



# Conditions générales d'assurance Secure Single Trip Premium PLUS

Assurance pour un voyage



## APERÇU DES COUVERTURES

Composante d'assurance	Quand s'applique-t-elle	Somme assurée maximale par événement
Annulation de voyage (Assurance dommages)	<b><i>Vous devez annuler votre voyage avant le départ.</i></b>	selon la police d'assurance
Interruption de voyage (Assurance dommages)	<b><i>Vos projets de voyage sont interrompus pendant que vous êtes en voyage.</i></b> Prestation maximale pour: Prestations non utilisées – somme assurée maximale de la composante d'assurance «Annulation de voyage» Séjour prolongé – CHF 150.– par personne et par jour pour 10 jours	illimité
Retard du voyage (Assurance dommages)	<b><i>Vos projets de voyage sont retardés alors que vous êtes en voyage.</i></b> Retard minimum – 3 heures	CHF 2'000.–
Bagages (Assurance dommages)	<b><i>Vos bagages sont perdus, endommagés ou volés pendant votre voyage.</i></b> Franchise en cas de vol – CHF 200.–par sinistre	CHF 4'000.–
Retard de bagages (Assurance dommages)	<b><i>Vos bagages sont livrés en retard par une compagnie aérienne, une compagnie de croisière ou une autre entreprise de transport pendant votre voyage.</i></b> Retard minimum – 12 heures	CHF 500.–
Frais de guérison à l'étranger (Assurance dommages)	<b><i>Vous devez prendre en charge les traitement médical ou dentaire d'urgence pendant votre voyage.</i></b> Prestation maximale pour les soins dentaires – CHF 3'000.– par événement	CHF 1'000'000.–
Assistance médicale d'urgence (Assurance dommages)	<b><i>Suite à une urgence médicale survenue pendant votre voyage, un transport est nécessaire.</i></b> Prestation maximale pour la visite – CHF 5'000.– par événement Prestation maximale pour les frais de recherche et de sauvetage – CHF 30'000.– par événement	illimité
Exclusion de la franchise véhicule de location (CDW) (Assurance dommages)	<b><i>En cas de dommage ou de vol de la voiture de location pendant votre voyage, une franchise vous sera facturée par l'agence de location.</i></b>	CHF 10'000.–
Protection argent liquide et comptes (Assurance dommages)	<b><i>Vous subissez des pertes financières dues au vol ou à la perte de moyens de paiement.</i></b>	CHF 2'000.–
Service dépannage et accident (Assurance dommages)	<b><i>Vous avez une panne ou un accident de véhicule et votre véhicule doit être réparé ou remorqué vers un atelier de réparation.</i></b> Le montant de la couverture est limité pour certaines prestations.	illimité
Protection juridique (Assurance dommages)	<b><i>Prestations de protection juridique en relation avec les voyages en dehors de la Suisse et de la Principauté de Liechtenstein.</i></b>	Europe CHF 250'000.– Monde CHF 50'000.–
Prestations de services pendant votre voyage	<b><i>Vous avez besoin d'une assistance téléphonique pendant votre voyage.</i></b>	pas de prise en charge des coûts

Les informations ci-dessus ne sont qu'une brève description de la couverture offerte par  *votre contrat d'assurance* . Des conditions et des exclusions s'appliquent à tous les composants d'assurance. Les définitions des termes figurant dans la section «Définitions» des conditions générales d'assurance s'appliquent également au présent aperçu des couvertures.

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCES (CGA)

### Concernant l'assureur

L'assureur est AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), dont le siège est établi à Richtiplatz 1, 8304 Wallisellen. Pour la composante d'assurance «Protection juridique», l'assureur est la CAP Protection Juridique SA, dont le siège est établi à Neue Winterthurerstrasse 88, 8304 Wallisellen.

### Concernant le présent contrat d'assurance Secure Single Trip Premium PLUS

*Vous* trouverez ci-après les Conditions générales d'assurance (CGA) de  *votre contrat d'assurance* . Veuillez les lire attentivement.  *Nous*  nous sommes efforcés de les rendre compréhensibles, tout en décrivant clairement les conditions régissant  *votre*  couverture d'assurance. Si  *vous*  avez des questions de quelque nature que ce soit,  *nous*  sommes à  *votre*  disposition pendant  *nos*  horaires d'ouverture, que  *vous*  trouverez dans l'aperçu de votre couverture. N'hésitez pas à consulter notre site Internet ou à  *nous*  appeler aux numéros indiqués au bas de la page. Si  *vos*  projets de  *voyage*  changent, veuillez- *nous*  en informer afin que  *nous*  adaptions  *votre*  contrat d'assurance en conséquence.

*Votre*  contrat d'assurance a été établi sur la base des informations que  *vous*  avez fournies lors de la souscription.  *Nous*  allouons les prestations d'assurance décrites dans ces CGA si  *vous*  réglez la prime et respectez toutes les dispositions de ces CGA.  *Vous*  constaterez en outre que certains mots apparaissent en italique. Ces derniers sont définis dans la section «Définitions».

Si, dans le texte ci-après, seul le genre masculin est employé pour les dénominations de personnes – dans le but de faciliter la lecture –, celui-ci sous-entend néanmoins toujours les personnes de sexe féminin ou autre.

### Sur quoi porte ce contrat d'assurance

Ce  *contrat d'assurance voyage*  ne couvre que les situations, événements et sinistres spécifiques, soudains et inattendus, décrits dans ces CGA.

*Votre*  contrat d'assurance comporte trois parties:

1. Police d'assurance
2. Conditions générales d'assurance (CGA), y compris aperçu des couvertures
3. Informations aux clients au sens de la loi sur le contrat d'assurance (LCA)

#### REMARQUE:

Tous les dommages ne sont pas couverts, même s'ils surviennent de manière soudaine et inattendue et que  *vous*  n'exercez aucune influence sur eux. Seuls les dommages qui répondent aux conditions des présentes CGA sont couverts. Veuillez consulter les exclusions applicables à toutes les composantes d'assurance dans le cadre de  *votre*  contrat d'assurance dans la section «Exclusions générales».

## SOMMAIRE

DEFINITIONS	4
DÉBUT ET FIN DE VOTRE COUVERTURE	7
DESCRIPTION DES COMPOSANTES D'ASSURANCE	7
A. Annulation de voyage	7
B. Interruption de voyage	9
C. Retard du voyage	11
D. Bagages	12
E. Retard de bagages	12
F. Frais de guérison à l'étranger	12
G. Assistance médicale d'urgence	13
H. Exclusion de la franchise véhicule de location (CDW)	15
I. Protection argent liquide et comptes	15
J. Service dépannage et accident	16
K. Protection juridique	17
L. Prestations de services pendant votre voyage	18
EXCLUSIONS GÉNÉRALES	18

## DEFINITIONS

Cette section contient des définitions des mots apparaissant en italique dans ces CGA.

<b>Accident</b>	Événement extérieur inattendu et non intentionnel qui provoque une <i>blessure</i> , un dommage matériel ou les deux.
<b>Accident de la circulation</b>	Événement inattendu et involontaire lié à la circulation routière, entraînant des <i>blessures</i> , des dommages matériels ou les deux. Les <i>pannes de véhicule</i> sont exclues.
<b>Accident de véhicule</b>	Tout événement soudain, imprévu et involontaire, toute collision, tout choc contre un objet fixe ou mobile ou tout accident qui met le véhicule <i>hors d'état de marche</i> .
<b>Accompagnement médical</b>	Spécialiste mandaté par <i>notre</i> centrale d'appels d'urgence pour accompagner une personne malade ou <i>blessée</i> pendant son transport. Une personne chargée de l' <i>accompagnement médical</i> est formée pour la prise en charge médicale d'une personne devant être transportée. Il ne peut s'agir ni d'un ami, ni d'une <i>personne participant au voyage</i> , ni d'un <i>membre de la famille</i> .
<b>Acte de terrorisme</b>	Un acte, incluant mais ne se limitant pas à l'usage de la force ou de la violence, de toute personne ou groupe(s) de personnes, agissant seul ou au nom ou en relation avec toute(s) organisation(s), qui constitue un <i>acte de terrorisme</i> tel que reconnu par les autorités gouvernementales ou par les lois de <i>votre</i> pays de résidence, et qui est commis à des fins politiques, religieuses, ethniques, idéologiques ou similaires, incluant mais ne se limitant pas à l'intention d'influencer tout gouvernement et/ou de faire peur au public, ou à toute partie du public. Il n'inclut pas les troubles civils généraux ou l'agitation, les protestations, les émeutes, les <i>dangers politiques</i> ou les actes de guerre.
<b>Acte illicite</b>	Acte qui enfreint le droit à l'endroit où il est commis.
<b>Activité en altitude</b>	Activité comportant ou envisageant le fait de franchir l'altitude de 4'500 mètres autrement qu'en tant que passager d'un avion de ligne.
<b>Bagages</b>	Propriété personnelle que <i>vous</i> emportez ou acquérez au cours de <i>votre voyage</i> .
<b>Blessure</b>	Atteinte physique corporelle.
<b>Catastrophe naturelle</b>	Événement météorologique ou environnemental de grande ampleur qui endommage des biens, interrompt des services essentiels de circulation ou de ravitaillement ou met des personnes en danger, y compris un tremblement de terre, un incendie, une crue, un ouragan ou une éruption volcanique, sans s'y limiter.
<b>Chien d'assistance</b>	Tous les chiens qui sont entraînés individuellement pour accomplir des tâches ou des actes en faveur d'une personne en situation de handicap, y compris les handicaps physiques, sensoriels, psychiques ou mentaux. Exemples de tâches ou d'activités sans s'y limiter: guider les personnes aveugles, avertir les personnes sourdes-muettes et tirer un fauteuil roulant. D'autres espèces animales, sauvages ou domestiques, formées ou non, ne sont pas considérées comme des <i>chiens d'assistance</i> . L'effet défensif de la présence d'un animal et la procuration d'un soutien émotionnel, de bien-être, de confort ou de compagnie ne sont pas considérés comme des tâches ou des actes au sens de cette définition.
<b>Colocataires</b>	Personne avec laquelle <i>vous</i> vivez actuellement et qui est âgée d'au moins 18 ans.
<b>Contrat d'assurance</b>	Couverture d'assurance voyage souscrite. Le <i>contrat d'assurance</i> englobe la police d'assurance, les conditions générales d'assurance (CGA) et les informations aux clients conformément à la LCA, y compris l'aperçu des couvertures.
<b>Convention de location de voiture</b>	Contrat établi pour <i>vous</i> par la société de location de voitures, dans lequel sont mentionnées toutes les conditions de location d'une <i>voiture de location</i> , y compris vos obligations et celles de la société de location de voitures.
<b>Coûts raisonnables</b>	Montant normalement facturé pour une prestation donnée dans une zone géographique spécifique. Les coûts doivent tenir compte de la disponibilité et de la complexité de la prestation, de la disponibilité des pièces/matériaux/accessoires/équipements nécessaires et de la disponibilité de prestataires de services dûment formés et agréés. Sont considérés comme des <i>coûts raisonnables</i> pour le transport, les coûts qu'une <i>entreprise de transport</i> commerciale calcule pour la même classe de services que celle initialement réservée.
<b>Cyberisque</b>	Perte, dommage, action en responsabilité, créances, coûts ou dépenses de quelque nature que ce soit, directement ou indirectement occasionnés, résultant ou en lien avec un ou plusieurs cas suivants: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toute action non autorisée, frauduleuse ou illégale, ainsi que la menace d'une telle action, qui concerne l'accès à un <i>système informatique</i>, son traitement, son utilisation ou son exploitation;</li> <li>2. Toute erreur ou omission en relation avec l'accès à un <i>système informatique</i>, son traitement, son utilisation ou son exploitation;</li> </ol>

3. Toute indisponibilité partielle ou totale ou toute défaillance de l'accès à un *système informatique*, à son traitement, à son utilisation ou à son exploitation; ou
4. Toute forme de perte d'utilisation, de restriction de fonction, de réparation, de remplacement, de restauration ou de récupération de données, y compris toutes les contre-valeurs de ces données.

