

Informations pour les assurés des assurances collectives

Page 2

Conditions d'assurance

Page 4 et ss

Platinum Card

American Express® Gold Card

American Express® Card

(valables dès le 1^{er} mars 2020)

Les informations destinées au client figurant ci-dessous donnent un aperçu de l'identité des *assureurs* et des principaux éléments du contrat d'assurance (art. 3 al. 3 de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance [ci-après: «LCA»]). Les droits et obligations concrets des *personnes assurées* résultent des conditions d'assurance, d'éventuels formulaires d'adhésion ou d'attestations d'assurance et des dispositions légales applicables (LCA).

1. Co-contractant

Swisscard AECS GmbH, en qualité d'*émettrice* (ci-après: «*émettrice*») de *cartes* à débit différé et de *cartes* de crédit (ci-après: «*carte(s)*»), a conclu un contrat collectif d'assurance avec l'*assureur* indiqué ci-dessous, qui octroie aux *personnes assurées* (cf. point 2) certains droits à des prestations (cf. point 3) en relation avec les *cartes* mentionnées dans les conditions d'assurance à l'égard de l'*assureur*, mais non à l'égard de l'*émettrice*. Les conditions d'assurance contiennent également les conditions relatives aux prestations d'assistance.

L'*assureur* et donc l'*assureur* qui supporte le risque des couvertures détaillées ci-après est:

**Allianz Global Assistance
AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de
Wallisellen (Suisse)**, ayant son siège Hertistrasse 2
à 8304 Wallisellen (ci-après: «AGA» ou «l'*assureur*»).

Dans le cadre de sa fourniture de prestations, l'*assureur* peut déléguer des tâches à des tiers prestataires de services.

2. Personnes assurées

Les *personnes assurées* sont celles qui répondent à la définition figurant en page 4 des conditions d'assurance.

3. Risques assurés, étendue de la couverture d'assurance et des prestations d'assistance

Les risques assurés et l'étendue de la couverture d'assurance (y compris les exclusions de la couverture d'assurance) ainsi que les différentes prestations d'assurance sont décrits dans les conditions d'assurance, en particulier dans l'aperçu des prestations d'assurance (page 6).

4. Comment la prime est-elle calculée?

L'*émettrice* en sa qualité de preneur d'assurance est en principe la débitrice des primes de l'*assureur*. Sauf accord contraire, l'*émettrice* supporte la prime d'as-

surance pour les assurances incluses dans les *cartes*. Lorsque des prestations d'assurance optionnelles payantes sont proposées pour le *titulaire de la carte principale*, les primes lui sont au préalable expressément communiquées dans le cadre de l'adhésion à ces assurances.

5. Quels sont les devoirs et obligations des personnes assurées?

Les devoirs et obligations sont décrits en détail dans les conditions d'assurance et la LCA.

Les devoirs principaux des *personnes assurées* sont par exemple les suivants:

- Lorsqu'un *sinistre* survient, il doit être immédiatement annoncé à l'*assureur*.
- En cas d'investigations par l'*assureur*, p. ex. en cas de *sinistre*, les *personnes assurées* doivent collaborer et présenter tous les documents nécessaires (devoir de collaboration).
- En cas de *sinistre*, les *personnes assurées* doivent prendre les mesures que l'on peut raisonnablement exiger d'elles afin de réduire et déterminer le dommage (obligation de réduire le dommage).
- Le *titulaire de la carte principale* s'engage à communiquer aux autres *personnes assurées* éventuelles (en particulier aux *titulaires de cartes supplémentaires*) les points essentiels de la couverture d'assurance ainsi que les obligations de chacun en cas de *sinistre* et à les informer du fait que les présentes conditions d'assurance peuvent à tout moment être obtenues auprès de la société Swisscard AECS GmbH, Neugasse 18, CH-8810 Horgen, ou consultées sur Internet sous www.swisscard.ch

6. Durée de la couverture d'assurance

La couverture d'assurance dure en principe aussi longtemps qu'il existe une relation de *carte* valable. Les conditions contractuelles contiennent des dispositions particulières sur la durée de la couverture d'assurance (en fonction du risque assuré).

7. Modification de l'étendue de la couverture/ des conditions d'assurance

L'*assureur* et l'*émettrice* peuvent adapter les conditions d'assurance (y compris les *sommes assurées*) conformément aux dispositions énoncées dans les CGA (cf. à ce sujet le chiffre III CGA 8).

8. Informations sur le traitement de données personnelles

L'*assureur* traite des données provenant des documents contractuels ou de la gestion du contrat et les utilise notamment pour le calcul de la prime, la

détermination du risque, le traitement de *sinistres*, des analyses statistiques et à des fins de marketing. Les données sont collectées, traitées, conservées et détruites personnellement ou physiquement ou électroniquement conformément aux prescriptions légales. L'*assureur* peut échanger ou transmettre des données, dans la mesure nécessaire, avec les tiers impliqués dans la gestion du contrat en Suisse et à l'*étranger*, notamment l'*émettrice*, des *co-assureurs* ou réassureurs, des prestataires de services ainsi que des sociétés suisses ou étrangères affiliées de l'*assureur*, pour assurer leur traitement. En outre, l'*assu-*

reur peut se procurer des renseignements pertinents auprès d'offices administratifs et d'autres tiers, en particulier concernant l'évolution du *sinistre*. La *personne assurée* a le droit de demander à l'*assureur* les renseignements prévus par la loi sur le traitement des données qui la concernent.

Conditions d'assurance relatives aux cartes à débit différé et aux cartes de crédit de Swisscard AECS GmbH

I. Composition des conditions d'assurance/Préambule/Définitions

I.) A Composition des conditions d'assurance

Les présentes conditions d'assurance se composent comme suit:

- I. Composition des conditions d'assurance/Préambule/Définitions
- II. Aperçu des prestations d'assurance
- III. Conditions générales d'assurance (CGA)
- IV. Conditions particulières d'assurance (CPA)
- V. Tableau des *sinistres*

L'aperçu des prestations d'assurance définit de façon exhaustive les prestations s'appliquant en cas de *sinistre* en complément des conditions tant générales que particulières, étant entendu, en cas de contradiction, que l'aperçu des prestations d'assurance prévaudra sur toute autre disposition.

Les Conditions générales d'assurance s'appliquent dès lors que rien dans les Conditions particulières d'assurance ne vient contredire leur application, étant entendu, en cas de contradiction, que le contenu des Conditions particulières d'assurance prévaudra sur celui des Conditions générales d'assurance.

Enfin, la section Tableau des *sinistres* énumère les justificatifs à fournir en cas de *sinistre*. Il prime les Conditions générales d'assurance et les Conditions particulières d'assurance en cas de contradiction.

I.) B Préambule

Swisscard AECS GmbH a souscrit, en partenariat avec l'*assureur*, un contrat d'assurance collective en vue de garantir aux *titulaires de la carte* et aux autres *personnes assurées* un certain nombre de prestations, étant entendu que ces prestations sont **opposables à l'assureur et non à Swisscard AECS GmbH ni aux tiers désignés par cette dernière pour la gestion de la relation contractuelle**. Le *titulaire de la carte principale* s'engage à communiquer aux autres *personnes assurées* éventuelles (en particulier aux *titulaires de cartes supplémentaires*) les points essentiels de la couverture d'assurance ainsi que les obligations de chacun en cas de *sinistre* et à les informer du fait que les présentes conditions d'assurance peuvent à tout moment être obtenues auprès de la société Swisscard AECS GmbH, Neugasse 18, CH-8810 Horgen, ou consultées sur Internet sous www.swisscard.ch

Sous peine de déchéance du droit aux prestations, tout *sinistre* doit être déclaré directement à l'assureur immédiatement après la prise de connaissance du droit à l'assurance.

I.) C Définitions

Pour une meilleure lisibilité, il est renoncé à l'emploi de la forme double masculin-féminin.

Les termes et expressions utilisés dans les présentes conditions d'assurance auront la signification qui leur est donnée dans l'énumération suivante:

Accident

On entend par *accident* toute circonstance dans laquelle la *personne assurée* subit à son corps défendant une altération de sa santé consécutive à la survenance soudaine et imprévue d'un événement exogène (*accident*).

Sont également considérées comme un *accident* les circonstances dans lesquelles les membres ou la colonne vertébrale de la *personne assurée* sont soumis à un effort d'une intensité inhabituelle provoquant la luxation d'une articulation, ou l'élongation ou la déchirure de muscles, de tendons, de ligaments ou de capsules.

Assureur

L'*assureur* mentionné dans le tableau des prestations.

Avances sur frais

Versement anticipé des postes de dommages qui ne sont pas couverts dans le cadre de l'assurance et que la *personne assurée* doit rembourser à l'*assureur* dans un délai d'un mois suivant le versement anticipé ou le retour dans l'*Etat de résidence*.

Bagages personnels

On entend par *bagages personnels* les objets emportés ou achetés par la *personne assurée* pour son usage personnel et qu'elle porte ou transporte habituellement sur elle pendant le voyage.

Carte

La *carte* à débit différé et/ou *carte* de crédit de l'*émettrice*.

CGA

Les Conditions générales d'assurance s'appliquant à l'ensemble des prestations d'assurance (partie III).

CPA

Les Conditions particulières d'assurance s'appliquant à certaines prestations d'assurance (partie IV).

Domicile ou domicile habituel

Lieu où la *personne assurée* séjourne / a séjourné majoritairement au cours d'une année civile.

Emettrice

Swisscard AECS GmbH en tant qu'*émettrice* des cartes ainsi que les tiers désignés par celle-ci pour la gestion de la relation de *carte*.

Entité en charge du règlement de sinistres

Pour toutes les prestations d'assurance à l'exception de l'assistance juridique:

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

Uniquement pour l'assistance juridique:

CAP Protection Juridique SA.

Etat de résidence

Le pays dans lequel la *personne assurée* réside habituellement.

Etranger

Tous les pays à l'exception de celui dans lequel la *personne assurée* réside habituellement.

Montant minimum du sinistre

Montant du *sinistre* à partir duquel la couverture d'assurance s'applique.

Panne

Est considérée comme *panne* toute défaillance soudaine et imprévue du véhicule assuré consécutive à un défaut électrique ou mécanique, qui rend impossible la 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. Le vol, la perte ou l'endommagement des clés de véhicule ou un plein avec du mauvais carburant ne sont pas considérés comme *panne*.

Personne assurée

Le *titulaire de la carte principale* ou de la *carte supplémentaire*, son conjoint, partenaire enregistré ou partenaire vivant avec lui dans un ménage commun, ses enfants légitimement à sa charge et ceux de son conjoint, partenaire enregistré ou partenaire, jusqu'à l'âge de 25 ans, quel que soit leur lieu de *domicile*.

Personnes proches

Les conjoints, partenaires enregistrés ou partenaires, enfants, parents, frères et sœurs, beaux-parents, beaux-fils et belles-filles, beaux-frères et belles-sœurs, grands-parents, petits-enfants et enfants des partenaires enregistrés ou des partenaires.

Sinistre

L'événement à l'origine d'un dommage entrant dans le champ d'application de l'assurance.

Somme assurée

Montant du droit maximal à des prestations ou indemnités financières conformément à l'aperçu des prestations d'assurance.

Titres de transport

Montant destiné à l'indemnisation des frais de voyage en relation avec le bus assuré ou les prestations assurées.

Titulaire de carte

Titulaire d'une *carte*.

Titulaire de la carte principale

La personne ayant souscrit une *carte principale* auprès de l'*émettrice* et pouvant demander des *cartes supplémentaires* sous sa propre responsabilité et pour son propre compte.

Titulaire de la carte supplémentaire

La personne à laquelle l'*émettrice* a remis une *carte supplémentaire* à la demande du *titulaire de la carte principale*.

Transport alternatif

Transport de substitution avec les *transports publics* afin de voyager du lieu de départ initialement réservé au lieu de destination initialement réservé.

Transports publics

Tout moyen de transport officiellement admis pour le *transport public* terrestre, maritime/fluvial/lacustre ou aérien de passagers à titre payant et selon un horaire défini, à savoir: chemin de fer, tramway, métro, métro aérien, train omnibus, bateau ou tout aéronef légalement autorisé pour le transport civil aérien ainsi que taxis, voitures de location, c'est-à-dire des véhicules loués moyennant finance.

Ne sont pas considérés comme moyens de *transport public* au sens des présentes dispositions:

- les véhicules sur rail utilisés dans les parcs d'attraction ou autres installations similaires;
- les remonte-pentes;
- les autocars et aéronefs utilisés dans le cadre de circuits terrestres ou aériens (trajets ayant le même point de départ et d'arrivée);
- les aéronefs dont le propriétaire ou le preneur de leasing est le *titulaire de la carte*;
- les aéronefs (charters) en location (hors lignes régulières);
- les engins spatiaux, aéronefs à usage militaire ou tout aéronef dont l'utilisation est soumise à autorisation spéciale;
- tout autre moyen de transport principalement utilisé à des fins d'habitation (p. ex. bateaux de croisière, camping-cars, caravanes, maisons-bateaux, etc.).

Voyage assuré

Est considéré comme voyage un séjour de plus d'une journée en un lieu distant du *domicile habituel* d'au moins 30 km, à l'exclusion des trajets entre le *domicile* et le lieu de travail. La couverture d'assurance est restreinte lors des voyages à l'*étranger* pour certaines prestations d'assurance.

II. Aperçu des prestations d'assurance

	Aperçu des prestations d'assurance par sinistre et personne assurée	Sommes assurés en CHF			Validité territoriale
		Platinum Card	American Express Gold Card	American Express Card	
IV.) A	Assurance accidents moyens de transport* A bord d'un moyen de <i>transport public</i> (aéronefs, véhicules sur rail, bateaux, bus, taxis, voitures de location)				
	Cas d'invalidité: (au prorata, selon le degré de l'invalidité)	1 000 000	700 000	500 000	monde entier
	Décès: adultes et enfants à partir de 12 ans	1 000 000	700 000	500 000	
	Décès: enfants jusqu'à 12 ans	20 000	20 000	20 000	
	Décès: enfants jusqu'à 2,5 ans	2500	2500	2500	
IV.) B	Frais médicaux voyage à l'étranger (pour les <i>personnes assurées</i> jusqu'à l'âge de 80 ans révolus)				
	Frais de traitement médical, séjour hospitalier	3 000 000	10 000	x	étranger
	Traitement dentaire	1000	500	x	
	Frais de déplacement pour une seule visite à l'hôpital	5000	5000	x	
IV.) C	Rapatriement de l'étranger				
	Transport de retour, rapatriement des enfants, <i>titres de transport</i> mis à disposition des <i>personnes assurées</i> participant au voyage en cas de rapatriement d'une <i>personne assurée</i> malade, accompagnement d'enfants < 15 ans en cas d'urgence	✓	✓	x	étranger
	Transport dans un hôpital, transfert dans un autre hôpital, rapatriement	✓	✓	x	
	Rapatriement de la dépouille ou funérailles à l'étranger	6000	6000	x	
IV.) D	Frais de recherche et de sauvetage				
	• Opérations de recherche, de sauvetage et de dégagement • Transport à l'hôpital le plus proche	60 000	60 000	60 000	monde entier
IV.) E	Assistance voyage				
	Frais pour un conducteur remplaçant	Train 1 ^{re} classe/ Taxi 80/Vol (Bus, Class) dès 700 km	Train 1 ^{re} classe/ Taxi 80/Vol (Bus, Class) dès 700 km	x	monde entier
	Voyage de retour en cas de séjour hospitalier ou de décès d'une <i>personne proche</i>	2000	2000	x	
	Séjour à l'hôtel prescrit médicalement après une hospitalisation de 5 jours max. par nuit	150	150	x	
	Frais de traducteur-interprète			x	
IV.) F	Prestations en cas d'enlèvement				
	Prolongation ou interruption du voyage de personnes participant au voyage en cas d'enlèvement ou voyage d'un proche de la personne enlevée sur le lieu de l'enlèvement	10 000	x	x	monde entier
IV.) G	Assurance annulation et interruption de voyage* Pour les frais de voyage et/ou d'hébergement				
	• Annulation ou interruption de voyage pour cause de décès, d' <i>accident</i> , de maladie, convocation devant un tribunal, etc. • Départ retardé de > 12 heures • Départ manqué pour cause de <i>panne</i> , d' <i>accident</i> , de conflit, d'intempérie, etc.	30 000	x	x	monde entier

