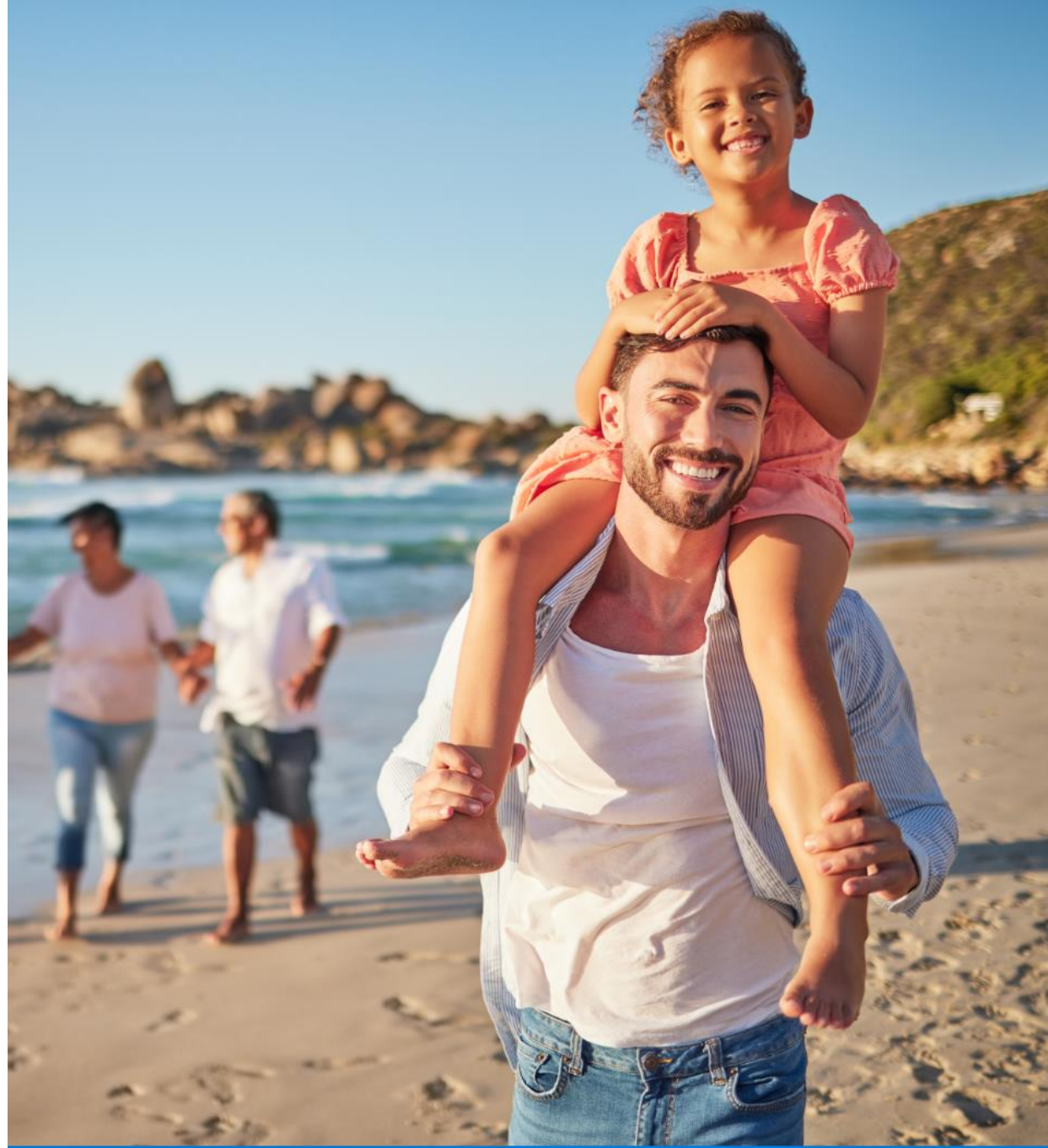


Allianz  Partners

La vente  
d'assurance  
voyage est  
plus importante  
que jamais



# Sommaire

1

## Facts & Figures

C'est pourquoi vous pouvez compter sur nous

2

## Formation à l'assurance voyage

Tout ce qui concerne la souscription d'une assurance

3

## Nos produits

Annulation avant le départ et assistance pendant le voyage

4

## Formation à la vente

L'assurance voyage, un élément essentiel du voyage

5

## Vos contacts

Allianz  Partners

# 1 Facts & Figures Le groupe Allianz

C'est pourquoi vous pouvez  
compter sur nous

Allianz 



Interbrand  
Best  
Global  
Brands  
2022

Leader mondial de l'assurance en 2022

# Nous assistons nos clients dans le monde entier



Succursales dans  
**76 pays**



Communication en  
**70 langues**



**65 Mio.**  
cas traités



**89 Mio.**  
appels téléphoniques traités



Coopé-  
ration avec **40+** marques  
automobiles  
dans **30+** pays



**21 Mio. de km**  
parcourus par notre ambulance  
aérienne



**40 Mio.**  
messages texte envoyés et reçus



**12.250**  
retours en ambulance



**899.172**  
prestataires de services médicaux  
dans le monde

# Allianz Partners en Suisse



# Allianz Travel Ambition de qualité



## Allianz Travel vainqueur du test en 2021 / 2023

En 2021, Allianz Travel a obtenu la première place dans les trois domaines testés - tarifs, transparence et service client. Lors d'un récent test réalisé en 2023, Allianz Travel a obtenu la première place sur le critère du service client.