<b>Danger politique</b>	Tous les événements et actions ou toute opposition organisée avec l'intention explicite ou implicite de renverser, de remplacer ou de substituer un actuel détenteur du pouvoir ou gouvernement constitutionnel: <ul style="list-style-type: none"> <li>- nationalisation;</li> <li>- saisie;</li> <li>- expropriation (y compris discrimination sélective et renonciation forcée);</li> <li>- séquestration;</li> <li>- réquisition;</li> <li>- révolution;</li> <li>- émeutes;</li> <li>- rébellion;</li> <li>- désordres prenant l'ampleur d'une insurrection; ainsi que</li> <li>- prise de pouvoir militaire et autre.</li> </ul>
<b>Date de début du voyage</b>	La <i>date de début du voyage</i> que vous avez choisie initialement, selon votre plan de voyage et votre police d'assurance.
<b>Domicile principal</b>	Votre adresse de domicile fixe à des fins juridiques et fiscales.
<b>Entreprise de transport</b>	Entreprise autorisée pour le transport de personnes d'une ville à l'autre dans un cadre commercial moyennant paiement, par voie terrestre, aérienne ou maritime. Ne sont pas concernés: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. les sociétés de location de véhicules;</li> <li>2. les entreprises de transport personnelles ou non commerciales;</li> <li>3. transport charter, à l'exception d'un transport de groupe affrété par votre tour-opérateur; ou</li> <li>4. <i>transports publics</i>.</li> </ol>
<b>Épidémie</b>	Maladie contagieuse désignée ou reconnue comme <i>épidémie</i> par un représentant de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou par une autorité gouvernementale officielle.
<b>Équipements de sport</b>	Appareils ou équipements servant à l'exercice d'une activité sportive.
<b>Escalade</b>	Activité nécessitant des baudriers, des cordes, des boucles de sécurité, des crampons ou des piolets. L'escalade de loisirs surveillée, dans un environnement artificiel, n'est pas comprise.
<b>Europe</b>	Font partie de l' <i>Europe</i> tous les États rattachés au continent européen ainsi que les îles de la Méditerranée, les Îles Canaries, Madère et les pays riverains de la Méditerranée qui ne font pas partie de l' <i>Europe</i> . L'Azerbaïdjan, l'Arménie et la Géorgie jusqu'à la crête de l'Oural en constituent la limite orientale au nord de la Turquie.
<b>Événements assurés</b>	Situations ou événements spécifiquement cités pour lesquels vous êtes assuré dans le cadre de ce <i>contrat d'assurance</i> .
<b>Hébergement</b>	Hôtel ou tout autre type d' <i>hébergement</i> que vous avez réservé ou dans lequel vous logez, ce qui vous occasionne des frais.
<b>Hôpital</b>	Établissement de soins aigus dont la tâche principale est de diagnostiquer et de traiter les personnes malades et <i>blessées</i> sous surveillance <i>médicale</i> . Celui-ci doit: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. fournir principalement des prestations diagnostiques stationnaires et thérapeutiques;</li> <li>2. avoir des services médicaux bien établis et une unité de grosse chirurgie; et</li> <li>3. disposer des autorisations nécessaires.</li> </ol>
<b>Hors d'état de marche</b>	Un événement qui rend impossible la poursuite du voyage avec le véhicule assuré ou celui-ci n'est plus autorisé à circuler sur la voie publique.
<b>Inhabitable</b>	Les dommages occasionnés par une <i>catastrophe naturelle</i> , un incendie ou une crue, un vol avec effraction, une tempête ou un dommage matériel (y compris les coupures prolongées de l'approvisionnement en électricité, en gaz ou en eau), sont tels qu'une personne raisonnable considère son domicile ou son lieu de destination comme inaccessible ou inutilisable.
<b>Intempéries</b>	Conditions météorologiques exceptionnellement dangereuses, y compris tempête, ouragan, tornade, brouillard, grêle, fortes pluies, tempête de neige ou pluie verglaçante, sans s'y limiter.
<b>Médecin</b>	Une personne légalement autorisée à exercer la profession de <i>médecin</i> ou de dentiste et qui dispose, si nécessaire, d'une licence. Il ne peut s'agir ni de vous, ni d'une <i>personne participant au voyage</i> , d'un <i>membre de votre famille</i> , d'un <i>membre de la famille d'une personne participant au voyage</i> , de la personne malade ou <i>blessée</i> ou d'une autre personne qui profite directement de votre droit.
<b>Membre de la famille</b>	Votre/vos: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. conjoint (en raison d'un mariage, d'un partenariat enregistré ou d'un partenariat);</li> <li>2. <i>colocataires</i>;</li> <li>3. parents et beaux-parents;</li> </ol>



4. enfants, enfants de votre conjoint, enfants recueillis, enfants adoptifs ou enfants pour lesquels une *procédure d'adoption* est actuellement en cours;
5. frères et sœurs;
6. grands-parents et petits-enfants;
7. parents suivants de votre conjoint: mère, père, fils, fille, frère, sœur et grands-parents;
8. tantes, oncles, nièces et neveux;
9. tuteur en vertu de la loi et personnes sous tutelle; et
10. fille au pair.

<b>Nécessité médicale</b>	Traitement nécessaire dans le cadre de votre maladie ou blessure ou de vos troubles de santé selon vos symptômes, afin d'éviter d'autres dommages physiques. Ce traitement doit correspondre aux normes de la pratique médicale éprouvée et ne sert ni votre confort ni celui du prestataire.
<b>Nous, notre/nos</b>	L'assureur est AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), dont le siège est établi à Richtiplatz 1, 8304 Wallisellen.
<b>Objets de valeur</b>	Objets de collection, bijoux, montres, pierres précieuses, perles, fourrures, appareils photo (y compris caméras vidéo) et accessoires, instruments de musique, appareils audio professionnels, jumelles, lunettes, équipements de sport, appareils mobiles, smartphones, ordinateurs, radios, drones, robots et autres appareils électroniques, y compris les pièces et accessoires pour les objets susmentionnés.
<b>Pandémie</b>	Épidémie désignée ou reconnue comme <i>pandémie</i> par un représentant de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou par une autorité gouvernementale officielle.
<b>Panne de véhicule</b>	Incident mécanique soudain et imprévu empêchant la conduite normale du véhicule, y compris un problème électrique, un pneu crevé ou une perte de liquide (à l'exception du manque de carburant).
<b>Personnes participant au voyage</b>	Personne ou chien d'assistance qui voyage avec vous dans le cadre de votre voyage, également en tant qu'accompagnateur. Un guide de groupe ou de voyage n'est pas considéré comme une <i>personne participant au voyage</i> , à moins que vous ne partagiez la même chambre que le guide de groupe ou de voyage.
<b>Procédure d'adoption</b>	Procédure juridique obligatoire ou rendez-vous auquel votre participation en tant que futurs parents adoptifs est prescrite par la loi, afin que vous puissiez adopter légalement un enfant mineur.
<b>Quarantaine</b>	Restriction involontaire obligatoire de la liberté sur ordre ou autre instruction officielle d'un gouvernement, d'une autorité publique ou du capitaine d'un navire à usage commercial, sur lequel vous avez réservé un trajet durant votre voyage, dans le but d'empêcher la propagation d'une maladie contagieuse à laquelle vous ou une <i>personne participant au voyage</i> avez été exposés.
<b>Remboursement</b>	L'argent, l'avoir ou le bon d'achat pour un futur voyage que vous devez obtenir à juste titre d'un <i>voyagiste</i> ou tous les avoirs, restitutions ou remboursements de frais auxquels vous avez droit à l'égard de votre employeur, d'une autre compagnie d'assurance, d'un émetteur de carte de crédit ou d'une autre personne morale.
<b>Secouriste</b>	Personnel d'urgence (officiers de police, ambulanciers ou sapeurs-pompiers) faisant partie des personnes compétentes qui doivent se rendre immédiatement sur un lieu d'accident ou d'urgence afin de porter secours et assistance.
<b>Système informatique</b>	Tout ordinateur, tout matériel, tout logiciel ou tout système de communication ou appareil électronique (y compris, mais sans s'y limiter, les smartphones, ordinateurs portables, tablettes, appareils portables), tout serveur, tout cloud, tout microcontrôleur ou système similaire, y compris tous les appareils d'entrée, de sortie, d'enregistrement des données, les composants réseau ou les dispositifs de sauvegarde des données associés.
<b>Transports publics</b>	Moyens de transport locaux, régionaux ou autres moyens de déplacement urbains (tels que trains, bus urbains, tramways, métros, ferrys, taxis, location de véhicules avec chauffeur ou autres moyens de transport de ce type) qui vous transportent ou transportent une <i>personne participant au voyage</i> , moyennant paiement, dans un rayon de moins de 150 km.
<b>Troubles de santé existants</b>	Blessures et maladies qui existaient déjà avant la souscription de l'assurance, la réservation du voyage ou le début du voyage, ainsi que leurs séquelles, complications, leur aggravation ou rechute, qu'elles aient été connues ou non de la personne. Les maladies chroniques ne sont pas considérées comme des <i>troubles de santé existants</i> si aucune complication, aggravation ou rechute n'est survenue au cours des 120 jours avant la souscription de l'assurance, la réservation du voyage ou le début du voyage.
<b>Voiture de location</b>	Voiture ou autre véhicule destiné à être utilisé sur la voie publique, que vous avez loué pendant votre voyage, pour la durée indiquée dans la <i>convention de location de voiture</i> .
<b>Vous, votre/vos</b>	Toutes les personnes mentionnées en tant qu'assurées dans la police d'assurance.
<b>Voyage</b>	Votre voyage vers et/ou depuis un lieu en dehors de votre <i>domicile principal</i> ou à l'intérieur d'un lieu en dehors de votre <i>domicile principal</i> . Les voyages pour des soins médicaux ou des traitements de quelque nature que ce soit, les déménagements ou les déplacements domicile-travail ne sont pas inclus. La durée d'un voyage est limitée à 120 jours.

## Voyagiste

Agence de voyage, tour-opérateur, *entreprise de transport*, hôtel, prestataire de croisières ou autre prestataire de services de voyage.

## DÉBUT ET FIN DE VOTRE COUVERTURE

Vous n'avez droit à des prestations d'assurance que si nous acceptons votre proposition d'assurance. Le début et la fin de la couverture de votre contrat d'assurance sont indiqués dans votre police d'assurance. Le contrat d'assurance prend effet le jour de la réception de votre souscription et du paiement intégral de la prime. La souscription et le paiement intégral de la prime doivent nous être parvenus avant la date de début du voyage ou à la date de début du voyage.

La couverture est accordée uniquement pour les dommages survenus pendant la durée de validité de votre contrat d'assurance.

Sauf en cas de voyage d'une journée, les dates de départ et de retour que vous avez indiquées au moment de la conclusion sont comptabilisées comme deux jours de voyage distincts dans notre calcul de la durée de votre voyage.

Votre contrat d'assurance prend fin à la fin de la couverture indiquée dans votre police d'assurance. Il y a néanmoins des situations dans lesquelles votre contrat d'assurance peut éventuellement prendre fin à une autre date. Si votre contrat d'assurance a été souscrit dans le cadre d'une réservation aller simple, votre fin de couverture est la date de retour prévue de votre voyage selon vos documents de voyage (qui ne doit pas dépasser 120 jours après la date de début du voyage mentionnée dans vos documents de voyage). En outre, votre contrat d'assurance prendra fin au plus tôt aux moments suivants:

1. à 23h59 le jour où vous nous communiquez votre demande d'annulation de voyage;
2. à 23h59 le jour où vous terminez votre voyage, devez mettre fin prématurément à votre voyage;
3. à 23h59 le jour où vous arrivez dans un établissement médical pour la poursuite des soins médicaux, devez mettre fin à votre voyage pour des raisons médicales; ou
4. à 23h59 le 120e jour du voyage.

