

# Informations pour les assurés des assurances collectives

Page 2

## Conditions d'assurance

Page 4 et ss

Credit Suisse World Mastercard® Gold  
Credit Suisse World Mastercard® Gold Euro  
Credit Suisse World Mastercard® Gold Dollar  
Credit Suisse Visa Gold  
Credit Suisse World Mastercard® Standard  
Credit Suisse Visa Classic  
Credit Suisse Viva Mastercard® Standard

valables dès le 1<sup>er</sup> janvier 2022

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*.

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

#### Allianz Assistance

AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), ayant son siège Richtiplatz 1 à 8304 Wallisellen (ci-après: «Allianz Assistance» 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

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'assurance pour les assurances incluses dans les *cartes*. Lorsque des prestations d'assurance optionnelles payantes sont proposées pour titulaire de la *carte principale*, les

primes lui sont expressément communiquées au préalable dans le cadre son 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](http://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'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* les renseignements prévus par la loi sur le traitement des données qui la concernent.

## 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 prévaut 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 prévaut 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](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.**

### 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'*état 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.

#### **Émettrice**

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.

### **Maladie grave / Accident grave**

Les maladies ou les *accidents* sont considérés comme graves s'ils entraînent une incapacité temporaire ou permanente de travailler ou de voyager.

### **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 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 <i>sinistre et personne assurée</i>	Sommes assurés en CHF				Validité territoriale
		Credit Suisse World Mastercard Gold	Credit Suisse World Mastercard Gold Euro	Credit Suisse World Mastercard Gold Dollar	Credit Suisse World Mastercard Standard  Credit Suisse Visa Classic  Credit Suisse Viva Mastercard Standard	
<b>IV.) A</b>	<b>Assurance accidents moyens de transport*</b> (assurance de sommes) A bord d'un moyen de transport public (aéronefs, véhicules sur rail, bateaux, bus, taxis, voitures de location)					
	Cas d'invalidité: (au prorata, selon le degré de l'invalidité)	700 000	700 000	700 000	400 000	monde entier
	Décès: adultes et enfants à partir de 12 ans	700 000	700 000	700 000	400 000	
	Décès: enfants jusqu'à 12 ans	20 000	20 000	20 000	20 000	
	Décès: enfants jusqu'à 2,5 ans	2 500	2 500	2 500	2 500	
<b>IV.) B</b>	<b>Frais de recherche et de sauvetage</b> (assurance dommages)					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opérations de recherche, de sauvetage et de dégagement</li> <li>Transport à l'hôpital le plus proche</li> </ul>	60 000	60 000	60 000	60 000	monde entier
<b>IV.) C</b>	<b>Assurance confort de voyage*</b> (assurance dommages) 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"> <li>&gt; Décollage avec plus de 4 heures de retard</li> <li>Annulation de vol sans alternative après 4 heures</li> <li>Refus d'embarquement sans alternative après 4 heures</li> <li>Correspondance manquée sans alternative après 4 heures</li> </ul>	150	150	150	x	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	700 150	700 150	700 150	x	monde entier sur le vol aller
<b>IV.) D</b>	<b>Assurance bagages*</b> (assurance dommages)					
	Bagages personnels par voyage assuré	4 000	4 000	4 000	x	
	Frais de transport des bagages retrouvés	1 000	1 000	1 000	x	
<b>IV.) E</b>	<b>Informations sur le voyage et avances sur frais</b> (prestation de services)					
	<b>Organisation et coordination (sans remboursement de frais) d'/de</b>					
	Informations sur le voyage (vaccin, climat, etc.)	✓	✓	✓	x	monde entier
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recommandation de médecins, avocats, etc.</li> <li>Remplacement de documents de voyage perdus, y compris titres de transport</li> <li>Communication d'informations urgentes</li> </ul>	✓	✓	✓	x	
	Voyage de retour pour chiens et chats accompagnant la <i>personne assurée</i> en cas de séjour hospitalier	✓	✓	✓	x	
	Recherche des bagages perdus	✓	✓	✓	x	
	<b>Avances sur frais</b>					
	pour honoraires de médecin/frais d'hospitalisation	respectivement 15 000	respectivement 15 000	respectivement 15 000	x	monde entier
	pour frais d'avocat et d'interprète					
	pour caution pénale					
	en cas de perte des moyens de paiement pour le voyage					

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

Si vous avez des questions sur les prestations d'assurance, nous serons heureux de vous aider. Veuillez contacter notre Service Center.

(Heures d'ouverture du Service Center: du lundi au vendredi de 08:00 à 18:00)

En cas d'urgence, notre centrale d'appels d'urgence Allianz Assistance, est à votre disposition 24 heures sur 24. Vous pouvez la joindre à tout moment et partout dans le monde

*Assureur:*

**Allianz**  **Assistance**

AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris),  
Succursale de Wallisellen (Suisse)  
Richtiplatz 1, 8304 Wallisellen,  
Tél. +41 44 283 38 39  
[info.ch@allianz.com](mailto:info.ch@allianz.com), [www.allianz-travel.ch](http://www.allianz-travel.ch)

#### 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*. Pour les événements déjà survenus à ce moment-là, les prestations d'assurance sont encore versées même si le dommage qui en résulte ne survient qu'après la fin de la couverture d'assurance.

