outre d'exiger la justification de données incorrectes.

Adresse de contact pour des réclamations

AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse)

Sales Administration Tourisme

Hertistrasse 2

Case postale

8304 Wallisellen

Aperçu des prestations d'assurance

Composants d'assurance	Prestation d'assurance	Somme d'assurance (maximale)	
A1 Frais d'annulation	Annulation de départ et départ retardé	par événement	selon arrangement
B Assistance	Rapatriement sous surveillance médicale au domicile, voyage de retour supplémentaire, interruption temporaire ou définitive du voyage	par événement	illimité

Conditions Générales d'Assurance (CGA)

AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), ci-après dénommée AGA, répond des prestations prévues et indiquées dans le document d'assurance conformément au contrat d'assurance collectif conclu avec S2O Sàrl. Les dispositions de la loi fédérale suisse sur le contrat d'assurance s'appliquent également.

I	Dispositions communes à l'ensemble des composants d'assurance	3
II	Dispositions particulières prévues aux différents composants d'assurance	4
A1	Frais d'annulation	4
B	Assistance	5

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

Les dispositions communes à l'ensemble des composants d'assurance s'appliquent, sauf dispositions contraires prévues aux dispositions particulières des différents composants d'assurance et de services.

1 Personnes assurées

Sont assurées ou ayants droit la ou les personne(s) figurant comme telles sur l'attestation d'assurance du preneur de l'assurance (le cas échéant, les mêmes que celles figurant sur la confirmation de réservation ou la facture de l'arrangement).

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 Obligations en cas de sinistre

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

3.2 L'assuré est tenu d'accomplir intégralement ses obligations de notification et d'information légales ou contractuelles ainsi que les règles de bonne conduite (entre autres, déclaration immédiate de l'événement assuré à l'adresse de contact indiquée au point I 10 dans les dispositions communes).

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

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

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

4 Violation des obligations

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

5 Événements non assurés

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

5.2 *Ne sont pas couvertes 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 intentionnelle ;
- la perpétration ou la tentative de perpétration de crimes ou de délits.

- 5.3 *Ne sont pas assurés les agissements en rapport avec un événement assuré, p. ex. les coûts de rachat des objets assurés ou en rapport avec la police.*
- 5.4 *Ne sont pas assurés les événements ci-dessous et leurs conséquences: guerre, actes de terrorisme, troubles en tout genre, épidémies, pandémies, catastrophes naturelles et incidents avec des substances atomiques, biologiques ou chimiques.*
- 5.5 *Les conséquences d'événements dus à des décisions administratives ne sont pas assurées, p. ex. confiscation de biens, arrestation ou interdiction de quitter le territoire, fermeture de l'espace aérien.*
- 5.6 *Lorsque le but du voyage est un traitement médical.*
- 5.7 *Lorsque l'expert (médecin, etc.) est directement favorisé ou a un lien de parenté direct ou par alliance avec la personne assurée.*
- 5.8 *Les coûts en rapport avec des enlèvements ne sont pas assurés.*
- 5.9 *Lorsque des sanctions économiques, commerciales ou financières ou des embargos imposés par la Suisse qui sont directement applicables aux parties contractantes sont contraires à la couverture d'assurance, il n'existe pas de couverture d'assurance. Cela s'applique aussi à des actions économiques, commerciales ou financières ou à des embargos décrétés par les Nations Unies, l'Union européenne ou les Etats-Unis, dans la mesure où ils ne sont pas contraires aux prescriptions légales suisses.*

6 Définitions

6.1 Proches

Les proches sont:

- les proches parents (époux, parents, enfants, beaux-parents, grands-parents et frères et sœurs)
- le partenaire de l'assuré ainsi que ses parents et ses enfants
- les personnes qui s'occupent de vos enfants mineurs ou de vos proches qui requièrent des soins et ne participent pas au voyage
- les amis très proches avec lesquels il est entretenu un contact intensif.

6.2 Europe

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

6.3 Suisse

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

6.4 Dommages naturels

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

6.5 Valeurs pécuniaires

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

6.6 Voyage

La durée maximale d'un voyage au sens de présentes CGA est limitée à 92 jours.

6.7 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.

6.8 Transports publics

Sont considérés comme des transports publics les moyens de transport qui circulent régulièrement sur la base d'un horaire et pour lesquels il est nécessaire d'acquiescer un titre de transport. Les taxis et les voitures de location n'entrent pas dans cette catégorie.

