



**Allianz**  **Travel**

# Conditions générales d'assurance d'Allianz Travel

## Assurance pour un voyage Secure Single Trip Classic

Édition janvier 2022

## Informations aux clients et Conditions générales d'assurance

### Assurance pour un voyage Secure Single Trip Classic

Chère cliente, cher client,

Vous trouverez ci-après les Conditions générales d'assurance de notre assurance Forfait d'assurance voyage Classic.

Les CGA et votre police d'assurance sont déterminantes pour définir votre droit individuel aux prestations en cas de sinistre.

Allianz Travel



Olaf Nink  
CEO

### Informations aux clients conformément à la LCA

Les informations destinées aux clients figurant ci-dessous donnent un aperçu de l'identité de l'assureur et des principaux éléments du contrat d'assurance (art. 3 de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance, LCA). Seules la police d'assurance et les Conditions générales d'assurance (CGA) sont déterminantes pour le contenu et l'étendue des droits et devoirs résultant du contrat d'assurance.

Qui est l'assureur?

L'assureur est AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), dénommée ci-après Allianz Travel, dont le siège est établi à Richtiplatz 1, 8304 Wallisellen.

Qui est le preneur d'assurance?

Le preneur d'assurance est la personne désignée comme telle dans la police d'assurance.

Quels sont les risques assurés et quelle est l'étendue de la couverture d'assurance?

Les risques couverts par le contrat d'assurance ainsi que l'étendue et les restrictions de la couverture d'assurance sont stipulés dans la police d'assurance et les Conditions générales d'assurance (CGA). Vous trouverez ci-après, à titre d'information, une description récapitulative des différentes composantes d'assurance proposées:

#### Frais d'annulation

– Prise en charge des frais d'annulation dus par la personne assurée en cas d'annulation du voyage réservé à cause d'une maladie grave, d'un accident grave, du décès ou d'un autre événement couvert par les CGA. En cas de départ en voyage retardé suite à un événement assuré, les prestations précédentes sont remplacées par la prise en charge des frais de voyage supplémentaires ainsi que de la partie non utilisée du séjour (au max. jusqu'à concurrence des frais d'annulation).

#### Assistance médicale

– Organisation et prise en charge des coûts du transfert vers l'hôpital le plus proche, du rapatriement dans un hôpital au domicile, du voyage de retour supplémentaire au domicile sans accompagnement médical, de l'accompagnement d'enfants mineurs participant au voyage ou du voyage pour se rendre au chevet de la personne malade, suite à une maladie grave, à un accident grave, à des complications en cas de grossesse ou à une aggravation inattendue d'une maladie chronique.

#### Assistance voyage

– Organisation et prise en charge des coûts du voyage de retour supplémentaire, du voyage retour temporaire ou de la poursuite du voyage de la personne assurée, suite à une maladie grave, à un accident grave, au décès, à des complications en cas de grossesse ou à une aggravation inattendue d'une maladie chronique d'une personne qui participe au voyage, d'une personne qui ne participe pas au voyage mais qui est proche de la personne assurée ou du remplaçant au poste de travail, ou à un autre événement couvert par les CGA.

#### Assistance en cas de décès

– Organisation et prise en charge des coûts de la crémation en dehors de l'Etat de résidence et du rapatriement du cercueil ou de l'urne au dernier domicile de la personne assurée. En cas d'enterrement sur place, les prestations précédentes sont remplacées par la prise en charge des coûts pour l'hébergement des personnes participant au voyage.

#### Frais de recherche et de sauvetage

– Prise en charge des frais de recherche et de sauvetage, si la personne assurée est réputée disparue à l'étranger ou doit être sauvée d'une situation d'urgence physique pendant le voyage.

#### Vol retardé

– Prise en charge des coûts supplémentaires pour l'hôtel, le changement de réservation ou les appels téléphoniques si un vol de correspondance est manqué en raison d'un retard d'au moins trois heures imputable exclusivement au manquement de la première compagnie aérienne.

Quelles sont les personnes assurées?

Les personnes mentionnées sur la police d'assurance sont assurées dans le cas des assurances d'une durée inférieure à un an (assurances à court terme). Les personnes assurées sont en principe celles stipulées dans la police d'assurance et dans les Conditions générales d'assurance (CGA).

Validité temporelle et territoriale de la couverture d'assurance

La couverture d'assurance est en principe valable dans le monde entier pendant la durée de l'assurance. Des restrictions locales sont réservées dans les Dispositions particulières relatives aux différentes composantes d'assurance, pour des sanctions économiques ou commerciales contraaires à la couverture d'assurance ou pour des embargos des Nations Unies, de l'Union Européenne, des États-Unis ou de la Suisse.

Quels sont les principaux cas d'exclusion?

Le récapitulatif suivant n'inclut que les principales exclusions de la couverture d'assurance. D'autres exclusions sont stipulées dans les dispositions d'exclusion «Événements et prestations non assurés» des Conditions générales d'assurance et la LCA:

#### Toutes les composantes d'assurance

Un événement qui est déjà survenu au moment de la conclusion du contrat, de la réservation du voyage ou de la fourniture de la prestation réservée ou dont l'assuré avait connaissance au moment de la conclusion du contrat, de la réservation du voyage ou de la fourniture de la prestation réservée n'est pas assuré.

– Les événements suivants, causés par la personne assurée, ne sont pas couverts:

- abus d'alcool, usage de drogues ou de médicaments;
- suicide ou tentative de suicide;
- participation active à des grèves ou à des troubles;
- participation à des compétitions, à des entraînements et à d'autres courses sur des circuits de course et d'entraînement;
- participation à des entreprises téméraires entraînant une exposition délibérée de la personne assurée à un danger, par exemple la plongée sous-marine à plus de 40 mètres de profondeur, le canyoning, le saut à l'élastique, le parapente ainsi que l'escalade, l'alpinisme et les randonnées en montagne à partir d'une altitude de 5'000 m, la participation à des expéditions etc.;
- négligence grossière ou acte délibéré/omission intentionnelle;
- commission ou tentative de commission de crimes ou de délits.

– Les événements suivants et les conséquences de ceux-ci ne sont pas couverts: guerre, attentats terroristes, troubles en tout genre, catastrophes naturelles et incidents impliquant des substances nucléaires, biologiques ou chimiques.

– Les événements suivants et les conséquences de ceux-ci ne sont pas couverts: épidémies et pandémies, sauf dans les cas expressément prévus au point II A: Frais d'annulation, au point II B: Assistance médicale et au point II C: Assistance voyage.

– Les événements dans des pays ou régions pour lesquels les autorités suisses et internationales (Département fédéral des affaires étrangères DFAE, Office fédéral de la santé publique OFSP, Organisation mondiale de la Santé OMS) ont déjà déconseillé l'organisation d'un voyage au moment de la réservation de celui-ci ne sont pas assurés.

– Les conséquences des événements engendrés par des décisions administratives, p. ex. la fermeture d'un aéroport/la fermeture de l'espace aérien, les blocages de routes, les mesures de quarantaine (sauf dans les cas expressément prévus au point II A: Frais d'annulation et au point II C: Assistance voyage), les mesures policières, les arrêtés etc. ne sont pas assurés.

#### Frais d'annulation

– Aucune couverture d'assurance n'est accordée, notamment en cas de «rétablissement insuffisant», autrement dit si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date du départ, d'une maladie ou des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention chirurgicale préexistant au moment de la réservation du voyage ou de la souscription d'assurance.

- Aucune couverture d'assurance n'est accordée pour les annulations de voyages par le voyageur, des décisions administratives (sauf dans les cas expressément prévus au point II A: Frais d'annulation), des événements assurés non constatés et non attestés par un médecin directement à la date de la survenance.
- Aucune couverture d'assurance n'est accordée si l'annulation est imputable, selon les circonstances, à une réaction psychique, à un risque pour la santé, un acte de terrorisme, un accident d'avion ou une catastrophe naturelle ou a eu lieu en raison de la crainte de troubles nationaux, de faits de guerre, d'actes de terrorisme ou d'aviophobie (peur de monter en avion).