II. Aperçu des prestations d'assurance (suite)

	Aperçu des prestations d'assurance par sinistre et personne assurée	Sommes assurés en CHF			Validité territoriale
		Platinum Card	American Express Gold Card	American Express Card	
IV.) H	Assurance confort de voyage*				
	Remboursement des frais pour la nourriture, l'hébergement à l'hôtel et la solution de transport alternative dans le cas des vols de ligne				
	<ul style="list-style-type: none"> • > Décollage avec plus de 4 heures de retard • Annulation de vol sans alternative après 4 heures • Refus d'embarquement sans alternative après 4 heures • Correspondance manquée sans alternative après 4 heures 				
	Avec fourniture de justificatifs ou sous forme de prestation forfaitaire	400 150	300 150	150 150	monde entier
	Remboursement des frais pour l'achat des vêtements et articles de toilette nécessaires en cas de retard d'au moins 6 heures				
	Avec fourniture de justificatifs ou sous forme de prestation forfaitaire	2 000 300	1 500 200	700 150	monde entier sur le vol aller
IV.) I	Assurance bagages*				
	Bagages personnels par voyage assuré	6 000	x	x	monde entier
	Frais de transport des bagages retrouvés	1 000	x	x	
IV.) J	Home Assistance				
	Avance pour frais de sauvetage	10 000	10 000	x	Etat de résidence
	Frais d'hôtel pour 2 nuits si le logement de la personne assurée est inhabitable, ceci est valable pendant 7 jours après le retour du voyage assuré à la maison	respectivement 150	respectivement 150	x	
	Frais de serrurerie en cas de perte des clés				
IV.) K	Assurance casco complète pour voiture de location*				
	(Loss Damage Waiver (LDW), Collision Damage Waiver (CDW), vol) pour les voitures de tourisme, autorisés pour jusqu'à neuf personnes pour une durée de location d'au plus 31 jours				
	Assurance casco complète	120 000	x	x	monde entier
	Montant minimum du sinistre	400	x	x	
	Période de location non utilisée en cas de séjour hospitalier ou d'alitement prescrit du seul conducteur	40 par jour, max. 500	x	x	
	Frais de rapatriement du véhicule en cas d'accident ou de maladie	respectivement 150	x	x	
	Frais d'ouverture de porte/clés de rechange				
IV.) L	Assistance véhicule				
	Dépannage, remorquage et sauvetage des véhicules	✓	✓	x	UE, AELE et pays riverains de la Méditerranée, Suisse y comprise
	Réparation et remorquage, envoi de pièces détachées, rapatriement du véhicule ou mise à la casse	✓	✓	x	
	Avoir pour le rapatriement du véhicule	100	100	x	
	Garde du véhicule	✓	✓	x	
	Frais d'hôtel pendant la réparation pendant 5 jours au max.; alternative: mise à disposition de titres de transport	1 000 100	1 000 100	x	

II. Aperçu des prestations d'assurance (suite)

	Aperçu des prestations d'assurance par sinistre et personne assurée	Sommes assurés en CHF			Validité territoriale
		Platinum Card	American Express Gold Card	American Express Card	
IV.) M	Informations sur le voyage et avances sur frais				
	Organisation et coordination (sans remboursement de frais) d' /de				
	Informations sur le voyage (vaccin, climat, etc.)	✓	✓	✓	monde entier
	• Recommandation de médecins, avocats, etc. • Remplacement de documents de voyage perdus, y compris titres de transport • Communication d'informations urgentes	✓	✓	✓	
	Voyage de retour pour chiens et chats accompagnant la personne assurée en cas de séjour hospitalier	✓	✓	✓	
	Recherche des bagages perdus	✓	✓	✓	
	Avances sur frais				
	pour honoraires de médecin/frais d'hospitalisation	respectivement 150	respectivement 150	respectivement 150	monde entier
	pour frais d'avocat et d'interprète				
	pour caution pénale				
	en cas de perte des moyens de paiement pour le voyage				
IV.) N	Assurance retour de marchandises* Pour des marchandises non endommagées et en état de fonctionner à partir de 60 CHF si elles ne sont pas reprises par le vendeur dans les 90 jours par achat	3000	x	x	monde entier
IV.) O	Assurance shopping* Pour les marchandises destinées à un usage personnel, pendant les 90 jours suivant l'achat En cas de vol, vol avec effraction, détournement, destruction ou endommagement	3000	1500	750	monde entier
IV.) P	Prolongation de garantie* Prolongation de la garantie constructeur de 2 ans – coûts de la réparation ou du remplacement	3000 par année civile	–	–	Suisse et pays voisins ainsi que Luxembourg
IV.) Q	Assurance des billets* Prix des billets pour les manifestations auxquelles la personne assurée ne peut pas se rendre	1000 par événement 2000 max. par année civile	–	–	monde entier

* Ces prestations s'appliquent uniquement en cas d'utilisation de la carte.

Assureur:

<p>AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), Succursale de Wallisellen (Suisse) Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen, tél. Platinum: +41 44 283 38 38, autres cartes: +41 44 283 38 39 info@allianz-assistance.ch, www.allianz-assistance.ch</p>

1 Quand la garantie prend-elle effet et quand se termine-t-elle?

- 1.1 La couverture d'assurance commence à la réception de la *carte* par le *titulaire de la carte* et est accordée aux *personnes assurées* dès lors qu'il est établi qu'une relation contractuelle relative à la *carte* existe effectivement entre le *titulaire de la carte* et l'*émettrice* conformément aux Conditions générales de cette dernière. En cas de *sinistre*, l'*assureur* pourra demander à l'*émettrice* la preuve de cette relation.
- 1.2 La couverture d'assurance pour les différentes prestations peut être limitée dans le temps. Veuillez tenir compte des indications mentionnées dans les *CPA*. En cas de limitation dans le temps de la couverture d'assurance, le jour de départ et le jour d'arrivée comptent chacun pour une journée.
- 1.3 Dans tous les cas, la couverture d'assurance prend fin à l'échéance de la relation contractuelle relative à la *carte* conformément aux Conditions générales de l'*émettrice*.

2 Dans quelles circonstances y a-t-il non-application ou application restreinte de la couverture d'assurance?

2.1 Prétentions similaires

A l'exception de la prestation en cas de décès et en cas d'invalidité relevant de l'Assurance accidents moyens de transport ou d'autres assurances de sommes, il est convenu ce qui suit: si la *personne assurée* a des droits découlant d'un autre contrat d'assurance (assurance privée ou sociale facultative ou obligatoire), la couverture de l'*assureur* se limite à la partie des prestations d'assurance qui dépasse celles de l'autre contrat d'assurance. Les frais ne seront remboursés au total qu'une seule fois.

2.2 Prestations de tiers

Si l'*assureur* a versé des prestations pour un *sinistre* assuré par ailleurs, celles-ci sont considérées comme des avances pour frais. Leur remboursement s'effectue par la cession à l'*assureur* des prétentions de la *personne assurée* envers l'*autre assureur* tenu d'octroyer des prestations. La cession se substitue au paiement et a un effet libératoire pour la *personne assurée*.

2.3 Exclusions

Outre les limitations et exclusions stipulées aux *CPA*, aucune couverture d'assurance n'est accordée pour les *sinistres* :

- 2.3.1 occasionnés de manière intentionnelle par la *personne assurée* elle-même;

- 2.3.2 occasionnés par la *personne assurée* lors de la commission intentionnelle d'un délit ou d'un crime ou de la tentative intentionnelle de commission d'un délit ou d'un crime;

- 2.3.3 survenant en conséquence d'événements de guerre ou de guerre civile, déclarée ou non; Cependant, pour ce qui concerne les prestations de l'Assurance accidents moyens de transport, la garantie s'applique lorsque la *personne assurée* est concernée de manière soudaine et inattendue par une guerre ou une guerre civile alors qu'elle voyage à l'*étranger*.

Aucune prétention ne sera toutefois prise en compte à dater de la fin du 14^e jour suivant le moment auquel la guerre ou la guerre civile ont débuté sur le territoire du pays dans lequel la *personne assurée* séjourne. L'extension de garantie ci-dessus ne s'applique pas aux voyages effectués à l'intérieur ou au travers de pays sur le territoire desquels se déroulent déjà des événements assimilables à la guerre ou la guerre civile. Elle ne s'applique pas non plus en cas de participation active à une guerre ou à une guerre civile.

- 2.3.4 occasionnés par l'énergie nucléaire;

- 2.3.5 directement ou indirectement provoqués par des incidents avec des substances atomiques, biologiques ou chimiques;

- 2.3.6 résultant d'actes de terrorisme, de troubles en tout genre, de catastrophes naturelles.

- 2.3.7 Sont en outre exclus les coûts qui auraient été occasionnés si le *sinistre* ne s'était pas produit.

3 Que faut-il faire après la survenance d'un événement assuré ou en cas de *sinistre*? (obligations)

En l'absence de coopération de la *personne assurée*, l'*assureur* n'est pas en mesure de clarifier les prestations et de délivrer ses prestations.

Il incombe à la *personne assurée* (sont assimilées à la *personne assurée* en cas de décès de celle-ci les personnes qui ont un droit au capital-décès):

3.1 De façon générale:

- 3.1.1 de prendre toutes les mesures raisonnablement possibles en vue d'éviter un *sinistre* ou d'en diminuer la portée;

- 3.1.2 d'informer l'*assureur* sans délai, de manière détaillée, complète et exacte de toute circonstance susceptible de donner lieu au versement d'une prestation par l'*assureur*;

- 3.1.3 de transmettre à l'*assureur* tous les documents énumérés dans le tableau de la section V ou de veiller à ce que ces documents soient établis;

- 3.1.4 d'autoriser l'assureur à se livrer à toute investigation visant à déterminer la cause du sinistre et l'ampleur de son obligation d'indemnisation;
- 3.1.5 de suivre les instructions de l'assureur;
- 3.1.6 le cas échéant, d'autoriser des tiers (p. ex. médecins, autres assureurs, prestataires d'assurance et autorités) à communiquer les informations requises;
- 3.1.7 de porter à la connaissance de l'assureur concerné l'existence d'autres assurances applicables au sinistre, les éventuelles réclamations formulées et indemnités obtenues dans le cadre de ces autres assurances et les obligations des tiers en matière d'indemnisation;
- 3.2 **en fonction de la prestation assurée:**
 - 3.2.1 de faire appel immédiatement à un médecin en cas d'accident susceptible de donner lieu à une obligation de prestation;
 - 3.2.2 de se conformer aux indications et prescriptions des médecins;
 - 3.2.3 de se faire examiner par le médecin désigné par l'assureur;
 - 3.2.4 de déclarer un décès accidentel dans les 48 heures suivant sa survenance, même si l'accident à l'origine du décès a déjà été déclaré;
 - 3.2.5 d'autoriser l'assureur, dans le cadre d'une demande de versement de prestation consécutive à un décès accidentel, à faire procéder à une autopsie par le médecin qu'il aura désigné à cet effet, si cette mesure est acceptable et nécessaire pour le règlement du sinistre;
 - 3.2.6 de déclarer immédiatement aux autorités de police compétentes tout dommage consécutif à un acte délictueux ainsi qu'à un incendie ou une explosion et de se faire remettre une attestation de déclaration;
 - 3.2.7 de déclarer toute perte de bagages à la police locale située à proximité immédiate du lieu de la perte dans les 24 heures suivant la découverte du sinistre ou immédiatement à l'entreprise de transport ou l'hôtel auxquels les bagages ont été confiés, et de se faire remettre une déclaration écrite;
 - 3.2.8 de prendre toutes les mesures nécessaires et raisonnables pour retrouver un objet perdu ou volé ainsi que pour identifier et poursuivre le ou les responsable(s) éventuel(s).

4 Quelles sont les conséquences du non-respect des obligations incombant à la personne assurée?

Tout défaut de la *personne assurée* de se conformer à l'une ou l'autre des obligations qui lui incombent en cas de *sinistre* a pour conséquence la perte de son droit aux prestations ou autorise l'assureur à réduire, voire à refuser des prestations, sauf s'il est établi que la défaillance de la

personne assurée n'est pas intentionnelle ni consécutive à une négligence grave.

En cas de manquement intentionnel ou consécutif à une négligence grave, la *personne assurée* conserve le bénéfice de la couverture dans la mesure où son manquement n'a pas eu de conséquences sur la constatation du *sinistre*, ni sur le calcul du montant de la prestation.

5 Quelle est la date de prescription des droits découlant du contrat?

Pour les droits découlant du contrat d'assurance, le délai de prescription légal de deux ans s'applique. Le délai prend effet à la survenance du *sinistre*.

6 Quel est le tribunal compétent?

- 6.1 Sont, au choix, considérées comme ayant compétence à statuer sur les demandes de la *personne assurée* et/ou de ses ayants droit ainsi que sur les litiges en relation avec les présentes conditions d'assurance, les juridictions
 - du siège social de la succursale suisse de l'assureur;
 - du *domicile* suisse légal ou du lieu de la résidence principale de la *personne assurée* ou de ses ayants droit.
- 6.2 La juridiction compétente pour statuer sur les demandes de l'assureur est celle du *domicile* légal de la *personne assurée*.
- 6.3 Les dispositions ci-dessus s'exercent sous réserve de toute autre disposition contraignante susceptible de s'appliquer en matière de choix juridictionnel.

7 Quelles sont les dispositions à respecter concernant les indications destinées à l'assureur?

Quelles dispositions s'appliquent en cas de changement d'adresse?

- 7.1 Toutes les notifications et communications destinées à l'assureur doivent être adressées sous forme écrite (courrier postal, fax, courrier électronique). Elles doivent être envoyées à l'adresse de contact de l'assureur énoncée à la page 8.
- 7.2 Dans le cas où un changement d'adresse n'aurait pas été communiqué à l'assureur ou à l'émettrice, toutes les notifications destinées à la *personne assurée* seront considérées comme valablement effectuées dès lors qu'elles sont adressées par lettre recommandée à la dernière adresse connue de cette dernière, étant entendu que le contenu de la notification entre en vigueur au moment auquel celle-ci aurait été remise à son destinataire par la voie normale en l'absence de changement d'adresse.

8 Que se passe-t-il en cas de modification des conditions d'assurance?

L'assureur et l'émettrice (en tant que preneur d'assurance) peuvent convenir de modification des présentes conditions et des sommes d'assurance. Les modifications doivent être communiquées au titulaire de la carte principale en temps utile sous la forme requise et sont réputées valables dans la mesure où la validité de la carte ne vient pas à expiration avant la prise d'effet de la modification.

Il n'y a aucune obligation d'informer le titulaire de la carte principale en cas de modification des conditions sans incidence négative pour les assurés.

9 Quel est le droit applicable à la relation contractuelle?

Le droit applicable au présent contrat est le droit suisse.

Demeurent réservées les dispositions de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA), dans la mesure où leur application n'aurait pas pour conséquence la modification des dispositions exécutoires contenues dans les présentes CGA.

10 Ombudsman de l'assurance privée et de la Suva

L'ombudsman de l'assurance privée et de la Suva se tient à la disposition des assurés en tant qu'instance de conciliation neutre. L'ombudsman n'a que des compétences consultatives et d'intercession et ne peut donc pas trancher les différends. Ceux-ci sont réservés aux tribunaux ordinaires.

Adresse de contact en Suisse alémanique (siège social):

Postfach 2646, CH-8022 Zürich
Tél.: +41 44 211 30 90, fax: +41 44 212 52 20
E-mail: help@versicherungsombudsman.ch

Succursale Suisse Romande:

Chemin Des Trois-Rois 2
Case postale 5843
CH -1001 Lausanne
Tél.: +41 21 317 52 71, fax: +41 21 317 52 70
E-mail: help@ombudsman-assurance.ch

Succursale Svizzera Italiana:

Via G. Pocobelli 8, Casella postale
CH-6903 Lugano
Tél.: +41 91 967 17 83, fax: +41 91 966 72 52
E-mail: help@ombudsman-assicurazione.ch

11 Comment l'assureur gère-t-il les données personnelles?

L'assureur est en droit de demander aux tiers concernés (p. ex. l'émettrice) et de traiter les données directement nécessaires à la gestion du contrat et des sinistres. L'assureur est également autorisé dans ce cadre à s'adresser à ces tiers en vue d'obtenir des informations techniques et d'avoir accès aux dossiers administratifs.