## Les challenges de la pandémie et les mesures correctives mises en place en conséquence

Le 26 août 2020, Allianz Travel a ajouté une couverture pandémie étendue à tous ses produits standard dans ses Conditions générales d'assurance (CGA). Cela garantit qu'Allianz Travel est un fournisseur d'assurance voyage fiable, tant pour les partenaires commerciaux que pour les preneurs d'assurance.

- [Assureurs voyage 2021: étude des tarifs et de la qualité du service | ISTQ](#)  
[Assureurs voyage 2023: partez en vacances l'esprit tranquille | ISTQ](#)



# C'est pourquoi vous pouvez compter sur nous



## Urgences/ Centrale d'alarme

- Propre centrale d'appels d'urgence à Wallisellen
- Avec sa propre équipe de médecins et de personnel médical



## Présence internationale

- Présent sur les 5 continents avec ses propres filiales ou agents
- Plus de 900 000 prestataires de services dans le domaine des organisations d'urgence (médecins, organisations d'ambulances, etc.) dans le réseau Allianz



## Diversité des produits

- Assurances voyages et loisirs
- Accident et maladie
- Véhicules motorisés
- Assurances pour hôtes
- **Couverture élargie en cas de pandémie et de quarantaine depuis 2020**

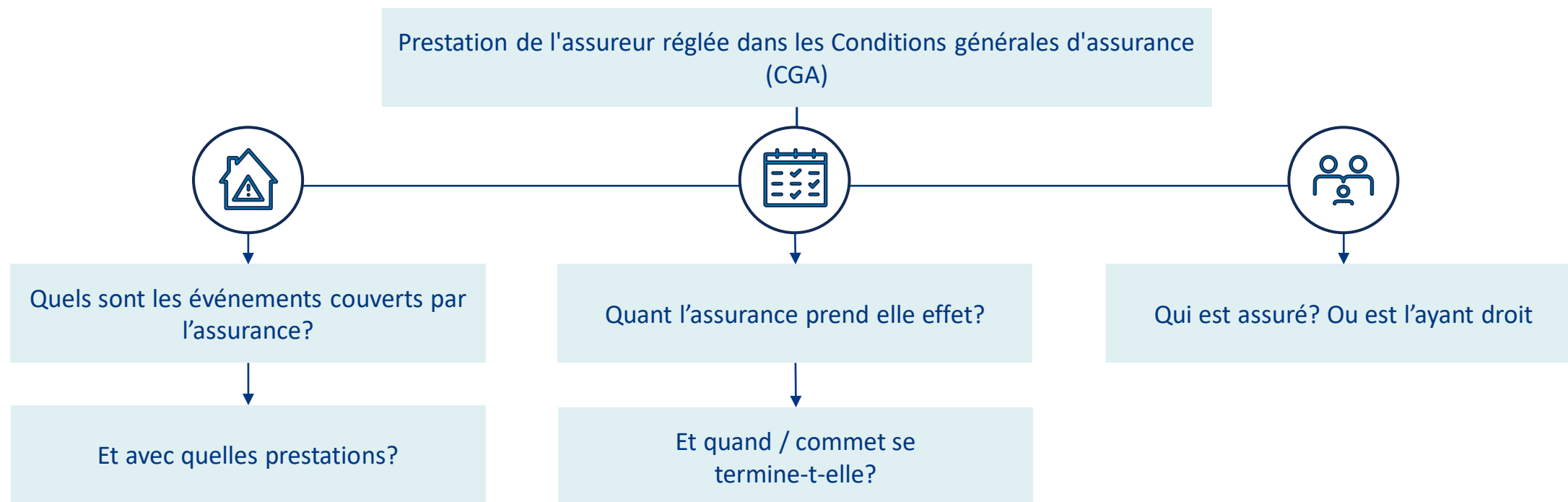
# 2 Formation à l'assurance voyage

Tout ce qui concerne la  
souscription d'une assurance





# Caractéristiques d'une assurance



**Note importante: les CGA/IPID doivent impérativement être remises au client avec la police.**

# Niente assicurazione di viaggio? Sopporti lei stesso i danni

**Définition** : une assurance voyage protège l'assuré contre différents risques liés aux voyages.

Parmi celles-ci figurent, selon le produit d'assurance:

- Annulation, service de dépannage, retard de voyage, frais médicaux, assistance voyage, bagages, etc.

Contre le paiement d'un montant fixé (prime), l'assurance s'engage à verser à l'assuré, en cas de sinistre, les sommes d'argent couvertes selon le contrat d'assurance (police) ou à fournir les prestations d'assistance convenues (assistance médicale, assistance voyage et assistance décès).