6.9 Panne

Est considérée comme une panne toute défaillance soudaine et imprévue du véhicule assuré suite à un défaut électrique ou mécanique, qui rend impossible une poursuite du déplacement ou en raison de laquelle la poursuite du déplacement n'est plus conforme à la loi. Sont assimilés aux pannes: les défauts de pneus, le manque de carburant, des clés de véhicules enfermées à l'intérieur du véhicule, ou une batterie déchargée. Une perte ou un endommagement des clés du véhicule ou un plein avec du mauvais carburant ne sont pas considérés comme panne et ne sont pas assurés.

76.10 Accident de personnes

On entend par accident l'effet soudain et non intentionnel d'un facteur extérieur inhabituel et préjudiciable sur le corps humain.

6.11 Accident de véhicule à moteur

Est considéré comme un accident un dommage sur le véhicule à moteur assuré induit par un événement extérieur soudain et violent qui rend impossible une poursuite du déplacement ou en raison duquel la poursuite du déplacement n'est plus conforme à la loi. En font partie, en particulier, une collision, un renversement, une chute, un enfoncement ou un engouffrement dans l'eau.

6.12 Maladie grave/séquelle graves d'un accident

Une maladie ou des séquelles d'un accident sont réputées graves lorsqu'il en résulte une incapacité de travail de durée limitée ou illimitée ou une incapacité absolue de voyager.

7 Assurance cumulative et prétentions à l'égard de tiers

7.1 En cas d'assurance cumulative (facultative ou obligatoire), AGA fournit ses prestations à titre subsidiaire, sous réserve d'une clause identique de l'autre contrat d'assurance. Dans un tel cas, les réglementations légales de la double assurance entre en application.

7.2 Si un assuré a des droits découlant d'un autre contrat d'assurance (facultative ou obligatoire), la couverture d'assurance se limite à la partie des prestations AGA qui dépasse celles de l'autre contrat d'assurance. Les frais ne seront remboursés au total qu'une seule fois.

7.3 Si AGA a fourni des prestations malgré des faits subsidiaires existants, celles-ci seront considérées comme une avance et l'assuré ou le bénéficiaire cède les droits qu'il peut faire valoir à l'égard de tiers (assurance facultative ou obligatoire) dans ces limites à AGA.

7.4 Si l'assuré ou le bénéficiaire a été indemnisé par un tiers civilement responsable ou par son assureur, aucun remboursement n'a lieu en vertu de ce contrat. Si AGA est poursuivie à la place de la personne civilement responsable, l'assuré ou l'ayant droit doit céder ses droits à la réparation d'un dommage fondé sur la responsabilité civile jusqu'à concurrence du dédommagement obtenu par AGA.

8 Prescription

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

9 For et droit applicable

9.1 Des actions peuvent être engagées à l'encontre d'AGA auprès du tribunal du siège de la société ou au domicile suisse de la personne assurée ou de l'ayant droit.

9.2 En complément aux présentes dispositions s'applique le droit fédéral suisse relatif au contrat d'assurance (LCA).

10 Adresse de contact

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

II Dispositions particulières prévues aux différents composants d'assurance

A1 Frais d'annulation

1 Champ de validité temporel

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

2 Somme d'assurance

Les sommes d'assurance sont indiquées dans 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 preneur de l'assurance en raison d'un événement assuré, AGA prend en charge les frais d'annulation dus aux termes du contrat jusqu'à concurrence de la somme d'assurance stipulée dans le contrat.

3.2 Départ retardé

Lorsque l'assuré, sous réserve que le motif d'annulation soit couvert par l'assurance, doit retarder son voyage, AGA prend en charge, en lieu et place des frais d'annulation (au maximum jusqu'à concurrence des frais d'annulation) :

- les frais de voyage supplémentaires occasionnés par le départ différé.
- les frais de la partie du séjour inutilisée, proportionnellement au prix de l'arrangement assuré (sans frais de transport). Le jour du départ est le jour de l'arrangement utilisé.

3.3 Les dépenses pour les taxes administratives récurrentes ou disproportionnées ainsi que pour les primes d'assurance ne sont pas remboursées.