Ce faisant, l'assureur s'engage à traiter les informations ainsi collectées de manière confidentielle. Les données devront être conservées sous forme physique et/ou électronique.

Si nécessaire, des données susmentionnées pourront être communiquées à des tiers dont notamment les autres assureurs, co-assureurs ou réassureurs concernés, les entreprises de services, l'émettrice et l'assureur en Suisse ou à l'étranger. De plus, les données pourront être communiquées à d'autres tiers dont la responsabilité est engagée et à leurs assureurs de responsabilité civile en vue de l'exercice de tous recours.

L'assureur est également en droit de notifier aux tiers concernés, en l'occurrence les autorités et administrations compétentes et l'émettrice ayant reçu confirmation de la validité de la couverture, toute suspension, modification ou cessation de la garantie ainsi que le refus d'un sinistre.

IV. Conditions particulières d'assurance (CPA)

IV.)A Assurance accidents moyens de transport

1 Qu'assurons-nous et quand?

1.1 Etendue de l'assurance

Conformément aux dispositions énoncées ci-après, la couverture d'assurance couvre les *personnes assurées* en cas d'*accidents* survenant dans un moyen de *transport public* (y compris lors de la montée et de la descente), dans la mesure où cette utilisation est financée dans son intégralité avant le début du trajet au moyen de la *carte*.

La couverture d'assurance s'applique en vue de commencer ou de terminer un voyage effectué avec le moyen de *transport public* payé avec la *carte*. Elle s'applique également lorsque la *personne assurée* emprunte un moyen de *transport public* la conduisant directement et sans interruption à l'aéroport, au port ou à la gare, ou la ramenant de ces derniers, que le coût dudit moyen de *transport public* ait été payé avec la *carte* ou non.

2 Quels types de prestations sont accordés?

2.1 Prestation d'invalidité

2.1.1 Conditions d'attribution de la prestation:

La prestation d'invalidité est attribuée lorsque, à la suite d'un *accident*, une *personne assurée* est vraisemblablement frappée d'une invalidité permanente (à savoir altération permanente des capacités physiques ou mentales) dans les cinq ans.

Aucune prestation d'invalidité ne peut être réclamée lorsque la *personne assurée* décède des conséquences de l'*accident* dans un délai d'un an à compter de la date de l'*accident*. La prestation versée dans ce cas est la prestation décès visée au point A 2.2 du présent contrat.

2.1.2 Nature et montant de la prestation:

La prestation d'invalidité est versée sous la forme d'un capital.

Les éléments pris comme base de calcul pour la prestation sont la *somme assurée* figurant dans l'aperçu des prestations d'assurance et le taux de l'invalidité consécutive à l'*accident*.

En cas de perte ou de perte totale de l'usage des membres et des organes sensoriels énumérés ci-dessous, s'appliquent exclusivement les degrés d'invalidité figurant dans le tableau ci-après:

• Bras	70%
• Bras jusqu'au-dessus du coude	65%
• Bras au-dessous du coude	60%
• Main	55%
• Pouce	0%
• Index	10%
• Autres doigts	5%
• Jambe	
– au-dessus de la mi-cuisse	70%
– jusqu'à la mi-cuisse	60%
– jusqu'au-dessous du genou	50%
– jusqu'à la moitié du mollet	45%
• Pied	40%
• Gros orteil	5%
• Autre orteil	2%
• Œil	50%
• Perte de l'ouïe monolatérale	30%
• Perte de l'odorat	10%
• Perte du goût	5%

En cas de perte ou d'altération fonctionnelle partielle, l'invalidité sera déterminée sur la base du pourcentage mentionné ci-dessus correspondant à la proportion de perte ou d'altération fonctionnelle.

Lors de la fixation du degré d'invalidité, la mutilation de parties du corps ou l'incapacité d'usage partielle ou totale préexistante à l'*accident*, leur incapacité de mouvement ou de fonctionnement ou leur atteinte font l'objet d'une imputation calculée sur la base des dispositions ci-dessus (et non pas seulement lors du calcul du capital d'invalidité).

Si plusieurs parties du corps ou organes sensoriels sont affectés par l'*accident*, les degrés d'invalidité déterminés selon les dispositions précitées sont additionnés. Le degré ne dépasse cependant pas 100%.

Le degré d'invalidité est dans un premier temps déterminé sur la base de l'état de santé dans lequel il est prévisible que la *personne assurée* demeure à l'avenir, et dans un délai maximum de cinq ans après l'*accident*.

Si la *personne assurée* décède pour une raison étrangère à l'*accident* dans un délai d'un an suivant l'*accident* ou, pour quelque raison que ce soit, plus d'un an après l'*accident* et si un droit à une prestation d'invalidité s'était formé, l'*assureur* octroie la prestation en fonction du degré d'invalidité auquel il fallait s'attendre sur la base des examens médicaux.

2.1.3 Octroi de la prestation d'invalidité

- L'*assureur* prend en charge les honoraires de médecin engagés par la *personne assurée* afin de justifier sa réclamation, dans la mesure où l'*assureur* a octroyé un le mandat d'expertise.
- Dans le cas où la prestation d'invalidité est dans un premier temps établie dans son principe seulement, l'*assureur* verse à la *personne assurée*, sur demande de cette dernière, des avances d'un montant adéquat.
- La *personne assurée* et l'*assureur* sont tous les deux en droit de demander chaque année (dans la limite de cinq ans après l'*accident*) l'évaluation du degré d'invalidité par un membre du corps médical.
- Ce droit doit être exercé par l'*assureur* conjointement avec sa déclaration sur son obligation d'octroyer des prestations et par la *personne assurée* au plus tard trois mois avant l'expiration du délai.
- La prestation d'invalidité est versée dès lors que le degré d'invalidité permanent a été déterminé de manière définitive par l'expert médical, mais au plus tard dans un délai de cinq ans et demi après la date de l'*accident*.
- Dès lors que l'*assureur* a accepté la réclamation qui lui est présentée ou qu'il s'est mis d'accord avec la *personne assurée* sur le bien-fondé et le montant de la prestation, il dispose de deux semaines pour verser la prestation dans la mesure où les dispositions locales de l'*Etat de résidence* l'y autorisent.
- L'obligation de prestation est réputée remplie à la date à laquelle le montant de ladite prestation a été versé par l'*assureur*.
- L'*assureur*, dans le cas où la *personne assurée* fait l'objet d'une enquête administrative ou judiciaire en rapport avec un *sinistre*, est en droit de suspendre le versement de l'indemnité jusqu'à ce que soit rendu le jugement définitif clôturant la procédure en cours.
- L'*assureur* verse la prestation prévue directement à la *personne assurée* ou, en cas de décès de cette dernière, à ses héritiers.

2.2 Prestation au décès

Dans le cas où la *personne assurée* décède des suites de l'*accident* dans un délai d'un an, la *somme assurée* mentionnée dans l'aperçu des prestations d'assurance est versée.

2.3 Indemnité maximale cumulée

Lorsque plusieurs *personnes assurées* sont blessées ou tuées par le même *accident*, une indemnité maximale cumulée de 24 000 000 CHF s'applique aux prestations d'invalidité selon le point A 2.1 et de 12 000 000 CHF pour les prestations en cas de décès selon le point A 2.2, en

tant que somme d'assurance maximum commune pour toutes les *personnes assurées* dans le cadre des *cartes* établies par l'*émettrice*. Les sommes d'assurance convenues pour les particuliers sont réduites en conséquence, ce qui signifie que la somme d'assurance à payer pour chaque *personne assurée* est multipliée par le coefficient qui résulte de la division de l'indemnité maximale cumulée précitée par la somme d'assurance globale de toutes les personnes accidentées.

2.4 Qu'en est-il des effets des maladies ou infirmités?

Le devoir d'indemnisation de l'*assureur* est limité aux seules conséquences des *accidents*. S'il s'avère que des maladies ou des infirmités ont contribué à l'altération de la santé consécutive à un *accident*, la prestation sera réduite à une proportion de la part prise par ces maladies ou infirmités.

Aucune réduction ne sera appliquée si la contribution n'est pas évaluée au minimum à 25%.

3 Quand la couverture d'assurance ne s'applique-t-elle pas?

Outre les exclusions visées au point 2.3 des CGA, la couverture ne s'applique pas:

- 3.1. aux *accidents* subis par la *personne assurée* à la suite de dysfonctionnements mentaux ou de troubles de la conscience (y compris lorsque ces dysfonctionnements ou troubles sont consécutifs à l'absorption de drogues, de médicaments ou d'alcool), attaques d'apoplexie, crises d'épilepsie ou autres manifestations à caractère spasmodique exerçant leur emprise sur la totalité du corps de la *personne assurée*.
Nonobstant ce qui précède, la couverture d'assurance s'applique:
 - lorsque ces dysfonctionnements ou manifestations sont consécutifs à un événement accidentel couvert par le présent contrat;
 - en cas d'*accident* consécutif à des troubles de conscience provoqués par l'absorption d'une quantité excessive d'alcool (ivresse), étant entendu qu'en cas de conduite d'un véhicule à moteur, le taux d'alcoolémie de la *personne assurée* au moment de l'*accident* devra être inférieur à la limite légale en vigueur dans le pays dans lequel l'*accident* s'est produit.
- 3.2. aux *accidents* impliquant la *personne assurée*:
 - en tant que pilote d'aéronef (y compris tous engins dans le cadre de sports aériens), et dans la mesure où l'exercice de cette activité est de par la législation suisse soumis à autorisation, ou membre de l'équipage d'un aéronef;
 - lors de l'utilisation d'engins spatiaux;

- en tant que conducteur ou membre de l'équipe de tout moyen de *transport public*.
- 3.3 aux dommages et atteintes à la santé subis/causés par:
 - les disques intervertébraux ainsi que les hémorragies internes et les hémorragies cérébrales. Toutefois, nonobstant ce qui précède, la couverture d'assurance s'applique lorsque les atteintes visées ci-dessus sont en majeure partie la conséquence d'un événement relevant de l'Assurance accidents moyens de transport en vertu du point A 1.2;
 - les rayonnements ionisants;
 - les infections; celles-ci sont exclues lorsqu'elles sont causées par des piqûres ou morsures d'insectes, ou par des blessures mineures des muqueuses ou de l'épiderme au travers desquels les agents infectieux se propagent immédiatement ou ultérieurement dans le corps. Sont exclus: la rage et le tétanos ainsi que les infections pour lesquelles les agents infectieux se propagent dans le corps suite à des blessures accidentelles.
- 3.4 aux empoisonnements consécutifs à l'absorption de substances solides ou liquides.
- 3.5 aux troubles pathologiques consécutifs à des réactions psychologiques, y compris lorsque ces dernières sont la conséquence d'un *accident*.
- 3.6 aux ruptures du péritoine ou aux perforations intestinales. Cependant, la couverture d'assurance s'applique à ces événements dès lors qu'ils sont consécutifs à la survenance soudaine d'un phénomène exogène violent garanti par la présente Assurance accidents moyens de transport.

IV.) B Frais médicaux voyage à l'étranger

1 Quelles prestations d'assurance sont octroyées, quand et où?

Sont assurés les coûts imprévus occasionnés à la *personne assurée* en raison de la survenance d'une maladie aiguë ou d'un *accident* pendant un *voyage assuré* à l'étranger.

2 Dans quelles conditions les prestations sont-elles délivrées?

La condition pour la délivrance de prestations d'assistance et le remboursement des coûts y afférents est que, après la survenance du *sinistre* ou dès qu'elle est physiquement en état de le faire, la *personne assurée*, ou une personne mandatée par elle, prenne contact avec l'*assureur* et convienne avec lui de la procédure ultérieure en faisant approuver au préalable d'éventuels frais.

3 Quelles prestations sont accordées?

Les prestations précisées ci-dessous sont accordées jusqu'à la limite mentionnée dans l'aperçu des prestations d'assurance:

3.1 Frais de traitement médical

Remboursement des honoraires de médecin ou frais médicaux pour tout traitement servant à la seule fin de guérir ou soulager d'urgence une maladie ou blessure aiguë et exécutée par un médecin reconnu de même que le remboursement des frais de traitements dentaires analgésiques.

3.2 Séjour hospitalier

En cas de séjour hospitalier: garantie de prise en charge des frais envers l'établissement hospitalier.

3.3 Visite unique à l'hôpital

Organisation du voyage d'une *personne proche* de la *personne assurée* jusqu'au lieu du séjour hospitalier et retour, de même que prise en charge, pour cette personne, des frais de déplacement ou de vol selon le point 4.1.1.4 jusqu'au lieu du séjour hospitalier et retour, à condition que l'hospitalisation de la *personne assurée* dure plus de sept jours. Sont pris en charge les frais d'hébergement (hôtel de catégorie moyenne) et de nourriture (boissons alcoolisées exceptées) pour dix nuitées au maximum.

La prestation s'élève au maximum à la *somme assurée* mentionnée dans l'aperçu des prestations d'assurance; elle n'est versée qu'une fois par *sinistre*, même si la *personne assurée* est admise plusieurs fois à l'hôpital.

4 Quand la couverture d'assurance ne s'applique-t-elle pas? (exclusions)

Outre les exclusions visées au point 2.3 des CGA, la couverture ne s'applique pas:

- 4.1 aux maladies préexistantes, à savoir toutes les maladies physiques ou psychiques antérieures au voyage, par exemple:
 - un état en raison duquel la *personne assurée* est inscrite sur une liste d'attente pour un traitement stationnaire;
 - un état en raison duquel elle a été adressée à un médecin spécialiste;
 - un état qui a donné lieu à un traitement stationnaire dans les six mois précédant le début du voyage;
 - un état qu'un médecin a diagnostiqué comme étant «incurable» et/ ou «chronique»;
- 4.2 à toutes les maladies d'ordre psychique y compris la peur de voler en avion ou une quelconque phobie du voyage;
- 4.3 aux maux liés à la grossesse dans les huit semaines précédant la date présumée de l'accouchement;

- 4.4 aux personnes qui ont 80 ans ou plus;
- 4.5 aux lésions que la *personne assurée* a provoquées par négligence grave; ou lorsque ladite personne essaie de tromper intentionnellement l'*assureur*;
- 4.6 aux lésions provoquées au cours de l'activité en tant que sportif professionnel, sous contrat ou licencié;
- 4.7 aux lésions causées suite à la pratique d'un sport extrême. Sont réputés être des sports extrêmes tous les types de sport dont la pratique constitue pour l'assuré une entreprise téméraire au sens de la loi fédérale sur l'assurance-accidents (LAA), c.-à-d. des actes à l'occasion desquels l'assuré s'expose à un danger particulièrement grand, sans prendre ou pouvoir prendre les mesures de précaution qui ramènent le risque à un niveau raisonnable. Sont également réputés être des sports extrêmes au sens des présentes CGA la pratique du ski ou le snowboarding en dehors des pistes balisées sans accompagnement professionnel (guide de montagne, moniteur de ski);
- 4.8 aux lésions subies lors de la pratique ou de la préparation de:
 - courses (pour lesquelles il s'agit d'atteindre une vitesse maximale, de faire preuve d'endurance ou d'habileté);
 - tests de résistance;
 - concours organisés de tous genres;
- 4.9 au suicide, à la blessure intentionnelle infligée à soi-même, à l'alcoolisme, à la toxicomanie ou à l'abus de solvants de la *personne assurée* ou aux cas dans lesquels cette dernière est sous influence de l'alcool ou de la drogue, aux phobies, au stress, aux maladies et problèmes émotionnels;
- 4.10 aux blessures, aux maladies, aux cas de décès, aux pertes, aux frais et autres engagements, au VIH et/ou aux maladies liées au VIH, y compris le Sida et/ou toute autre maladie ou variation qui en découle, indépendamment de la cause attribuée;
- 4.11 aux frais afférents aux moyens auxiliaires (p. ex. semelles orthopédiques, lunettes, etc. ainsi qu'objets sanitaires de première nécessité tels qu'appareils d'irradiation et thermomètre médical), attestations, avis, vaccinations préventives et traitements cosmétiques;
- 4.12 à un traitement ou séjour dû à une infirmité, une nécessité de soins ou une garde;
- 4.13 aux cures et traitements en sanatorium de même qu'aux mesures de rééducation;
- 4.14 aux traitements ambulatoires dans une station thermale ou un lieu de villégiature; la limitation n'est plus appliquée lorsque le traitement médical s'avère nécessaire à la suite d'un *accident* qui s'est produit à cet endroit; lors de maladies, elle est supprimée si la *personne assurée* n'a séjourné que provisoirement à la station thermale ou sur le lieu de villégiature et non pas à des fins de cure;
- 4.15 aux mesures de désintoxication, y compris aux cures de désintoxication;
- 4.16 aux examens et traitements liés à la grossesse ainsi qu'aux accouchements et interruptions de grossesse, dans la mesure où ceux-ci ne deviennent pas nécessaires à la suite d'une détérioration imprévue et grave de l'état de santé de la mère ou de l'enfant à naître;
- 4.17 aux traitements par le conjoint, partenaire enregistré ou partenaire, les parents ou les enfants; les frais matériels prouvés sont remboursés;
- 4.18 aux traitements psychanalytiques et psychothérapeutiques;
- 4.19 aux charges occasionnées par des méthodes de traitement et médicaments qui, en général, ne sont reconnus scientifiquement ni dans l'*Etat de résidence*, ni sur le lieu du séjour;
- 4.20 aux traitements thérapeutiques ou d'autres mesures qui excèdent la mesure nécessaire sur le plan médical. Dans ce cas, l'*assureur* peut réduire ses prestations à un montant approprié;
- 4.21 pour les frais de sauvetage en mer depuis les airs ou d'un transfert d'urgence du bateau vers la côte.