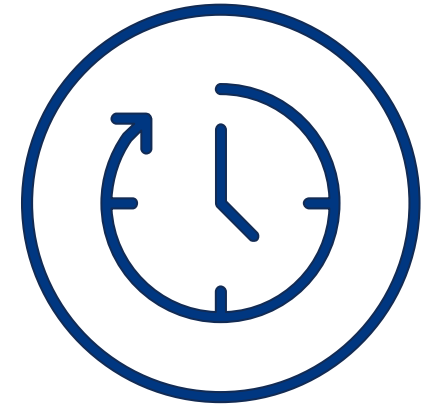
# Qui a droit aux prestations d'assurance?

**Ayant droit:** En cas de sinistre, un preneur d'assurance a droit à une compensation financière ou à des prestations d'aide si, conformément aux CGA, l'événement est assuré, s'il n'avait pas de précédent ou s'il est considéré comme imprévisible.

**Selon les CGA, les personnes suivantes sont considérées comme des personnes proches:**

- Famille (époux/épouse)
- Parents
- Enfants
- Beaux-parents
- Grands-parents et frères et sœurs
- Conjoint(e) ainsi que ses parents et enfants
- les personnes qui s'occupent d'enfants mineurs ne participant pas au voyage ou de proches nécessitant des soins

# Début de l'assurance



Le début et la fin de l'assurance sont définis avec la proposition et sont mentionnés dans la police d'assurance

L'assurance annuelle est reconduite tacitement d'année en année à l'expiration de la durée contractuelle d'un an, dans la mesure où ni le/la preneur/preneuse d'assurance ni Allianz Travel ne résilie le contrat par écrit (p. ex. lettre, e-mail) pour son échéance, en respectant un délai de trois mois.

# Anticipée

# Résiliations

# d'assurances



Les contrats d'assurance peuvent en particulier être résiliés de manière anticipée dans les cas suivants\*:

## En cas de sinistre

Après un sinistre pour lequel l'assureur a versé des prestations.

## En cas d'adaptation des primes

Si l'assureur adapte les primes (résiliation jusqu'au dernier jour avant l'entrée en vigueur de l'adaptation des primes).

## En cas de fraude à l'assurance

Résiliation par l'assureur en cas de fraude à l'assurance.

\*Cette liste ne contient que les possibilités de résiliation anticipée les plus courantes. D'autres peuvent résulter des conditions générales d'assurance (CGA) et de la LCA.



# En général Résiliations d'assurances



Règles générales de résiliation du package d'assurance voyage et de l'assurance annuelle Secure Trip

## Secure Single Trip

En règle générale, pas de résiliation & de remboursement (partiel) possible. Exception :

- Le cours ou le voyage est annulé par le prestataire de services.
- Le visa d'entrée est refusé ou l'entrée n'est pas possible à cause d'une directive des autorités.

## Secure Trip

Possible uniquement si les critères suivants sont remplis :

- Respect du délai de préavis
- Surclassement (Par exemple, de Secure Trip Classic à Secure Trip Premium)
- Décès
- Déclaration de départ de la Suisse / Déménagement à l'étranger
- Double assurance des produits Allianz Partners et Allianz Suisse

# Droit de rétractation



## La loi révisée sur le contrat d'assurance (LCA) depuis 01.01.2022

### En général

Le/la preneur(euse) 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 informant l'assureur par e-mail ou par courrier.

### Exception

Le droit de rétractation est exclu pour les garanties provisoires et les contrats d'une durée inférieure à un mois.

Allianz  Partners

# 3 Nos Produits

Annulation avant le départ et  
assistance pendant le voyage



# Définition des prestations de couverture jusqu'au début du voyage et pendant le voyage



Couverture avant le voyage:

## Assurance annulation

- Maladie
- Accident
- Décès

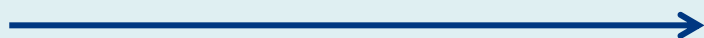


Couverture pendant le voyage:

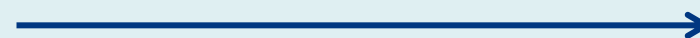
## Assurance assistance

- Assistance médicale
- Assistance voyage
- Assistance en cas de décès
- Incidents (Assistance en cas de panne et d'accident, bagages, retards)