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

##### 2.1 Prétextions 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 com-

mission 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 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 à la suite de catastrophes naturelles, d'attaques terroristes ou de troubles civils. On considère qu'il y a troubles civils si une partie non négligeable de la population se met en mouvement de manière à troubler la paix et l'ordre public et à commettre des violences contre des personnes ou des biens;
- 2.3.7 sont en outre exclus les coûts qui auraient été occasionnés si le *sinistre* ne s'était pas produit.
- 2.3.8 Clause d'embargo

La couverture d'assurance cesse dans la mesure et dès le moment où une prestation versée par l'*assureur* au preneur d'assurance ou au bénéficiaire est contraire à des mesures coercitives au sens de la loi fédérale sur l'application de sanctions internationales (loi sur les embargos du 22.03.2002, RS 946.231). Les sanctions économiques, commerciales ou financières ou les embargos imposés par l'Union européenne ou les États-Unis d'Amérique sont assimilés à des mesures de coercition au sens de la loi sur les embargos pour autant que le droit européen soit applicable dans le cas d'espèce et qu'aucune disposition légale suisse ne s'oppose au refus des prestations



### 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 cinq 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 7.

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	20%
• 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. Le degré d'invalidité applicable aux autres organes et parties du corps est calculé – sur seul avis médical – en fonction du degré d'atteinte global aux capacités physiques et mentales normales; la capacité professionnelle (exercice du métier ou de l'activité professionnelle) ainsi que la perte effective de revenu de la *personne assurée* ne seront pas prises en compte dans le présent calcul.

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 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'état 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.
- Dès l'ouverture de l'enquête officielle ou pénale et jusqu'à sa conclusion définitive ou l'entrée en force de chose jugée du jugement correspondant, la prescription (art. 5 CGA) est suspendue.
- 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'équipage 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 1.1;
  - 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.
- 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 *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;
- 3.5 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.
- 3.6 en cas d'empoisonnements consécutifs à l'absorption de substances solides ou liquides;
- 3.7 pour les frais de sauvetage en mer depuis les airs ou d'un transfert d'urgence du bateau vers la côte.

#### IV.) B. 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 imprévues, 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:

## IV.) C. 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 surréservation et qu'aucune alternative 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 indiqué dans l'aperçu des prestations d'assurance est payé en tant que forfait pour les coûts occasionnés, par exemple pour la restauration (repas et boissons), les hébergements à l'hôtel ou un *transport alternatif*.

#### 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 de l'indemnité forfaitaire indiqué dans l'aperçu des prestations d'assurance est au maximum versé, en l'absence de justificatif/quittance concernant les coûts.

### 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.) I. 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 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*;
- 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'ordi-

nateurs 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.) E. 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'état 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*.**



## 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"> <li>numéro de la <i>carte</i></li> <li>déclaration de <i>sinistre</i> 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 <i>carte</i> correspondant</li> <li>preuve de paiement du trajet dans le moyen de transport public 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</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 <i>assureurs</i>) sont intervenus dans la prise en charge des frais</li> <li>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</li> </ul>
Assurance accidents moyens de transport  <i>Assureur:</i> Allianz Assistance	<ul style="list-style-type: none"> <li>preuve que l'<i>accident</i> est bien survenu dans un moyen de transport public ou sur le trajet direct pour s'y rendre</li> <li>preuve des circonstances et des conséquences de l'<i>accident</i> (degré d'invalidité ou décès accidentel)</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>preuve des frais de recherche, de sauvetage, de dégagement et de rapatriement</li> <li>preuve de police de détournement du moyen de transport public à bord duquel la <i>personne assurée</i> se trouvait</li> </ul>
Assurance confort de voyage  <i>Assureur:</i> Allianz Assistance	<p><b>En règle générale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>justificatifs originaux (des copies suffisent en cas de traitement simultané par un tiers)</li> <li>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)</li> <li>informations permettant de savoir si le voyage en question était un voyage de retour</li> <li>informations permettant de savoir si les personnes accompagnatrices (p. ex. enfants, conjoint / partenaire enregistré) sont également concernées</li> </ul> <p><b>Annulation de vol, refus d'embarquement, correspondance manquée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>justificatif (p. ex. attestation de la compagnie aérienne) confirmant qu'aucune solution de transport alternative n'a été proposée dans les quatre heures</li> <li>confirmation par l'organisation compétente (p. ex. société d'assistance, garage, police) des raisons du retard si le décollage / départ a été manqué</li> </ul> <p><b>Retard de bagages</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
Assurance bagages  <i>Assureur:</i> Allianz Assistance	<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 <i>sinistre</i> survenu dans un moyen de transport</li> <li>envoi, sur demande, des objets endommagés ou détruits</li> </ul>