IV.) C Rapatriement de l'étranger

1 Quelles prestations d'assurance sont octroyées, quand et où?

Sont assurés l'organisation et les coûts des prestations de rapatriement mentionnées ci-après, si la *personne assurée* tombe malade, a un *accident* ou décède inopinément pendant un *voyage assuré* à l'étranger.

2 Dans quelles conditions les prestations sont-elles délivrées?

La condition pour la délivrance de prestations d'assistance et le remboursement des coûts y afférents est que, après la survenance du *sinistre* ou dès qu'elle est physiquement en état de le faire, la *personne assurée*, ou une personne mandatée par elle, prenne contact avec l'*assureur* et convienne avec lui de la procédure ultérieure en faisant approuver au préalable d'éventuels frais.

3 Quelles prestations sont accordées?

Les prestations précisées ci-dessous sont accordées jusqu'à la limite mentionnée dans l'aperçu des prestations d'assurance:

- 3.1 **Rapatriement en ambulance/aéronef**
 Organisation et prise en charge des frais pour les rapatriements médicaux nécessaires et prescrits par le médecin de la *personne assurée* au moyen d'une ambulance ou d'un aéronef. La décision quant à la nécessité ou non d'un transport terrestre ou aérien de la *personne assurée* est prise par le directeur du service médical de l'*assureur*, d'entente avec le médecin traitant. Dans le cas de maladie ou d'*accident* dans des pays à l'extérieur de l'Europe et des pays riverains de la Méditerranée hors d'Europe, un rapatriement du malade n'est payé que lorsqu'il a lieu par voie aérienne, au besoin avec un appareil spécial.
- 3.2 **Rapatriement avec des moyens de transport ordinaires**
 Organisation et prise en charge du voyage de retour de la *personne assurée* après le traitement médical, à la condition que le directeur du service médical de l'*assureur* estime que la *personne assurée* est capable de voyager et que ladite personne ne puisse pas rentrer avec les moyens de transport initialement prévus, et que d'un point de vue médical elle n'était pas en mesure de voyager à cette période.
- 3.3 **Rapatriement d'enfants**
 Organisation et prise en charge des coûts afférents au voyage d'arrivée et de retour d'une *personne proche* de la *personne assurée*, qui est domiciliée dans l'*Etat de résidence* de la *personne assurée* pour accompagner un enfant, également assuré, jusqu'à l'âge de 15 ans révolus, si l'enfant se trouve seul à l'*étranger* et que la *personne assurée* n'est physiquement pas en mesure de s'occuper de lui. Si la *personne assurée* ne peut pas désigner de personne, l'*assureur* charge à cet effet une personne compétente.
- 3.4 **Transfert dans un autre hôpital**
 Transfert de la *personne assurée* dans l'établissement hospitalier le plus proche, équipé de manière ad hoc, pour le cas où l'équipement médical de l'hôpital sur place ne serait pas approprié selon l'appréciation du directeur du service médical de l'*assureur*.
- 3.5 **Rapatriement dans un hôpital sur le lieu de résidence**
 Rapatriement de la *personne assurée* depuis l'*étranger*, jusqu'à l'établissement hospitalier approprié le plus proche du *domicile habituel* de la *personne assurée*, dans la mesure où le directeur du service médical de l'*assureur* le juge nécessaire.
- 3.6 **Prestations en cas de décès**
- 3.6.1 **Rapatriement de la dépouille**
 Rapatriement, organisation et prise en charge des frais de transport standard de la dépouille de la *personne assurée* jusque dans l'*Etat de résidence* ou des frais d'incinération et du transport ultérieur de l'urne jusque dans l'*Etat de résidence*.
- 3.6.2 **Funérailles à l'étranger**
 Si possible, organisation et prise en charge des frais funéraires à l'*étranger*, pour autant que la *personne assurée* décède pendant un *voyage assuré*.
- 4 Quand la couverture d'assurance ne s'applique-t-elle pas? (exclusions)**
 Outre les exclusions visées au point 2.3 des CGA, la couverture ne s'applique pas:
- 4.1 aux maladies préexistantes, à savoir toutes les maladies physiques ou psychiques antérieures au voyage, par exemple:
 - un état en raison duquel la *personne assurée* est inscrite sur une liste d'attente pour un traitement stationnaire;
 - un état en raison duquel elle a été adressée à un médecin spécialiste;
 - un état qui a donné lieu à un traitement stationnaire dans les six mois précédant le début du voyage;
 - un état qu'un médecin a diagnostiqué comme étant «incurable» et/ ou «chronique».
- 4.2 à toutes les maladies d'ordre psychique y compris la peur de voler en avion ou une quelconque phobie du voyage;
- 4.3 aux maux liés à la grossesse dans les huit semaines précédant la date présumée de l'accouchement;
- 4.4 aux personnes qui ont 80 ans ou plus;
- 4.5 aux lésions que la *personne assurée* a provoquées par négligence grave; ou lorsque ladite personne essaie de tromper intentionnellement l'*assureur*;
- 4.6 aux lésions provoquées au cours de l'activité en tant que sportif professionnel, sous contrat ou licencié;
- 4.7 aux lésions causées suite à la pratique d'un sport extrême. Sont réputés être des sports extrêmes tous les types de sport dont la pratique constitue pour l'assuré une entreprise téméraire au sens de la loi fédérale sur l'assurance-accidents (LAA), c.-à-d. des actes à l'occasion desquels l'assuré s'expose à un danger particulièrement grand, sans prendre ou pouvoir prendre les mesures de précaution qui ramènent le risque à un niveau raisonnable. Sont également réputés être des sports extrêmes au sens des présentes CGA

- la pratique du ski ou le snowboarding en dehors des pistes balisées sans accompagnement professionnel (guide de montagne, moniteur de ski);
- 4.8 aux lésions subies lors de la pratique ou de la préparation de:
- courses (pour lesquelles il s'agit d'atteindre une vitesse maximale, de faire preuve d'endurance ou d'habileté);
 - tests de résistance;
 - concours organisés de tous genres;
- 4.9 au suicide, à la blessure intentionnelle infligée à soi-même, à l'alcoolisme, à la toxicomanie ou à l'abus de solvants de la *personne assurée* ou aux cas dans lesquels cette dernière est sous influence de l'alcool ou de la drogue, aux phobies, au stress, aux maladies et problèmes émotionnels;
- 4.10 aux blessures, aux maladies, aux cas de décès, aux pertes, aux frais et autres engagements, au VIH et/ou aux maladies liées au VIH, y compris le Sida et/ou toute autre maladie ou variation qui en découle, indépendamment de la cause attribuée;
- 4.11 aux examens et traitements liés à la grossesse ainsi qu'aux accouchements et interruptions de grossesse, dans la mesure où ceux-ci ne deviennent pas nécessaires à la suite d'une détérioration imprévue et grave de l'état de santé de la mère ou de l'enfant à naître;
- 4.12 pour les frais de sauvetage en mer depuis les airs ou d'un transfert d'urgence du bateau vers la côte.

IV.) D Frais de recherche et de sauvetage

1 Quelles prestations d'assurance sont octroyées, quand et où?

Sont assurés les coûts des opérations de recherche, de sauvetage ou de dégagement imprévus, occasionnés à la *personne assurée* en raison de la survenance d'une maladie ou d'un *accident* ou en cas de décès pendant un *voyage assuré*.

2 Quelles prestations sont accordées?

Prise en charge des coûts occasionnés à la *personne assurée* jusqu'à la limite mentionnée dans l'aperçu des prestations d'assurance pour:

- 2.1 les opérations de recherche, de sauvetage ou de dégagement (même si un *accident* n'était que supposable en raison des circonstances concrètes) par des services de sauvetage de droit public ou privé, dans la mesure où sont prises en compte les taxes habituelles prévues à cet effet.
- 2.2 les transports de malades jusqu'au prochain établissement approprié pour le traitement et si c'est médicalement prescrit, le retour à l'hébergement.

3 Quand la couverture d'assurance ne s'applique-t-elle pas? (exclusions)

Outre les exclusions visées au point 2.3 des CGA, la couverture ne s'applique pas:

- 3.1 aux maladies préexistantes, à savoir toutes les maladies physiques ou psychiques antérieures au voyage, par exemple:
- un état en raison duquel la *personne assurée* est inscrite sur une liste d'attente pour un traitement stationnaire;
 - un état en raison duquel elle a été adressée à un médecin spécialiste;
 - un état qui a donné lieu à un traitement stationnaire dans les six mois précédant le début du voyage;
 - un état qu'un médecin a diagnostiqué comme étant «incurable» et/ou «chronique»;
- 3.2 à toutes les maladies d'ordre psychique y compris la peur de voler en avion ou une quelconque phobie du voyage;
- 3.3 aux maux liés à la grossesse dans les huit semaines précédant la date présumée de l'accouchement;
- 3.4 aux blessures, aux maladies, aux cas de décès, aux pertes, aux frais et autres engagements, au VIH et/ou aux maladies liées au VIH, y compris le Sida et/ou toute autre maladie ou variation qui en découle, indépendamment de la cause attribuée;
- 3.5 aux *accidents* subis par la *personne assurée* à la suite de dysfonctionnements mentaux ou de troubles de la conscience (y compris lorsque ces dysfonctionnements ou troubles sont consécutifs à l'absorption de drogues, de médicaments ou d'alcool), en sont toutefois exclus les *accidents* dus à des attaques d'apoplexie, à des crises d'épilepsie ou à d'autres manifestations à caractère spasmodique exerçant leur emprise sur la totalité du corps de la *personne assurée*;
- 3.6 aux *accidents* impliquant la *personne assurée*:
- en tant que pilote d'aéronef (y compris tous engins dans le cadre de sports aériens), et dans la mesure où l'exercice de cette activité est de par la législation suisse soumis à autorisation, ou membre de l'équipage d'un aéronef; ou lors de l'exercice d'une activité professionnelle impliquant l'utilisation d'un aéronef;
 - lors de l'utilisation d'engins spatiaux;
 - en tant que conducteur ou membre de l'équipage de tout moyen de *transport public*.
- 3.7 en cas d'empoisonnements consécutifs à l'absorption de substances solides ou liquides;
- 3.8 pour les frais de sauvetage en mer depuis les airs ou d'un transfert d'urgence du bateau vers la côte.

IV.) E Assistance voyage

1 Quelles prestations d'assurance sont octroyées, quand et où?

Sont assurés l'organisation et les coûts des prestations d'assistance voyage mentionnées ci-après, si la *personne assurée* a besoin d'une assistance en raison de la survenance d'une maladie aiguë ou d'un *accident* pendant ou en relation avec un *voyage assuré*.

2 Dans quelles conditions les prestations sont-elles délivrées?

La condition pour la délivrance de prestations d'assistance et le remboursement des coûts y afférents est que, après la survenance du *sinistre* ou dès qu'elle est physiquement en état de le faire, la *personne assurée*, ou une personne mandatée par elle, prenne contact avec l'*assureur* et convienne avec lui de la procédure ultérieure en faisant approuver au préalable d'éventuels frais.

3 Quelles prestations sont accordées?

Les prestations précisées ci-dessous sont accordées jusqu'à la limite mentionnée dans l'aperçu des prestations d'assurance:

3.1 Prise en charge des frais d'un conducteur de remplacement

Organisation et prise en charge du voyage d'arrivée et des frais pour un conducteur de remplacement si la *personne assurée* conduit une voiture de tourisme, un minibus, une camionnette, un mobil-home ou une motocyclette d'une cylindrée de plus de 125 cm³ et les remorques afférentes à l'*étranger* ou à une distance de 30 km de son *domicile habituel* et que, par suite d'un séjour hospitalier de plus de trois jours ou en raison d'un décès, elle n'est plus en mesure de ramener elle-même le véhicule et qu'aucune des personnes voyageant avec elle ne peut le faire.

La *personne assurée* supporte les frais afférents aux taxes autoroutières, au carburant et aux produits de graissage.

3.2 Voyage de retour prématuré

Organisation et prise en charge du voyage de retour prématuré de la *personne assurée*, afin de rendre visite à une *personne proche* en cas de décès ou de séjour hospitalier qui dure plus de dix jours.

3.3 Séjour à l'hôtel prescrit par le médecin

Prise en charge de frais supplémentaires nécessaires pour un séjour à l'hôtel prescrit par le médecin suite à un séjour hospitalier jusqu'à concurrence du montant mentionné dans l'aperçu des prestations d'assurance par nuit et *personne assurée*, au maximum toutefois jusqu'à cinq nuitées.

3.4 Frais de traducteur-interprète

Les frais de traducteur-interprète requis à cet égard sont pris en charge par l'*assureur*.

4 Quand la couverture d'assurance ne s'applique-t-elle pas? (exclusions)

Outre les exclusions visées au point 2.3 des *CGA*, la couverture ne s'applique pas:

- 4.1 aux maladies préexistantes, à savoir toutes les maladies physiques ou psychiques antérieures au voyage, par exemple:
 - un état en raison duquel la *personne assurée* est inscrite sur une liste d'attente pour un traitement stationnaire;
 - un état en raison duquel elle a été adressée à un médecin spécialiste;
 - un état qui a donné lieu à un traitement stationnaire dans les six mois précédant le début du voyage;
 - un état qu'un médecin a diagnostiqué comme étant «incurable» et/ ou «chronique»;
- 4.2 à toutes les maladies d'ordre psychique y compris la peur de voler en avion ou une quelconque phobie du voyage;
- 4.3 aux maux liés à la grossesse dans les huit semaines précédant la date présumée de l'accouchement;
- 4.4 aux personnes qui ont 80 ans ou plus;
- 4.5 aux lésions que la *personne assurée* a provoquées par négligence grave; ou lorsque ladite personne essaie de tromper l'*assureur*;
- 4.6 aux lésions provoquées au cours de l'activité en tant que sportif professionnel, sous contrat ou licencié;
- 4.7 aux lésions causées suite à la pratique d'un sport extrême. Sont réputés être des sports extrêmes tous les types de sport dont la pratique constitue pour l'assuré une entreprise téméraire au sens de la loi fédérale sur l'assurance-accidents (LAA), c.-à-d. des actes à l'occasion desquels l'assuré s'expose à un danger particulièrement grand, sans prendre ou pouvoir prendre les mesures de précaution qui ramènent le risque à un niveau raisonnable. Sont également réputés être des sports extrêmes au sens des présentes *CGA* la pratique du ski ou le snowboarding en dehors des pistes balisées sans accompagnement professionnel (guide de montagne, moniteur de ski);
- 4.8 aux lésions subies lors de la pratique ou de la préparation de:
 - courses (pour lesquelles il s'agit d'atteindre une vitesse maximale, de faire preuve d'endurance ou d'habileté);
 - tests de résistance;
 - concours organisés de tous genres;

- 4.9 au suicide, à la blessure intentionnelle infligée à soi-même, à l'alcoolisme, à la toxicomanie ou à l'abus de solvants de la *personne assurée* ou aux cas dans lesquels cette dernière est sous influence de l'alcool ou de la drogue, aux phobies, au stress, aux maladies et problèmes émotionnels;
- 4.10 aux blessures, aux maladies, aux cas de décès, aux pertes, aux frais et autres engagements, au VIH et/ou aux maladies liées au VIH, y compris le Sida et/ou toute autre maladie ou variation qui en découle, indépendamment de la cause attribuée;
- 4.11 pour les frais de sauvetage en mer depuis les airs ou d'un transfert d'urgence du bateau vers la côte.