Reservation

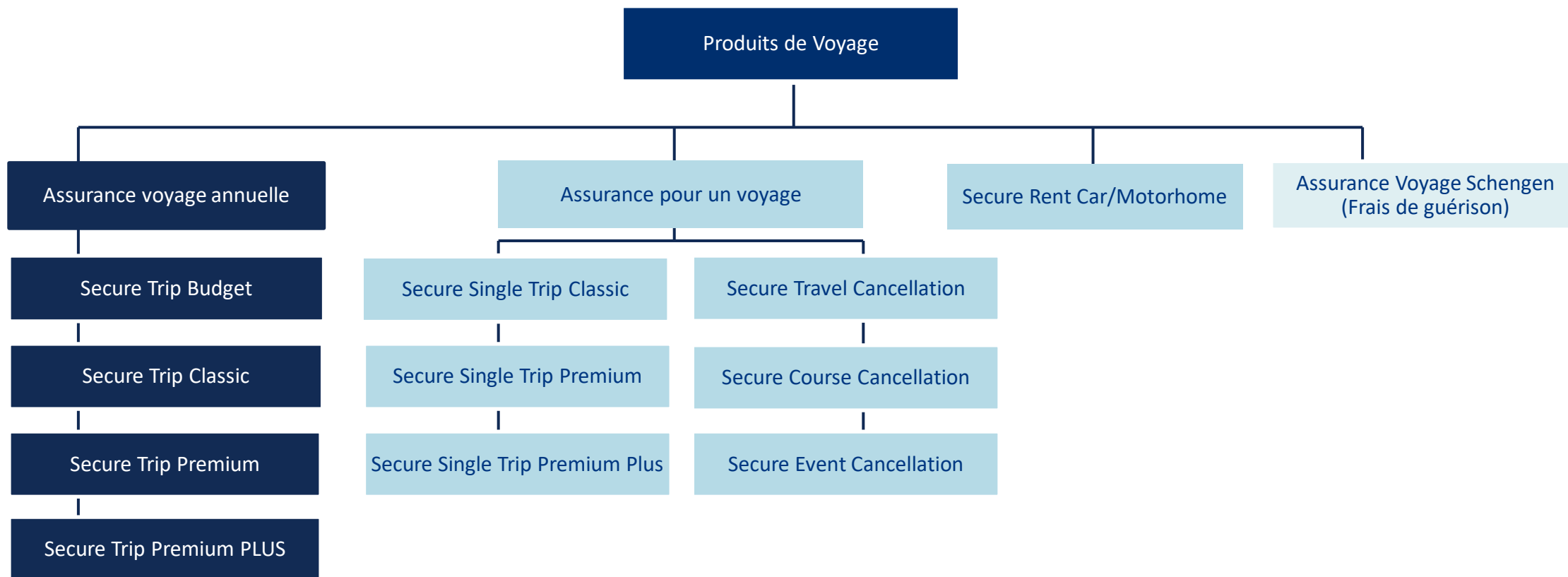


Départ



Retour

# Assurance standard incluant une couverture pandémie étendue





	Assurance voyages annuelle				Assurances pour un voyage					
	Secure Trip Budget	Secure Trip Classic	Secure Trip Premium	Secure Trip Premium Plus	Secure Single Trip Classic	Secure Single Trip Premium	Secure Single Trip Premium Plus	Secure Travel Cancellation	Secure Rent	Assurance Voyage Schengen
Annulation de voyage	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Interruption de voyage	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
Retard du voyage	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			
Assistance médicale d'urgence (frais de recherche et de sauvetage inclus)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓
Service dépannage et accident			✓	✓		✓	✓			
Frais de guérison à l'étranger			✓	✓		✓	✓			✓*
Protection juridique			✓	✓		✓	✓			
Assurance franchise (CDW)			✓	✓		✓	✓		✓	
Protection argent liquide et comptes			✓	✓		✓	✓			
Retard de bagages				✓			✓			
Bagages				✓			✓			
Services pendant le voyage	Communication d'hôpitaux à l'étranger, Service de conseil en cas de problèmes pendant le voyage, Service de notification pour les proches et l'employeur, Avance des frais auprès de l'hôpital, Service de conseil médical 24h / 24, Service de blocage des cartes de crédit et de client							*		

\* = Secure Cancellation comprend uniquement les services affichés en bleu

\* = Frais de guérison dans la zone Schengen

# Assurance Annuelles Secure Trip

## Remarques concernant la conclusion

- Vaut la peine pour les clients qui voyagent plusieurs fois par an, que ce soit en Suisse ou à l'étranger (valable dans le monde entier)
- Pour les particuliers, les familles et tarif spécial "Junior" jusqu'à 26 ans
- **Toutes les personnes vivant dans un même ménage ainsi que leurs enfants mineurs ne vivant pas dans le même ménage, pour autant qu'ils voyagent avec une personne assurée et ont leur domicile permanent en Suisse, sont considérés comme une famille**
- L'assurance peut être souscrite à tout moment avant le départ, si aucun événement ne s'est produit
- La prestation d'assurance "Service dépannage et accident" vaut en Suisse et en Europe
- Renouvellement automatique en l'absence de résiliation écrite par le preneur d'assurance au moins 3 mois avant l'échéance
- **Conclusion possible uniquement pour les personnes domiciliées en Suisse**

<u>Secure Trip Budget</u>	<u>Secure Trip Classic</u>	<u>Secure Trip Premium</u>	<u>Secure Trip Premium Plus</u>
<b>Prime Junior (jusqu'à 26 ans révolus) en CHF</b>			
79.-	159.-	215.-	255.-
<b>Prime personne seule en CHF</b>			
109.-	195.-	295.-	365.-
<b>Prime famille en CHF</b>			
199.-	299.-	419.-	499.-

# Assurance pour un voyage Secure Single Trip

## Remarques concernant la conclusion

- En principe, valable dans le monde entier (exception: "Service dépannage et accident" en Europe uniquement)
- Durée du voyage 120 jours au maximum
- L'assurance peut être souscrite à tout moment avant le départ, si aucun événement ne s'est produit
- **L'assurance peut également être souscrite par des personnes domiciliées à l'étranger, pour autant que le voyage ait été réservé en Suisse.**
- Les CGA des différents produits sont disponibles sur notre site Web

