

# Informations pour les assurés des assurances collectives

Page 2

# Conditions de l'assurance facultative souscrite dans le cadre d'un Miles & More Travel Package

Page 3 et ss

## Informations pour les assurés des assurances collectives

Les informations destinées au client figurant ci-dessous donnent un aperçu de l'identité de l'assureur 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-contractants

Swisscard AECS GmbH, en qualité d'émettrice (ci-après: «émettrice») de cartes à débit différé, de cartes de crédit et d'autres moyens de paiement sans espèces (ci-après: «carte(s)»), a conclu un contrat collectif d'assurance avec l'assureur indiqué ci-dessous, dont peuvent bénéficier les titulaires de cartes, grâce à l'adhésion optionnelle au contrat d'assurance collective. Cette adhésion au contrat d'assurance collective octroie aux personnes assurées (cf. Point 2) certains droits à prestations (cf. Point 3) à l'égard de l'assureur, mais non à l'égard de l'émettrice.

L'assureur et donc celui 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 3 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 (à partir de la page 4).

### 4. Comment la prime est-elle calculée?

La prime pour les prestations d'assurance optionnelles payantes est expressément précisée avant l'adhésion à ces assurances dans le cadre de l'adhésion en tant que partie intégrante du SWISS Miles & More Travel Package choisi et est comprise dans le prix du SWISS Miles & More Travel Package.

### 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 déter-miner le dommage (obligation de réduire le dommage).
- Le titulaire de la carte principale s'engage à communiquer aux autres personnes assurées (en particulier aux titulaires de cartes supplémen-taires) 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](http://www.swisscard.ch).

### 6. Duré de la couverture d'assurance

La couverture d'assurance dure en principe aussi longtemps que le SWISS Miles & More Travel Package n'a pas été résilié.

### 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 conditions applicables au SWISS Miles & More Travel Package concl. sous réserve de résiliation par la personne assurée du SWISS Miles & More Travel Package.

### 8. Informations sur le traitement de données personnelles

L'émettrice et l'assureur traitent des données provenant des documents contractuels ou de la gestion du contrat et les utilisent notamment pour le calcul de la prime, la détermination du risque, le traitement de sinistres et des analyses statistiques. L'émettrice peut aussi traiter les données à des fins de marketing. Les données sont collectées, traitées, conservées et détruites personnellement et/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'assureur 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 et à l'émettrice 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

### 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.

Les conditions générales d'assurance s'appliquent dès lors que rien dans les conditions particulières d'assurance ne vient contredire leur application. En cas de contradiction, le contenu des conditions particulières d'assurance prévaut sur celui des conditions générales d'assurance.

Enfin, le tableau des sinistres énumère les justificatifs à fournir en cas de sinistre. Il prime sur les conditions générales d'assurance et les conditions particulières d'assurance en cas de contradiction.

## B. Préambule

L'émettrice a souscrit, en partenariat avec l'assureur, un contrat d'assurance collective en vue de garantir aux titulaires de la carte et aux autres ayants droit en cas d'adhésion au contrat d'assurance collective, 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 (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](http://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.**

## 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:**

### Assureur

Pour toutes les prestations d'assurance:

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

### 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.

### Carte

La carte à débit différé, la carte de crédit et les autres moyens de paiement sans espèces 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 à 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 des sinistres

L'assureur mentionné dans le tableau des prestations.

### 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 une poursuite du déplacement ou en raison de laquelle la poursuite du déplacement n'est plus conforme à la loi. Sont assimilés aux pannes: les défauts de pneus, le manque de carburant, des clés de véhicules enfermées à l'intérieur du véhicule ou une batterie déchargée. 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 d'assurance

Montant du droit maximal à des prestations ou indemnisations 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 but assuré ou les prestations assurées.

### 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

### Titulaire de carte

Titulaire d'une carte.