#### Assistance médicale

- Aucun droit aux prestations n'est accordé, notamment lorsque le centre d'urgence d'Allianz Travel n'a pas préalablement approuvé les prestations.
- Aucune couverture d'assurance n'est accordée pour les traitements ambulatoires et stationnaires ainsi que pour les frais de restauration, la perte de gain due à l'arrêt de travail et les autres préjudices pécuniaires.
- Aucune couverture d'assurance n'est accordée à la personne assurée, si elle a voyagé, dans un contexte d'épidémie/pandémie, à destination d'un pays contre les recommandations de voyage prises par le gouvernement de son pays d'origine ou contre l'avis des autorités locales du lieu de destination.

#### Assistance voyage

- Aucun droit aux prestations n'est accordé, notamment lorsque le centre d'urgence d'Allianz Travel n'a pas préalablement approuvé les prestations.
- Aucune couverture d'assurance n'est accordée lorsque le voyageur responsable ne fournit pas ou fournit partiellement les prestations contractuelles.
- Aucune couverture d'assurance n'est accordée pour les frais de restauration, de la perte de gain due à l'arrêt de travail et les autres préjudices pécuniaires.
- Aucune couverture d'assurance n'est accordée à la personne assurée, si elle a voyagé, dans un contexte d'épidémie/pandémie, à destination d'un pays contre les recommandations de voyage prises par le gouvernement de son pays d'origine ou contre l'avis des autorités locales du lieu de destination.

#### Assistance en cas de décès

- Aucun droit aux prestations n'est accordé, notamment lorsque le centre d'urgence d'Allianz Travel n'a pas préalablement approuvé les prestations.

#### Vol retardé

- Aucun droit aux prestations n'est accordé, notamment lorsque la compagnie aérienne ne fournit pas ou fournit partiellement les prestations contractuelles.
- Aucun droit aux prestations n'est accordé lorsque la personne assurée est elle-même responsable du retard.

Quelles sont les obligations du preneur d'assurance et des personnes assurées?

---

L'énumération suivante ne comprend que les obligations les plus courantes. D'autres obligations sont stipulées dans les Conditions générales d'assurance et la LCA:

#### Toutes les composantes d'assurance

- La personne assurée a l'obligation en tout état de cause de faire tout ce qui est en son pouvoir pour contribuer à minimiser et à élucider le sinistre; en cas de sinistres dus à une maladie ou à un accident, l'assuré doit veiller à ce que les médecins traitants soient déliés du secret médical à l'égard d'Allianz Travel.
- Si l'ayant droit ne remplit pas ses obligations, Allianz Travel est en droit de lui refuser les prestations ou de les réduire.

#### Frais d'annulation

- En cas de survenance de l'événement assuré, la prestation réservée doit être immédiatement annulée auprès du voyageur ou du loueur/prestataire de formation et le sinistre doit ensuite être déclaré à Allianz Travel par écrit, en joignant les documents requis (cf. CGA, point II A 6) (adresse de contact, cf. CGA, point I 11).

#### Assistance médicale / Assistance voyage / Assistance en cas de décès

- En cas de survenance de l'événement assuré, le centre d'appels d'urgence d'Allianz Travel doit être immédiatement informé et son accord doit être obtenu concernant les mesures d'assistance éventuelles et la prise en charge des coûts afférents. Le centre d'appels d'urgence d'Allianz Travel se tient à disposition 24 heures sur 24: téléphone +41 44 202 00 00, fax +41 44 283 33 33.

#### Frais de recherche et de sauvetage / Vol retardé

- En cas de survenance de l'événement assuré, le sinistre doit être déclaré à Allianz Travel immédiatement, par écrit et en joignant les documents requis énumérés à chaque fois dans les Dispositions particulières relatives aux différentes composantes d'assurance (adresse voir CGA point I 11).

Quel est le montant de la prime?

---

Le montant de la prime dépend des risques assurés et de la couverture convenue. Le montant de la prime est défini dans la proposition et ressort de la police d'assurance.

Quand commence et quand prend fin l'assurance?

---

Le début et la fin des assurances dont la durée est inférieure à un an (assurances à court terme) sont fixés par la proposition d'assurance et stipulés dans la police d'assurance.

Droit de révocation

---

Le preneur d'assurance peut révoquer le contrat dans un délai de 14 jours à compter de la demande de conclusion du contrat ou de la déclaration d'acceptation de celui-ci en le notifiant à l'assureur sous forme de texte (p. ex. lettre, e-mail). Le droit de révocation est exclu dans le cas d'engagements de couverture provisoires et de contrats d'une durée inférieure à un mois.

Comment Allianz Travel gère-t-elle les données?

---

Lors du traitement de données personnelles qui constitue une base indispensable de l'activité d'assurance, Allianz Travel respecte la loi fédérale sur la protection des données (LPD). Si nécessaire, Allianz Travel demande l'autorisation éventuellement requise de l'assuré de traiter des données dans le formulaire de déclaration de sinistre.

Les données personnelles traitées par Allianz Travel incluent les données pertinentes pour la conclusion du contrat ainsi que pour l'exécution du contrat et le règlement des sinistres. Les informations du preneur d'assurance ou de la personne assurée fournies sur la proposition d'assurance et la déclaration de sinistre sont traitées en premier lieu. Un échange de données avec des assureurs précédents et réassureurs en Suisse et à l'étranger a également lieu dans certaines circonstances dans l'intérêt de tous les preneurs d'assurance. Allianz Travel traite en outre des données personnelles dans le cadre d'optimisations de produits, ainsi qu'à ses propres fins de marketing. Certaines prestations d'Allianz Travel sont confiées à des entreprises juridiquement autonomes en Suisse et à l'étranger afin de pouvoir offrir une couverture d'assurance complète à des conditions avantageuses. Il peut s'agir de sociétés du groupe Allianz ou de partenaires de coopération. Dans le cadre de la détermination de l'objet des rapports contractuels, Allianz Travel est amenée à transmettre des données à l'intérieur et à l'extérieur du groupe. Allianz Travel conserve les données sur des supports électroniques ou physiques conformément aux dispositions légales.

Les personnes dont les données sont traitées par Allianz Travel ont le droit, conformément à la LPD, de demander lesquelles de leurs données sont traitées par Allianz Travel. Elles ont par ailleurs le droit d'exiger la rectification des données incorrectes.

## Aperçu des prestations d'assurance

Composantes d'assurance (Assurances dommages)	Prestations d'assurance	Somme assurée maximale	
A Frais d'annulation	Prise en charge des frais d'annulation en cas d'annulation du voyage ou prise en charge des frais de voyage supplémentaires en cas de départ en voyage retardé.	par événement	selon la police
B Assistance médicale	Organisation et prise en charge des coûts du transfert vers l'hôpital le plus proche, du rapatriement dans un hôpital au domicile, du voyage de retour supplémentaire sans accompagnement médical, de l'accompagnement d'enfants mineurs participant au voyage ou du voyage pour se rendre au chevet de la personne malade. Le montant de la couverture est limité pour certaines prestations.	par événement	illimitée
C Assistance voyage	Organisation et prise en charge des coûts du voyage de retour supplémentaire, du voyage retour temporaire ou de la poursuite du voyage. Le montant de la couverture est limité pour certaines prestations.	par événement	illimitée
D Assistance en cas de décès	Organisation et prise en charge des coûts de la crémation et du rapatriement du cercueil ou de l'urne ou prise en charge des coûts pour l'hébergement des personnes participant au voyage en cas d'enterrement sur place.	par événement par événement	illimitée CHF 300.–
E Frais de recherche et de sauvetage	Prise en charge des frais de recherche et de sauvetage.	par événement	CHF 30'000.–
F Vol retardé	Prise en charge des coûts supplémentaires pour l'hôtel, le changement de réservation et les appels téléphoniques.	par événement	CHF 2'000.–

## Aperçu des prestations de services sans prise en charge des coûts

G Composantes de services	Prestations de services
1 Travel Hotline	Informations téléphoniques sur la réglementation des voyages, mise en relation avec des hôpitaux, des médecins et une assistance juridique à l'étranger et conseil en cas de problèmes médicaux ou courants pendant le voyage.
2 Service de conseil médical 24h/24	Informations téléphoniques en cas de problèmes médicaux mineurs pendant le voyage.
3 Avance des frais auprès de l'hôpital	Avance des frais en cas d'hospitalisation en dehors de l'Etat de résidence.
4 Service de blocage des cartes de crédit et de client	Blocage des cartes bancaires, postales, de crédit et client.
5 Home Care	Transmission de numéros de téléphone d'artisans en cas de situations d'urgence au domicile.