<u>Secure Single Trip Classic</u>	<u>Secure Single Trip Premium</u>	<u>Secure Single Trip Premium Plus</u>
La prime est 7% du prix de l'arrangement pour une prime minimale de CHF 20.-	La prime est 8% du prix de l'arrangement pour une prime minimale de CHF 45.-	La prime est 9% du prix de l'arrangement pour une prime minimale de CHF 67.-

# Assurance pour un voyage Secure Cancellation

## Remarques concernant la conclusion

- Durée du voyage 120 jours au maximum  
Pour
- «Secure Course Cancellation» jusqu'à 730 jours
- Les montants de couverture des prestations d'assurance s'entendent par cas ou par événement.
- **L'assurance peut également être souscrite par des personnes domiciliées à l'étranger, pour autant que le voyage ait été réservé en Suisse.**

### Secure Travel Cancellation

La prime est 4.5% du prix de l'arrangement

### Secure Course Cancellation

La prime est 4,5% du prix de l'arrangement

### Secure Event Cancellation

La prime est 4,5% du prix de l'arrangement

# Frais de guérison pour invités

## Remarques concernant la conclusion

- Couverture d'assurance pour les personnes résidant à l'étranger qui entrent en Suisse ou dans un Etat Schengen.
- Valable dans tout l'espace Schengen, à l'exception du pays de résidence de la personne assurée.
- Pour un voyage d'une durée maximale de 185 jours.
- Peut être conclue jusqu'à 5 jours maximum après l'entrée en Suisse ou dans un État de l'espace Schengen.
- Une assurance familiale est valable pour deux adultes et cinq enfants au maximum.
- Les assurés ne doivent pas avoir plus de 81 ans.
- Une franchise de CHF 200.- s'applique par sinistre de frais de guérison.
- Les sommes de couverture s'entendent par durée d'assurance

## Primes Individuelle en CHF

Somme d'assurance	Durée de la couverture en jours (J)					
	4 J	17 J	31 J	62 J	92 J	185 J
CHF 10'000.-	32.-	107.-	172.-	290.-	385.-	1'065.-
CHF 20'000.-	38.-	123.-	200.-	336.-	446.-	1'152.-
CHF 50'000.-	47.-	145.-	238.-	400.-	531.-	1'256.-
CHF 100'000.-	54.-	167.-	274.-	460.-	609.-	1'439.-

## Primes famille en CHF

Somme d'assurance	Durée de la couverture en jours (J)					
	4 J	17 J	31 J	62 J	92 J	185 J
CHF 50'000.-	132.-	406.-	666.-	1'120.-	1'487.-	2'828.-
CHF 100'000.-	146.-	453.-	742.-	1'247.-	1'650.-	3'240.-



# Prestations d'assurance (1/2)

dépend du produit d'assurance



## Annulation de voyage

Si le voyage est annulé ou reporté en raison d'une maladie, d'une blessure, d'un problème médical, d'un décès ou de toute autre raison mentionnée dans les Conditions générales d'assurance, les frais dus au titre du contrat seront remboursés.



## Bagages

Si les bagages sont endommagés, volés ou perdus par un transporteur pendant le voyage, les frais de réparation ou de remplacement sont pris en charge après déduction de la valeur vénale.



## Interruption de voyage

Si le voyage est annulé, interrompu ou terminé prématurément pour l'une des raisons mentionnées dans les Conditions générales d'assurance, les frais supplémentaires sont pris en charge et/ou le montant proportionnel des prestations non utilisées et non remboursables est remboursé.



## Retard de bagages

Si un transporteur livre les bagages en retard pendant le voyage, les frais pour les articles nécessaires jusqu'à l'arrivée des bagages seront remboursés.



## Retard du voyage

Si le voyage est retardé en raison d'un retard du transporteur ou pour toute autre raison mentionnée dans les Conditions générales d'assurance, les frais payés à l'avance et les frais supplémentaires encourus seront remboursés.



## Frais de guérison à l'étranger

Si une maladie, une blessure ou un problème médical soudain et inattendu survient pendant le voyage à l'étranger, les frais médicaux ou dentaires d'urgence, raisonnables et conformes aux normes du marché, seront remboursés en aval des régimes légaux de sécurité sociale.

# Prestations d'assurance (2/2)

dépend du produit d'assurance



## Assistance médicale d'urgence

Prise en charge, en cas de maladie, blessure ou problème médical grave, des frais de transfert vers l'hôpital le plus proche, de rapatriement médical, de voyage de visite, de rapatriement de proches et/ou de rapatriement en cas de décès.



## Service dépannage et accident

Si un véhicule à moteur conduit par le preneur d'assurance est impliqué dans une panne ou un accident, les frais de dépannage, de remorquage ou de récupération sont pris en charge.



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

La franchise de l'assurance casco due conformément au contrat de location de voiture est prise en charge. Ceci s'applique également aux véhicules des fournisseurs de car sharing.



## Protection juridique

Prise en charge des services de protection juridique liés aux voyages à l'étranger.