IV.) F Prestations en cas d'enlèvement

1 Quand et où s'applique la couverture d'assurance?

Sont assurés les coûts pouvant résulter du fait que la *personne assurée* est victime d'un enlèvement pendant le *voyage assuré*.

2 Quelles prestations sont accordées?

L'*assureur* fournit au choix l'une des deux prestations d'assurance suivantes jusqu'à la limite mentionnée dans l'aperçu des prestations d'assurance:

2.1 Prolongation ou interruption du voyage de personnes participant au voyage en cas d'enlèvement

Remboursement des frais pour le séjour prolongé nécessaire sur place ou le voyage de retour prématuré des personnes participant au voyage avec la *personne assurée*.

2.2 Voyage d'un proche sur le lieu de l'enlèvement

Remboursement des frais de voyage des *personnes proches* de la *personne assurée* sur le lieu de l'enlèvement. Le droit aux prestations est limité au voyage initial, quelles que soient la durée et les circonstances de l'enlèvement.

3 Quand la couverture d'assurance ne s'applique-t-elle pas? (exclusions)

Outre les exclusions visées au point 2.3 des *CGA*, la couverture ne s'applique pas:

- 3.1 *sinistres* que la *personne assurée* a provoqués par négligence grave; ou lorsque ladite personne essaie de tromper l'*assureur*.

IV.) G Assurance annulation et interruption de voyage

1 Quelles prestations d'assurance sont octroyées, quand et où?

Sont assurés les coûts en relation avec des prestations de voyage selon les dispositions ci-après, pour autant que le voyage ait été payé à au moins 50% avec la *carte*. Il faut pour cela que la *personne assurée* soit affectée par l'un des événements imprévus énoncés ci-après:

1.1 Annulation ou interruption du voyage pour cause de:

- décès, *accident grave*, maladie grave et inattendue ou complications de grossesse de la *personne assurée* ou d'une personne avec laquelle la *personne assurée* souhaite voyager, dans la mesure où elle est nommée dans la confirmation de voyage;
- complications d'une grossesse de la conjointe/partenaire enregistrée ou partenaire de la *personne assurée*;
- décès, *accident grave* ou maladie grave et inattendue d'une *personne proche* de la *personne assurée*;
- décès, *accident grave* ou maladie grave et inattendue de la personne chez laquelle la *personne assurée* avait l'intention d'habiter pendant son séjour, dans la mesure où aucune solution d'hébergement alternative raisonnable ne peut être trouvée;
- perte de son emploi par la *personne assurée* dans la mesure où celle-ci a droit à des prestations dans le cadre de l'assurance chômage suisse ou d'une réglementation équivalente dans l'*Etat de résidence* de la *personne assurée*;
- avertissement imprévu émis par le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) ou une institution analogue de l'*Etat de résidence* de la *personne assurée* et déconseillant de se rendre dans le pays de destination du voyage réservé par la *personne assurée*;
- intolérance de la *personne assurée* à un vaccin ou à un médicament;
- assignation à comparaître imprévue devant un tribunal ordinaire dans la mesure où la *personne assurée* est appelée comme témoin ou comme juré (mais pas à titre professionnel ni à titre consultatif);
- graves dommages imprévus au *domicile* ou dans les locaux professionnels de la *personne assurée* consécutifs au vol, à une inondation, à un incendie ou à dommages naturels ou si la police estime que l'événement rend nécessaire le retour anticipé de la *personne assurée* à son *domicile* ou dans ses locaux professionnels.

- 1.2 **Départ retardé**
Le décollage de l'avion ou le départ du bateau ou du train de la *personne assurée* pour le voyage d'aller est retardé de manière imprévue pendant plus de douze heures.
- 1.3 **Départ manqué**
La *personne assurée* manque son vol, son bateau ou son train pour le voyage d'aller à la suite:
– d'une *panne* ou d'un *accident* imprévu avec le véhicule privé utilisé pour se rendre sur le lieu d'arrivée;
– d'une défaillance imprévue ou d'une restriction imprévue du service des moyens de transports public pour cause:
• d'intempéries;
• de grève ou de conflit du travail;
• de défaillance de machine ou d'*accident*;
dont la *personne assurée* n'avait pas connaissance avant le départ.
- 2 Quelles prestations sont accordées?**
Les prestations précisées ci-dessous sont accordées jusqu'à la limite mentionnée dans l'aperçu des prestations d'assurance:
- 2.1 **en cas d'annulation de voyage selon le point G 1.1**
Les frais d'annulation occasionnés à la *personne assurée*, c'est-à-dire les frais dus en vertu du contrat en cas d'annulation d'un voyage réservé par la *personne assurée*.
- 2.2 **en cas d'interruption de voyage selon point G 1.1, de départ retardé selon point G 1.2 ou de départ manqué selon point G 1.3**
Les frais dont il peut être prouvé qu'ils ont été occasionnés à la *personne assurée* dans le cadre de prestations de voyage et/ou d'hébergement réservées et dues en vertu du contrat, mais non utilisées. Le montant du remboursement est calculé en déduisant les prestations utilisées du prix total du voyage. Le montant du remboursement des frais restants correspond au rapport entre le nombre de jours durant lesquels les prestations n'ont pas été utilisées et le nombre de jours total du voyage. Le prix du voyage est le prix indiqué dans le contrat pour le transport et l'hébergement de la *personne assurée*, sa voiture de location et les autres prestations comprises dans le prix du voyage. Si aucune prestation pour voyage ou hébergement n'est revendiquée, les frais pour la modification du voyage peuvent être remboursés à la place.
- 2.3 **en cas d'arrivée manquée selon le point G 1.3**
En plus des prestations indiquées au point G 2.2, l'*assureur* octroie les prestations suivantes si la *personne assurée* manque son départ en vue du voyage assuré réservé par avance:
- 2.3.1 annonce de l'arrivée retardée de la *personne assurée* à l'entreprise de transport et/ou l'organisateur de voyages;
- 2.3.2 organisation et prise en charge des frais de transport et d'hébergement alternatifs et supplémentaires (mais au maximum à concurrence du montant correspondant au voyage jusqu'à la destination réservée par la voie la plus directe).
- 3 Quand la couverture d'assurance ne s'applique-t-elle pas? (exclusions)**
Outre les exclusions visées au point 2.3 des CGA, aucune couverture d'assurance ne s'applique aux *sinistres* et événements suivants:
- 3.1 *Sinistres* que la *personne assurée* a provoqués par négligence grave; ou lorsque ladite personne essaie de tromper l'*assureur* (pour toutes les prestations).
- 3.2 Les cas et situations suivants sont exclus en cas d'annulation ou d'interruption du voyage:
– annulation ou interruption résultant d'une grossesse dans une période de huit semaines précédant la date estimée de l'accouchement, pour autant que la grossesse ait été connue lors de la réservation du voyage;
– lorsqu'une maladie, les séquelles d'un *accident*, d'une opération ou d'une intervention chirurgicale existaient déjà au moment de la réservation, si la *personne assurée* est en cours de traitement médical et que la maladie n'est pas guérie à la date du voyage. Toutefois, l'exclusion précitée ne s'applique pas si la *personne assurée* obtient l'attestation écrite de sa capacité à voyager par un médecin reconnu dans un délai de 30 jours avant la réservation du voyage. Elle doit pouvoir présenter cette attestation en cas de *sinistre*;
– les frais supplémentaires résultant du fait que l'agence de réservation ou la société organisatrice du voyage concernée n'a pas été informée immédiatement de l'annulation ou de l'interruption du voyage;
– l'annulation ou l'interruption dues au fait que le voyage a été réservé à destination d'un pays ou via un pays dans lequel le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) ou une institution analogue de l'*Etat de résidence* de la *personne assurée* a déconseillé de voyager;
– les dispositions restrictives ou actions émanant du gouvernement de n'importe quel pays;
– toutes les prétentions résultant du fait que la *personne assurée* ne peut effectuer le voyage car elle n'a pas obtenu de passeport ou de visa valables en temps voulu.
- 3.3 en cas d'arrivée retardée ou manquée ou de voyage retardé, la couverture ne s'applique pas aux *sinistres* qui résultent:

- de grèves ou de mesures dues à des conflits du travail qui ont commencé ou pour lesquelles une date de début a été communiquée avant le départ;
- de la mise hors service d'avions, de bateaux ou de trains dans lesquels la *personne assurée* a réservé, sur les instructions ou les conseils d'une autorité de surveillance dans quelque pays que ce soit. Dans ce cas, la *personne assurée* doit adresser ses éventuelles prétentions à l'entreprise de transports concernée;
- de la non-fourniture de prestations de service ou de transport (à la suite d'une erreur, de l'insolvabilité, d'une omission, d'un retard ou pour toute autre raison) par l'organisateur d'une partie du voyage réservé, sous réserve des événements expressément qualifiés d'assurés;
- du fait que la *personne assurée* n'a pas tout fait pour que son enregistrement s'effectue aux horaires prescrits;
- du fait que la *personne assurée* a refusé une solution de transport alternative comparable.

IV.) H Assurance confort de voyage

1 Quelles prestations d'assurance sont octroyées, quand et où?

L'assurance couvre les frais occasionnés à la *personne assurée* sur des vols de ligne pour cause de vol retardé ou de livraison tardive des bagages. Sont considérés comme des vols de ligne au sens des conditions d'assurance des vols à des tarifs publics et suivant des horaires réguliers. La couverture d'assurance s'applique à condition que le vol ait été payé à au moins 50% au moyen de la *carte* avant l'horaire de décollage régulier.

2 Quelles sont les prestations octroyées et dans quel cas le sont-elles?

2.1 Vol retardé

2.1.1 Événements assurés

Le décollage de l'avion sur un vol réservé a plus de quatre heures de retard, parce que:

- le vol est annulé ou l'embarquement est refusé pour cause de sursréservation et qu'aucune alternative réaliste n'est proposée dans les quatre heures qui suivent;
- la *personne assurée* manque une correspondance sur un vol réservé en raison d'un retard et qu'aucune solution de transport alternative ne lui est proposée dans les quatre heures qui suivent.

2.1.2 Prestations assurées

Le montant de l'indemnité forfaitaire indiqué dans l'aperçu des prestations d'assurance est au maximum versé.

2.2 Restitution tardive ou perte des bagages

2.2.1 Événements assurés

La couverture d'assurance s'applique lorsque les bagages confiés ne sont pas restitués dans les six heures qui suivent l'arrivée de la *personne assurée*.

2.2.2 Prestations assurées

Sont remboursés les frais pour l'achat des vêtements et articles de toilette nécessaires, jusqu'à la limite mentionnée dans l'aperçu des prestations d'assurance.

A condition qu'ils aient été achetés sur le lieu de destination:

- dans les quatre jours suivant l'arrivée de la *personne assurée* et
- en cas de restitution tardive des bagages, avant leur arrivée.

Le montant indiqué dans l'aperçu des prestations d'assurance est au maximum versé, ou une indemnité forfaitaire, si les coûts ne peuvent pas être prouvés/attestés.

3 Quand la couverture d'assurance ne s'applique-t-elle pas? (exclusions)

Outre les exclusions visées au point 2.3 des CGA, la couverture ne s'applique pas:

- aux prétentions consécutives à la saisie ou à la confiscation par toute autorité douanière ou administrative;
- au cas où la *personne assurée* renonce volontairement à un vol en contrepartie d'une compensation de la compagnie aérienne;
- aux frais engagés après le vol de retour, à l'aéroport ou sur le lieu de destination;
- aux frais engagés lorsque la *personne assurée*:
 - n'a pas signalé immédiatement la disparition des bagages à la compagnie aérienne ou au service compétent sur le lieu de destination;
 - n'a pas reçu d'avis de perte de la compagnie aérienne ou du service compétent sur le lieu de destination et n'a pas pris toutes les mesures requises et appropriées pour récupérer les bagages dans les meilleurs délais.

IV.) l Assurance bagages

1 Quelles prestations d'assurance sont octroyées, quand et où?

Dans le cas où, au cours du voyage assuré payé à 50% avec la carte, des bagages personnels de la personne assurée sont considérés comme:

- introuvables, c.-à-d. perdus, soustraits ou volés,
- endommagés ou
- détruits,

l'assureur verse à la personne assurée les indemnités suivantes.

2 Quelles prestations sont accordées?

2.1 Frais de rachat

Remboursement des frais de rachat à la valeur à neuf des bagages assurés de la personne assurée jusqu'à concurrence du montant figurant dans l'aperçu des prestations d'assurance, après déduction d'une part correspondant à l'usure et des prestations éventuelles de tiers.

2.2 Frais de transport des bagages retrouvés

Si des bagages volés ou perdus de la personne assurée sont retrouvés, les frais de transport des bagages au domicile de la personne assurée sont pris en charge jusqu'à concurrence du montant mentionné dans l'aperçu des prestations d'assurance, dans la mesure où ces frais ne sont pas assumés par l'entreprise de transport.

2.3 La personne assurée, dans le cas où elle récupérerait un objet volé ou dérobé après avoir été indemnisé, peut, au choix, restituer l'indemnité reçue à l'assureur ou lui remettre l'objet récupéré. De son côté, l'assureur peut exiger de la personne assurée qu'elle lui fasse part de sa décision dans un délai de deux semaines, étant entendu qu'à l'issue de ce délai, le choix sera laissé à l'appréciation de l'assureur.

3 Dans quelles circonstances y a-t-il non-application ou application restreinte de la couverture d'assurance? (exclusions)

Outre les exclusions visées au point 2.3 des CGA, la couverture ne s'applique pas aux dommages:

- consécutifs au défaut de la personne assurée d'avoir pris les précautions habituelles visant à assurer la sécurité de ses bagages et effets personnels, par exemple quand ceux-ci sont laissés dans un lieu accessible au public en dehors du contrôle direct de la personne assurée;
- consécutifs à l'oubli ou à la perte;
- causés à des équipements personnels, lunettes, lentilles de contact, toute sortes de prothèses, papiers-valeurs, reconnaissances de dette, obligations, espèces, chèques de voyage, timbres ou documents de toute na-

ture, animaux, instruments de musique, objets en verre ou en porcelaine, antiquités, objets lors de foires et expositions, tableaux, équipements sportifs en cours d'utilisation, bicyclettes, prothèses auditives, échantillons ou marchandises pour l'utilisation commerciale ou professionnelle, téléviseurs, véhicules et leurs accessoires, bateaux et/ou leurs équipements;

- causés à des objets prêtés ou confiés à la personne assurée ou loués par celle-ci;
- pour lesquels aucun rapport de police ou de la société de transport public n'a été présenté à l'assureur;
- causés à des bagages personnels en transit, lorsque les dommages n'ont pas été signalés immédiatement à l'entreprise en charge du transport;
- consécutifs à la saisie ou à la confiscation par toute autorité douanière ou administrative;
- provenant des pannes électriques ou mécaniques, de l'usure générale, du cabossage, de rayures ou du fait d'avoir soumis les objets à tout procédé de teinture ou nettoyage;
- causés à des objets fragiles ou facilement destructibles sauf en cas d'incendie ou d'accident survenant dans le cadre d'un trajet effectué au moyen d'un véhicule motorisé maritime, aérien ou terrestre;
- consécutifs à un vol perpétré dans tous véhicules, remorques, camping-cars, caravanes, véhicules de sport nautique et tentes laissés sans surveillance. Toutefois, une couverture d'assurance existe (sauf pour les objets précieux, les ordinateurs et les téléphones portables) si le bagage volé a été gardé invisible de l'extérieur dans une boîte à gants fermée, dans un coffre de l'automobile ou dans l'espace de stockage de camping-car, caravane ou mobile home ou dans un coffre à bagages verrouillé et fixé à la hauteur sur l'automobile;
- consécutifs à un vol d'objets de valeur, d'ordinateurs et de téléphones mobiles dans un véhicule sans surveillance. Sont considérés comme des objets de valeur les bijoux, les fourrures, les objets en métaux précieux ou pierres précieuses, montres, radios, télescopes, matériel audio, vidéo et photo, imprimantes et consoles de jeux.