Toutefois, si votre voyage de retour est retardé en raison d'un événement assuré, nous prolongeons la durée de votre couverture jusqu'à ce que vous soyez en mesure de retourner à votre lieu de départ ou domicile principal ou jusqu'au jour de votre admission dans un établissement médical aux fins de soins consécutifs à un rapatriement médical ou une interruption de voyage, la date la plus proche étant retenue.

Veillez noter que ce contrat d'assurance s'applique à un voyage spécifique et ne peut pas être prolongé.

## DESCRIPTION DES COMPOSANTES D'ASSURANCE

Dans cette section, nous décrivons les différents types de composantes d'assurance qui font partie de votre contrat d'assurance. Nous expliquons chaque composante d'assurance et les conditions particulières devant être remplies pour la couverture. **Veillez tenir compte des éventuelles exclusions.**

### A. Annulation de voyage

Si, à la suite de l'un des événements assurés mentionnés ci-dessous, votre voyage est annulé ou reporté, nous vous remboursons vos frais de voyage, acomptes, frais d'annulation et frais de changement de réservation de votre moyen de transport (déduction faite des remboursements reçus) jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale de la composante d'assurance «Annulation de voyage», mentionnée dans votre aperçu de la couverture. Veillez noter que cette composante d'assurance n'est valable qu'avant le début de votre voyage.

Si vous avez payé d'avance pour un hébergement commun et que la personne participant au voyage annule son voyage à la suite d'un ou de plusieurs événement(s) assuré(s) mentionné(s) ci-dessous, nous remboursons également tous les frais d'hébergement supplémentaires dus pour vous.

**REMARQUE:** vous devez informer l'ensemble de vos voyagistes dans les 48 heures suivant le constat de la nécessité d'annuler votre voyage. Si vous prévenez un voyagiste après ce délai et recevez de ce fait un remboursement moins élevé, nous ne prenons pas en charge la différence. Si une maladie, une blessure ou des troubles de santé sérieux vous empêchent d'informer votre voyagiste dans ce délai de 48 heures, il convient de l'en informer dès que vous êtes en mesure de le faire.

#### Événements assurés:

1. Vous ou une personne participant au voyage tombez malades ou vous vous blessez ou vous présentez des troubles de santé (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique) d'une gravité telle que vous devez annuler votre voyage.

La condition suivante s'applique:

- a. La recommandation médicale vous est faite, ou à une personne participant au voyage, d'annuler votre voyage, avant même que vous ne l'ayez annulé.

2. Un membre de la famille ne voyageant pas avec vous, tombe malade, se blesse ou présente des troubles de santé (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique).

La condition suivante s'applique:

- a. La maladie, la *blessure* ou les troubles de santé doivent être considérés par un *médecin* comme engageant le pronostic vital ou nécessitant une hospitalisation.
3. Vous décédez ou une *personne participant au voyage*, un *membre de la famille* ou *votre chien d'assistance* décède le jour du début de la couverture de *votre contrat d'assurance* ou ultérieurement, mais avant *votre voyage*.
4. Vous ou une *personne participant au voyage* devez vous mettre en *quarantaine* avant le début du *voyage*, à la suite d'une exposition aux éléments suivants:
  - a. une maladie contagieuse non *épidémique* ou *pandémique*; ou
  - b. une *épidémie* ou une *pandémie*, mais uniquement si les conditions suivantes sont remplies:
    - i. La *quarantaine* s'applique tout particulièrement à vous ou à une *personne participant au voyage*, c'est-à-dire que vous ou une *personne participant au voyage* avez reçu l'injonction ou la consigne spécifique et individuelle de vous mettre en *quarantaine* en raison d'une *épidémie* ou d'une *pandémie*; et
    - ii. La *quarantaine* ne s'applique pas de manière générale ou étendue (a) à une partie ou à l'ensemble d'une population, d'une zone géographique, d'un bâtiment ou d'un bateau ou (b) à la région de destination, de provenance ou de transit de la personne effectuant le voyage. Cette condition (ii) s'applique également si vous ou la *personne participant au voyage* avez reçu l'injonction ou la consigne de vous placer en *quarantaine*.
5. Vous ou une *personne participant au voyage* êtes impliqués dans un *accident de la circulation* à la *date du début du voyage*.

Une des conditions suivantes doit être remplie:

- a. vous ou une *personne participant au voyage* nécessitez un traitement médical; ou
  - b. *votre véhicule* ou celui d'une *personne participant au voyage* doit être réparé, car il n'est plus en état de circuler.
6. Vous êtes sommé par le tribunal de comparaître dans le cadre d'une procédure judiciaire pendant *votre voyage*.  
Les conditions suivantes s'appliquent:
    - a. la comparution n'est pas liée à *votre profession* (si vous comparez, par exemple, en *votre qualité d'avocat*, de greffier, d'expert, d'officier des poursuites pénales ou d'une profession similaire, cela ne serait pas couvert).
    - b. la comparution n'est pas requise par une faute ou une cause personnelle.
  7. *Votre domicile principal* devient *inhabitable*.
  8. *Votre entreprise de transport* ne peut pas vous conduire à *votre destination* prévue initialement pendant au moins 24 heures consécutives, à compter de l'heure d'arrivée initialement prévue, pour l'une des raisons suivantes:
    - A. *catastrophe naturelle*;
    - B. *tempête*;
    - C. grève, sauf si celle-ci a été annoncée ou si des menaces planaient avant la souscription de *votre contrat d'assurance*; ou
    - D. arrêt forcé du trafic aérien ou ferroviaire sur ordre du gouvernement. Les avertissements, de conseils de voyage ou d'interdictions émanant d'un gouvernement ou d'une autorité publique ne sont pas inclus.

Toutefois, si vous pouvez vous rendre à *votre destination* initiale par un autre moyen, nous procédons au remboursement suivant jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale de la composante d'assurance «Annulation de voyage», mentionnée dans *votre aperçu* de la couverture:

- i. les coûts du transport de remplacement, déduction faite des *remboursements* effectués; et
- ii. les frais d'hébergement payés d'avance et non remboursables en raison de votre arrivée tardive, déduction faite des *remboursements* effectués.

Les conditions suivantes s'appliquent:

- a. Les arrangements pour le transport de remplacement doivent se situer dans la même classe de services que celle vous ayant été réservée par *votre entreprise de transport* ou dans une classe inférieure.
  - b. En cas de grève, il n'y a pas de couverture si les travailleurs en grève sont employés par l'*entreprise de transport* ou une entreprise liée à celle-ci, auprès de laquelle vous avez souscrit *votre contrat d'assurance*.
9. Vous-même ou une *personne participant au voyage* recevez un licenciement de l'employeur après la souscription du *contrat d'assurance*.  
Les conditions suivantes s'appliquent:
    - a. la résiliation n'est pas la cause de *votre faute* ou à la faute de la *personne participant au voyage*;
    - b. l'engagement était prévu pour une durée indéterminée; et
    - c. la relation de travail doit avoir duré au moins trois mois consécutifs.
  10. Vous ou une *personne participant au voyage* trouvez, après la date de souscription de *votre contrat d'assurance*, une activité lucrative à durée indéterminée qui nécessite une présence sur le lieu de travail pendant les dates de voyage initialement prévues.
  11. *Votre domicile principal* ou celui d'une *personne participant au voyage* est transféré à long terme d'au moins 150 km en raison du déménagement de *votre employeur* actuel ou de celui d'une *personne participant au voyage*. Cet événement inclut le transfert de *votre domicile principal* en raison du déménagement de l'employeur actuel de *votre conjoint*.



12. Vous ou une *personne participant au voyage* êtes appelés, en qualité de *secouriste*, pendant les dates de voyage initialement prévues, en raison d'un *accident* ou d'une urgence (y compris une *catastrophe naturelle*) afin d'apporter de l'aide ou une assistance.
13. Vous ou une *personne participant au voyage* devez participer, pendant *votre voyage*, à un rendez-vous dans le cadre d'une *procédure d'adoption*.
14. Vous une *personne participant au voyage* ou un *membre de la famille* êtes appelés pour le service militaire ou de protection civile, sauf en cas de guerre.
15. Vous ou une *personne participant au voyage* ne pouvez pas, pour des raisons médicales, obtenir le vaccin nécessaire pour entrer dans le pays de destination.
16. Vos documents de voyage nécessaires ou ceux d'une *personne participant au voyage* sont volés.

La condition suivante s'applique:

- a. Vous devez prouver que vous avez essayé d'obtenir des documents de remplacement qui vous auraient permis de respecter les *dates de voyage* initialement prévues.
17. Un *acte de terrorisme* survient dans les 30 jours précédant le *début du voyage*, dans un rayon de 100 kilomètres d'une localité dans laquelle vous vous rendez au cours de *votre voyage* conformément à *votre plan de voyage* initial.

La condition suivante s'applique:

- a. Aucun *acte de terrorisme* ne doit avoir eu lieu dans un rayon de 40 kilomètres de la localité dans les 30 jours précédant le début de la couverture de *votre contrat d'assurance*.

## B. Interruption de voyage

### Prestations non utilisées

Si vous devez interrompre *votre voyage* en raison d'un *événement assuré* ou de plusieurs *événements assurés* comme indiqué ci-dessous, nous vous remboursons, déduction faite des *remboursements* reçus, jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale de la composante d'assurance «Prestations non utilisées», figurant dans l'aperçu de votre couverture, la part proportionnelle de vos frais de *voyage* et acomptes assurés non utilisés et non remboursables.

**REMARQUE:** vous devez informer l'ensemble de vos *voyagistes* dans les 48 heures suivant le constat de la nécessité d'interrompre *votre voyage*. Si vous informez un *voyagiste* seulement après ce délai et recevez de ce fait un *remboursement* moins élevé, nous ne prenons pas en charge la différence. Si une maladie, une *blessure* ou des troubles de santé sérieux vous empêchent d'informer votre *voyagiste* dans ce délai de 48 heures, il convient de l'en informer dès que vous êtes en mesure de le faire.

REMARQUE: Nous vous remboursons soit les frais de transport pour le nouveau voyage de retour à *votre domicile principal* selon la composante d'assurance «Retour anticipé», soit la part non utilisée et non remboursable de *votre* billet initial selon la composante d'assurance «Prestations non utilisées», mais pas les deux.

### Retour anticipé

Si vous devez interrompre prématurément *votre voyage* en raison d'un *événement assuré* ou de plusieurs *événements assurés* comme indiqué ci-dessous, nous vous aidons à obtenir un nouveau billet de transport et nous remboursons, déduction faite des *remboursements* reçus, *coûts raisonnables* pour le nouveau voyage de retour à *votre domicile principal*.

La condition suivante s'applique:

- a. vous devez ou une personne mandatée par vos soins doit nous prévenir et nous devons organiser l'ensemble du transport au préalable. Si nous n'avons pas approuvé et organisé le transport, nous ne supportons les coûts que jusqu'à concurrence du montant que nous aurions dépensé si nous nous étions chargés de l'organisation.

REMARQUE: Nous vous remboursons soit les frais de transport pour le nouveau voyage de retour à *votre domicile principal* selon la composante d'assurance «Retour anticipé», soit la part non utilisée et non remboursable de *votre* billet initial selon la composante d'assurance «Prestations non utilisées», mais pas les deux.