4 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^e semaine de grossesse ou si le début de la grossesse est postérieur à la réservation du voyage ou à la conclusion de l'assurance et qu'un vaccin est exigé pour le lieu de destination, vaccin qui constitue un risque pour l'enfant à naître.

4.2 Atteinte aux biens de l'assuré à son domicile

En cas d'atteinte grave aux biens de l'assuré à son domicile permanent par suite d'un vol, d'un incendie ou de dégâts naturels et nécessitant impérativement sa présence sur les lieux.

4.3 Retard ou panne des moyens de transport durant le voyage aller

En cas de non-présentation de l'assuré due à un retard ou une panne des moyens de transports publics prévus dans l'arrangement pour se rendre sur le lieu de départ du voyage.

4.4 Panne du véhicule durant le voyage aller

Si le véhicule particulier ou le taxi utilisé n'est pas en état de marche suite à un accident ou une panne pendant le trajet direct jusqu'au lieu de départ prévu dans l'arrangement. Les pannes de clés ou de carburant ne sont pas assurées.

4.5 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.

4.6 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.

4.7 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 5 : Événements et prestations non assurés)

5.1 Rétablissement insuffisant

Si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date de son départ, d'une maladie, des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention médicale préexistante au moment de la réservation ou de la souscription 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 souscription de l'assurance, mais effectuée après celle-ci.

5.2 Événement assuré non constaté ni attesté par un médecin immédiatement au moment de sa survenance

Si un événement mentionné au point II A1 4.1 n'a pas été constaté ni attesté immédiatement au moment de sa survenance par un médecin au moyen d'un certificat médical avec un diagnostic.

5.3 Annulation par le voyageur

Lorsque le voyageur n'est pas en mesure de fournir les prestations stipulées dans le contrat, ou seulement en partie, qu'il annule ou devrait annuler le voyage en raison de circonstances concrètes et est tenu, aux termes des dispositions légales, de rembourser les prestations non fournies. On est en présence de circonstances concrètes justifiant une annulation du voyage, notamment, lorsque le Département fédéral des affaires étrangères déconseille de voyager dans le pays ou dans la région concernée.

5.4 Décisions administratives

Lorsque le voyage réservé ne peut être effectué à la date prévue en raison de décisions administratives.

5.5 Les frais d'annulation ne sont pas assurés si l'annulation est imputable, selon les circonstances, à une réaction psychique, à un risque pour la santé, un acte de terrorisme, un accident d'avion ou une catastrophe naturelle ou a eu lieu en raison de la crainte de troubles nationaux, de faits de guerre, d'actes de terrorisme ou d'aviophobie (peur de monter en avion).

6 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 3 : Obligations en cas de sinistre)

Pour pouvoir bénéficier des prestations AGA, l'ayant droit doit, en cas de survenance d'un événement assuré, annuler immédiatement son voyage auprès du voyageur ou du bailleur et en aviser ensuite AGA par écrit (voir point I 12).

Il devra fournir les documents suivants :

- Attestation d'assurance
- Formulaire de déclaration de sinistre AGA
- Décompte de frais d'annulation
- Confirmation de réservation
- Documents ou attestations officielles qui prouvent l'occurrence du sinistre (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic, attestation de l'employeur, rapport de police, etc.)

B Assistance

1 Validité dans le temps

La couverture d'assurance est valable pour la durée du voyage indiquée dans l'attestation d'assurance du preneur de l'assurance (le cas échéant, la même que celle figurant sur la confirmation de réservation ou la facture de l'arrangement).

2 Les sommes d'assurance

Les sommes d'assurance sont indiquées dans l'aperçu des prestations d'assurance.

3 Événements assurés et prestations

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

Téléphone +41 44 202 00 00

Télécopie +41 44 283 33 33

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

3.1 Prestations d'assistance

3.1.1 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.

3.1.2 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 3.1.1, à l'hôpital le plus proche du domicile et adapté au traitement de l'assuré.

3.1.3 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.

3.1.4 Retour dû à une interruption de voyage d'un accompagnateur ou d'un membre de la famille

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

3.1.5 Garde d'enfants mineurs participant au voyage

Si les parents ou l'un des parents participant au voyage doit/doivent être rapatrié(s), AGA organise et prend en charge les frais supplémentaires de garde des enfants mineurs qui souhaitent poursuivre le voyage seuls ou doivent rentrer, ainsi que les frais supplémentaires d'aller et retour d'un accompagnateur (billet de train de 1^{ère} classe, billet d'avion classe Economy).