IV.) J Home Assistance

1 Quelles prestations d'assurance sont octroyées, quand et où?

Sont assurés les coûts et les prestations de services en cas d'urgence soudaine et imprévisible dans le logement de la *personne assurée* pendant un *voyage assuré* de la *personne assurée* ou dans les sept jours suivant le retour de celle-ci, qui requiert des mesures immédiates afin de:

- garantir la sécurité du logement de la *personne assurée* et d'éviter tout dommage ou dommage supplémentaire dans le logement;
- rétablir les alimentations principales (conduite d'eau principale, de gaz, d'électricité, d'évacuation et d'eaux usées y compris les installations sanitaires, fourniture d'eau chaude), dans le logement de la *personne assurée*;
- réparer le chauffage central dans le logement de la *personne assurée* (uniquement par temps froid).

2 Quelles prestations sont accordées?

Sur demande de la *personne assurée*, l'*assureur* octroie les prestations de services et d'assurance suivantes en cas de *sinistre*, jusqu'à concurrence du montant indiqué dans l'aperçu des prestations d'assurance:

2.1 Mise en relation avec des services de réparation

Mise en relation avec des services de réparation pour la réparation d'urgence des installations suivantes ou des parties suivantes du logement:

- système sanitaire et d'évacuation, en cas de risque d'inondation;
- système d'approvisionnement en gaz et en électricité en cas de *panne* complète;
- toit, en cas de risque de dégâts internes;
- serrures extérieures, portes et fenêtres dont dépend la sécurité du logement;
- installation de chauffage, en cas de fuite d'eau et d'huile.

2.2 Avance pour frais de sauvetage

Sur instruction et sur mandat de la *personne assurée*, l'*assureur* effectue les démarches nécessaires pour protéger et préserver les biens de la *personne assurée* et octroie à cet effet une avance pour frais de sauvetage.

2.3 Frais d'hôtel en cas de logement inhabitable

Dans le cas où le *domicile* de la *personne assurée* est inhabitable en raison de graves dommages, l'*assureur* prend également en charge les frais d'hôtel pour deux jours au maximum.

2.4 Clés de maison

En cas de perte ou de vol des clés de maison de la *personne assurée*, l'*assureur* assume les frais de serrurerie.

3 Quand la couverture d'assurance ne s'applique-t-elle pas? (exclusions)

Outre les exclusions visées au point 2.3 des CGA, la couverture ne s'applique pas:

- 3.1 aux lésions que la *personne assurée* a provoquées par négligence grave; ou lorsque ladite personne essaie de tromper l'*assureur*;
- 3.2 au blocage des installations sanitaires ne résultant pas d'une rupture ou d'une *panne* mécanique soudaine occasionnée par un *sinistre* constatable séparément;
- 3.3 à la défaillance du chauffage central lorsque la *personne assurée* ne subit aucun désagrément déraisonnable du fait des températures extérieures ou qu'aucun risque de dommage causé par le gel ne menace le logement;
- 3.4 aux *sinistres* résultant de fuites au niveau des conduites d'eau ou des installations sanitaires;
- 3.5 aux inondations causées par des fuites ou infiltrations progressives occasionnées par des joints d'étanchéité endommagés;
- 3.6 aux prétentions en rapport avec des digesteurs;
- 3.7 à l'élimination des dépôts et à tous les travaux requis suite à des dépôts provoqués par de l'eau calcaire;
- 3.8 aux dommages causés par des accès d'urgence ou lors de la remise en état du bâtiment;
- 3.9 aux dommages causés à l'inventaire du ménage;
- 3.10 aux prétentions découlant de la réfection de raccords dont le vice se situe en dehors du logement;
- 3.11 à l'affaissement ou au glissement de terrain, ou à la création de failles, sauf en cas de protection du logement contre les infiltrations d'eau ou les intrus;
- 3.12 aux prétentions subséquentes ayant la même origine ou découlant du même événement qu'un *sinistre* antérieur pour lequel le vice initial n'a pas été réparé correctement;
- 3.13 à tous les frais occasionnés sans l'accord préalable de l'*assureur*.

IV.) K Assurance casco complète pour voiture de location (LDW/CDW)

1 Quelles prestations d'assurance sont octroyées, quand et où?

- 1.1 Sont assurées les voitures de tourisme (voitures de location) louées et conduites à l'*étranger*, payées à au moins 50% au moyen de la *carte* et qui sont conduites par un conducteur (personne physique) figurant nommément sur le contrat de location, pour autant que ce conducteur:
 - soit âgé d'au minimum 21 ans et d'au maximum 80 ans et

– soit en possession d'un permis de conduire valable pour la catégorie de la voiture de location. La couverture d'assurance s'applique à une seule voiture de tourisme louée par le *titulaire de la carte*.

- 1.2 Les voitures de location au sens des présentes CPA sont les voitures de tourisme autorisées pour la circulation sur la voie publique (voitures de tourisme autorisées pour jusqu'à neuf personnes) qui sont loués sur une base journalière ou hebdomadaire par une agence ou une société de location de voitures agréée.
- 1.3 Une couverture d'assurance s'applique pour la durée indiquée au contrat de location, sachant toutefois que cette durée ne doit pas excéder 31 jours.
- 1.4 Le *montant minimum du sinistre* s'élève à 400 CHF.

2 Quelles sont les prestations octroyées et dans quel cas le sont-elles?

2.1 Assurance casco complète

La *personne assurée* est dédommagée jusqu'à concurrence du montant indiqué dans l'aperçu des prestations d'assurance pour les prétentions formulées par l'agence/société de location à l'encontre de la *personne assurée* et/ou du conducteur mentionné nommément dans le contrat de location à la suite:

- de dommages matériels causés à la voiture de location par l'endommagement, y compris la détérioration intentionnelle par des tiers (vandalisme) et l'incendie;
 - du vol de la voiture de location, y compris ses pneus et autres accessoires;
 - d'une perte de jouissance de la voiture de location;
 - de prétentions relatives à un manque à gagner de l'agence/société de location de voitures résultant des dommages ou pertes mentionnés plus haut;
- à condition que le *montant minimum du sinistre* indiqué dans l'aperçu des prestations d'assurance ait été atteint ou dépassé.

2.2 Temps de location non utilisé

Si le *titulaire de la carte* a loué la voiture de location et que le conducteur ne peut pas conduire car:

- il est hospitalisé plus de 24 heures durant la période de location ou qu'il se voit prescrire l'alitement par un médecin agréé et
- aucune autre personne n'est autorisée par le contrat de location à conduire la voiture de location;

les frais de location sont remboursés, jusqu'à concurrence du montant indiqué dans l'aperçu

des prestations d'assurance, pour chaque jour de location (période complète de 24 heures) pendant lequel le conducteur ne peut pas conduire la voiture de location.

2.3 Frais de rapatriement

Si la voiture de location ne peut pas être restituée à la fin de la période de location car le seul conducteur autorisé est hospitalisé pour cause d'*accident* ou de maladie soudaine, les frais de rapatriement du véhicule perçus par le loueur de la voiture sont remboursés à la *personne assurée* jusqu'à concurrence du montant indiqué dans l'aperçu des prestations d'assurance.

2.4 Frais d'ouverture de porte/clés de rechange

Si une *personne assurée* perd involontairement les clés d'une voiture de location après l'avoir verrouillée, les frais engagés pour ouvrir la voiture de location (sans que celle-ci ne subisse de dommage supplémentaire) sont remboursés jusqu'à concurrence du montant indiqué dans l'aperçu des prestations d'assurance. L'agence/société de location de voitures doit autoriser le recours à un serrurier. La *personne assurée* doit conserver tous les justificatifs et les présenter à l'*assureur* afin que le remboursement des frais puisse être approuvé. Le non-respect de ces obligations peut rendre la couverture d'assurance inapplicable.

3 Quand la couverture d'assurance ne s'applique-t-elle pas? (exclusions)

Outre les exclusions visées au point 2.3 des CGA, la couverture ne s'applique pas aux dommages occasionnés:

- à des véhicules anciens, à des véhicules considérés comme tels ayant plus de 20 ans ou dont la production a cessé depuis au moins 10 ans;
- directement ou indirectement occasionnés par une guerre, des attentats terroristes, des troubles de toute sorte ou la confiscation, l'endommagement ou la destruction par des organes de l'Etat;
- par le fait que la *personne assurée* n'observe pas les instructions d'entretien ou d'utilisation mises à disposition avec le véhicule de location;
- par la négligence grave de la *personne assurée*;
- par l'usure ou l'érosion, les insectes ou la vermine;
- par la consommation d'alcool dans la mesure où le taux d'alcoolémie au moment du *sinistre* est supérieur à la limite légale en vigueur dans le pays dans lequel le conducteur se trouve au moment du *sinistre*;
- par l'emprise d'autres stupéfiants (p. ex. drogues) sur le conducteur;
- lorsque la voiture de location est utilisée dans un but autre que celui figurant au contrat de location.

IV.) L Assistance véhicule

1 Quelles prestations d'assurance sont octroyées, quand et où?

1.1 Personnes assurées

En dérogation au point I.) B, seuls les *titulaires de la carte* sont les *personnes assurées* concernant les prestations liées au véhicule et ce exclusivement.

1.2 Véhicules assurés

Sont assurés les véhicules suivants conduits par la *personne assurée*:

– voitures de tourisme, minibus et camionnettes,
– camping-cars,
– motocyclettes de plus de 125 cm³

ainsi que les remorques y relatives, les bagages emportés et le chargement.

Conditions de la couverture d'assurance:

– immatriculation du véhicule assuré dans un pays européen (à l'exclusion de la Turquie et de la Russie);

– véhicule assuré autorisé à transporter au maximum neuf personnes, y compris le conducteur du véhicule, selon le type de construction et l'équipement;

– aucune utilisation du véhicule assuré à des fins commerciales;

– *personne assurée* titulaire du permis de conduire prescrit à la survenance du *sinistre*;

– survenue du *sinistre* en Suisse, dans l'UE, l'AELE ou dans un pays riverain de la de la Méditerranée, mais au moins à 30 km du lieu de résidence habituel de la *personne assurée*.

1.3 Événements assurés

Il existe une protection d'assurance lors d'une *panne*, d'un *accident* (un événement exogène survenant soudainement avec une violence mécanique) ou du vol du véhicule assuré.

2 Quelles prestations sont accordées?

Les prestations précisées ci-dessous sont accordées jusqu'à la limite mentionnée dans l'aperçu des prestations d'assurance:

2.1 Dépannage

Sont assurés l'organisation et les frais afférents au dépannage d'un véhicule assuré qui est sorti de la route.

2.2 Remorquage et réparation d'urgence

Si le trajet ne peut pas commencer ou se poursuivre immédiatement avec le véhicule assuré, l'organisation et les frais d'intervention sont assurés pour:

– la remise en état de circulation du véhicule sur le lieu même du *sinistre* par un véhicule de dépannage (y compris les pièces de rechange habituellement emportées par le véhicule de dépannage); les frais afférents aux pièces de

rechange qui, d'habitude, ne sont pas emportées et ceux destinés aux réparations dans un garage ne sont pas pris en charge;

– les frais de remorquage depuis le lieu de la *panne* ou de l'*accident* jusqu'au garage le plus proche si le véhicule ne peut pas être réparé sur place.

2.3 Envoi de pièces de rechange

Si, en raison d'une *panne* ou d'un *accident*, le véhicule assuré n'est plus en état de circuler et si les pièces de rechange nécessaires à la réparation ne sont pas disponibles sur place, l'*assureur* organise et paie l'envoi de ces pièces.

Les frais afférents aux pièces de rechange et taxes douanières sont payés à titre d'*avance sur frais*.

2.4 Transport de retour d'un véhicule

Il existe une couverture d'assurance si le véhicule assure:

– n'est pas en état de circuler et qu'une réparation ne peut pas être faite sur place ou

– n'est pas en état de circuler pendant plus de deux jours ou

– a été retrouvé après le vol, mais n'est pas en état de circuler et que l'impossibilité de circuler excède la durée de deux jours.

Sont assurés l'organisation et les frais pour:

– le transport de retour du véhicule assuré depuis le lieu de l'incapacité de circuler jusqu'à un garage désigné par la *personne assurée* à son lieu de *domicile*; ou alternativement

– le transport ultérieur vers une autre destination, dans la mesure où il n'en résulte pas de frais plus élevés que lors d'un transport de retour et qu'une réparation est possible au point de destination;

– le stationnement nécessaire jusqu'au transport de retour ou au transport ultérieur.

La condition du transport de retour du véhicule assuré est que la *personne assurée* ait mandaté à cette fin par écrit l'*assureur* et préparé les documents nécessaires pour le transport de retour. Le transport retour est exclu si les frais de transport sont supérieurs à la valeur vénale du véhicule assuré après la survenance du *sinistre*. Dans un tel cas, l'*assureur* organise cependant la mise à la casse et supporte les frais qui en résultent.

2.5 Rapatriement du véhicule

Lorsqu'un véhicule assuré a été réparé ou retrouvé après un vol, la *personne assurée* ou le représentant désigné par ses soins reçoit des *titres de transport* en vue de rapatrier le véhicule.

2.6 Frais d'hôtel pendant la réparation

Si la *personne assurée* doit interrompre le voyage en raison de la réparation du véhicule hors d'état de circuler, les frais de nuitée nécessaires qui sont occasionnés sont remboursés à

la *personne assurée*, à condition toutefois que la réparation ne puisse pas être effectuée le jour de l'impossibilité de circuler.

La prestation est limitée à cinq nuitées par *personne assurée*.

2.7 Poursuite du voyage ou voyage de retour

Si la *personne assurée* ne peut pas poursuivre dans les deux jours le voyage avec le véhicule assuré hors d'état de circuler ou volé et qu'elle se décide de ne pas faire valoir son droit au remboursement des frais de nuitée susmentionnés, les frais de voyage pour le trajet (train 1re classe et taxi jusqu'à 80 CHF) ou le vol (classe économique), dans la mesure où le lieu de destination est à plus de 700 km du *domicile* de la *personne assurée*, sont remboursés pour:

- la poursuite du voyage jusqu'au point de destination en Suisse, dans l'UE, l'AELE ou les pays riverains de la Méditerranée; et/ou
- le voyage de retour au *domicile* dans l'*Etat de résidence*.

3 Quand la couverture d'assurance ne s'applique-t-elle pas? (exclusions)

Outre les exclusions visées au point 2.3 des CGA, la couverture ne s'applique pas:

- aux lésions que la *personne assurée* a provoquées par négligence grave; ou lorsque ladite personne essaie de tromper intentionnellement l'*assureur*;
- aux lésions subies lors de la pratique ou de la préparation de: courses (pour lesquelles il s'agit d'atteindre une vitesse maximale, de faire preuve d'endurance ou d'habileté);
- concours organisés de tous genres;
- aux dommages qui résultent de ce que la *personne assurée* n'observe pas les instructions d'entretien ou le mode d'emploi mis à disposition avec le véhicule assuré;
- aux voitures de location et de carsharing.

IV.) M Informations sur le voyage et avances sur frais

1 Quelles sont les prestations octroyées, quand et où?

Les prestations de services suivantes sont octroyées sur demande de la *personne assurée* en relation avec un voyage:

2 Prestations d'organisation et d'intermédiation

2.1 Informations pour le voyage:

- Fourniture d'informations relatives aux dispositions en vigueur dans le monde entier pour

l'attribution de visas et autorisations d'entrée pour tout pays. Lorsque la *personne assurée* est titulaire d'un passeport délivré par un pays autre que la Suisse ou le Liechtenstein, l'*assureur* peut se voir contraint d'orienter la *personne assurée* vers l'ambassade ou le consulat du pays concerné;

- Fourniture d'informations relatives aux dispositions en vigueur dans le monde entier en matière de vaccination devant être effectuée avant le début du voyage et aux avertissements publiés par l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé) en matière de situation sanitaire.
- Fourniture d'informations relatives aux conditions climatiques prévisibles dans le pays de destination, fourniture d'informations sur les fuseaux horaires et les décalages horaires et sur les heures d'ouverture des principales banques dans le pays de destination, y compris relatives à l'acceptation des différentes monnaies et indication de la monnaie principale du pays de destination.