### Poursuite de voyage

Si vous devez suspendre *votre voyage* en raison d'un *événement assuré* ou de plusieurs *événements assurés* comme indiqué ci-dessous, nous vous aidons à organiser les moyens de transport nécessaires à la poursuite de *votre voyage* et:

- i. Remboursons ou prenons en charge, déduction faite des *remboursements* reçus, les *coûts raisonnables* de transport pour poursuivre *votre voyage*.
- ii. Remboursement des frais d'hébergement supplémentaires que vous devez supporter, faite des *remboursements* reçus, si vous avez payé d'avance pour un *hébergement* commun et que la *personne participant au voyage* doit interrompre son voyage.

La condition suivante s'applique:

- a. vous devez ou une personne mandatée par vos soins doit nous prévenir et nous devons organiser l'ensemble du transport au préalable. Si nous n'avons pas approuvé et organisé le transport, nous ne supportons les coûts que jusqu'à concurrence du montant que nous aurions dépensé si nous nous étions chargés de l'organisation.

### Séjour prolongé

Si vous devez suspendre votre voyage en raison d'un événement assuré ou de plusieurs événements assurés comme indiqué ci-dessous et que la suspension vous oblige à rester plus longtemps que prévu à votre lieu de destination (ou le lieu de la suspension), nous vous remboursons, déduction faite des remboursements reçus, les coûts supplémentaires pour l'hébergement, jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale de la composante d'assurance «Séjour prolongé», figurant dans l'aperçu de votre couverture:

#### Événements assurés:

1. Vous ou une personne participant au voyage tombez malades ou vous blessez ou présentez des troubles de santé (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique) d'une gravité telle que vous devez interrompre, suspendre ou prolonger votre voyage (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique).

La condition suivante s'applique:

- a. un médecin doit vous examiner ou vous donner ses recommandations ou examiner ou donner ses recommandations à une personne participant au voyage, avant que vous ne preniez la décision d'interrompre, de suspendre ou de prolonger le voyage.
2. Un membre de la famille ne voyageant pas avec vous, tombe malade, se blesse ou présente des troubles de santé (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique).

La condition suivante s'applique:

- a. La maladie, la blessure ou les troubles de santé doivent être considérés par un médecin comme engageant le pronostic vital ou nécessitant une hospitalisation.
3. Vous décédez ou une personne participant au voyage, un membre de la famille ou votre chien d'assistance décède durant votre voyage.
4. Vous ou une personne participant au voyage devez vous mettre en quarantaine pendant votre voyage, à la suite d'une exposition aux éléments suivants:
  - a. une maladie contagieuse non épidémique ou pandémique; ou
  - b. une épidémie ou une pandémie, mais uniquement si les conditions suivantes sont remplies:
    - i. La quarantaine s'applique tout particulièrement à vous ou à une personne participant au voyage, c'est-à-dire que vous ou une personne participant au voyage avez reçu l'injonction ou la consigne spécifique et individuelle de vous mettre en quarantaine en raison d'une épidémie ou d'une pandémie; et
    - ii. La quarantaine ne s'applique pas de manière générale ou étendue (a) à une partie ou à l'ensemble d'une population, d'une zone géographique, d'un bâtiment ou d'un bateau ou (b) à la région de destination, de provenance ou de transit de la personne effectuant le voyage. Cette condition (ii) s'applique également si vous ou la personne participant au voyage avez reçu l'injonction ou la consigne de vous placer en quarantaine.
5. Vous ou une personne participant au voyage êtes impliqués dans un accident de la circulation.

Une des conditions suivantes doit être remplie:

- a. Vous ou une personne participant au voyage nécessitez un traitement médical; ou
- b. Le véhicule doit être réparé, car il n'est plus apte à circuler.
6. Au cours de votre voyage, le tribunal vous demande de comparaître dans une procédure judiciaire.

Les conditions suivantes s'appliquent:

- a. la comparution n'est pas liée à votre profession (il n'y a pas de couverture si vous comparez, par exemple, en votre qualité d'avocat, de greffier, d'expert, d'officier des poursuites pénales ou de représentant d'une profession similaire).
- b. la comparution n'est pas requise par une faute ou une cause personnelle.
7. Votre domicile principal devient inhabitable.
8. Votre entreprise de transport ne peut pas vous conduire à votre destination prévue initialement pendant au moins 24 heures consécutives, à compter de l'heure d'arrivée initialement prévue, pour l'une des raisons suivantes:
  - A. catastrophe naturelle;
  - B. tempête;
  - C. grève, sauf si celle-ci a été annoncée ou si des menaces planaient avant la souscription de votre contrat d'assurance; ou
  - D. arrêt forcé du trafic aérien ou ferroviaire sur ordre du gouvernement. Les avertissements, de conseils de voyage ou d'interdictions émanant de gouvernements ou d'autorités publiques ne sont pas inclus.

Toutefois, si vous pouvez vous rendre à votre destination initiale par un autre moyen, nous vous remboursons ce qui suit jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale de la composante d'assurance «Interruption de voyage», mentionnée dans l'aperçu de votre couverture:

- i. les coûts du transport de remplacement, déduction faite des remboursements effectués; et
- ii. les frais d'hébergement payés d'avance et non remboursables en raison de votre arrivée tardive, déduction faite des remboursements effectués.

Les conditions suivantes s'appliquent:

- a. Les arrangements pour le transport de remplacement doivent se situer dans la même classe de services que celle vous ayant été réservée par votre entreprise de transport ou dans une classe inférieure.

- b. En cas de grève, il n'y a pas de couverture si les travailleurs en grève sont employés par l'*entreprise de transport* ou une entreprise liée à celle-ci, auprès de laquelle vous avez souscrit votre *contrat d'assurance*.
9. Vous ou une *personne participant au voyage* êtes appelés, en qualité de *secouriste*, pendant les dates de voyage initialement prévues, en raison d'un *accident* ou d'une urgence (y compris une *catastrophe naturelle*) afin d'apporter de l'aide ou une assistance.
  10. Vous ou une *personne participant au voyage* vous trouvez à bord d'un avion, d'un train, d'un véhicule ou d'un bateau détourné.
  11. Vous une *personne participant au voyage* ou un *membre de la famille* êtes appelés pour le service militaire ou de protection civile, sauf en cas de guerre.
  12. Vous manquez au moins 50 % de la durée de votre voyage pour l'une des raisons suivantes:
    - A. une *entreprise de transport* est en retard (cela n'inclut pas l'annulation par une *entreprise de transport* avant votre date de début du voyage);
    - B. grève, sauf si elle avait été annoncée ou si des menaces planaient avant la souscription de votre *contrat d'assurance*;
    - C. *catastrophe naturelle*;
    - D. les routes sont fermées ou impraticables en raison d'*intempéries*;
    - E. les documents de voyage perdus ou volés sont indispensables et ne peuvent pas être remplacés à temps pour poursuivre votre voyage;
      - vous devez prouver que vous vous êtes efforcé d'obtenir des documents de remplacement.
    - F. troubles intérieurs.
  13. Une *entreprise de transport* vous refuse le transport, ou refuse le transport à une *personne participant au voyage*, car elle suspecte que respectivement vous avez ou la *personne participant au voyage* a une maladie contagieuse (y compris une maladie *épidémique* ou *pandémique*). Cela n'inclut pas votre refus ou votre non-respect des prescriptions de voyage ou d'entrée.
  14. Un *acte de terrorisme* survient dans un rayon de 100 kilomètres d'une localité dans laquelle vous vous rendiez au cours de votre voyage conformément au plan de voyage initial de votre *voyagiste*.

La condition suivante s'applique:

- a. Aucun *acte de terrorisme* ne doit avoir eu lieu dans un rayon de 40 kilomètres de la localité dans les 30 jours précédant le début de la couverture de votre *contrat d'assurance*.

## C. Retard du voyage

Si votre voyage ou le voyage d'une *personne participant au voyage* est retardé en raison de l'un des *événements assurés* mentionnés ci-dessous, nous vous remboursons les coûts suivants jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale pour la composante d'assurance «Retard du voyage», conformément à l'aperçu de votre couverture, déduction faite des *remboursements* effectués:

- i. La perte que vous avez subie en raison du paiement anticipé de vos *frais de voyage* et les frais supplémentaires occasionnés sur le lieu et pendant la durée du retard pour la restauration, l'*hébergement*, la communication et le transport sur place.
- ii. *Coûts raisonnables* pour le transport afin de rejoindre votre circuit/croisière ou votre destination, si vous manquez le départ à cause du retard.
- iii. *Coûts raisonnables* pour le transport, soit pour atteindre votre destination, soit pour rentrer à votre domicile, si à cause du retard d'un moyen de *transports publics* sur votre trajet jusqu'à l'aéroport ou à la gare, vous manquez votre vol ou le départ de votre train.

**REMARQUE: nous ne vous remboursons pas les frais dont répond votre entreprise de transport ou votre voyagiste.**

Le retard doit au moins correspondre au retard minimal, conformément aux indications figurant dans la composante d'assurance «Retard du voyage», mentionnée dans l'aperçu de votre couverture et résulter de l'un des *événements assurés* suivants:

1. retard d'une *entreprise de transport*;
2. grève, sauf si avait été annoncée ou si des menaces planaient avant la souscription de votre *contrat d'assurance*;
3. *quarantaine* pendant votre voyage, car vous avez été exposé de la façon suivante:
  - a. une maladie contagieuse non *épidémique* ou *pandémique*; ou
  - b. une *épidémie* ou une *pandémie*, mais uniquement si les conditions suivantes sont remplies:
    - i. La *quarantaine* s'applique tout particulièrement à vous ou à une *personne participant au voyage*, c'est-à-dire que vous ou une *personne participant au voyage* avez reçu l'injonction ou la consigne spécifique et individuelle de vous mettre en *quarantaine* en raison d'une *épidémie* ou d'une *pandémie*; et
    - ii. La *quarantaine* ne s'applique pas de manière générale ou exhaustive (a) à une partie ou à l'ensemble d'une population, d'une zone géographique, d'un bâtiment ou d'un bateau ou (b) à la région de destination, de provenance ou de transit de la personne effectuant le voyage. Cette condition (ii) s'applique également si vous ou la *personne participant au voyage* avez reçu l'injonction ou la consigne de vous placer en *quarantaine*.
4. *catastrophe naturelle*;
5. perte ou vol de documents de voyage;
6. enlèvement, sauf s'il s'agit d'un *acte de terrorisme*;
7. troubles intérieurs, à moins qu'ils ne dégénèrent en *danger politique*;
8. *accident de la circulation*; ou
9. une *entreprise de transport* vous refuse le transport, ou refuse le transport à une *personne participant au voyage*, car elle suspecte que respectivement vous avez ou la *personne participant au voyage* a une maladie contagieuse (y compris une maladie causée par une *épidémie* ou une *pandémie*). Cela n'inclut pas votre refus ou votre non-respect des prescriptions de voyage ou d'entrée.

## D. Bagages

Si vos *bagages* sont endommagés, volés ou perdus par une *entreprise de transport* pendant votre *voyage*, nous vous versons le montant le moins élevé des frais indiqués ci-après, jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale de la composante d'assurance «Bagages», mentionnée dans l'aperçu de votre couverture:

- i. frais de réparation des *bagages* endommagés; ou
- ii. frais de remplacement des *bagages* endommagés, volés ou perdus par une *entreprise de transport* au prix actuel du marché pour les mêmes objets ou des objets similaires, avec une dépréciation de 10 % par année d'utilisation complète à compter de la date d'achat initiale, sans aller au-delà d'une réduction de 50 % au maximum.