### Titulaire de la carte principale

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

### 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	Sommes assurées en CHF par sinistre et personne assurée			Validité territoriale
	Travel Protect	Travel Comfort	Travel Comfort Plus	
<b>IV. A Assurance annulation et interruption de voyage</b> Pour les frais de voyage et/ou d'hébergement				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Annulation ou interruption de voyage pour cause de décès, d'accident, de maladie, de catastrophes naturelles, de terrorisme, etc.</li> <li>• Départ retardé de &gt; 12 heures</li> <li>• Départ manqué pour cause de panne, d'accident, de conflit, d'intempérie, etc.</li> </ul>	15 000.–	x	15 000.–	monde entier
<b>IV. B Assurance bagages</b>				
Bagages personnels par voyage assuré	x	6000.–	6000.–	monde entier
Frais de transport des bagages retrouvés	x	1000.–	1000.–	monde entier

### Assureur:



AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris)  
succursale de Wallisellen (Suisse)  
Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen  
Tel. +41 44 283 38 39, Fax +41 283 33 83  
info@allianz-assistance.ch, allianz-assistance.ch

## III. Conditions générales d'assurance et informations pour la clientèle (CGA)

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

- 1.1 La couverture d'assurance débute à la date convenue par le titulaire de carte et l'émettrice lors de l'adhésion au contrat d'assurance collective. L'adhésion au contrat d'assurance collective s'applique pendant un an à compter de la date citée dans l'attestation du SWISS Miles & More Travel Package (attestation d'assurance). Puis l'assurance contenue dans le Travel Package est tacitement renouvelée d'un mois conformément aux conditions applicables au SWISS Miles & More Travel Package et peut être résiliée par écrit par l'assuré après la première année en respectant un préavis de 30 jours en fin de mois.
- 1.2 Dans tous les cas, la couverture d'assurance prend fin à l'échéance du SWISS Miles & More Travel Package concerné dont elle fait partie intégrante.

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

#### 2.1 Préentions similaires

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, cel-

les-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<sup>e</sup> jour suivant le moment auquel la guerre ou la guerre civile a 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 évé-

ments 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 des sinistres 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;

#### **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 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 5.
- 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. 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. Ces modifications seront portées à la connaissance du titulaire de la carte principale par écrit au moins trois mois avant l'entrée en vigueur de ladite modification. Elles sont réputées approuvées, s'il ne réilie pas son adhésion au contrat d'assurance à une date antérieure à l'entrée en vigueur de la modification. La réiliation est considérée comme valide si elle arrive au plus tard le dernier jour avant l'entrée en vigueur de la modification auprès de l'émettrice.

### 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-1002 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, coassureurs 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 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. 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;
- actes de guerre ou troubles imprévus dans le pays de destination, qui mettent concrètement en danger la vie de la personne assurée, à condition que le début du voyage réservé coïncide avec les 14 premiers jours suivant la première manifestation des événements guerriers ou des troubles en question;
- attentats terroristes imprévus sur le lieu de destination qui mettent concrètement en danger la vie de la personne assurée, à condition que l'attentat terroriste en question survient dans un délai de 30 jours précédant le début du voyage réservé ou directement pendant le voyage;
- catastrophes naturelles imprévues dans le pays de destination et/ou sur le trajet prévu pour le voyage, qui rendent impossible la poursuite du voyage ou mettent concrètement en danger la vie de la personne assurée;
- événements imprévus officiellement déclarés comme épidémie par l'OMS sur le lieu de destination, qui mettent concrètement en danger la vie 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 (à l'exception de tous les événements exclus selon le point 2.3 CGA et le point 3 CPA); 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;
- retard ou panne des moyens de transport durant le voyage aller, si le départ du voyage réservé est impossible suite à un retard ou à une défaillance des transports publics utilisés pour se rendre au point de départ prévu dans l'arrangement de voyage;

- panne du véhicule durant le voyage aller, si le véhicule particulier ou le taxi utilisé n'est pas en état de marche par suite d'un accident ou d'une panne pendant le trajet direct jusqu'au lieu de départ prévu dans l'arrangement (les pannes de clé et d'essence ne sont pas assurées);
- grèves, si les grèves (à l'exception des grèves de la société organisatrice du voyage ou de ses prestataires) rendent impossible la réalisation du voyage;
- vol de passeport ou de carte d'identité, en cas de vol du passeport ou de la carte d'identité de la personne assurée immédiatement avant le départ, rendant le voyage impossible (remarque: différents aéroports disposent de bureaux de passeports d'urgence).