### Adresse de contact pour toute réclamation

Allianz Travel  
Gestion des réclamations  
Richtplatz 1  
Case postale  
8304 Wallisellen

## Conditions générales d'assurance (CGA)

La couverture d'assurance d'AWP P&C S.A. Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), ci-après appelée Allianz Travel, est définie par la police d'assurance et les Conditions générales d'assurance (CGA) ci-après.

I	Dispositions communes à l'ensemble des composantes d'assurance.....	5
II	Dispositions particulières relatives aux différentes composantes d'assurance.....	6
A	Frais d'annulation.....	6
B	Assistance médicale.....	7
C	Assistance voyage.....	8
D	Assistance en cas de décès.....	9
E	Frais de recherche et de sauvetage.....	10
F	Vol retardé.....	10
III	Dispositions particulières relatives aux différentes composantes de services.....	10
G	Prestations de services sans prise en charge des coûts.....	10

### I Dispositions communes à l'ensemble des composantes d'assurance

Les Dispositions communes à l'ensemble des composantes d'assurance ne sont valables que si rien d'autre n'est prévu dans les Dispositions particulières relatives aux différentes composantes d'assurance ou prestations de service.

#### 1 Personnes assurées

- 1.1 Est/sont assurée(s) la/les personne(s) mentionnée(s) sur la police d'assurance.
- 1.2 Sont assurées au sens du point I 1.1 les personnes ayant leur domicile permanent en Suisse, ainsi que les personnes domiciliées à l'étranger, dans la mesure où elles ont réservé leur voyage en Suisse.

#### 2 Validité territoriale

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

#### 3 Événements et prestations non assurés

- 3.1 Un événement qui est déjà survenu au moment de la conclusion du contrat, de la réservation du voyage ou de la fourniture de la prestation réservée ou dont l'assuré avait connaissance au moment de la conclusion du contrat, de la réservation du voyage ou de la fourniture de la prestation réservée n'est pas assuré.
- 3.2 Les événements suivants, causés par la personne assurée comme suit, ne sont pas couverts:
  - abus d'alcool, usage de drogues ou de médicaments;
  - suicide ou tentative de suicide;
  - participation active à des grèves ou à des troubles;
  - participation à des compétitions, à des entraînements et à d'autres courses sur des circuits de course et d'entraînement;
  - participation à des entreprises téméraires entraînant une exposition délibérée de la personne assurée à un danger, par exemple la plongée sous-marine à plus de 40 mètres de profondeur, le canyoning, le saut à l'élastique, le parapente ainsi que l'escalade, l'alpinisme et les randonnées en montagne à partir d'une altitude de 5'000 m, la participation à des expéditions etc.;
  - négligence grossière ou acte délibéré/omission intentionnelle;
  - commission ou tentative de commission de crimes ou de délits.
- 3.3 Les événements suivants et les conséquences de ceux-ci ne sont pas couverts: guerre, attentats terroristes, troubles en tout genre, catastrophes naturelles et incidents impliquant des substances nucléaires, biologiques ou chimiques.
- 3.4 Les événements suivants et les conséquences de ceux-ci ne sont pas couverts: épidémies et pandémies, sauf dans les cas expressément prévus au point II A: Frais d'annulation, au point II B: Assistance médicale et au point II C: Assistance voyage.
- 3.5 Les événements dans des pays ou régions pour lesquels les autorités suisses et internationales (Département fédéral des affaires étrangères DFAE, Office fédéral de la santé publique OFSP, Organisation mondiale de la Santé OMS) ont déjà déconseillé l'organisation d'un voyage au moment de la réservation de celui-ci ne sont pas assurés.
- 3.6 Les conséquences des événements engendrés par des décisions administratives, p. ex. la fermeture d'un aéroport / la fermeture de l'espace aérien, les blocages de routes, les mesures de quarantaine (sauf dans les cas expressément prévus au point II A: Frais d'annulation et au point II C: Assistance voyage), les mesures policières, les arrêtés etc. ne sont pas assurées.

- 3.7 Les voyages dont le but est un traitement médical ne sont pas assurés.
- 3.8 Les événements en relation avec un expert (médecin etc.) qui est un bénéficiaire direct ou a un lien de parenté direct ou par alliance avec la personne assurée ne sont pas assurés.
- 3.9 Les événements en relation avec des sanctions économiques, commerciales ou financières ou des embargos décrétés par la Suisse, qui sont directement applicables aux parties contractantes et s'opposent à la couverture d'assurance ne sont pas assurés. Il en va de même des sanctions économiques, commerciales ou financières ou des embargos décrétés par les Nations Unies, l'Union européenne ou les États-Unis d'Amérique, pour autant qu'ils ne s'opposent pas à des prescriptions légales suisses.
- 3.10 Les frais engagés en rapport avec un événement assuré, tels les frais exposés pour le rachat des choses assurées ou liés à l'intervention de la police ne sont pas assurés.
- 3.11 Les coûts en rapport avec des enlèvements ne sont pas assurés.

#### 4 Obligations en cas de sinistre

- 4.1 La personne assurée est tenue de faire tout son possible pour minimiser le dommage et le clarifier.
- 4.2 La personne assurée est tenue d'accomplir intégralement ses obligations légales ou contractuelles de déclaration, d'information ou de bonne conduite (notamment, déclarer immédiatement l'événement assuré à l'adresse de contact indiquée au point I 11).
- 4.3 Si le sinistre est survenu à la suite d'une maladie ou d'un accident, la personne assurée doit veiller à ce que les médecins traitants soient déliés du secret médical à l'égard d'Allianz Travel.
- 4.4 Si la personne assurée peut faire valoir des droits à des prestations fournies par Allianz Travel également à l'égard de tiers, elle doit sauvegarder ces droits et les céder à Allianz Travel.
- 4.5 Les formulaires de déclaration de sinistre sont disponibles sur notre site web: [www.allianz-travel.ch/sinistre](http://www.allianz-travel.ch/sinistre)

#### 5 Manquement aux obligations

Si l'ayant droit ne remplit pas ses obligations, Allianz Travel est en droit de lui refuser les prestations ou de les réduire.

#### 6 Définitions

- 6.1 Proches  
Les proches sont:
  - les proches parents (époux, parents, enfants, beaux-parents, grands-parents, frères et sœurs);
  - le partenaire de l'assuré ainsi que ses parents et ses enfants;
  - les personnes qui s'occupent de vos enfants mineurs ou de vos proches qui requièrent des soins et ne participent pas au voyage;
  - les amis très proches avec lesquels il est entretenu un contact intensif.
- 6.2 Suisse  
Concernant le champ de validité de la couverture d'assurance, par Suisse, on entend la Suisse et la Principauté de Liechtenstein.
- 6.3 Europe  
Font partie de l'Europe tous les Etats rattachés au continent européen ainsi que les îles de la Méditerranée, les îles Canaries, Madère et les pays riverains de la Méditerranée qui ne font pas partie de l'Europe. L'Azerbaïdjan, l'Arménie et la Géorgie jusqu'à la crête de l'Oural en constituent la limite orientale au nord de la Turquie.