3.1.6 Retour prématuré dû à une maladie, un accident ou au décès d'un proche qui n'accompagne pas l'assuré ou du remplaçant au poste de travail.

Si un proche qui ne voyage pas avec l'assuré ou son remplaçant au poste de travail tombe gravement malade, est grièvement blessé ou décède, AGA organise et prend en charge les frais supplémentaires de retour de l'assuré (billet de train de 1^{ère} classe, billet d'avion classe Economy) à son domicile permanent.

3.1.7 Retour prématuré dû à d'autres motifs graves

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

3.1.8 Retour temporaire

AGA organise et prend également en charge, pour les motifs stipulés aux points II B 3.1.6 et II B 3.1.7, les frais supplémentaires de transport (billet de train 1^{ère} classe, billet d'avion classe Economy) pour le retour temporaire d'un assuré à son domicile (aller et retour). Les dépenses correspondant aux prestations de voyage non utilisées ne seront pas remboursées.

3.1.9 Rapatriement du corps en cas de décès

En cas de décès de l'assuré, AGA prend en charge les coûts de crémation en dehors du pays de domicile ou les frais supplémentaires dans le cadre du respect de l'accord international sur le transport des corps (consignes minimales telles que cercueil ou revêtement en zinc) ainsi que le rapatriement du cercueil ou de l'urne au dernier domicile de la personne assurée. L'élimination du cercueil en zinc est également couverte.

3.1.10 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.

3.2 Visite en cas d'hospitalisation

Si l'assuré doit être hospitalisé à l'étranger durant plus de sept jours, AGA organise et prend en charge les frais de transport de deux personnes proches (maximum) pour se rendre au chevet de l'assuré (billet de train 1^{ère} classe, billet d'avion classe Economy, hôtel de classe moyenne) jusqu'à concurrence de CHF 5 000,-.

3.3 Prestations de services AGA

3.3.1 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.

3.3.2 Informations concernant le voyage AGA donne aux assurés avant leur départ, sur demande, des informations importantes concernant les dispositions d'entrée dans le pays, les taxes, la douane, la monnaie et les dispositions en matière de santé.

3.3.3 Liste des établissements hospitaliers et des médecins à l'étranger AGA dirige ses assurés, si nécessaire, vers un médecin ou un hôpital correspondant dans la région du séjour. En cas de problème de compréhension, AGA fournit un service de traduction.

3.3.4 Service de conseil

AGA conseille les assurés en cas de problèmes médicaux mineurs dans le pays du séjour. Les assurés peuvent également contacter AGA en cas de problèmes du quotidien rencontrés dans le pays de séjour.

3.3.5 Service d'alerte

Dans le cas où la centrale d'AGA met en place des mesures, elle informe, si besoin, les proches et l'employeur de l'assuré au sujet de la situation et des mesures prises.

3.4 Remboursement des frais de voyage

3.4.1 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.

3.4.2 Dépenses imprévues en cas de rapatriement, de voyage de retour supplémentaire, d'interruption de voyage ou de retour retardé

Si l'assuré doit supporter des dépenses imprévues (taxi, frais de téléphone, etc.) en relation avec l'événement couvert par l'assurance, AGA prend en charge les frais supplémentaires jusqu'à concurrence de CHF 750,- par personne avec une limitation supplémentaire de l'indemnisation à CHF 150,- au maximum dans cette limite.

4 Événements et prestations non couverts (en complément au point I 5 : Événements non assurés)

4.1 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.

4.2 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.

4.3 Les frais de soins ambulatoires ou de traitement résidentiel ne sont pas couverts par AGA.

4.4 Frais de subsistance, perte de travail et autres dommages pécuniaires

5 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 3 : Obligations en cas de sinistre)

5.1 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 3).

5.2 En cas de sinistre, il convient de remettre les documents suivants par écrit à AGA (voir point I 10) :

- attestation d'assurance
- formulaire de déclaration de sinistre AGA
- confirmation de réservation originale
- documents ou attestations officielles qui prouvent la survenance de l'événement (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic)
- quittances originales de dépenses/suppléments de coûts imprévus

CARTE ASSISTANCE – découpez votre carte assistance et placez la dans votre porte-monnaie!