Les conditions suivantes s'appliquent:

- a. vous avez pris les mesures nécessaires pour conserver et récupérer vos *bagages* en toute sécurité et intacts;
- b. vous avez remis une copie du rapport décrivant vos biens et leur valeur aux autorités locales compétentes, à l'*entreprise de transport*, à l'hôtel ou au *voyagiste* dans les 24 heures suivant la constatation du dommage et en avez conservé une copie;
- c. en cas de vol de vos *bagages*, vous devez remettre une copie du rapport de police et en conserver une copie;
- d. vous devez présenter les reçus originaux ou autres justificatifs d'achat pour les objets perdus, endommagés ou volés. Pour les objets sans reçu original ni justificatif d'achat, nous couvrons au maximum 50 % des frais de remplacement de l'objet perdu, endommagé ou volé par le même objet ou un objet similaire; et
- e. vous devez signaler à votre opérateur réseau le vol ou la perte d'un appareil mobile et demander le blocage de l'appareil.

Les objets suivants ne sont pas assurés:

1. les animaux, y compris les cadavres d'animaux;
2. les voitures, motocycles, avions, bateaux et autres véhicules, y compris les accessoires et le matériel connexe;
3. les vélos, skis et snowboards (sauf s'ils ont été confiés à une *entreprise de transport*);
4. les appareils auditifs, lunettes correctrices et lentilles de contact;
5. les dents artificielles, prothèses et moyens auxiliaires orthopédiques;
6. les fauteuils roulants et autres aides à la mobilité;
7. les objets de consommation, médicaments, matériel/équipement sanitaire et denrées périssables;
8. les billets, passeports, certificats, dessins techniques, timbres et autres documents;
9. les espèces, devises, cartes de crédit, reconnaissances ou titres de créance, papiers-valeurs, chèques de voyage, métaux précieux et clés;
10. les tapis;
11. les antiquités et les objets d'art;
12. les armes à feu et autres armes, y compris les munitions;
13. la propriété immatérielle, y compris les logiciels et les données électroniques;
14. la propriété commerciale ou professionnelle;
15. les biens qui ne vous appartiennent pas;
16. les *objets de valeur* volés dans une voiture non fermée; et
17. les *bagages*:
  - a. qui sont expédiés, sauf ceux transportés par votre *entreprise de transport*;
  - b. dans ou sur une remorque automobile;
  - c. qui se trouvent sans surveillance à bord d'un véhicule à moteur non verrouillé; ou
  - d. qui se trouvent sans surveillance dans un véhicule à moteur verrouillé, à moins que les *bagages* ne puissent être vus de l'extérieur;
18. vos *bagages* en votre possession qui sont égarés, oubliés ou perdus.

## E. Retard de bagages

Si votre *voyagiste* livre vos *bagages* en retard lors de votre *voyage*, nous vous remboursons les coûts qui vous sont occasionnés pour les biens de consommation essentiels jusqu'à l'arrivée de vos *bagages*, jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale de la composante d'assurance «Retard de bagages», mentionnée dans l'aperçu de votre couverture:

Les conditions suivantes s'appliquent:

- a. La durée du retard de livraison de vos *bagages* doit au moins correspondre au retard minimal, conformément aux indications figurant dans la composante d'assurance «Retard de bagages», mentionnée dans l'aperçu de votre couverture.
- b. Vous ne serez remboursé que si vous présentez des reçus.

## F. Frais de guérison à l'étranger

Si vous bénéficiez de soins médicaux d'urgence ou de soins dentaires dans le cadre d'un *événement assuré* au cours de votre *voyage* à l'étranger, nous vous *remboursons* les *coûts raisonnables* de ces soins, à votre charge, jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale des frais de guérison à l'étranger selon l'aperçu de votre couverture (les soins dentaires sont soumis à la prestation maximale pour les soins dentaires mentionnée):

1. Si, soudainement et de manière inattendue, vous tombez malade au cours de votre *voyage*, si vous vous blessez soudainement et de manière inattendue au cours de votre *voyage* ou si des troubles de santé apparaissent soudainement et de manière inattendue au cours de votre *voyage*, dans une mesure laissant supposer l'apparition de sérieuses séquelles si vous ne bénéficiez pas d'un traitement avant la date de votre retour de voyage (y compris le diagnostic d'une maladie *épidémique* ou *pandémique*).

2. Si vous subissez une lésion dentaire, perdez un plombage ou vous cassez une dent et qu'elle nécessite un traitement pendant votre voyage à l'étranger.

Si vous devez être hospitalisé, nous délivrons des garanties de prise en charge des coûts dans le cadre de ce *contrat d'assurance* ainsi qu'à titre subsidiaire aux assurances sociales légales (assurance-maladie, assurance-accidents, etc.) et à d'éventuelles assurances complémentaires.

**REMARQUE:** nous fournissons les prestations comme assurance subsidiaire aux assurances sociales légales de la Suisse (assurance-maladie, assurance-accidents, etc.) et à d'éventuelles assurances complémentaires pour des séjours d'urgence à l'hôpital et des frais de traitement ambulatoires d'urgence que celles-ci ne couvrent pas entièrement.

En l'absence de couverture en Suisse (assurance-maladie et/ou assurance-accidents), nous indemnisons 50 % de la différence entre les coûts totaux attestés du séjour hospitalier et du traitement ambulatoire et les coûts supportés par la partie obligatoire de l'assurance-maladie ou de l'assurance-accidents en Suisse (jusqu'à concurrence toutefois de la somme d'assurance maximale selon l'aperçu de votre couverture). Les prestations ne sont versées que si les frais sont dus à une maladie ou à un *accident*. D'autres prestations ne sont pas fournies dans ce cas.

Les conditions et exclusions suivantes s'appliquent:

- a. Les soins doivent être *nécessaires d'un point de vue médical* pour le traitement d'une urgence et être dispensés par un *médecin*, un dentiste, un *hôpital* ou un autre prestataire agréé pour le traitement médical ou dentaire.
- b. Dans le cadre de cette composante d'assurance, les coûts des traitements postérieurs à la fin de votre couverture ne sont pas pris en charge.
- c. Dans le cadre de cette composante d'assurance, les coûts du traitement de maladies, de *blessures* ou de troubles de santé quelconques, qui ne sont pas survenus pendant votre voyage à l'étranger, ne sont pas pris en charge.
- d. Dans le cadre de cette composante d'assurance, les coûts des traitements ou prestations qui ne sont pas des soins d'urgence ne sont généralement pas pris en charge. Les traitements ou prestations suivants, en particulier, ne sont pas considérés comme des soins d'urgence:
  1. chirurgie ou traitement plastique facultatif;
  2. examens annuels ou de routine;
  3. soins de longue durée;
  4. traitements antiallergiques (sauf en cas de mise en péril du pronostic vital);
  5. examens ou soins en cas de perte/endommagement d'appareils auditifs, de dents, de lunettes et de lentilles de contact;
  6. physiothérapie, réadaptation ou soins palliatifs (sauf si nécessaire pour votre stabilisation);
  7. les traitements expérimentaux; et
  8. tout autre traitement médical ou dentaire qui n'est pas une urgence.
- e. Les frais de quote-part ou les franchises des assurances sociales légales (assurance-maladie, assurance-accidents, etc.) et d'éventuelles assurances complémentaires ne sont pas pris en charge.
- f. Si un rapatriement est acceptable, d'autres frais médicaux sont supprimés à partir de ce moment-là, pour autant que vous refusez le rapatriement.
- g. La composante d'assurance «Frais de guérison à l'étranger» est valable pour les voyages dans le monde entier, à l'exception de la Suisse, de la Principauté de Liechtenstein et de l'État dans lequel vous avez votre *domicile principal*, s'il est différent.

## G. Assistance médicale d'urgence

**REMARQUE:**

- Cherchez immédiatement une aide d'urgence sur place si votre urgence nécessite des mesures immédiates et si le pronostic vital est engagé.
- Nous ne sommes pas des prestataires de services d'urgence médicaux et ne pouvons pas être considérés comme tels.
- Nous agissons dans le respect de toutes les lois et prescriptions nationales et internationales et nos services sont soumis aux autorisations des autorités compétentes sur place ainsi qu'aux restrictions de voyage et réglementaires en vigueur.

**Transport d'urgence (vous serez transporté jusqu'à l'établissement médical approprié le plus proche)**

Si vous tombez gravement malade, si vous vous blessez ou présentez de graves troubles de santé (y compris le diagnostic d'une maladie *épidémique* ou *pandémique*), nous prenons en charge les frais de transport d'urgence sur place entre le lieu de l'événement initial et un *médecin* ou un établissement médical sur place. Si nous constatons que les établissements médicaux sur place ne sont pas en mesure d'assurer un traitement médical approprié:

1. notre centrale d'appels d'urgence consultera le *médecin* sur place afin d'obtenir les informations nécessaires pour prendre des décisions appropriées concernant votre état de santé général;
2. nous trouverons l'*hôpital* ou tout autre établissement approprié et disponible le plus proche et organiserons et prendrons en charge votre transport jusqu'à cette structure; et
3. si nous organisons et prenons en charge un *accompagnement médical*, nous le faisons sur la base du constat de sa nécessité.

Les conditions suivantes s'appliquent aux points 1, 2 et 3:

- a. vous devez ou une personne mandatée par vos soins doit nous informer et nous devons organiser l'ensemble du transport au préalable. Si nous n'avons pas approuvé et organisé le transport, nous ne supportons les coûts que jusqu'à concurrence du montant que nous aurions dépensé si nous avions repris l'organisation. Nous déclinons toute responsabilité pour tout arrangement de transport que nous n'avons pas approuvé ou organisé;
- b. toutes les décisions relatives à votre transport doivent être prises par des professionnels de la santé agréés dans les pays où ils pratiquent;
- c. vous devez vous conformer aux décisions de notre centrale d'appels d'urgence. À défaut, vous nous dégagez de toute responsabilité pour les conséquences de vos décisions et nous nous réservons le droit de ne pas fournir de prestations;
- d. un ou plusieurs prestataire(s) de transports d'urgence doit/doivent être prêt(s) et en mesure de vous transporter de votre endroit de séjour actuel vers l'*hôpital* ou l'établissement déterminé.

**Rapatriement médical (nous vous ramenons à votre domicile après votre prise en charge)**

Si vous tombez gravement malade, si vous vous blessez ou subissez de graves troubles de santé (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique) et si notre centrale d'appels d'urgence confirme avec le médecin traitant que votre état de santé n'est pas assez stable pour pouvoir être transporté, nous:

1. organisons votre voyage de retour par le biais d'une entreprise de transport professionnelle dans la même classe de services que celle que vous avez initialement réservée pour votre voyage de retour, dans la mesure où une autre classe de services n'est pas nécessaire sur le plan médical, et le prenons en charge, déduction faite des remboursements effectués pour les moyens de transport inutilisés. Le transport est effectué à destination de l'un des endroits suivants:
  - a. votre domicile principal;
  - b. un lieu de votre choix dans votre pays de domicile; ou
  - c. un établissement médical proche de votre domicile principal ou d'un lieu de votre choix dans votre pays de domicile. Dans tous les cas, l'établissement médical doit être prêt et en mesure de vous accueillir comme patient et doit être approuvé par notre centrale d'appels d'urgence comme médicalement adéquat pour la poursuite de votre traitement.
2. organisons et prenons en charge un accompagnement médical si notre centrale d'appels d'urgence constate que cela est nécessaire.

Les conditions suivantes s'appliquent:

- a. un confort particulier doit être nécessaire pour votre transport (par exemple, si plus d'une place assise est médicalement nécessaire pour le transport).
- b. vous devez ou une personne mandatée par vos soins doit nous informer et nous devons organiser l'ensemble du transport au préalable. Si nous n'avons pas approuvé et organisé le transport, nous ne supportons les coûts que jusqu'à concurrence du montant que nous aurions dépensé si nous avions repris l'organisation. Nous déclinons toute responsabilité pour tout arrangement de transport que nous n'avons pas approuvé ou organisé;
- c. toutes les décisions concernant votre rapatriement doivent être prises par des professionnels de santé agréés dans les pays où ils pratiquent;
- d. vous devez vous conformer aux décisions de notre centrale d'appels d'urgence. À défaut, vous nous dégagez de toute responsabilité pour les conséquences de vos décisions et nous nous réservons le droit de ne pas fournir de prestations;
- e. un ou plusieurs prestataire(s) de transports d'urgence doit/doivent être prêt(s) et en mesure de vous transporter de votre endroit de séjour actuel vers le lieu de destination choisi.