## Protection argent liquide et comptes

En cas de perte ou de vol de la carte de crédit, de la carte bancaire, de la carte postale ou de toute autre carte de débit ou de paiement, les pertes financières subies lors d'opérations de paiement ou de retrait effectuées frauduleusement par un tiers sont remboursées.

# Services pendant votre voyages

Si vous avez des questions sur nos produits, nous vous conseillons volontiers à l'adresse suivante + 41 44 283 32 22 ou [info.ch@allianz.com](mailto:info.ch@allianz.com)



Communication d'hôpitaux à l'étranger



Avance de frais auprès de l'hôpital



Service de conseil en cas de problèmes pendant le voyage



Service de conseil médical 24h/24h



Service de notification pour les proches et l'employeur



Service de blocage des cartes de crédit et de client

# 3.1 Annulation avant le départ

Avec des exemples choisis



# Annulation avant de départ. Le quoi et le qui sont assurés

## Événements assurés (tirés des CGA)

Prise en charge des frais d'annulation dus par la personne assurée en cas d'annulation du voyage réservé pour cause de:

- D'une maladie grave (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique telle que COVID-19)
- D'un accident grave
- Décès
- en cas de départ retardé du voyage en raison d'un événement assuré, la prise en charge des frais de voyage supplémentaires ainsi que de la partie non utilisée du séjour (au maximum jusqu'à concurrence des frais d'annulation) se substitue aux prestations précédentes

**La couverture d'assurance s'applique aux personnes suivantes, dans la mesure où l'événement concerné est survenu après la date de la réservation ou de la conclusion de l'assurance:**

- Pour la personne assurée
- Pour la personne voyageant avec elle, qui a réservé le même voyage et l'a annulé
- Pour le remplaçant sur le lieu de travail, si la présence de la personne assurée est indispensable.

# Annulation suite à une maladie pandémique

Maladie pandémique (incl. COVID-19)

En cas de maladie épidémique ou pandémique, la couverture d'assurance s'applique lorsque:

Couverture	Evénements assurés	Services	Somme assurée en CHF
Frais d'annulation	<p><b>Maladie d'une des personnes énumérées ci-dessous, due à une épidémie ou à une pandémie</b></p> <p>la personne assurée</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– une personne voyageant avec vous qui a réservé le même voyage et l'annule</li> <li>– une personne proche de la personne assurée qui ne voyage pas avec elle</li> <li>– le remplacement sur le lieu de travail, si la présence de l'assuré est indispensable.</li> </ul> <p>Si plusieurs assurés ont réservé le même voyage, celui-ci peut être annulé par six personnes au maximum si un assuré voyageant avec eux annule le voyage en raison de l'un des événements mentionnés ci-dessus</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Frais d'annulation</b> Couverture des coûts en cas d'annulation</li> </ul> <p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Début du voyage retardé</b></li> <li>– Couverture des frais suivants en cas de retard dans le départ du voyage</li> <li>– les frais de voyage supplémentaires encourus en raison du départ tardif ;</li> <li>– les frais pour la partie non utilisée du séjour, au prorata du prix du voyage assuré (hors frais de transport) ; le jour d'arrivée est considéré comme le jour du voyage utilisé</li> </ul>	selon la police

# Annulation suite à un ordre de quarantaine

Ordre de quarantaine (incl. COVID-19)

En cas de situation de danger épidémique ou pandémique, la couverture d'assurance s'applique lorsque:

Couverture	Evénements assurés	Services	Somme assurée en CHF
Frais d'annulation	<p><b>Quarantaine</b> Si la personne assurée ou une personne voyageant avec elle est mise en quarantaine avant le voyage sur ordre ou autre demande d'un gouvernement ou d'une autorité publique parce qu'on soupçonne que la personne assurée ou une personne voyageant avec elle a été exposée à une maladie contagieuse (y compris une maladie épidémique ou pandémique telle que COVID-19). Cela n'inclut pas la quarantaine qui s'applique de manière générale ou générale à une partie ou à la totalité d'une population ou d'une zone géographique ou qui s'applique en fonction de la destination, de l'origine ou du transit de la personne concernée</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Frais d'annulation</b> Couverture des coûts en cas d'annulation</li>   <li>ou</li>   <li><b>Début du voyage retardé</b></li> <li>– Couverture des frais suivants en cas de retard dans le départ du voyage</li> <li>– les frais de voyage supplémentaires encourus en raison du départ tardif ;</li> <li>– les frais pour la partie non utilisée du séjour, au prorata du prix du voyage assuré (hors frais de transport) ; le jour d'arrivée est considéré comme le jour du voyage utilisé</li> </ul>	selon la Police

# Couverture d'autres risques d'annulation – all in one

- 1) Atteinte à la propriété sur le lieu de résidence
- 2) Retard ou suppression des transports publics lors du voyage d'arrivée
- 3) Panne du véhicule lors du voyage d'arrivée suite à un accident
- 4) Grève
- 5) Dangers sur le lieu de destination
- 6) Chômage / prise d'emploi inattendue
- 7) Convocation administrative
- 8) Vol de passeport ou de carte d'identité





# 3.2

## Assistance (pendant le voyage)



# Assistance pendant le voyage



## Assistance médicale

Organisation et prise en charge des frais d'assistance médicale pendant le voyage pour le transfert, le rapatriement, les visites, etc.