- 6.4 Voyage  
Est considéré comme un voyage un séjour de plus d'une journée en dehors du lieu de domicile habituel ou un séjour de plus courte durée en un lieu situé à une distance d'au moins 30 km du lieu de domicile légal, trajets professionnels exclus. La durée maximale d'un voyage au sens des présentes CGA est limitée au total à 122 jours.
- 6.5 Voyagiste  
Sont considérées comme des voyagistes (tour-opérateurs, agences de voyages, compagnies aériennes, locations de voitures, hôtels, organisateurs de cours etc.) toutes les entreprises qui fournissent des prestations de voyage pour l'assuré sur la base d'un contrat conclu avec ce dernier.
- 6.6 Transports publics  
Sont considérés comme des transports publics les moyens de transport qui circulent régulièrement sur la base d'un horaire et pour lesquels il est nécessaire d'acquiescer un billet de transport. Les taxis, les voitures de location et les avions n'entrent pas dans cette catégorie.
- 6.7 Maladie grave / accident grave  
Les maladies ou les accidents sont réputés graves lorsqu'il en résulte une incapacité de travail de durée limitée ou illimitée ou une incapacité absolue de voyager.
- 6.8 Epidémie  
Une maladie contagieuse reconnue par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou par une autorité gouvernementale officielle du pays de résidence de la personne assurée ou du pays de destination du voyage.
- 6.9 Pandémie  
Une épidémie reconnue comme pandémie par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou par une autorité gouvernementale officielle du pays de résidence de la personne assurée ou du pays de destination du voyage.
- 6.10 Quarantaine  
Confinement obligatoire (y compris l'isolement ordonné), destiné à arrêter la propagation d'une maladie contagieuse à laquelle la personne assurée ou une personne voyageant avec elle a été exposée.
- 6.11 Accident de personnes  
On entend par accident l'effet soudain et non intentionnel d'un facteur extérieur inhabituel et préjudiciable sur le corps humain.
- 6.12 Accident de véhicule à moteur  
Est considéré comme un accident un dommage sur le véhicule à moteur assuré induit par un événement extérieur soudain et violent qui rend impossible une poursuite du déplacement ou en raison duquel la poursuite du déplacement n'est plus conforme à la loi. En font partie, en particulier, une collision, un renversement, une chute, un enfoncement ou un engouffrement dans l'eau.
- 6.13 Panne  
Est considérée comme panne toute défaillance soudaine et imprévue du véhicule assuré consécutive à un défaut électrique ou mécanique, qui rend impossible une poursuite du déplacement ou en raison de laquelle la poursuite du déplacement n'est plus conforme à la loi. Sont assimilés aux pannes: les défauts de pneus, le manque de carburant, des clés de véhicules enfermées à l'intérieur du véhicule ou une batterie déchargée. La perte ou l'endommagement des clés du véhicule ou le plein avec le mauvais carburant ne sont pas considérés comme la panne et ne sont pas assurés.
- 6.14 Catastrophe naturelle  
Phénomène naturel grave et exceptionnel qui coûte un grand nombre de vies humaines et occasionne des dégâts matériels dévastateurs à l'infrastructure publique, directement sur le lieu affecté par l'événement.
- 6.15 Dégâts naturels  
Sont considérés comme dégâts naturels les dommages qui surviennent à la suite de phénomènes naturels tels que crues, inondations, tempêtes (vents d'une vitesse de 75 km/h au moins), grêle, avalanches, pression de la neige, éboulements, chute de pierres ou glissements de terrain. Les dommages résultant de tremblements de terre ou d'éruptions volcaniques ne sont pas considérés comme des dégâts naturels.
- 6.16 Décisions administratives  
Une décision administrative correspond à une instruction de droit public adressée par une autorité (Confédération, canton ou commune) à une personne physique ou morale pour qu'elle adopte un certain comportement (action, tolérance, omission). Les fermetures d'un aéroport / les fermetures de l'espace aérien, les blocages de routes, les mesures de quarantaine, les mesures policières, les arrêtés etc. en font partie.
- 6.17 Valeurs pécuniaires  
Sont considérées comme valeurs pécuniaires l'argent liquide, les cartes de crédit, les titres, les carnets d'épargne, les métaux précieux (en tant que réserves, lingots ou marchandises commerciales), les pièces de monnaie, les médailles, les pierres précieuses en vrac et les perles.
- 6.18 Appareils mobiles  
Appareils électroniques pour une navigation et une communication vocale, de données et d'images mobiles, indépendantes du réseau, pouvant être transportés sans effort physique particulier du fait de leur taille et de leur poids et pouvant donc être utilisés de façon mobile. Sont considérés comme appareils mobiles au sens des présentes CGA les téléphones mobiles, les tablettes et les ordinateurs portables.

## 7 Assurance cumulative et prétentions à l'égard de tiers

- 7.1 En cas d'assurance cumulative (facultative ou obligatoire), Allianz Travel fournit ses prestations à titre subsidiaire, sous réserve d'une clause identique de l'autre contrat d'assurance. Dans un tel cas, les réglementations légales de la double assurance entrent en application.
- 7.2 Si un assuré a des droits découlant d'un autre contrat d'assurance (facultatif ou obligatoire), la couverture d'assurance se limite à la partie des prestations d'Allianz Travel qui dépasse celles de l'autre contrat d'assurance. Les frais ne sont pris en charge dans leur totalité qu'une seule fois.
- 7.3 Si Allianz Travel a fourni des prestations malgré des faits subsidiaires existants, celles-ci sont considérées comme une avance et l'assuré ou le bénéficiaire cède les droits qu'il peut faire valoir à l'égard de tiers (assurance facultative ou obligatoire) dans ces limites à Allianz Travel.
- 7.4 Si l'assuré ou l'ayant droit a été indemnisé par un tiers civilement responsable ou par son assureur, aucun remboursement n'a lieu en vertu du présent contrat. Si Allianz Travel est poursuivie à la place de la personne civilement responsable, l'assuré ou l'ayant droit doit céder ses droits à la réparation d'un dommage fondé sur la responsabilité civile jusqu'à concurrence du dédommagement obtenu par Allianz Travel.

## 8 Prescription

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

## 9 For et droit applicable

- 9.1 Des actions peuvent être engagées à l'encontre d'Allianz Travel auprès du tribunal du siège de la société ou au domicile suisse de la personne assurée ou de l'ayant droit.
- 9.2 La Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) s'applique en complément des présentes dispositions.

## 10 Hiérarchie des normes

- 10.1 Les Dispositions particulières relatives aux différentes composantes d'assurance prévalent sur les Dispositions communes à l'ensemble des composantes d'assurance.
- 10.2 En cas de différences entre les CGA en langue française, italienne, anglaise et allemande, la version allemande fait foi.

## 11 Adresse de contact

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

## II Dispositions particulières relatives aux différentes composantes d'assurance

### A Frais d'annulation

#### 1 Somme assurée

La somme assurée est mentionnée dans la police d'assurance.

#### 2 Validité temporelle

La couverture d'assurance prend effet à la date de délivrance de la police d'assurance et prend fin dès le début du voyage assuré. Le voyage débute dès la montée dans le moyen de transport réservé ou dès l'installation dans l'hébergement réservé (hôtel, logement de vacances etc.), si aucun moyen de transport n'a été réservé.

#### 3 Événements assurés

- 3.1 Maladie grave, accident grave, décès, complications en cas de grossesse
- 3.1.1 Maladie grave (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique telle que p. ex. la COVID-19), accident grave, complications en cas de grossesse ou décès d'une des personnes suivantes, dans la mesure où l'événement survient après la réservation ou la souscription d'assurance:

- de la personne assurée;
  - d'une personne qui l'accompagne, qui a réservé le même voyage et qui a dû l'annuler;
  - d'une personne qui ne participe pas au voyage et qui est proche de la personne assurée;
  - du remplaçant au poste de travail si la présence de la personne assurée y est indispensable.
- Si plusieurs personnes assurées ont réservé le même voyage, celui-ci peut être annulé par six personnes au maximum si un assuré participant au voyage annule celui-ci en raison d'un des événements susmentionnés.
- 3.1.2 En cas de maladies psychiques, il n'y a couverture d'assurance que si
- un psychiatre atteste de l'incapacité de voyager et de l'incapacité de travail et que
  - l'incapacité de travail est attestée par la présentation d'une confirmation d'absence de l'employeur.
- 3.1.3 En cas de maladie chronique, la couverture d'assurance n'entre en jeu que si le voyage doit être annulé en raison d'une aggravation aiguë, inattendue et attestée par un médecin. La condition étant qu'il soit avéré que l'état de santé de la personne assurée ait été stable au moment de la réservation du voyage ou de la souscription d'assurance et que celle-ci ait été capable de voyager.
- 3.2 Grossesse
- En cas de grossesse de la personne assurée ou de la personne qui participe au voyage, la protection d'assurance n'entre en jeu que si le début de la grossesse est postérieur à la réservation du voyage ou à la conclusion de l'assurance et que la date de retour se situe après la 24<sup>e</sup> semaine de grossesse ou si le début de la grossesse est postérieur à la réservation du voyage ou à la conclusion de l'assurance et qu'un vaccin est prescrit pour le lieu de destination, lequel constitue un risque pour l'enfant à naître.
- 3.3 Quarantaine
- Si la personne assurée ou une personne voyageant avec elle est mise en quarantaine avant son voyage sur ordre ou autre exigence d'un gouvernement ou d'une autorité publique, sur la base du soupçon que la personne assurée ou la personne voyageant avec elle, en particulier, a été exposée à une maladie contagieuse (y compris une maladie épidémique ou pandémique telle que p. ex. la COVID-19). Cela n'inclut pas une quarantaine qui s'applique de manière générale ou plus largement à une partie ou à la totalité d'une population ou d'une zone géographique, ou qui s'applique en fonction du lieu de destination, de départ ou de transit de la personne.
- 3.4 Atteinte aux biens de l'assuré à son domicile
- En cas d'atteinte grave aux biens d'une personne assurée à son domicile par suite d'un vol, d'un incendie, d'un dégât d'eau ou de dégâts naturels et nécessitant impérativement sa présence sur les lieux.
- 3.5 Retard ou défaillance du moyen de transport public durant le voyage aller
- Si le début du voyage réservé est rendu impossible à cause d'un retard ou d'une défaillance du moyen de transport public utilisé pour se rendre au lieu de départ prévu dans l'arrangement de voyage.
- 3.6 Défaillance du véhicule durant le voyage aller suite à une panne ou à un accident
- Si le véhicule particulier ou le taxi utilisé n'est pas en état de marche suite à une panne ou à un accident pendant le trajet direct jusqu'au lieu de départ prévu dans l'arrangement de voyage. Les pannes de clés ou de carburant ne sont pas assurées.
- 3.7 Grèves
- Si des grèves (à l'exception des grèves de la société organisatrice du voyage ou de ses prestataires) rendent impossible la réalisation du voyage.
- 3.8 Dangers sur le lieu de destination
- Lorsqu'une guerre, des attentats terroristes ou des troubles en tout genre sur le lieu de destination mettent en danger la vie de la personne assurée et que les services officiels suisses (Département fédéral des affaires étrangères) déconseillent d'effectuer le voyage.
- 3.9 Catastrophe naturelle
- Lorsqu'une catastrophe naturelle sur le lieu de destination du voyage menace la vie de la personne assurée.
- 3.10 Chômage / entrée en fonction inattendue
- En cas d'entrée en fonction inattendue de la personne assurée 30 jours avant le voyage ou si l'entrée en fonction inattendue coïncide avec la période du voyage ou en cas de licenciement inattendu de la personne assurée au cours des 30 derniers jours précédant le début du voyage sans que celle-ci n'ait commis de faute.
- 3.11 Convocation officielle
- Lorsque la personne assurée reçoit une convocation inattendue en tant que témoin ou juré devant un tribunal. La date d'audience doit se situer pendant la durée du voyage.
- 3.12 Vol du passeport ou de la carte d'identité
- En cas de vol du passeport ou de la carte d'identité de la personne assurée immédiatement avant le départ, rendant le voyage impossible. Remarque: des bureaux de passeports d'urgence se trouvent dans différents aéroports.

## 4 Prestations assurées

- 4.1 Frais d'annulation
- Si la personne assurée annule le contrat conclu avec le voyageur en raison d'un événement assuré, Allianz Travel prend en charge les frais d'annulation dus aux termes du contrat jusqu'à concurrence de la somme d'assurance convenue. Les frais facturés à la personne assurée pour des changements de réservation de prestations effectués avant l'annulation ne sont pris en charge que si les changements de réservation en question sont imputables à un événement assuré conformément au point II A 3. Aucune indemnisation n'aura lieu pour des frais, taxes ou réductions d'avoir en rapport avec la perte ou l'expiration de miles parcourus en avion, prix gagnés ou autres droits de jouissance (Time-Sharing etc.).
- 4.2 Départ retardé
- Lorsque la personne assurée doit retarder son voyage en raison d'un événement assuré, Allianz Travel prend en charge, en lieu et place des frais d'annulation et au maximum jusqu'à concurrence de ceux-ci:
- les frais de voyage supplémentaires occasionnés par le départ retardé;
  - les coûts de la partie non utilisée du séjour au prorata du prix du voyage (hors frais de transport); le jour du départ est le jour du voyage utilisé.
- 4.3 Couverture pour les billets de manifestations
- Si la personne assurée ne peut pas utiliser des billets pour une manifestation en raison d'un événement assuré, les coûts sont couverts. La définition d'un voyage conformément au point I 6.4 n'est pas applicable.
- 4.4 Les dépenses pour les taxes administratives récurrentes ou disproportionnées ainsi que pour les primes d'assurance ne sont pas remboursées.

## 5 Événements et prestations non assurés (en complément au point I 3)

- 5.1 Si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date du départ, d'une maladie ou des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention chirurgicale préexistante au moment de la réservation du voyage ou de la souscription d'assurance. Si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date du départ, des séquelles d'une opération/ intervention chirurgicale prévue au moment de la réservation du voyage ou de la souscription d'assurance, mais effectuée ultérieurement.
- 5.2 Si un événement mentionné au point II A 3.1 et au point II A 3.2 n'a pas été constaté par un médecin au moment de la survenance ou n'a pas été attesté par un certificat médical avec diagnostic.
- 5.3 Lorsque le voyageur n'est pas en mesure de fournir les prestations contractuelles ou ne peut les fournir qu'en partie, s'il annule ou devrait annuler le voyage en raison des circonstances concrètes. Parmi les circonstances concrètes justifiant une annulation du voyage figurent notamment les recommandations du Département fédéral des affaires étrangères qui consistent à déconseiller de se rendre dans la région concernée.
- 5.4 Lorsque le voyage réservé ne peut être effectué à la date prévue en raison des décisions administratives, sauf dans les cas expressément prévus au point II A 3.3.
- 5.5 Les frais d'annulation ne sont pas assurés si l'annulation est imputable, selon les circonstances, à une réaction psychique, à un risque pour la santé, à un acte de terrorisme, à un accident d'avion ou à une catastrophe naturelle ou à eu lieu en raison de la crainte de troubles nationaux, de faits de guerre, d'actes de terrorisme ou d'aviophobie (peur de monter en avion).

## 6 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 4)

- 6.1 Pour pouvoir bénéficier des prestations d'Allianz Travel, la personne assurée ou l'ayant droit est tenu d'annuler immédiatement la prestation réservée auprès du voyageur ou du loueur/prestataire de formation, en cas de survenance de l'événement assuré.
- 6.2 En cas de sinistre, les documents suivants doivent être remis à Allianz Travel par écrit (cf. point I 11):
- formulaires de déclaration de sinistre sont disponibles sur notre site web: [www.allianz-travel.ch/sinistre](http://www.allianz-travel.ch/sinistre)
  - preuve d'assurance ou copie de la police;
  - facture des frais d'annulation;
  - confirmation de réservation;
  - documents ou certificats officiels justifiant la survenue du sinistre (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic, attestation de l'employeur, rapport de police etc.).

## B Assistance médicale

### 1 Somme assurée

La somme assurée figure dans l'aperçu des prestations d'assurance.

## 2 Événements assurés

Maladie grave, accident grave, complications en cas de grossesse ou aggravation inattendue d'une maladie chronique

Si une maladie grave (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique telle que p. ex. la COVID-19), un accident grave, des complications en cas de grossesse ou une aggravation inattendue d'une maladie chronique attestée survient chez la personne assurée pendant un voyage.