2.2 Services d'information et d'intermédiation médicaux

Les prestations suivantes sont octroyées en cas d'*accident* de la *personne assurée* pendant un voyage ou en cas de maladie nécessitant la mise en place immédiate d'une procédure de prise en charge médicale stationnaire ou ambulatoire sous l'autorité d'un médecin agréé et ne pouvant être reportée d'ici au retour de la *personne assurée* dans son pays d'origine:

- délivrance d'informations sur les possibilités de prise en charge médicale ambulatoire ou désignation d'un médecin parlant français ou anglais et/ou le cas échéant d'un médecin et d'un interprète joint par téléphone lorsqu'aucun médecin parlant le français ou l'anglais n'est disponible;
- communication de contacts dans des hôpitaux et de médecins;
- dans la mesure où la législation l'autorise, envoi des ordonnances perdues ou oubliées à partir de la pharmacie de l'*Etat de résidence* de la *personne assurée* à une pharmacie locale.

2.3 Communication d'informations urgentes

En cas d'urgence, l'*assureur* organise la transmission d'informations urgentes adressées par la *personne assurée* à des *personnes proches*, des collègues et/ou des amis dans le pays d'origine et vice-versa.

2.4 Voyage de retour pour chiens et chats accompagnant la *personne assurée*

L'*assureur* fournit une assistance pour le voyage de retour des chiens et chats accompagnant la *personne assurée* lorsque celle-ci est hospitalisée.

2.5 Assistance bagages

En cas de perte de bagages, l'assureur aide la *personne assurée* à localiser et retrouver les bagages perdus et la tient informée en permanence de l'évolution de la localisation.

3 Versement d'avances sur frais

3.1 Urgence médicale

Versement d'avances sur frais en cas de situation d'urgence médicale.

3.2 Procédures pénales/relations avec les autorités

Si, au cours d'un voyage, la *personne assurée* fait l'objet d'une arrestation ou d'une menace d'arrestation ou si elle doit engager des démarches auprès des autorités, elle bénéficie des prestations suivantes:

- désignation d'un avocat et/ou d'un interprète;
- avance des frais d'avocat et/ou d'interprète résultant des circonstances;
- avance sur frais du montant de la caution pénale éventuellement exigée par les autorités.

3.3 Perte des moyens de paiement et des documents de voyage

Si la *personne assurée* subit un vol ou perd l'argent liquide qu'elle porte sur elle ou sa *carte* ou ses documents de voyage, elle bénéficie des prestations suivantes:

3.3.1 Perte des moyens de paiement

En cas de perte des moyens de paiement, l'assureur verse, en cas d'urgence, des avances sur frais.

3.3.2 Perte des documents de voyage

En cas de perte ou de vol des documents de voyage nécessaires au retour de la *personne assurée* dans son pays d'origine, l'assureur aide cette dernière à remplacer les documents perdus. Les frais engendrés par l'établissement de nouveaux documents ne sont pas pris en charge. En cas de perte ou vol du *titre de transport* retour, une avance sur frais peut être consentie à la *personne assurée* pour l'achat d'un nouveau *titre de transport*.

3.4 Quelles dispositions s'appliquent en cas d'avances sur frais effectuées en l'absence de prétention contre des tiers?

Les avances, frais d'envoi ou de virement engagés au nom de la *personne assurée* ainsi que les frais relatifs aux achats effectués:

- ne seront pris en charge que dans le cas où aucun distributeur automatique de billets ni aucune agence de voyages American Express® ne se situe à proximité du lieu où se trouve la *personne assurée*;
- seront, sur autorisation de l'émettrice et de la *personne assurée* imputés sur une *carte*.

Dans l'éventualité où la *personne assurée* ne détient pas de *carte*, il appartient soit au titulaire de la *carte* d'accepter l'imputation des frais sur le compte de *carte*, soit à la *personne assurée* de produire d'autres garanties à l'attention de l'assureur.

4 Dans quelles circonstances la garantie assistance ne s'applique-t-elle pas? (exclusions)

Outre les exclusions visées au point 2.3 des CGA, la couverture ne s'applique pas aux:

- 4.1 coûts de tous les honoraires de médecin, frais médicaux et/ou de traitement;
- 4.2 *sinistres* dont il est fortement probable que la *personne assurée* pouvait en prévoir la survenance;
- 4.3 dommages provoqués ou occasionnés par la négligence grave de la *personne assurée*.

IV.) N Assurance retour de marchandises

1 Qu'assurons-nous et quand?

1.1 Marchandises assurées

Sont assurées les marchandises non endommagées et en état de fonctionner destinées à un usage personnel à partir d'une valeur d'achat de 60 CHF qui ont été achetées par une *personne assurée* et payées à au moins 50% au moyen de sa *carte*.

1.2 Durée de l'assurance

La couverture d'assurance commence avec la remise des marchandises lors de l'achat et dure 90 jours, y compris le transport jusqu'au lieu de destination définitif. Une prestation est octroyée à condition que le *sinistre* soit signalé à l'assureur au plus tard le jour ouvrable qui suit le 90^e jour de couverture.

1.3 Etendue de l'assurance

Le *sinistre* survient lorsque la *personne assurée* tente, pour quelque raison que ce soit, de restituer un produit dans les 90 jours qui suivent sa réception et que le vendeur n'accepte pas de le reprendre.

1.4 Prestations assurées

L'assureur rembourse le prix payé par la *personne assurée* pour le bien assuré en fonction du montant indiqué sur la facture mensuelle de l'émettrice (y compris le supplément de traitement pour les transactions en monnaie étrangère) ou sur le ticket de caisse, jusqu'à concurrence du montant figurant dans l'aperçu des prestations d'assurance.

2 Qu'est-ce qui n'est pas assuré? (exclusions)

Marchandises non assurées

Outre les exclusions visées au point 2.3 des CGA, la couverture ne s'applique pas:

- 2.1 aux espèces, chèques, chèques de voyage, à tous les autres papiers-valeurs (p. ex. effets de change ou timbres), billets d'entrée, billets et autres tickets;
- 2.2 aux animaux et aux plantes;
- 2.3 aux denrées alimentaires et de luxe, aux articles de cosmétique et aux médicaments;
- 2.4 aux bijoux, métaux précieux, pierres précieuses et fourrures;
- 2.5 aux objets ayant principalement une valeur artistique ou affective ainsi qu'aux antiquités;
- 2.6 aux téléphones mobiles (portables);
- 2.7 aux véhicules à moteur et à leurs pièces;
- 2.8 aux enregistrements de tous types (p. ex. audio, photo, vidéo, numériques), aux logiciels informatiques et aux livres, dans la mesure où ils ne sont pas envoyés dans leur emballage original sans avoir été ouverts;
- 2.9 aux moyens auxiliaires médicaux (p. ex. lunettes, appareils, prothèses, installations, accessoires, médicaments);
- 2.10 aux objets destinés à une fonction permanente à domicile, au travail, dans la voiture, etc. (p. ex. dispositifs d'ouverture de portes de garage, systèmes d'alarme);
- 2.11 aux articles soldés;
- 2.12 aux articles usagés, réparés ou transformés;
- 2.13 aux biens immobiliers et aux terrains;
- 2.14 aux prestations de service de tous types, y compris en relation avec une marchandise assurée (comme les frais d'installation, les garanties, les autorisations, les frais de transport ou les affiliations à des sociétés).

IV.) O Assurance shopping

1 Qu'assurons-nous et quand?

1.1 Marchandises assurées

Sont assurés les marchandises destinées à un usage personnel et qui ont été achetées par la *personne assurée* et payées à au moins 50% au moyen de sa *carte*.

1.2 Durée de l'assurance

La couverture d'assurance commence avec la remise des marchandises lors de l'achat et dure 90 jours, y compris le transport jusqu'au lieu de destination définitif.

Une prestation est octroyée à condition que le *sinistre* soit signalé à l'*assureur* au plus tard le jour ouvrable qui suit le 90^e jour de couverture.

1.3 Etendue de l'assurance

La couverture d'assurance s'applique en cas de:

- 1.3.1 détournement;
 - 1.3.2 vol avec effraction;
 - 1.3.3 vol simple;
 - 1.3.4 destruction ou endommagement des marchandises assurées.
- #### 1.4 Prestations assurées
- 1.4.1 Après constatation du dommage par l'*assureur*, celui-ci peut au choix:
 - accorder une indemnité en nature pour les marchandises disparues ou détruites suite à un détournement, un vol avec effraction ou un vol, ou rembourser le prix payé par la *personne assurée*;
 - faire réparer les marchandises endommagées ou rembourser les frais de réparation nécessaires au moment du *sinistre* en ajoutant une éventuelle dépréciation résiduelle, mais au maximum le prix payé.
 - 1.4.2 Pour les marchandises faisant partie d'une paire ou d'un jeu, le remboursement accordé s'élève au maximum au prix payé au moyen de la *carte* dans la mesure où les objets non concernés par le dommage ne sont pas utilisables seuls et ne peuvent être complétés.
 - 1.4.3 L'indemnité maximale correspond au prix payé par la *personne assurée* pour le bien assuré en fonction du montant indiqué sur la facture mensuelle de l'*émettrice* (y compris le supplément de traitement pour les transactions en monnaie étrangère) ou sur le ticket de caisse, après déduction des prestations éventuelles de tiers, jusqu'à concurrence du montant figurant dans l'aperçu des prestations d'assurance.
 - 1.4.4 Sauf convention contraire dans un cas précis, les prestations sont versées sur le compte de *carte* de la *personne assurée*.

2 Qu'est-ce qui n'est pas assuré? (exclusions)

Outre les exclusions visées au point 2.3 des CGA, la couverture ne s'applique pas:

- 2.1 für aux espèces, chèques, chèques de voyage, à tous les autres papiers-valeurs (p. ex. effets de change ou timbres), billets d'entrée et autres tickets;
- 2.2 aux animaux et aux plantes;
- 2.3 aux denrées alimentaires et de luxe, aux articles de cosmétique et aux médicaments;
- 2.4 aux bijoux et aux montres, aux métaux précieux et aux pierres précieuses se trouvant dans des bagages, dans la mesure où ils ne sont pas transportés ou utilisés conformément à leur destination ou se trouvent sous la garde personnelle de la *personne assurée* ou de la personne qui l'accompagne et qu'elle connaissait déjà auparavant;

- 2.5 aux appareils optiques (lunettes correctrices et lentilles de contact);
- 2.6 aux équipements électroniques du poste de travail;
- 2.7 en cas de négligence grave;
- 2.8 aux marchandises laissées sans surveillance dans des lieux accessibles au public et qui ont disparu (oubliées ou perdues);
- 2.9 en cas de confiscation, d'enlèvement, d'endommagement ou de destruction par des organes de l'Etat ainsi que de saisie;
- 2.10 à l'usure normale ou à l'érosion;
- 2.11 aux défauts de fabrication ou de matériel, à la détérioration ou à la nature des marchandises;
- 2.12 à la mauvaise utilisation;
- 2.13 à l'effraction/au vol avec effraction de véhicules à moteur ou dans un véhicule à moteur;
- 2.14 au détroussement ou à l'effraction/au vol avec effraction, dans la mesure où il n'a pas été signalé au poste de police compétent dans les 48 heures et qu'une déclaration écrite n'est pas présentée à l'assureur;
- 2.15 aux marchandises achetées à un particulier;
- 2.16 aux dommages qu'un tiers est contractuellement tenu d'assumer en tant que fabricant, vendeur ou dans le cadre d'un mandat de réparation (y compris sous garantie).

- appareils de loisir électroniques (appelés "marchandise marron") comme les téléviseurs, projecteurs, lecteurs DVD/BluRay, systèmes home cinéma, installations hi-fi, lecteurs MP3, appareils photo, caméras vidéo, appareils GPS, consoles de jeux;
- appareils de communication électriques (appelés "marchandise grise") comme les téléphones mobiles, tablettes, technologies wearables, ordinateurs, notebooks, imprimantes, photocopieuses, fax, scanners, disques durs externes.

1.2 Accessoires assurés

Les accessoires (p. ex. adaptateurs, câbles et transformateurs) ne sont également couverts que s'ils ont été achetés avec un appareil assuré et ont été utilisés de façon conforme pour/avec l'appareil assuré.

1.3 Validité territoriale

L'assurance s'applique exclusivement aux appareils achetés auprès d'un prestataire professionnel (p. ex. magasin, vente par correspondance, prestataire Internet) dont le siège se situe en Suisse, dans les pays voisins (Allemagne, France, Principauté de Liechtenstein, Italie et Autriche) ainsi qu'au Luxembourg. Aucune couverture d'assurance n'est accordée lorsque le prestataire agit uniquement en tant qu'intermédiaire pour un vendeur dont le siège se situe en dehors de la zone de validité territoriale et que ce dernier est le seul partenaire contractuel de la personne assurée.

IV.) P Prolongation de garantie

Veillez tenir compte de l'obligation suivante: l'événement assuré doit être déclaré dans les plus brefs délais par téléphone à l'assureur (tél.: 044 283 38 32) qui donnera ou non son accord pour d'éventuelles mesures de résolution du sinistre. Par principe, la responsabilité de l'organisation et du déroulement de ces mesures incombe à l'assureur ; le point 2.2 demeure réservé.

1. Qu'est-ce qui est assuré, quand et où?

1.1 Appareils assurés

Appareils neufs achetés par une personne assurée au moins à 50% avec une carte à débit différé et/ou une carte de crédit valable de l'émettrice et figurant dans les catégories de marchandises répertoriées ci-après, ces appareils devant avoir une garantie constructeur ou une garantie commerciale et une valeur (prix d'acquisition) d'au moins CHF 100.- et ne pas être âgés de plus de quatre ans en cas de sinistre:

- appareils électroménagers électriques (appelés "marchandise blanche") comme les lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, cuisinières, fours, micro-ondes, robots de cuisine, réfrigérateurs, aspirateurs, fers à repasser, grille-pain, brosses à dents électriques, rasoirs, sèche-cheveux;

2. Quelles sont les prestations fournies?

- 2.1 AGA indemnise la personne assurée pour les frais directement générés pour réparer ou remplacer un appareil assuré ne fonctionnant pas en raison d'un défaut du matériel et/ou d'un défaut de fabrication conformément aux points 1.1 et 1.2, jusqu'à concurrence de la somme maximale par année civile mentionnée dans l'aperçu des prestations d'assurance. La durée de garantie de la présente prolongation de garantie débute à expiration de la garantie constructeur ou de la garantie commerciale incluses et dure 24 mois. En cas de sinistre, l'appareil assuré ne doit pas être âgé de plus de quatre ans.
- 2.2 Si les frais de réparation dépassent la somme d'assurance encore disponible, l'assureur ne paye que cette dernière. Dans ce cas, la personne assurée est libre de choisir si l'appareil doit être réparé ou remplacé.