#### **Visite (nous permettons à un ami ou un membre de la famille de venir vous voir)**

Si vous êtes hospitalisé pendant plus de 72 heures ou si, au cours de votre voyage, votre pronostic vital est engagé, nous organisons et prenons en charge le transport aller-retour d'un ami ou d'un membre de la famille en classe économique par une entreprise de transport, afin de lui permettre de vous rejoindre.

La condition suivante s'applique:

- a. vous devez ou une personne mandatée par vos soins doit nous informer et nous devons organiser l'ensemble du transport au préalable. Si nous n'avons pas approuvé et organisé le transport, nous ne supportons les coûts que jusqu'à concurrence du montant que nous aurions dépensé si nous avions repris l'organisation. Nous déclinons toute responsabilité pour tout arrangement de transport que nous n'avons pas approuvé ou organisé.

#### **Rapatriement de proches (nous ramenons à leur domicile les mineurs et les personnes nécessitant une prise en charge)**

En cas de décès durant votre voyage ou si vous êtes hospitalisé plus de 24 heures, nous organisons et prenons en charge le transport vers l'un des lieux suivants des personnes participant au voyage si elles sont mineures ou nécessitent que vous les surveilliez et vous vous occupiez d'elles à plein temps:

1. votre domicile principal; ou
2. un lieu de votre choix dans votre pays de domicile.

Si un membre adulte de la famille accompagne les personnes participant au voyage, qui sont mineures ou nécessitent que vous les surveilliez et vous vous occupiez d'elles, nous nous chargeons de l'organisation et supportons les coûts si nous l'estimons nécessaire.

Le transport est assuré par une entreprise de transport de la même classe de services que celle réservée à l'origine. Les remboursements effectués pour les moyens de transport inutilisés sont déduits du montant total de l'indemnisation.

Les conditions suivantes s'appliquent:

- a. cette prestation n'est accordée que pendant votre séjour à l'hôpital ou si vous décédez et qu'aucun membre de la famille ne voyage avec vous, lequel serait en mesure de s'occuper des mineurs ou des personnes nécessitant une prise en charge;
- b. vous devez ou une personne mandatée par vos soins doit nous informer et nous devons organiser l'ensemble du transport au préalable. Si nous n'avons pas approuvé et organisé le transport, nous ne supportons les coûts que jusqu'à concurrence du montant que nous aurions dépensé si nous avions repris l'organisation. Nous déclinons toute responsabilité pour tout arrangement de transport que nous n'avons pas approuvé ou organisé.

#### **Rapatriement en cas de décès (nous ramenons votre dépouille à votre domicile)**

Nous organisons et prenons en charge l'ensemble du matériel et des services appropriés et nécessaires au rapatriement de votre dépouille de l'étranger vers l'un des lieux suivants:

1. une entreprise de pompes funèbres proche de votre domicile principal; ou
2. une entreprise de pompes funèbres dans votre pays de domicile.

Les conditions suivantes s'appliquent:

- a. Nous devons être avisés par une personne légalement autorisée à représenter votre succession et nous devons organiser l'ensemble du rapatriement au préalable. Si nous n'avons pas approuvé et organisé le rapatriement, nous ne supportons les coûts que jusqu'à concurrence du



montant que *nous* aurions dépensé si *nous nous* étions chargés de l'arrangement. *Nous* déclinons toute responsabilité pour tout arrangement de transport que *nous* n'avons pas approuvé ou organisé; et

- b. Le décès doit survenir pendant que *vous* effectuez *vo*tre voyage.

Si un *membre de la famille* décide d'organiser *vo*tre inhumation, *vo*tre enterrement ou *vo*tre incinération sur le lieu de *vo*tre décès, *nous* remboursons les frais nécessaires jusqu'à concurrence du montant que *nous* aurait coûté le rapatriement de *vo*tre dépouille jusqu'à une entreprise de pompes funèbres à proximité de *vo*tre domicile principal.

#### Frais de recherche et de sauvetage

Si *vous* êtes porté disparu pendant *vo*tre voyage ou devez être secouru d'une situation d'urgence physique, *nous* prenons en charge les frais de recherche et de sauvetage d'une équipe de sauvetage professionnelle jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale de la composante d'assurance «Frais de recherche et de sauvetage» selon l'aperçu de *vo*tre couverture.

La condition suivante s'applique:

- a. La composante d'assurance «Frais de recherche et de sauvetage» est valable pour les voyages dans le monde entier, à l'exception de la Suisse, de la Principauté de Liechtenstein et de l'État dans lequel *vous* avez *vo*tre domicile principal, s'il est différent.

## H. Exclusion de la franchise véhicule de location (CDW)

**REMARQUE: cette composante d'assurance ne remplace pas l'assurance véhicule à moteur légale obligatoire, n'offre pas de couverture responsabilité civile pour les dommages corporels et matériels et n'est pas conforme à la loi sur la responsabilité financière ou à toute autre législation qui rend l'assurance véhicule à moteur obligatoire.**

Si *vo*tre voiture de location est volée ou endommagée pendant la période de location prévue et pendant *vo*tre voyage, *nous* vous versons, jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale de la composante d'assurance «Exclusion de la franchise véhicule de location (CDW)» selon l'aperçu de *vo*tre couverture:

- i. La franchise que *vous* devez en vertu du contrat ou les frais de responsabilité civile dus dans le cadre de *vo*tre convention de location de voiture.

Les conditions suivantes s'appliquent:

- a. si la voiture de location subit des dommages pendant le trajet, le conducteur du véhicule doit être mentionné dans la convention relative au véhicule de location à la date du sinistre;
- b. *vous* devez transmettre un rapport à l'agence de location, soit dans les 24 heures suivant le sinistre, soit lors de la restitution de la voiture de location (la date la plus proche étant retenue); et
- c. en cas de vol de la voiture de location, *vous* devez immédiatement en informer la police.

Les voitures de location ne comprennent pas:

1. les véhicules utilisés pour l'autopartage peer-to-peer;
2. les camions ou les chariots élévateurs;
3. les camping-cars, remorques ou caravanes;
4. les motocycles, motoneiges, kit-cars ou véhicules tout-terrain;
5. les véhicules utilisés hors de la route;
6. les véhicules de plus de dix ans;
7. les véhicules de plus de neuf places assises, y compris le conducteur;
8. les véhicules qui ne doivent pas être immatriculés ou qui ne sont pas légaux à l'endroit où ils sont utilisés;
9. les véhicules utilisés à des fins professionnelles ou à des fins de relocation, y compris les limousines; et
10. les véhicules dont le prix de vente conseillé du constructeur est supérieur à CHF 200'000.-.

*Vous* n'êtes pas couvert pour tous les dommages résultants directement ou indirectement de l'une des exclusions spécifiques suivantes:

1. tous les engagements que *vous* contractez dans le cadre d'une convention quelconque (p. ex. lorsque *vous* payez pour l'assurance complémentaire de *vo*tre agence de location de voitures), à l'exception d'une collision ou d'une franchise globale pour *vo*tre assurance primaire;
2. infraction à la convention de location de voiture;
3. leasing ou la location pour 31 jours consécutifs ou plus;
4. dépréciation de la voiture de location; ou
5. pannes de véhicule ou usure normale.

## I. Protection argent liquide et comptes

Pendant *vo*tre voyage à l'étranger, *vous* êtes couvert pour les pertes financières résultant de l'un des événements assurés suivants :

1. Si *vo*tre carte de crédit, carte bancaire, carte postale ou toute autre carte de débit ou carte client avec fonction de paiement est perdue ou volée, *nous* vous remboursons les pertes financières subies lors d'opérations de paiement ou de retrait effectuées frauduleusement par un tiers avec la carte perdue ou volée.

Les conditions suivantes s'appliquent:

- a. Les transactions abusives doivent avoir lieu entre le moment de la perte ou du vol et la réception de la confirmation de la banque du blocage de *vo*tre moyen de paiement perdu ou volé.
- b. Cette prestation d'assurance ne s'applique qu'aux cartes qui *vous* appartiennent.

2. Si *vous* faites voler l'argent que *vous* avez retiré de *votre* compte à un distributeur automatique de billets lors d'une agression dûment prouvée ou d'un cambriolage dans votre logement, *nous* vous remboursons le montant retiré.

Les conditions suivantes s'appliquent:

- a. *Vous* devez fournir une preuve de l'événement (témoignage, rapport de police).
- b. L'événement doit survenir dans les quatre heures suivant le retrait des espèces.

Les exclusions suivantes s'appliquent:

1. *Vous n'êtes pas assuré(e) pour le vol d'argent liquide qui n'a pas été retiré avec la carte ou du compte bancaire.*
2. Les dommages que *vous* devez supporter uniquement parce que:
  - *vous n'avez pas respecté l'obligation de notification de l'établissement financier gérant le compte, du partenaire contractuel de la carte ou du fournisseur d'autres systèmes de paiement (notification immédiate après avoir eu connaissance de la perte, du vol, de l'utilisation abusive ou de toute autre utilisation non autorisée);*
  - *vous avez laissé s'écouler le délai de vérification et de détection d'un paiement non autorisé.*
3. Dommages causés en tant que conséquence indirecte d'un acte frauduleux, p. ex. manque à gagner ou pertes d'intérêts.
4. Dommages résultant de l'utilisation frauduleuse de cartes de débit, de crédit ou de client, d'appareils mobiles ou de NIP, TAN, ou d'autres données d'identification ou de légitimation, d'une signature numérique ou de vrais documents du titulaire ou de légitimation, dont un tiers avait déjà pris possession ou connaissance ou que *vous* avez perdu avant la soumission de la proposition.

## J. Service dépannage et accident

### Validité territoriale

La couverture d'assurance est valable exclusivement pour les événements survenant dans les pays suivants: Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre (partie grecque), Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grande-Bretagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Kosovo, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine du Nord, Malte, Monaco, Monténégro, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Turquie (partie européenne). Le champ d'application Suisse est assimilé à la Principauté de Liechtenstein. En cas de transports maritimes, la couverture d'assurance continue à s'appliquer si le lieu de départ et le lieu de destination se trouvent dans cette zone géographique.

### Véhicules assurés

Le véhicule à moteur que *vous* conduisez au cours de *votre voyage* (voitures de tourisme et camping-cars jusqu'à 3,5 t ainsi que les motocyclettes). Les remorques de camping et caravanes tractées sont assurées.