## 3 Prestations assurées

Pour pouvoir bénéficier des prestations d'Allianz Travel, la personne assurée ou l'ayant droit est tenu d'informer immédiatement le centre d'urgence d'Allianz Travel en cas de survenance de l'événement assuré et d'obtenir son accord concernant les mesures d'assistance éventuelles et la prise en charge des coûts afférents. Pour ce qui est des prestations médicales, seuls les médecins d'Allianz Travel décident de la nécessité ainsi que de la nature et du moment de la mesure. Le centre d'urgence d'Allianz Travel est disponible 24 heures sur 24 (les entretiens avec le centre d'urgence sont enregistrés):

Téléphone +41 44 202 00 00  
Télécopie +41 44 283 33 33

Si la personne assurée doit arrêter, interrompre ou prolonger le voyage réservé pendant un voyage, en raison d'un événement assuré, Allianz Travel prend en charge les coûts suivants:

- 3.1 Transport dans le centre hospitalier approprié le plus proche  
Organisation et prise en charge des coûts du transport dans le centre hospitalier le plus proche adapté aux soins dont la personne assurée a besoin, sur la base d'un constat médical correspondant.
- 3.2 Rapatriement sous surveillance médicale dans un centre hospitalier proche du domicile de la personne assurée  
Organisation et prise en charge des coûts d'un rapatriement sous surveillance médicale dans un centre hospitalier au domicile et adapté au traitement de la personne assurée, si l'état de santé de la personne assurée le requiert.
- 3.3 Voyage de retour supplémentaire sans accompagnement médical  
Organisation et prise en charge des coûts du voyage de retour supplémentaire, sur la base d'un constat médical correspondant, sans surveillance médicale jusqu'au domicile de la personne assurée.
- 3.4 Accompagnement d'enfants mineurs voyageant en même temps  
Organisation et prise en charge des coûts du voyage aller-retour d'un accompagnateur (billet de train en 1<sup>re</sup> classe, billet d'avion en classe économique) pour des enfants mineurs qui devraient poursuivre le voyage seuls ou rentrer, à cause du rapatriement ou du voyage retour supplémentaire au domicile des deux parents ou de l'unique parent participant à un voyage.
- 3.5 Voyage de visite  
Organisation et prise en charge des coûts d'un voyage de visite en cas d'hospitalisation (billet de train en 1<sup>re</sup> classe, billet d'avion en classe économique, hôtel de classe moyenne) jusqu'à concurrence de CHF 5'000.– pour deux personnes proches au maximum, si la personne assurée doit être hospitalisée à l'étranger durant plus de sept jours ou si son état de santé met en cause son pronostic vital.
- 3.6 Partie non utilisée du voyage  
Lorsque la personne assurée doit interrompre prématurément son voyage en raison d'un événement couvert par l'assurance, les frais correspondant à la partie non utilisée du voyage lui sont remboursés au prorata du prix de l'arrangement assuré. L'indemnisation est limitée au montant mentionné dans la police d'assurance. En l'absence de mention correspondante, l'indemnisation est limitée au montant des frais d'annulation assurés. Les coûts du voyage retour initialement réservé ainsi que de l'hébergement initialement réservé et non utilisés ne sont pas remboursés, si Allianz Travel prend en charge les coûts de l'hébergement de substitution.
- 3.7 Dépenses imprévues  
Prise en charge des coûts supplémentaires jusqu'à concurrence de CHF 1'500.– par personne assurée, si des dépenses imprévues (frais de taxi, d'hébergement, de téléphone etc.) sont occasionnés en relation avec un événement assuré. Limitation supplémentaire de l'indemnisation pour les frais de téléphone à CHF 200.– au maximum dans cette limite.
- 3.8 Frais de communication supplémentaires en cas de voyage retardé  
Prise en charge des frais de communication supplémentaires occasionnés (téléphone/paquet de données) jusqu'à concurrence d'au plus CHF 150.– par événement, lorsque la personne assurée doit prolonger son voyage en raison d'un événement couvert par l'assurance.

## 4 Événements et prestations non assurés (en complément au point I 3)

- 4.1 Si le centre d'urgence d'Allianz Travel n'a pas donné son accord préalable concernant les prestations.
- 4.2 Si la personne assurée a voyagé dans un contexte d'épidémie/pandémie, à destination d'un pays contre les recommandations de voyage prises par le gouvernement de son pays d'origine ou contre l'avis des autorités locales du lieu de destination.
- 4.3 Frais des traitements ambulatoires et stationnaires.
- 4.4 Coûts pour la restauration, la perte de gain due à l'arrêt de travail et les autres préjudices pécuniaires.

## 5 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 4)

- 5.1 Pour pouvoir bénéficier des prestations d'Allianz Travel, la personne assurée ou l'ayant droit est tenu d'informer immédiatement le centre d'urgence d'Allianz Travel en cas de survenance de l'événement assuré et d'obtenir son accord concernant les mesures d'assistance éventuelles et la prise en charge des coûts afférents (cf. le point II B 3).
- 5.2 En cas de sinistre, les documents suivants doivent être remis à Allianz Travel par écrit (cf. point I 11):
  - formulaires de déclaration de sinistre sont disponibles sur notre site web: [www.allianz-travel.ch/sinistre](http://www.allianz-travel.ch/sinistre)
  - preuve d'assurance ou copie de la police;
  - confirmation de réservation;
  - documents ou certificats officiels justifiant la survenue du sinistre (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic);
  - reçus pour les dépenses/coûts supplémentaires imprévus.

## C Assistance voyage

### 1 Somme assurée

La somme assurée figure dans l'aperçu des prestations d'assurance.

### 2 Événements assurés

- 2.1 Maladie grave (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique telle que p. ex. la COVID-19), accident grave, décès, complications en cas de grossesse ou aggravation inattendue d'une maladie chronique pendant le voyage
  - d'une personne qui participe au voyage
  - d'une personne qui ne participe pas au voyage et qui est proche de la personne assurée
  - du remplaçant au poste de travail si la présence de la personne assurée y est indispensable

Si la personne qui provoque l'arrêt, l'interruption ou la prolongation du voyage du fait d'un événement assuré, n'est ni parente, ni parente par alliance de la personne assurée, une indemnisation n'est possible que si cette dernière devait poursuivre seule le voyage. (Vaut en cas de retour dû à une interruption de voyage d'un accompagnateur.)
- 2.2 Atteinte aux biens de l'assuré à son domicile  
En cas d'atteinte grave aux biens d'une personne assurée à son domicile par suite d'un vol, d'un incendie, d'un dégât d'eau ou de dégâts naturels et nécessitant impérativement sa présence sur les lieux.
- 2.3 Quarantaine  
Si la personne assurée ou une personne voyageant avec elle est mise en quarantaine pendant son voyage sur ordre ou autre exigence d'un gouvernement ou d'une autorité publique, sur la base du soupçon que la personne assurée ou la personne voyageant avec elle, en particulier, a été exposé à une maladie contagieuse (y compris une maladie épidémique ou pandémique telle que p. ex. la COVID-19). Cela n'inclut pas une quarantaine qui s'applique de manière générale ou plus largement à une partie ou à la totalité d'une population ou d'une zone géographique, ou qui s'applique en fonction du lieu de destination, de départ ou de transit de la personne.
- 2.4 Refus de transport dans la poursuite du voyage ou lors du voyage de retour ou refus d'entrée sur le territoire pour cause de maladie présumée  
Si la personne assurée ou une personne voyageant avec elle pendant son voyage se voit refuser le transport ou l'entrée sur le territoire sur la base de soupçons que la personne assurée ou une personne voyageant avec elle souffre d'une maladie contagieuse (y compris une maladie épidémique ou pandémique telle que p. ex. la COVID-19). Cela n'inclut pas le refus du fait que la personne assurée ou une personne voyageant avec elle a ignoré ou refusé de se conformer aux règles de voyage et/ou d'entrée applicables, ni les refus dus à des restrictions générales de voyage et/ou d'entrée.