## Assistance voyage

Organisation et pris en charge du voyage de retour supplémentaire, du voyage de retour temporaire ou de la poursuite du voyage.



## Assistance en cas de décès

Organisation e prise en charge des frais de crémation et de rapatriement du cercueil ou de l'urne, ou prise en charge des frais d'hébergement des personnes voyageant avec vous en cas d'enterrement sur place.

# Urgence médicale en voyage due à une maladie pandémique

Maladie pandémique (incl. COVID-19)

En cas de maladie épidémique ou pandémique, la couverture d'assurance est la suivante, pour autant qu'elle soit médicalement indiquée:

Couverture	Evénements assurés	Services	Somme assurée en CHF
Assistance médicale	Maladie de l'assuré due à une maladie épidémique ou pandémique	Transfert à l'hôpital approprié le plus proche	Illimité*
		Rapatriement sous contrôle médical dans un hôpital du lieu de résidence	
		Voyage de retour supplémentaire en cas d'interruption prématurée du voyage ou de retard dans le voyage de retour ou dans la poursuite du voyage vers le lieu de résidence sans escorte médicale	
		Supervision des enfants mineurs accompagnants	
		Voyage de visite	Max CHF 5'000.-
		Partie non utilisée du voyage	Au maximum jusqu'au montant des frais d'annulation assurés
		Les dépenses imprévues ou les frais supplémentaires (frais de taxi, d'hébergement, de téléphone, etc.)	10x CHF 150.- par personne

\*Le montant de la couverture est limité pour certaines prestations.

# Modification du voyage en raison d'un événement pandémique (1/2)

Modification du voyage (incl. COVID-19)

Couverture	Evénements assurés	Services	Somme assurée en CHF
Assistance voyage	<b>Malattia di una malattia epidemica o pandemica</b> - una persona che viaggia con la persona assicurata e che ha prenotato lo stesso viaggio e lo annulla; - una persona che non viaggia con la persona assicurata e che è vicina alla persona assicurata - il sostituto sul posto di lavoro se la presenza della persona assicurata è indispensabile	- Voyage de retour supplémentaire en cas d'interruption prématurée du voyage ou de retard dans le retour ou la poursuite du voyage - Viaggio di ritorno temporaneo (le spese per la parte non utilizzata del viaggio non vengono rimborsate)	Illimité*
		- Partie non utilisée du voyage	Au maximum jusqu'au montant des frais d'annulation assurés
		- les dépenses imprévues ou les frais supplémentaires (frais de taxi, d'hébergement, de téléphone, etc.)	10x CHF 150.- par personne
	<b>Quarantaine</b> Si la personne assurée ou une personne voyageant avec elle pendant le voyage est mise en quarantaine sur ordre ou autre demande d'un gouvernement ou d'une autorité publique parce qu'on soupçonne que la personne assurée ou une personne voyageant avec elle a été exposée à une maladie contagieuse (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique telle que COVID-19). Cela n'inclut pas la quarantaine qui s'applique de manière générale ou générale à une partie ou à la totalité d'une population ou d'une zone géographique ou qui s'applique en fonction de la destination, de l'origine ou du transit de la personne concernée	- Voyage de retour supplémentaire en cas d'interruption prématurée du voyage ou de retard dans le retour ou la poursuite du voyage	Illimité*
		- Partie non utilisée du voyage	Au maximum jusqu'au montant des frais d'annulation assurés
		- les dépenses imprévues ou les frais supplémentaires (frais de taxi, d'hébergement, de téléphone, etc.)	10x CHF 150.- par personne

# Modification du voyage en raison d'un événement pandémique (2/2)

Couverture	Evénements assurés	Services	Somme assurée en CHF
Assistance voyage	<b>Refus de transport pour la poursuite du voyage - ou le retour, ou refus d'entrée en cas de suspicion de maladie</b> Si la personne assurée ou une personne voyageant avec elle pendant le voyage se voit refuser le transport ou l'entrée sur la base de soupçons que la personne assurée ou une personne voyageant avec elle est atteinte d'une maladie contagieuse (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique telle que COVID-19). Sont exclus les refus dus au 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, ou les refus dus à des restrictions générales de voyage et/ou d'entrée	- Voyage de retour supplémentaire en cas d'interruption prématurée du voyage ou de retard dans le retour ou la poursuite du voyage	Illimité*
		- Partie non utilisée du voyage	Au maximum jusqu'au montant des frais d'annulation assurés
		- les dépenses imprévues ou les frais supplémentaires (frais de taxi, d'hébergement, de téléphone, etc.)	10x CHF 150.- par personne

\*Le montant de la couverture est limité pour certaines prestations.

# Décès lors d'un voyage en raison d'un événement pandémique

Événement pandémique (inkl. COVID-19)

En cas d'événement épidémique ou pandémique, la couverture d'assurance s'applique lorsque

Couverture	Événements assurés	Services	Somme assurée en CHF
Assistance voyage	Décès de l'assuré dû à une maladie épidémique ou pandémique	- rapatriement en cas de décès ou - prise en charge des frais d'hébergement des personnes accompagnatrices sur le lieu d'inhumation	Illimité*  Au maximum CHF 300.-
		- Partie non utilisée du voyage	Au maximum jusqu'au montant des frais d'annulation assurés

\*Le montant de la couverture est limité pour certaines prestations.