REMARQUE: Pour pouvoir bénéficier de *nos* prestations, *vous* ou l'ayant droit est tenu d'informer immédiatement *notre* centrale d'appels d'urgence en cas de survenance de l'événement assuré et d'obtenir *notre* accord concernant les mesures d'assistance éventuelles et la prise en charge des coûts afférents. *Notre* centrale d'appels d'urgence est disponible 24 heures sur 24 (les entretiens avec *notre* centre d'appels d'urgence sont enregistrés):

Téléphone +41 44 202 00 00

### Événements et prestations assurés

1. Dépannage / remorquage / sauvetage  
Si le véhicule, par suite d'une *panne de véhicule* ou d'un *accident de véhicule*, est *hors d'état de marche*, *nous* organisons et prenons en charge les coûts du dépannage sur le site de l'événement ou le remorquage dans un garage proche et adéquat. Les frais de sauvetage suite à un *accident de véhicule* (remise en circulation du véhicule sur la chaussée) sont assurés jusqu'à concurrence de CHF 2'000.-.
2. Hébergement / voyage de retour / voiture de location  
Si le véhicule a été volé ou n'est pas réparable, par suite d'une *panne de véhicule* ou d'un *accident de véhicule*, le jour même (à l'étranger dans un délai de 48 heures sur la base d'une expertise) dans un garage proche et adéquat, *nous* organisons et prenons en charge l'une des trois prestations suivantes:
  - i. Hébergement  
Si le véhicule n'est pas réparable le jour même ou si, en cas de vol, il n'est pas possible d'effectuer le voyage de retour ou de poursuivre le voyage le jour même, *nous* organisons et prenons en charge une nuitée dans *votre* État de résidence jusqu'à concurrence de CHF 120.- par passager. A l'étranger, deux nuitées à hauteur de CHF 120.- par passager et par nuit.
  - ii. Voyage de retour  
Prise en charge des coûts du voyage de retour de tous les passagers à *votre* domicile par les transports publics (en Suisse: billet de train 1<sup>re</sup> classe/à l'étranger: billet de train 1<sup>re</sup> classe ou billet d'avion en classe économique, si le voyage en train dure plus de six heures). Si le retour dans *votre* État de résidence s'effectue en taxi en raison de l'absence de moyen de transports publics, le remboursement des frais est limité à CHF 300.-.
  - iii. Voiture de location  
En cas d'événements survenus à l'étranger, *nous* organisons et prenons en charge une voiture de location pour la poursuite du voyage ou le retour pour cinq jours maximum (à concurrence de CHF 1'500.-). Les coûts de carburant et autres frais secondaires ne sont pas pris en charge. *Vous* vous engagez à respecter les dispositions contractuelles de l'entreprise de location.
3. Frais de taxi  
Si *vous* devez supporter des frais de taxi en relation avec un *événement assuré* conformément au point 2., *nous* prenons ces frais en charge jusqu'à concurrence de CHF 100.- par événement.
4. Transport de retour d'un véhicule  
Lorsque le véhicule n'est pas réparable dans *votre* pays de résidence le jour même et à l'étranger dans les 48 heures, *nous* organisons et prenons en charge les coûts du rapatriement du véhicule *hors d'état de marche* ou retrouvé jusqu'à l'atelier de réparation le plus proche de *votre*

domicile. En cas de rapatriement de l'étranger, les frais de transport ne sont pris en charge que s'ils sont inférieurs à la valeur actuelle du véhicule après le sinistre. Si le véhicule n'est pas rapatrié dans votre pays de résidence, nous organisons l'élimination et prenons en charge les droits de douane.

5. Défaillance du conducteur

Si le conducteur tombe gravement malade, se blesse gravement ou décède et qu'aucun passager n'est en mesure de ramener le véhicule, nous organisons et prenons en charge le voyage de retour des autres passagers selon le point 2. ii, ainsi que le transport retour du véhicule jusqu'au garage le plus proche de votre domicile.

6. Envoi de pièces détachées à l'étranger

Si les pièces de rechange nécessaires ne sont pas disponibles dans le garage adéquat le plus proche, nous organisons et prenons en charge les coûts pour un envoi immédiat, dans la mesure du possible. Le coût des pièces détachées n'est pas couvert par l'assurance.

**Les exclusions suivantes s'appliquent:**

1. **Si notre centrale d'appels d'urgence n'a pas donné son accord préalable concernant les prestations;**
2. **Vous n'avez droit aux prestations mentionnées au point 2. à 6. que si le dépannage ou le remorquage mentionné au point 1. a été organisé par nous;**
3. **La perte ou l'endommagement des clés du véhicule, faire le plein avec le mauvais carburant ou le manque de carburant.**
4. **Si, au moment du sinistre, le véhicule se trouve dans un état qui ne répond pas aux dispositions du code de la route en vigueur ou si les travaux d'entretien recommandés par le constructeur n'ont pas été exécutés;**
5. **Les pannes de véhicules et les accidents de véhicule se produisant sur des voies privées ou sur des routes non autorisées;**
6. **Les pannes de véhicules et les accidents de véhicule se produisant lors de trajets qui sont interdits par la loi ou par les autorités;**
7. **Lorsqu'il s'agit d'un véhicule à usage professionnel ou d'une voiture de location;**
8. **Lorsque le sinistre a été causé par un acte de vandalisme ou dégâts naturels;**
9. **Les dommages au véhicule et aux biens transportés ainsi que les éventuels frais consécutifs;**
10. **Les coûts de la réparation et des pièces de rechange;**
11. **Nous déclinons toute responsabilité en cas de dommages occasionnés par un de nos prestataires mandatés.**

## K. Protection juridique

### Objet et validité territoriale

Vous ne bénéficiez de la protection juridique que dans les cas en relation avec les voyages en dehors de la Suisse et de la Principauté de Liechtenstein. Le risque est assumé par la CAP Compagnie d'Assurance de Protection Juridique SA, dont le siège est à Wallisellen.

### Procédures et litiges assurés

1. Défense lors de procédures pénales et administratives pour cause de délits par négligence.
2. Réclamation de prétentions civiles extracontractuelles en tant que lésé à l'occasion d'un quelconque accident ou à l'occasion de voies de fait, de vol ou de brigandage.
3. Litiges avec des assurances publiques ou privées qui couvrent l'assuré.
4. Litiges contractuels suivants, relatifs à des contrats conclus pour ou pendant le voyage:
  - location ou prêt d'un véhicule jusqu'à 3,5 t autorisé à la circulation routière;
  - réparation ou transport d'un tel véhicule;
  - contrat de voyage ou d'hébergement;
  - location momentanée d'une habitation de vacances;
  - transport de personnes ou de bagages.

### Prestations assurées

1. Prestations du service juridique de la CAP
2. Prestations pécuniaires jusqu'à la somme d'assurance maximale par sinistre pour les voyages en Europe et pour les voyages hors de l'Europe (pour autant que cette variante ait été conclue par l'assuré) à titre de:
  - frais d'expertises et d'analyses ordonnées par la CAP, votre avocat ou le tribunal;
  - frais de justice et d'arbitrage;
  - dépens;
  - honoraires d'avocat;
  - frais nécessaires de traduction;
  - cautions de droit pénal (uniquement à titre d'avance pour éviter une détention préventive).Sont déduits de ce montant les frais d'intervention revenant à vous par voie de procédure ou similaire.

### Procédure en cas de sinistre:

- a. Le besoin d'assistance juridique doit être annoncé dans les plus brefs délais à:  
CAP Protection Juridique, Service grands clients, case postale, 8010 Zurich, tél. +41 58 358 09 09, fax +41 58 358 09 10, e-mail: capoffice@cap.ch, www.cap.ch, référence Z75.1.685.643.
- b. Sans l'accord préalable de la CAP – et sous réserve des mesures indispensables au respect d'un délai – vous vous engagez à ne pas consulter un mandataire, ni ouvrir une action, ni conclure une transaction, ni recourir contre une décision. Vous vous engagez d'autre part à transmettre à la CAP tous les documents relatifs au sinistre. **Si vous ne respectez pas ces obligations, la CAP peut refuser ses prestations si vous ne prouvez pas que, compte tenu des circonstances, la violation de vos obligations ne vous est pas imputable ou que cette violation n'a eu aucune influence sur l'étendue des prestations dues par CAP.**

- c. Lorsque, en cas de procédure judiciaire ou administrative, et selon la loi applicable à la procédure, un mandataire indépendant est nécessaire ou en cas de conflit d'intérêts (litige entre deux assurés CAP ou entre un assuré et une société du groupe Allianz), *Vous* avez le libre choix de votre mandataire. Si le mandataire choisi n'est pas accepté par la CAP, *vous* avez le droit de proposer trois autres mandataires d'études différentes, dont l'un devra être accepté par la CAP.
- d. En cas de divergence d'opinion entre *vous* et la CAP quant aux mesures à prendre pour régler le sinistre, *vous* pouvez exiger que le cas soit tranché par un arbitre désigné d'un commun accord par *vous* et par la CAP.

Les exclusions suivantes s'appliquent:

1. **Quand *vous* n'étiez pas en possession d'un permis de conduire valable ou n'étiez pas autorisé à conduire le véhicule au moment du sinistre;**
2. **Lors de litiges avec les autorités fiscales ou douanières, ainsi que lors de procédures pour violation de prescriptions fiscales ou douanières (par exemple: contrebande);**
3. **Lorsque *vous* avez l'intention d'intervenir à l'encontre de la CAP, contre *nous*, de ses/nos mandataires ou de toute personne ayant fourni des prestations à l'occasion d'un cas couvert.**
4. **Lorsqu'il s'agit de litiges ou de conflits d'intérêts entre personnes couvertes par la même police d'assurance (cette exclusion ne concerne pas le preneur d'assurance lui-même).**
5. **Lorsque le besoin d'assistance juridique a été annoncé après la fin de l'assurance.**
6. **Emoluments administratifs et frais ressortant d'une décision pénale sans débats.**

## L. Prestations de services pendant votre voyage

Si *vous* avez besoin de prestations de services pendant  *votre voyage*, *nous* sommes là pour *vous* tous les jours, 24 heures sur 24. *Nous* sommes présents dans le monde entier et *notre* personnel est multilingue. *Nous* sommes à votre écoute au numéro suivant:

Téléphone +41 44 202 00 00

### Communication d'hôpitaux à l'étranger

Si *vous* avez besoin, durant  *votre voyage*, de soins dispensés par un établissement médical, *nous* pouvons *vous* en communiquer un. En cas de problèmes de compréhension, *nous* proposons un service de traduction.

### Service de conseil en cas de problèmes pendant le voyage

*Nous* *vous* conseillons en cas de problèmes médicaux mineurs ou de difficultés ordinaires pendant  *votre voyage*.

### Service de notification pour les proches et l'employeur

Si *nous* organisons des mesures, *nous* informons au besoin vos proches et  *votre* employeur de la situation et des mesures prises, à condition que *nous* sommes déliés de *notre* devoir de confidentialité par la personne intéressée.

### Avance des frais auprès de l'hôpital

Si *vous* tombez gravement malade au cours de  *votre voyage*, si *vous* *vous* blessez ou subissez de graves troubles de santé et si *vous* devez être hospitalisé en dehors de  *votre* pays de domicile, *nous* *vous* versons au besoin une avance de CHF 5'000.– sur les frais d'hospitalisation. Le montant avancé doit *nous* être remboursé dans les 30 jours suivant la sortie de l'hôpital.

### Service de conseil médical 24h/24

*Nous* *vous* assistons en cas de problèmes médicaux mineurs pendant le voyage:

- un tri assisté par ordinateur en cas de douleurs aiguës avec une recommandation relative à l'urgence d'un traitement;
- un conseil pour des questions portant sur les symptômes de la maladie, les évolutions de la maladie, les thérapies et la prévention – au sens le plus large sur la santé et la maladie.

### Service de blocage des cartes de crédit et de client

En cas de simple vol, de vol commis avec violence, de perte ou de disparition de cartes bancaires, postales, de crédit et de client ainsi que de papiers d'identité émis en Suisse et à  *votre* nom, *vous* pouvez demander une assistance. *Nous* essayons de faire bloquer toutes les cartes indiquées auprès des établissements concernés (émetteurs de cartes, banque, poste etc.). Si le blocage n'est pas effectué par les établissements correspondants, *nous* *vous* informons et *vous* communiquons le numéro de téléphone des établissements correspondants.

## EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Cette partie décrit les exclusions générales de toutes les composantes d'assurance dans le cadre de  *votre contrat d'assurance*, en plus des exclusions spécifiques dans chaque composante d'assurance et y compris toutes les exclusions décrites dans la section «Définitions». Une exclusion est un événement non couvert par ce  *contrat d'assurance*, pour lequel aucun paiement ni aucun service n'est alloué.