- 2.5 Dangers sur le lieu de destination  
En cas de troubles, d'attentats terroristes ou de catastrophes naturelles sur le lieu de destination pouvant à l'évidence empêcher la poursuite du voyage ou mettre concrètement en danger la vie et les biens de l'assuré.
- 2.6 Grèves  
Si des grèves (à l'exception des grèves de la société organisatrice du voyage ou de ses prestataires) sur le lieu de destination rendent à l'évidence impossible la poursuite du voyage de la personne assurée.
- 2.7 Défaillance du moyen de transport public suite à une panne ou à un accident  
Si les transports publics réservés pour le voyage ou utilisés pour ce dernier sont immobilisés suite à une panne ou à un accident et que la poursuite du voyage de la personne assurée ne peut être assurée conformément au programme. Cette disposition ne s'applique pas aux retards ou détours pris par les moyens de transport publics réservés ou utilisés.
- 2.8 Conséquences du vol du document  
Si la poursuite du voyage ou le retour en Suisse de la personne assurée est temporairement empêché, en cas de vol de documents personnels (passeport, carte d'identité, billets de transport et bon d'hébergement).

### 3 Prestations assurées

Pour pouvoir bénéficier des prestations d'Allianz Travel, la personne assurée ou le bénéficiaire est tenu d'informer immédiatement le centre d'urgence d'Allianz Travel en cas de survenance de l'événement assuré et d'obtenir son accord concernant les mesures d'assistance éventuelles et la prise en charge des coûts afférents. Le centre d'urgence d'Allianz Travel est disponible 24 heures sur 24 (les entretiens avec le centre d'urgence sont enregistrés):

Téléphone +41 44 202 00 00  
Télécopie +41 44 283 33 33

Si la personne assurée doit arrêter, interrompre ou prolonger le voyage réservé pendant un voyage, en raison d'un événement assuré, Allianz Travel prend en charge les coûts suivants:

- 3.1 Voyage retour supplémentaire en cas d'interruption prématurée du voyage ou de retour retardé  
Organisation et prise en charge des coûts supplémentaires du voyage retour supplémentaire (billet de train en 1<sup>re</sup> classe, billet d'avion en classe économique) au domicile de la personne assurée ou, si cela est approprié et raisonnable, les frais de transport pour la poursuite du voyage.
- 3.2 Voyage retour temporaire  
Organisation et prise en charge des coûts d'un voyage retour temporaire au domicile de la personne assurée en raison d'un événement selon le point II C 2.1 ou II C 2.2. Les dépenses correspondant aux prestations de voyage non utilisées ne sont pas remboursées.
- 3.3 Coûts supplémentaires en cas de vol de documents  
Organisation et prise en charge des coûts supplémentaires pour le séjour (hôtel, frais de transport sur place, coûts supplémentaires du voyage retour) jusqu'à concurrence de CHF 2'000.– par événement, en cas de vol de documents personnels, qui empêche temporairement la poursuite du voyage ou le retour en Suisse. La déclaration immédiate du vol auprès du commissariat compétent est indispensable. Il n'y a pas d'indemnisation pour les autres dépenses imprévues.
- 3.4 Partie non utilisée du voyage  
Lorsque la personne assurée doit interrompre prématurément son voyage en raison d'un événement couvert par l'assurance, les frais correspondant à la partie non utilisée du voyage lui sont remboursés au prorata du prix de l'arrangement assuré. L'indemnisation est limitée au montant mentionné dans la police d'assurance. En l'absence de mention correspondante, l'indemnisation est limitée au montant des frais d'annulation assurés. Les coûts du voyage retour initialement réservé ainsi que de l'hébergement initialement réservé et non utilisé ne sont pas remboursés, si Allianz Travel prend en charge les coûts de l'hébergement de substitution.
- 3.5 Dépenses imprévues  
Prise en charge des coûts supplémentaires jusqu'à concurrence de CHF 1'500.– par personne assurée, si des dépenses imprévues (frais de taxi, d'hébergement, de téléphone etc.) sont occasionnés en relation avec un événement assuré. Limitation supplémentaire de l'indemnisation pour les frais de téléphone à CHF 200.– au maximum dans cette limite.

### 4 Événements et prestations non assurés (en complément au point I 3)

- 4.1 Si le centre d'urgence d'Allianz Travel n'a pas donné son accord préalable concernant les prestations.
- 4.2 Lorsque le voyageur ne fournit pas les prestations contractuelles ou ne les fournit qu'en partie, s'il annule ou devrait annuler ou interrompre le voyage en raison des circonstances concrètes. Est notamment réputée circonstance concrète justifiant une annulation ou une interruption du

voyage, la recommandation du Département fédéral des affaires étrangères de ne pas voyager dans la région concernée.

- 4.3 Si la personne assurée a voyagé dans un contexte d'épidémie/pandémie, à destination d'un pays contre les recommandations de voyage prises par le gouvernement de son pays d'origine ou contre l'avis des autorités locales du lieu de destination.
- 4.4 Lorsque le voyage réservé ne peut être effectué à la date prévue en raison des décisions administratives, sauf dans les cas expressément prévus au point II C 2.3.
- 4.5 Coûts pour la restauration, la perte de gain due à l'arrêt de travail et les autres préjudices pécuniaires.

### 5 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 4)

- 5.1 Pour pouvoir bénéficier des prestations d'Allianz Travel, la personne assurée ou l'ayant droit est tenu d'informer immédiatement le centre d'urgence d'Allianz Travel en cas de survenance de l'événement assuré et d'obtenir son accord concernant les mesures d'assistance éventuelles et la prise en charge des coûts afférents (cf. le point II C 3).
- 5.2 En cas de sinistre, les documents suivants doivent être remis à Allianz Travel par écrit (cf. point I 11):
- formulaires de déclaration de sinistre sont disponibles sur notre site web: [www.allianz-travel.ch/sinistre](http://www.allianz-travel.ch/sinistre)
  - preuve d'assurance ou copie de la police;
  - confirmation de réservation;
  - documents ou certificats officiels justifiant la survenue du sinistre (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic, attestation de l'employeur, rapport de police etc.);
  - reçus pour les dépenses/coûts supplémentaires imprévus.

## D Assistance en cas de décès

### 1 Somme assurée

La somme assurée figure dans l'aperçu des prestations d'assurance.

### 2 Événement assuré

Décès d'une personne assurée pendant le voyage.

### 3 Prestations assurées

Pour pouvoir bénéficier des prestations d'Allianz Travel, la personne assurée ou le bénéficiaire est tenu d'informer immédiatement le centre d'urgence d'Allianz Travel en cas de survenance de l'événement assuré et d'obtenir son accord concernant les mesures d'assistance éventuelles et la prise en charge des coûts afférents. Le centre d'urgence d'Allianz Travel est disponible 24 heures sur 24 (les entretiens avec le centre d'urgence sont enregistrés):

Téléphone +41 44 202 00 00  
Télécopie +41 44 283 33 33

Si une personne assurée décède pendant le voyage, Allianz Travel fournit l'une des prestations suivantes (point II D 3.1 ou II D 3.2):

- 3.1 Rapatriement en cas de décès  
Organisation et prise en charge des coûts de la crémation (urne y comprise) en dehors du pays de domicile ou des coûts d'un cercueil conformément à l'accord international sur le transport des corps (cercueil ou revêtement en zinc) ainsi que des coûts du rapatriement du cercueil ou de l'urne au dernier domicile de la personne assurée. L'élimination du cercueil en zinc est également couverte.
- 3.2 Coûts supplémentaires des personnes participant au voyage en cas d'enterrement sur place  
Prise en charge des coûts de l'hébergement des personnes participant au voyage sur le lieu de l'enterrement jusqu'à concurrence de CHF 300.– par événement. Aucun frais supplémentaire n'est remboursé.
- 3.3 Partie non utilisée du voyage  
Lorsque la personne assurée décède pendant le voyage, les frais correspondant à la partie non utilisée du voyage sont remboursés au prorata du prix de l'arrangement assuré. L'indemnisation est limitée au montant mentionné dans la police d'assurance. En l'absence de mention correspondante, l'indemnisation est limitée au montant des frais d'annulation assurés. Les coûts du voyage de retour initialement réservé ne sont pas remboursés.