# 4 Formation de vente

L'assurance voyage, un élément  
essentiel du voyage



# La vente d'assurances voyages représente une **solution win-win** pour vous comme pour vos clients

## Vos avantages:

- **Potentiel de gain** – Votre entreprise reçoit une commission convenue contractuellement pour chaque assurance voyages vendue.
- **Différenciation par des prestations de conseil complètes** – lors du conseil et de la vente à votre client d'une assurance voyages, vous lui fournissez un service complet de réservation d'un voyage, ce qui vous distingue de la concurrence. Votre client se sent bien conseillé et encadré et réserve son voyage avec un sentiment de sécurité.
- **Un conseil juridiquement conforme** – par votre conseil professionnel, vous vous conformez à l'obligation de fournir des informations en vertu de la loi sur les voyages à forfait (LVF).

## Avantages pour vos clients:

- **Conseil professionnel** – les voyageurs qui réservent sur Internet sont automatiquement dirigés vers des voitures de location et des assurances voyages – sans aucun conseil! Les clients que vous conseillez savent cependant quelle assurance voyages leur convient le mieux.
- **Couverture** – des vacances sans aucun souci pour les clients.

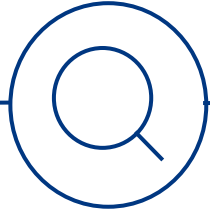


# Le bon timing de l'entretien de vente

Saluer et nouer un lien



Définir le besoin  
(demander les envies)

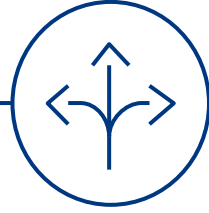


Conseiller et recommander



Tentative de conclusion et convenir de la suite

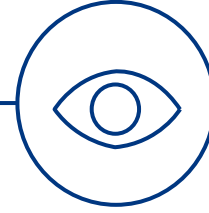
- Réservation d'un voyage
- Réservation provisoire (option)
- Offre



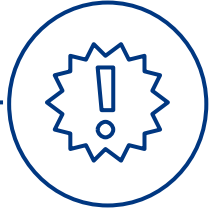
Vente additionnelle voiture de location, excursions, billets, etc.



Donner des informations supplémentaires et aborder le sentiment de sécurité du client: Visa, validité du passeport, vaccins, informations sur le voyage, assurance voyages



Vente additionnelle d'une assurance voyages adéquate



# Les objections les plus fréquentes

## **L'assurance est trop chère**

Une assurance voyages annuelle est disponible à partir de CHF 79.00, une assurance voyages pour un voyage, à partir de CHF 20.00. Si un client sans assurance voyages ne peut pas partir, il paie lui-même le prix total. Frais de rapatriement, voir page suivante.

## **Je ne voyage qu'une fois tous les 2 ou 3 ans**

Est-ce que vous voyagez aussi en Suisse? Les excursions en Suisse, au Parc national suisse par exemple, sont également couvertes. "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."

## **Nous avons déjà une assurance voyages**

Quelle est votre assurance? Connaissez-vous toutes les prestations qu'elle propose? Quelles sont les prestations incluses dans votre assurance voyages? Avec l'assurance voyages Allianz Travel, vous bénéficiez de toutes les prestations auprès d'un même assureur.

## **Mais je pars déjà dans une semaine – ça ne vaut pas le coup**

Cela vaut toujours la peine, car l'assurance vous protège aussi – et surtout – sur place (frais en cas d'incidents, de pannes et d'accidents, frais de guérison à l'étranger, etc.).

# Exemples de frais de rapatriement

<b>CHF 3'417.-</b> Retour anticipé du Maroc, vol de ligne, 1 adulte et 1 enfant.	<b>CHF 33'965.-</b> Rapatriement d'un adulte depuis le Canada, civière sur vol de ligne.	<b>CHF 12'788.-</b> Civière (transport en position couché), vol de ligne Île Maurice – Zurich en compagnie d'un médecin.	<b>CHF 100'000.-</b> Rapatriement d'un adulte du Kenya, jet ambulance.	<b>CHF 194'221.-</b> Rapatriement d'un adulte du Chili, jet ambulance.
---	---	---	---	---

Allianz  Partners

5  
Vos  
Contacts



# Nous sommes à votre écoute



## **Demandes d'ordre général**

Du lundi au vendredi

08:00 – 18:00 h

+41 44 283 32 22

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

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



## **Assistance**

Prise en charge des prestations d'assistance uniquement en cas de demande téléphonique à la centrale d'appels d'urgence.

Numéro d'assistance 24h/24:

+41 44 202 00 00



## **Marche à suivre en cas de sinistre**

Veillez tenir compte des informations dans les CGA convenant la marche à suivre en cas de sinistre.

Les sinistres peuvent être déclarés de façon simple et rapide sur le site [www.allianz-protection.com](http://www.allianz-protection.com)

Merci  
beaucoup!