3. Événements, appareils et prestations non assurés

Outre les exclusions visées au point 2.3 des CGA, aucune couverture d'assurance ne s'applique aux sinistres et événements suivants:

- 3.1 Les appareils dont la valeur (prix d'acquisition) est inférieure à CHF 100.-.
- 3.2 Les appareils sans numéro de série ou dont le numéro de série est indéchiffrable.
- 3.3 Les appareils sans garantie constructeur ou sans garantie commerciale.
- 3.4 Les appareils dont le délai de garantie légal ou contractuel du constructeur, vendeur ou réparateur n'est pas encore expiré au moment du sinistre.
- 3.5 Les appareils qui sont/ont été utilisés exclusivement à des fins professionnelles.
- 3.6 Les événements et causes directement ou indirectement dus à des influences extérieures comme le transport, la livraison, l'installation, un dommage accidentel, un emploi abusif, un sinistre causé par le feu, l'eau ou un liquide, la corrosion, la foudre, le sable, une négligence grave, une panne de courant, des variations de courant ou un mauvais branchement en entrée et en sortie.
- 3.7 Les défauts et dysfonctionnements, qui ne sont pas inclus à la garantie constructeur d'origine.
- 3.8 Les dommages consécutifs, frais de tiers, service, inspections, nettoyage, réparations cosmétiques qui n'influencent pas le fonctionnement, virus, défauts de logiciels.
- 3.9 La réparation ou le remplacement d'appareils assurés, lorsque ces interventions n'ont pas été autorisées préalablement par AGA.
- 3.10 Les appareils de domotique (p. ex. chauffage, chauffage au sol, piscine, jacuzzi, aspiration centralisée, volets roulants et stores électriques, éclairages, installations de production d'électricité, antennes).
- 3.11 Les véhicules de tous types ainsi que les appareils volants en tous genres avec accessoires et équipement.
- 3.12 L'outillage électrique, les tondeuses à gazon et tondeuses à gazon robots.
- 3.13 Les composants et consommables d'appareils, remplaçables, ayant une durée de vie limitée et devant être remplacés régulièrement comme des fusibles, accus, batteries, supports de données, bandes magnétiques, claviers, recharges d'encre pour imprimantes, cartouches d'encre, têtes d'impression, souris d'ordinateurs, télécommandes, joysticks et autres contrôleurs externes, sacs, brosses et accessoires d'aspirateurs, ampoules et tubes fluorescents.

IV.) Q Assurance des billets

1 Qu'est-ce qui est assuré, quand et où?

- 1.1 Billets assurés et ayant droit
 - Sont assurés les billets de manifestations achetés par la personne assurée au moins à 50% avec une carte à débit différé et/ou une carte de crédit valable de l'émettrice.
 - L'ayant droit est la personne assurée qui a acheté le billet assuré conformément au point 1.1.
 - La définition d'un voyage assuré conformément au point I C n'est pas applicable.
- 1.2 **Début et durée de la couverture d'assurance**
La couverture d'assurance débute à la date d'achat du billet et prend fin au début de la manifestation, c.-à-d. à l'entrée dans le local dans lequel se déroule la manifestation.
- 1.3 **Evénements assurés**
Lorsqu'un ayant droit ne peut pas se rendre à une manifestation pour laquelle il a acheté des billets assurés conformément au point 1.1. pour l'une des raisons mentionnées ci-dessous (événements déclencheurs de prestations), l'assureur fournit les prestations conformément au point 2.

Les événements déclencheurs de prestations sont les événements suivants survenant ou se produisant après la réservation:
 - 1.3.1 Maladie grave, accident grave, complications en cas de grossesse ou décès
 - 1.3.2 Troubles psychiques à condition qu'un psychiatre confirme une incapacité de travail en découlant et que l'employeur confirme l'absence au travail
 - 1.3.3 Maladie chronique si la présence à la manifestation doit être annulée en raison d'une aggravation aiguë, inattendue et attestée par un médecin. La condition étant que l'état de santé de la personne assurée ait été stable au moment de l'achat du billet.
 - 1.3.4 Grossesse si le début de la grossesse est postérieur à l'achat du billet et que la manifestation a lieu après la 24^e semaine de grossesse ou si le début de la grossesse est postérieur à l'achat du billet et que la présence à la manifestation constitue un risque pour l'enfant à naître.
 - 1.3.5 Retard ou panne du moyen de transport public durant le voyage aller si la présence à la manifestation est rendue impossible de ce fait (c.-à-d. quand l'entrée n'est plus possible ou que la manifestation est déjà terminée).
 - 1.3.6 Panne du véhicule durant le voyage aller. Est considérée comme telle l'incapacité de circuler du véhicule particulier ou du taxi utilisé par suite d'un accident ou d'une panne. Les pannes

de clés ou de carburant ne sont pas considérées comme justifiant des prestations.

1.3.7 Modification du lieu ou de l'heure de la manifestation lorsque le billet acheté s'applique à la manifestation modifiée, que l'ayant droit ne peut pas s'y rendre pour l'une des raisons suivantes et que cette raison était connue à la date d'annonce de la modification:

- Convocation administrative: convocation de l'ayant droit en tant que témoin ou juré au tribunal, à condition que cette convocation empêche la présence à la manifestation
- Service militaire ou protection civile si l'ayant droit ne peut pas assister à la manifestation pour cette raison
- Vacances de l'ayant droit si celles-ci étaient déjà réservées au moment de la modification de la manifestation
- Événement professionnel qui était déjà planifié et qui empêche la participation à la manifestation
- Mariage auquel l'ayant droit a été invité

La personne assurée a également droit à des prestations lorsqu'une tierce personne qui lui est proche est concernée par un événement déclencheur de prestations conformément aux points 1.3.1 à 1.3.4 et qu'elle ne peut assister à la manifestation pour cette raison. Ce principe s'applique, peu importe que la personne proche ait également réservé ou non la manifestation.

2. Quelles sont les prestations fournies?

- Pour tous les billets achetés par l'ayant droit, AGA rembourse, en cas d'événement assuré, le prix du billet jusqu'à concurrence de la somme maximale par année civile mentionnée dans l'aperçu des prestations d'assurance.
- Les frais de dossier ainsi que les primes d'assurance ne sont pas remboursés.
- Le prix effectif imprimé sur le billet est versé (en l'absence de facture du Service Travel et Lifestyle de Swisscard).

3. Quand n'y a-t-il pas de couverture d'assurance (exclusions)?

- 3.1 Aucune couverture d'assurance n'est accordée si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date de la manifestation, d'une maladie, des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention médicale préexistantes au moment de l'achat du billet. Il en est de même si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date d'achat du billet, des séquelles d'une opération / intervention médicale prévue au moment de sa réservation mais effectuée après celle-ci.
- 3.2 Aucune couverture d'assurance n'est accordée si l'organisateur de la manifestation n'est pas en

mesure de fournir les prestations stipulées dans le contrat, ou seulement en partie, qu'il annule ou devrait annuler la manifestation en raison de circonstances concrètes et est tenu, aux termes des dispositions légales ou contractuelles, de rembourser les prestations non fournies. Cela ne vaut pas pour le report de la manifestation par l'organisateur selon le point 1.3.7

- 3.3 Si un événement s'est déjà produit lors de la conclusion du contrat ou de l'achat du billet ou si sa survenue était prévisible pour l'ayant droit lors de la conclusion du contrat ou de l'achat du billet, il n'a pas droit à la prestation.
- 3.4 Les événements suivants, causés par l'ayant droit, ne sont pas couverts: abus d'alcool, de drogues ou de médicaments, suicide ou tentative de suicide, participation à des grèves ou à des troubles, participation à des courses et entraînements avec des véhicules à moteur ou des bateaux, participation à des entreprises téméraires entraînant une exposition délibérée à un danger, actions/omissions intentionnelles ou négligence grave, commission ou tentative de crimes ou de délits.
- 3.5 Les frais engagés en rapport avec un événement assuré, tels les frais liés à l'obtention d'un certificat médical ou à l'intervention de la police ne sont pas assurés.
- 3.6 Les sinistres imputables aux événements suivants ne sont pas couverts: guerre, attentats terroristes, troubles en tout genre, épidémies, pandémies, catastrophes naturelles et incidents impliquant des substances nucléaires, biologiques ou chimiques.
- 3.7 Ne sont pas assurées les conséquences d'événements découlant de décisions administratives, p. ex. la saisie de biens, la détention ou l'interdiction de sortie du territoire. Les dispositions selon le point 1.3.7, premier et deuxième tiret, demeurent réservées.
- 3.8 Lorsque l'expert (médecin, etc.) est un bénéficiaire direct ou a un lien de parenté direct ou par alliance avec l'ayant droit.
- 3.9 Ne sont pas assurés les billets achetés sur le marché gris ou noir (sont exclus les billets réservés via le Service Travel et Lifestyle de Swisscard).

4. Définition des proches

En complément du point I C: Définitions, sont également considérés comme des proches:

- les parents du partenaire ou du partenaire enregistré de l'assuré;
- les amis très proches avec lesquels il est entretenu un contact intensif.

V. Tableau des sinistres

En cas de sinistre, prière de se conformer aux obligations visées au point 3 des CGA (section III).

Afin de pouvoir examiner correctement les sinistres qui lui sont déclarés, l'assureur doit disposer de différentes pièces justificatives concernant la survenance des dommages, leur ampleur, etc. Le tableau ci-dessous énumère les documents que la *personne assurée* doit communiquer à l'assureur dans les meilleurs délais si elle souhaite une indemnisation rapide. Il va sans dire que seules doivent être envoyées les attestations en vue des prestations auxquelles prétend la *personne assurée*. Veuillez au besoin vous enquérir des attestations requises auprès de l'entité en charge du règlement des sinistres.

Prestation	Documents requis pour la prestation
Documents et pièces d'ordre général	<ul style="list-style-type: none"> numéro de la <i>carte</i> déclaration de <i>sinistre</i> la plus complète et exacte possible justificatifs originaux (des copies suffisent en cas de traitement simultané par des tiers) indiquant le prix et la date d'achat ainsi que le justificatif de paiement par <i>carte</i> correspondante preuve de paiement du trajet dans le moyen de <i>transport public</i> utilisé, du billet, du contrat ou des prestations au moyen de la <i>carte</i>, dans la mesure où l'usage de la <i>carte</i> comme moyen de paiement constitue la condition requise pour l'octroi de la couverture nom du médecin traitant et sa déclaration d'autorisation de levée du secret médical rapport de police, en cas d'intervention des forces de police vos coordonnées bancaires tout document établissant la hauteur à laquelle des tiers (p. ex. compagnie aérienne, autres assureurs) sont intervenus dans la prise en charge des frais copie de la facture mensuelle du compte de <i>carte</i>, y compris le cours de conversion pour les frais engagés dans une monnaie étrangère
Assurance accidents moyens de transport Assureur: Allianz Global Assistance	<ul style="list-style-type: none"> preuve que l'<i>accident</i> est bien survenu dans un moyen de <i>transport public</i> ou sur le trajet direct pour s'y rendre preuve des circonstances et des conséquences de l'<i>accident</i> (degré d'invalidité ou décès accidentel) en cas de demande de prestation d'invalidité, preuve de la clôture du traitement dans la mesure où ce paramètre est nécessaire à la détermination du degré définitif d'invalidité en cas de décès, l'<i>assureur</i> devra être habilité, si nécessaire, à faire procéder à une autopsie par un médecin qu'il aura désigné à cet effet preuve des frais de recherche, de sauvetage, de dégagement et de rapatriement preuve de police de détournement du moyen de <i>transport public</i> à bord duquel la <i>personne assurée</i> se trouvait
Assurance confort de voyage Assureur: Allianz Global Assistance	<p>En règle générale</p> <ul style="list-style-type: none"> justificatifs de paiement par <i>carte</i> pour les marchandises achetées, les nuits d'hôtel et/ou une solution de transport alternative (si des enfants qui ne sont pas <i>titulaires de carte</i> ont payé en liquide, ce justificatif n'est pas à fournir) justificatifs originaux (des copies suffisent en cas de traitement simultané par un tiers) billet ou autres justificatifs de voyage (p. ex. confirmation de la compagnie aérienne) fournissant des données détaillées (p. ex. compagnie aérienne, numéro de vol, aéroport de décollage, destination, horaire prévu du décollage/atterrissage, heure d'arrivée, aéroport d'atterrissage) informations permettant de savoir si le voyage en question était un voyage de retour informations permettant de savoir si les personnes accompagnatrices (p. ex. enfants, conjoint / partenaire enregistré) sont également concernées <p>Annulation de vol, refus d'embarquement, correspondance manquée</p> <ul style="list-style-type: none"> confirmation écrite, par l'exploitant du moyen de transport, de l'annulation du vol, de la surréservation ou de la correspondance manquée, y compris l'horaire de départ et d'arrivée prévu et effectif justificatif (p. ex. attestation de la compagnie aérienne) confirmant qu'aucune solution de transport alternative n'a été proposée dans les quatre heures confirmation par l'organisation compétente (p. ex. société d'assistance, garage, police) des raisons du retard si le décollage / départ a été manqué <p>Retard de bagages</p> <ul style="list-style-type: none"> confirmation écrite, par la compagnie aérienne, des raisons du retard des bagages (Property Irregularity Report) et de la date/heure à laquelle les bagages ont été récupérés

Prestation	Documents requis pour la prestation
Assurance maladie et assistance Assureur: Allianz Global Assistance	En règle générale <ul style="list-style-type: none"> • attestations médicales et factures avec description détaillée du traitement et des frais, prénom et nom de la personne traitée, désignation de la maladie ainsi que les prestations médicales détaillées, y compris les dates de traitement • tous les tickets ou billets non utilisés • originaux ou copies des factures avec confirmation par un autre <i>assureur</i> des prestations octroyées, traductions comprises le cas échéant; l'<i>assureur</i> conserve ces justificatifs • sur les ordonnances doivent clairement figurer le médicament prescrit, le prix et la mention relative à la quittance • lors de traitements dentaires, les pièces justificatives doivent contenir la désignation des dents traitées et de leur traitement respectif • preuve des frais de voyage des <i>personnes proches</i> pour une visite à l'hôpital au chevet de la <i>personne assurée</i>
Assurance annulation/ interruption de voyage Assureur: Allianz Global Assistance	<ul style="list-style-type: none"> • billets ou bons/factures de voyage non utilisés • pour les billets électroniques: confirmation par la compagnie aérienne que la <i>personne assurée</i> n'était pas sur le vol et attestation du montant des frais éventuellement remboursés • facture de réservation/d'annulation de l'entreprise organisatrice du voyage • certificats médicaux • documentation indépendante sur la preuve des raisons du départ retardé ou manqué ou de l'annulation ou interruption du voyage
Assurance casco complète pour voiture de location (LDW) Assureur: Allianz Global Assistance	<ul style="list-style-type: none"> • contrat de location • rapport d'<i>accident</i> • copie du permis de conduire • facture originale des frais de réparation • certificats médicaux en cas de rapatriement de véhicule ou de temps de location non utilisé
Assurance bagages Assureur: Allianz Global Assistance	<ul style="list-style-type: none"> • documents établissant les dommages/destructions/pertes subis par les objets assurés • liste des dommages/destructions/pertes des bagages et mention de leur prix et de la date d'achat initial • en cas d'actes délictueux/d'incendie/d'explosion: une attestation du poste de police compétent • rapport de la société de transport en cas de <i>sinistre</i> survenu dans un moyen de transport • envoi, sur demande, des objets endommagés ou détruits
Assurance shopping Assureur: Allianz Global Assistance	<ul style="list-style-type: none"> • preuve du sinistre • en cas d'actes délictueux/d'incendie/d'explosion: une attestation du poste de police compétent • envoi, sur demande, des objets endommagés ou détruits • justificatif établissant à quelle hauteur les tiers (p. ex. autres <i>assureurs</i>) sont intervenus dans la prise en charge des frais
Assurance retour de marchandises Assureur: Allianz Global Assistance	<ul style="list-style-type: none"> • confirmation écrite, par le commerçant auprès duquel la marchandise a été achetée, du refus de reprendre l'article acheté et du motif de ce refus • en cas de droit reconnu, l'article assuré (si nécessaire dans son emballage original) doit être envoyé, sur demande de l'<i>assureur</i>, par courrier recommandé dans un délai de 30 jours. Le justificatif du recommandé doit être conservé comme preuve de l'envoi au cas où les marchandises ne parviendraient pas à l'<i>assureur</i>.
Prolongation de garantie	<ul style="list-style-type: none"> • Formulaire de sinistre • Copie de la quittance d'achat ou du bon de garantie (si disponible) avec date (début de la garantie constructeur ou de la garantie commerciale) • Justificatif de transaction ou copie de la facture mensuelle • Pour les réparations: facture avec le nom, l'adresse, le numéro de téléphone de la société/personne qui a constaté le défaut sur l'appareil et qui peut effectuer la réparation en sa qualité de centre de réparation certifié du constructeur concerné. • Pour un remplacement: copie de la quittance d'achat
Assurance des billets	<ul style="list-style-type: none"> • Billet original, numéro de commande (ord) et numéro de billet (tix) • Justificatif de transaction ou copie de la facture mensuelle • Documents ou certificats officiels prouvant la survenue du sinistre (p. ex., certificat médical détaillé avec diagnostic, attestation de l'employeur, rapport de police, etc.) • Certificat de décès