Si *vous* avez voyagé contre les recommandations ou les ordonnances du gouvernement ou d'une autorité locale du point de départ, de destination ou de transit de  *votre voyage*, ce  *contrat d'assurance* exclut tout dommage résultant directement ou indirectement de la raison ou de l'objectif d'une telle recommandation ou ordonnance, ou lié à celui-ci.

Ce  *contrat d'assurance* ne couvre pas les dommages qui surviennent pour *vous*, une  *personne participant au voyage* ou un  *membre de la famille*, et qui résultent directement ou indirectement de l'une des exclusions générales suivantes:

1. **tous les dommages, situations ou événements qui étaient connus, prévisibles, intentionnels ou envisageables lors de la souscription de  *votre contrat d'assurance*;**
2. **les troubles de santé existants;**
3. **si *vous* *vous* blessez intentionnellement ou tentez de *vous* suicider;**

4. une grossesse ordinaire ou un accouchement sans complications;
5. les traitements de la fertilité ou l'interruption volontaire de grossesse;
6. les phobies;
7. l'abus d'alcool, de médicaments ou la consommation de drogues et tous les symptômes physiques associés. Cette disposition ne s'applique pas aux médicaments prescrits par un *médecin* qui ont été pris conformément à l'ordonnance;
8. les dommages causés intentionnellement;
9. l'utilisation ou une activité en tant que membre d'équipage (y compris en tant que stagiaire, apprenti ou étudiant) d'un avion, d'un véhicule commercial ou d'un bateau commercial;
10. participation ou entraînement à une compétition sportive professionnelle ou semi-professionnelle;
11. participation à des sports extrêmes ou à des activités à risque en général et aux activités suivantes en particulier:
  - a. parachutisme, base jumping, parapente ou parachutisme;
  - b. saut à l'élastique;
  - c. descente en rappel ou exploration de grottes;
  - d. ski ou snowboard en dehors des pistes balisées ou dans une zone accessible par hélicoptère;
  - e. escalade ou freeclimbing;
  - f. toutes les *activités en altitude*;
  - g. arts martiaux;
  - h. la participation ou l'entraînement à des courses de véhicules motorisés ou nautiques, ainsi que la conduite sur des circuits de course ou d'entraînement;
  - i. plongée libre; ou
  - j. plongée sportive à plus de 40 mètres de profondeur ou sans instructeur de plongée.

Pour prétendre aux prestations assurées, vous devez porter l'équipement de sécurité complet recommandé lors de vos activités sportives.
12. *acte illicite* qui conduit à une condamnation, sauf si vous, une *personne participant au voyage* ou un *membre de la famille* en êtes victimes;
13. *épidémie* ou *pandémie*, sauf si l'*épidémie* ou la *pandémie* est expressément mentionnée et couverte dans les composantes d'assurance «Annulation de voyage», «Interruption de voyage», «Frais de guérison à l'étranger» ou «Assistance médicale d'urgence»;
14. *catastrophe naturelle*, sauf si expressément couverte dans le cadre des composantes d'assurance «Annulation de voyage», «Interruption de voyage» ou «Retard de voyage»;
15. pollution de l'air, de l'eau ou toute autre pollution ou libération imminente de substances nocives, y compris pollution thermique, biologique et chimique ou contamination;
16. réaction nucléaire, irradiation ou contamination radioactive;
17. guerre (avec ou sans déclaration de guerre) ou actes de guerre;
18. service militaire, sauf si expressément couvert dans le cadre des composantes d'assurance «Annulation de voyage» ou «Interruption de voyage»;
19. troubles intérieurs, à moins qu'ils ne soient mentionnés ou couverts dans le cadre des composantes d'assurance «Interruption de voyage» ou «Retard de voyage»;
20. *actes de terrorisme*, à moins qu'ils ne soient expressément mentionnés et couverts dans le cadre des composantes d'assurance «Annulation de voyage», «Interruption de voyage» ou «Retard de voyage»;
21. *danger politique*;
22. *cyberrisque*;
23. actions, avertissements, conseils aux voyageurs ou interdictions d'un gouvernement ou d'une autorité publique; sauf si l'annulation ou l'interruption de voyage sont expressément couvertes dans le cadre des composantes d'assurance «Annulation de voyage» ou «Interruption de voyage»;
24. toute cessation complète d'activité d'un *voyagiste* en raison de sa situation financière, avec ou sans ouverture d'une procédure de faillite;
25. restrictions du *voyagiste* pour les *bagages*, y compris le matériel et l'équipement sanitaires;
26. l'usure ordinaire, les défauts de matériau ou les défauts de fabrication;
27. la négligence grave *de votre part* ou de la part d'une *personne participant au voyage*; ou
28. *vosre intention de recevoir des soins de santé ou un traitement médical* de quelque nature que ce soit pendant *vosre voyage*.

Ce *contrat d'assurance* n'offre aucune couverture, ni aucune prestation d'assurance ou de service pour des activités qui violeraient le droit applicable ou les prescriptions en vigueur, y compris des sanctions économiques/commerciales ou un embargo, quel qu'il soit, sans s'y limiter.

**REMARQUE:** vous n'avez pas droit au *remboursement* dans le cadre d'une composante d'assurance si:

1. les billets de *voyage* de *vosre entreprise de transport* ne comportent pas de date de *voyage*; ou
2. les dates de *voyage* de *vosre police d'assurance* ne correspondent pas à vos dates effectives de *voyage*.

## REMARQUES EN CAS DE SINISTRE

### Obligations en cas de sinistre

- i. Vous êtes tenu de faire tout ce qui est en *vosre* mesure pour réduire le dommage et le clarifier.
- ii. Vous êtes tenu d'accomplir intégralement vos obligations légales ou contractuelles de déclaration, d'information ou de bonne conduite (notamment, déclarer immédiatement l'*événement assuré* à l'adresse de contact indiquée à la fin des présentes CGA).
- iii. Si le sinistre est survenu à la suite d'une maladie ou d'un *accident*, vous devez veiller à ce que les *médecins traitants* soient déliés du secret médical à notre égard.
- iv. Si vous pouvez faire valoir des prestations que nous avons fournies également vis-à-vis de tiers, vous devez faire valoir ces prétentions et nous les céder.

Si vous enfreignez vos obligations, nous pouvons refuser les prestations ou les réduire.

## Déclaration de sinistre et documents à remettre

**Veillez signaler votre sinistre sur [www.allianz-protection.com](http://www.allianz-protection.com).**

En cas de sinistre, les documents suivants doivent *nous* être remis:

### **Annulation de voyage**

- justificatif d'assurance ou copie de la police d'assurance;
- facture des frais d'annulation;
- confirmation de réservation;
- documents ou certificats officiels justifiant la survenance du sinistre (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic, attestation de l'employeur, rapport de police, etc.).

### **Interruption de voyage**

- justificatif d'assurance ou copie de la police d'assurance;
- confirmation de réservation du voyage initialement prévu;
- documents ou certificats officiels justifiant la survenance du sinistre (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic, attestation de l'employeur, rapport de police, etc.);
- reçus pour les dépenses / coûts supplémentaires imprévus.

### **Retard du voyage**

- justificatif d'assurance ou copie de la police d'assurance;
- confirmation de réservation du voyage initialement prévu;
- documents ou certificats officiels justifiant la survenance du sinistre (p. ex. attestation de retard de l'*entreprise de transport*, ordonnance de *quarantaine*, etc.);
- reçus pour les dépenses / coûts supplémentaires imprévus.

### **Bagages**

- justificatif d'assurance ou copie de la police d'assurance;
- confirmation de réservation du voyage;
- documents ou certificats officiels justifiant la survenance du sinistre (p. ex. rapport d'irrégularité de l'*entreprise de transport*, rapport de police, etc.);
- en cas de vol, reçus d'achat; en cas d'endommagement, facture de réparation ou devis.

### **Retard de bagages**

- justificatif d'assurance ou copie de la police d'assurance;
- confirmation de réservation du voyage;
- documents ou certificats officiels justifiant la survenance du sinistre (p. ex. preuve du retard de l'*entreprise de transport*, rapport d'irrégularité de l'*entreprise de transport*, etc.);
- reçus pour les biens de consommation essentiels achetés.

### **Frais de guérison à l'étranger**

- justificatif d'assurance ou copie de la police d'assurance;
- confirmation de réservation du voyage;
- décomptes / décisions des assurances sociales légales de la Suisse (assurance-maladie, assurance-accidents) et de l'assurance complémentaire éventuelle;
- rapport médical avec diagnostic;
- factures de frais de traitement ou de médicaments.

### **Assistance médicale d'urgence**

- justificatif d'assurance ou copie de la police d'assurance;
- confirmation de réservation du voyage initialement prévu;
- documents ou certificats officiels justifiant la survenance du sinistre (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic);
- reçus pour les dépenses / coûts supplémentaires imprévus.

### **Exclusion de la franchise véhicule de location (CDW)**

- justificatif d'assurance ou copie de la police d'assurance;
- convention de voiture de location avec indication de la franchise;
- rapport de sinistre de l'agence de location;
- décompte du sinistre de l'agence de location;
- relevé de carte de crédit avec l'imputation du sinistre;
- en cas de vol, rapport de police.

### **Protection argent liquide et comptes**

- justificatif d'assurance ou copie de la police d'assurance;
- attestation de la police concernant le dépôt d'une plainte suite au sinistre;
- déclaration écrite de l'établissement financier chargé de la tenue du compte, du prestataire de réseau ou du prestataire d'autres systèmes de paiement concerné à propos de l'indemnisation du préjudice pécuniaire.
- preuve de l'abus (relevé de compte).



## DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### Validité territoriale

Sauf clauses contraires prévues dans les descriptions relatives aux composantes d'assurance ou de services, l'assurance est valable dans le monde entier ou en Europe en fonction respectivement de l'assurance conclue ou des indications figurant dans votre police d'assurance.

### Assurance multiple et prétentions à l'égard de tiers

1. En cas d'assurance multiple (facultative ou obligatoire), nous fournissons nos prestations à titre subsidiaire, sous réserve d'une clause identique de l'autre *contrat d'assurance*. Dans un tel cas, les dispositions légales relatives à la double assurance s'appliquent.
2. Si vous avez des droits découlant d'un autre *contrat d'assurance* (facultative ou obligatoire), la couverture d'assurance se limite à la partie de nos prestations qui dépasse celles de l'autre *contrat d'assurance*. Les frais ne sont pris en charge dans leur intégralité qu'une seule fois.
3. Si nous fournissons des prestations malgré des faits subsidiaires existants, elles sont considérées comme une avance et vous nous cédez les droits que vous pouvez faire valoir à l'égard de tiers (assurance facultative ou obligatoire) dans ces limites.
4. Si vous avez ou si un ayant droit a été indemnisé par un tiers civilement responsable ou par son assureur, aucun *remboursement* n'est effectué en vertu de ce *contrat d'assurance*. Si nous avons été poursuivis en justice à la place du tiers responsable, vous devez ou l'ayant droit doit céder respectivement vos ou ses droits en responsabilité civile jusqu'à concurrence de l'indemnisation que nous avons reçue.

### Prescription

Les prétentions résultant du *contrat d'assurance* sont prescrites cinq ans après la survenance de l'événement qui fonde le droit à la prestation.

### For et droit applicable

1. Les actions contre nous peuvent être intentées auprès du tribunal du siège de la société ou à votre domicile en Suisse ou à celui de l'ayant droit.
2. La loi fédérale suisse sur le *contrat d'assurance* (LCA) s'applique en complément des présentes dispositions.

### Hiérarchie des normes

1. Les descriptions des différentes composantes d'assurance prévalent sur les dispositions générales.
2. En cas de différences entre les CGA en français, en italien, en anglaise et en allemand, la version allemande fait systématiquement foi dans le doute.

### Adresse de contact

Allianz Partners  
Richtplatz 1  
Case postale  
8304 Wallisellen  
info.ch@allianz.com