### 4 Événements et prestations non assurés (en complément au point I 3)

Si le centre d'urgence d'Allianz Travel n'a pas donné son accord préalable concernant les prestations.

## 5 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 4)

- 5.1 Pour pouvoir bénéficier des prestations d'Allianz Travel, la personne assurée ou l'ayant droit est tenu d'informer immédiatement le centre d'urgence d'Allianz Travel en cas de survenance de l'événement assuré et d'obtenir son accord concernant les mesures d'assistance éventuelles et la prise en charge des coûts afférents (cf. le point II D 3).
- 5.2 En cas de sinistre, les documents suivants doivent être remis à Allianz Travel par écrit (cf. point I 11):
- preuve d'assurance ou copie de la police;
  - confirmation de réservation;
  - avis de décès ou acte de décès;
  - reçus pour les coûts supplémentaires.

## E Frais de recherche et de sauvetage

### 1 Somme assurée

La somme assurée figure dans l'aperçu des prestations d'assurance.

### 2 Validité temporelle et territoriale

L'assurance est valable pour des voyages dans le monde entier, à l'exception de la Suisse, de la Principauté de Liechtenstein et de l'Etat dans lequel la personne assurée a son domicile habituel, en cas de divergence.

### 3 Événements assuré

Si la personne assurée est réputée disparue à l'étranger ou doit être sauvée d'une situation d'urgence physique pendant le voyage. Le centre d'urgence d'Allianz Travel peut être contacté 24 heures sur 24 (les entretiens avec le centre d'urgence sont enregistrés), lorsqu'une assistance est requise:

Téléphone +41 44 202 00 00  
Télécopie +41 44 283 33 33

### 4 Prestations assurées

Prise en charge des frais de recherche et de sauvetage nécessaires.

## 5 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 4)

- 5.1 Pour pouvoir bénéficier des prestations d'Allianz Travel, l'assuré ou l'ayant droit doit, lors de la survenance d'un événement couvert par l'assurance, informer Allianz Travel par écrit de l'événement assuré resp. du sinistre.
- 5.2 En cas de sinistre, les documents suivants doivent être remis à Allianz Travel par écrit (cf. point I 11):
- preuve d'assurance ou copie de la police;
  - documents ou certificats officiels justifiant la survenue du sinistre (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic);
  - facture de l'entreprise de secours.

## F Vol retardé

### 1 Somme assurée

La somme assurée figure dans l'aperçu des prestations d'assurance.

### 2 Événement assuré

Si un vol de correspondance est manqué en raison d'un retard d'au moins trois heures imputable exclusivement au manquement de la première compagnie aérienne.

### 3 Prestations assurées

Prise en charge des coûts supplémentaires (hôtel, changement de réservation, appels téléphoniques) pour la poursuite du voyage. Cette prestation est octroyée en complément des prestations de la compagnie aérienne.

## 4 Événements non assurés (en complément au point I 3)

- 4.1 Lorsque la compagnie aérienne ne fournit pas les prestations contractuelles ou ne les fournit qu'en partie, s'il annule ou devrait annuler ou interrompre le voyage en raison des circonstances concrètes.
- 4.2 Lorsque l'assuré est lui-même responsable du retard.

## 5 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 4)

- 5.1 Pour pouvoir bénéficier des prestations d'Allianz Travel, l'assuré ou l'ayant droit doit, lors de la survenance d'un événement couvert par l'assurance, informer Allianz Travel par écrit de l'événement assuré resp. du sinistre.
- 5.2 En cas de sinistre, les documents suivants doivent être remis à Allianz Travel par écrit (cf. point I 11):
- formulaires de déclaration de sinistre sont disponibles sur notre site web: [www.allianz-travel.ch/sinistre](http://www.allianz-travel.ch/sinistre)
  - preuve d'assurance ou copie de la police;
  - confirmation de réservation;
  - preuve du retard de la compagnie aérienne, y compris l'indication de la durée du retard et de l'indemnisation éventuellement perçue;
  - reçus pour les coûts supplémentaires.

## III Dispositions particulières relatives aux différentes composantes de services

### G Prestations de services sans prise en charge des coûts

#### 1 Travel Hotline

- 1.1 Informations sur la réglementation des voyages  
Sur demande, Allianz Travel fournit aux personnes assurées des informations importantes sur les conditions d'entrée, les taxes, les règles de dédouanement, les monnaies et les dispositions sanitaires avant le départ en voyage.
- 1.2 Communication d'hôpitaux et de médecins à l'étranger  
En cas de besoin, Allianz Travel indique à la personne assurée le nom d'un médecin correspondant ou d'un centre hospitalier à proximité de son lieu de séjour. En cas de problèmes linguistiques, Allianz Travel propose des services de traduction.
- 1.3 Communication d'une assistance juridique  
Pendant le voyage, Allianz Travel communique à la personne assurée le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et, si la personne assurée le souhaite et pour autant qu'elles soient connues, les heures d'ouverture d'avocats ou de juristes. Allianz Travel ne fournit aucun conseil juridique à la personne assurée et ne prend pas en charge les frais d'avocat ni tout autre frais de conseil juridique ou frais afférents, dont la personne assurée est seule responsable.
- 1.4 Service de conseil en cas de problèmes pendant le voyage  
Allianz Travel conseille la personne assurée en cas de problèmes médicaux mineurs ou courants pendant le voyage.
- 1.5 Service de notification pour les proches et l'employeur  
Si Allianz Travel prend des mesures concernant l'assuré, elle se charge, le cas échéant, d'informer la famille et l'employeur de l'assuré sur la nature du problème et les mesures qui ont été prises.

#### 2 Service de conseil médical 24h/24

Allianz Travel assiste la personne assurée 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.

#### 3 Avance des frais auprès de l'hôpital

Si une maladie grave, un accident grave, des complications en cas de grossesse ou une aggravation inattendue d'une maladie chronique attestée par un médecin survient chez la personne assurée pendant un voyage et qu'elle doit être hospitalisée en dehors de son lieu de résidence, Allianz Travel lui avance les frais d'hospitalisation, si nécessaire, à concurrence de CHF 5'000.–. Le montant avancé devra être remboursé à Allianz Travel 30 jours après la sortie de l'hôpital.

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 au nom de l'assuré, l'assuré peut demander une assistance. Allianz Travel essaye 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, Allianz Travel informe la personne assurée et lui communique le numéro de téléphone des établissements correspondants.

5 Home Care

---

En cas d'occurrence, pendant le voyage de l'assuré, de situations d'urgence à son domicile fixe en Suisse par suite d'un vol, d'un incendie, de dégâts des eaux ou dégâts naturels, ainsi qu'en cas de bris de glace, Allianz Travel donne à l'assuré le numéro de téléphone d'un artisan compétent. Il appartient à l'assuré de faire appel à l'artisan qui prend les mesures d'urgence nécessaires pour éviter que d'autres dégâts ne se produisent. Les frais de réparation d'urgence du dommage sont supportés par l'assuré. Celui-ci reçoit directement la facture de l'artisan auquel il a fait appel.

Pour pouvoir solliciter les prestations de services énoncées aux points III G 1 à III G 5, la personne assurée peut appeler les numéros suivants, 24 h sur 24 et 365 jours par an, tant avant que pendant le voyage:

Téléphone +41 44 202 00 00  
Télécopie +41 44 283 33 33

7 Responsabilité

---

Allianz Travel décline toute responsabilité pour:

- les préjudices pécuniaires et les dommages subséquents ainsi que les restrictions sanitaires résultant des informations des prestations de services correspondantes;
- les dommages qui surviennent suite à l'impossibilité de joindre les fournisseurs de prestations ou institutions correspondants, ainsi que pour les dommages et dommages subséquents qui se produisent pendant et après le travail;
- les préjudices pécuniaires qui surviennent suite à la perte de cartes de crédit, bancaires ou postales.

# Allianz Travel

## **Allianz Travel**

Richtiplatz 1

8304 Wallisellen

Tél. +41 44 283 32 22

Fax +41 44 283 33 83

[info.ch@allianz.com](mailto:info.ch@allianz.com)

[www.allianz-travel.ch](http://www.allianz-travel.ch)