#### 1.2 Départ retardé

Le décollage de l'avion ou le départ du bateau ou du train de la personne assurée pour le voyage aller est retardé de manière imprévue pendant plus de 12 heures.

#### 1.3 Départ manqué

La personne assurée manque son vol, son bateau ou son train pour le voyage 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 de 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 1.1 CPA

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 le point 1.1 CPA, de départ retardé selon le point 1.2 CPA ou de départ manqué selon le point 1.3 CPA

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 1.3 CPA

En plus des prestations indiquées au point 2.2 CPA, 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 intentionnellement 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;
- grèves qui ont débuté ou dont le début a été annoncé avant la réservation et/ou départ du voyage;
- actes de guerre, troubles, attentats terroristes, catastrophes naturelles et épidémies qui sont survenus avant la réservation du voyage.

#### 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. B. Assurance bagages

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

Dans le cas où des bagages personnels de la personne assurée sont considérés

- comme introuvables ou irréparables suite à l'endommagement ou la destruction,
- la soustraction, le vol
- ou la perte,

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

### 2 **Quelles prestations sont accordées?**

#### 2.1 **Valeurs de remplacement des objets**

Remboursement des frais de rachat à la valeur à neuf des bagages assurés de la personne assurée jusqu'à concurrence de la somme figurant

dans l'aperçu des prestations d'assurance, après déduction du montant correspondant à la vétusté 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 indemnisée, 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 figurant au point 2.3 des CGA, aucune couverture d'assurance n'est accordée pour les sinistres:

- consécutifs au défaut de la personne assurée d'avoir pris les dispositions 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
- d'équipements personnels, lunettes, lentilles de contact, toute sortes de prothèses, papiers-valeurs, reconnaissances de dette, obligations, espèces, Travelers Cheques, timbres ou documents de toute nature, 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;
- pour les bagages personnels en transit, lorsque les pertes ou 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 autre autorité administrative;
- provenant des pannes électriques ou mécaniques, de l'usure générale, du bossage, de rayures, 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, campings, 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. 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 l'ayant droit doit communiquer à l'assureur dans les meilleurs délais s'il 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 enquêter des attestations requises auprès de l'entité en charge du règlement des sinistres.

Prestation	Documents requis pour la prestation
<b>Documents et pièces d'ordre général</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• premier et dernier chiffres du numéro de carte</li><li>• déclaration de sinistre la plus complète et exacte possible</li><li>• 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 carte correspondant, si applicable</li><li>• preuve de paiement du trajet dans le moyen de transport public utilisé, du billet, du contrat ou des prestations</li><li>• nom du médecin traitant et sa déclaration d'autorisation de levée du secret médical</li><li>• rapport de police, en cas d'intervention des forces de police</li><li>• vos coordonnées bancaires</li><li>• tout document établissant la hauteur à laquelle des tiers (p. ex. compagnie aérienne, autres assureurs) sont intervenus dans la prise en charge des frais</li></ul>
<b>Assurance annulation, interruption de voyage</b>  <i>Entité en charge du règlement des sinistres:</i> <b>Allianz Global Assistance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• billets ou bons/factures de voyage non utilisés</li><li>• pour les billets électroniques: confirmation par la compagnie aérienne que la personne assurée n'était pas sur le vol et attestation du montant des frais éventuellement remboursés</li><li>• facture de réservation/d'annulation de l'entreprise organisatrice du voyage</li><li>• certificats médicaux</li><li>• documentation indépendante sur la preuve des raisons du départ retardé ou manqué ou de l'annulation ou interruption du voyage</li></ul>
<b>Assurance bagages</b>  <i>Entité en charge du règlement des sinistres:</i> <b>Allianz Global Assistance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• documents établissant les dommages/destructions/pertes subis par les objets assurés</li><li>• liste des dommages/destructions/pertes des bagages et mention de leur prix et de la date d'achat initial</li><li>• en cas d'actes délictueux / d'incendie / d'explosion: une attestation du poste de police compétent</li><li>• rapport de la société de transport en cas de sinistre survenu dans un moyen de transport</li><li>• envoi, sur demande, des objets endommagés ou détruits</li></ul>