

Conditions Générales d'Assurance Secure Trip**Informations aux clients conformément à la LCA**

L'information suivante destinée aux clients donne succinctement et clairement un aperçu de l'identité de l'assureur et de l'essentiel de la teneur du contrat d'assurance (art. 3 de la Loi fédérale suisse sur le contrat d'assurance, LCA).

Qui est l'assureur ?

L'assureur est AGA International S.A., Paris, succursale de Wallisellen (Suisse), ci-après dénommée AGA, dont le siège se situe Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen. Les produits d'assurance sont commercialisés sous la marque ELVIA. Concernant l'assurance Protection juridique, l'assureur est CAP Compagnie d'Assurance de Protection Juridique S.A., dont le siège se situe Badenerstrasse 694, 8048 Zurich.

Quels sont les risques pris en charge par l'assurance et quelle est l'étendue des prestations de la couverture d'assurance ?

Les risques assurés ainsi que l'étendue des prestations de la couverture d'assurance sont ceux stipulés dans la police et les Conditions Générales d'Assurance (CGA).

Quelles sont les personnes assurées ?

Pour les assurances dont la durée est inférieure à un an (assurances temporaires), les personnes assurées sont celles mentionnées dans la police.

Pour les assurances dont la durée est d'un an (assurances annuelles), il est stipulé dans la police si la couverture d'assurance concerne uniquement le preneur d'assurance (assurance individuelle) ou le preneur d'assurance et les personnes qui vivent sous le même toit ainsi que leurs enfants mineurs qui ne vivent pas sous le même toit (assurance famille).

Les personnes assurées sont celles stipulées dans la police et dans les Conditions Générales d'Assurance (CGA).

Quels sont les principaux cas d'exclusion ?

- Les événements qui se sont déjà produits au moment de la conclusion du contrat ou de la réservation du voyage ou ceux dont la survenance était manifeste pour l'assuré au moment de la conclusion du contrat ou de la réservation du voyage.
- Les événements en rapport avec des épidémies ou des pandémies.
- Les événements en rapport avec la participation à des actes dangereux, en toute connaissance des risques.

Cette énumération ne porte que sur les cas d'exclusion les plus courants. D'autres cas d'exclusion sont stipulés dans les Conditions Générales d'Assurance et la LCA.

Quel est le montant de la prime ?

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

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

- Ils sont tenus de respecter intégralement leurs obligations de notification, d'information légales ou contractuelles et celles de conduite à suivre (p. ex., déclarer immédiatement le sinistre à AGA).
- Ils sont tenus de faire tout ce qui est en leur pouvoir pour limiter l'importance du sinistre et pour contribuer à l'élucidation de son origine (p. ex., autoriser des tiers à remettre à AGA les documents, informations et autres pièces nécessaires à l'explication du sinistre).

Cette énumération ne porte que sur les obligations les plus courantes. D'autres obligations sont stipulées dans les Conditions Générales d'Assurance et la LCA.

Quand commence et quand prend fin l'assurance ?

Le début et la fin de l'assurance sont définis par la proposition d'assurance et figurent dans la police.

- Les assurances ayant une durée d'un an (assurances annuelles) sont tacitement reconduites pour une durée d'un an à leur date d'expiration. Le preneur d'assurance ou AGA peut résilier par écrit les assurances annuelles en fin de contrat, moyennant le respect d'un préavis de 3 mois.
- Les assurances dont la durée est inférieure à un an (assurances temporaires) prennent tout simplement fin le jour fixé par la proposition d'assurance et stipulé dans la police.

Il peut être mis un terme anticipé au contrat par résiliation :

- Après un sinistre pour lequel AGA a fourni des prestations, dans la mesure où la résiliation intervient au plus tard en même temps que le versement des prestations.
- Quand AGA modifie ses primes. Dans ce cas, la résiliation doit parvenir chez AGA le dernier jour de l'année d'assurance.
- En cas d'escroquerie à l'assurance.

Cette énumération ne porte que sur les possibilités les plus courantes de mettre un terme à l'assurance. D'autres possibilités de mettre un terme à l'assurance sont stipulées dans les Conditions Générales d'Assurance et la LCA.

Comment AGA et CAP traitent-elles les données ?

AGA édite les données qui proviennent des documents contractuels ou du déroulement du contrat et les utilise notamment pour calculer la prime, pour définir le risque, pour traiter les cas donnant droit à prestations, pour faire des statistiques ou à des fins de marketing. Ces données sont stockées physiquement ou sur support électronique.

Si cela s'avère nécessaire, ces données seront transmises dans la mesure de ce qui est nécessaire à des tiers intéressés, notamment à d'autres assureurs, autorités, avocats et experts externes concernés. Ces données peuvent aussi être transmises pour détecter ou empêcher un usage frauduleux de l'assurance.

Table des matières

Conditions Générales d'Assurance (CGA).....	2
I Dispositions communes à l'ensemble des assurances	2
II Dispositions particulières des différentes assurances.....	3
A1 Annulation	3
B1 Assistance	5
B2 Assistance Couverture complémentaire Assistance (dans le cadre de la formule en option ALL RISK).....	5
C Frais de recherches ou de secours	5
F Retard de vol.....	5
III Dispositions particulières des différentes prestations de services	5
N Travel Hotline	5
O Service de conseil médical 24h/24	5
P Service de blocage des cartes de crédit et de client	5
Q Service de blocage de téléphone mobile.....	6
R Home Care	6
S Service d'interprétation	6

Aperçu des prestations d'assurance

Assurance	Couverture d'assurance	Somme d'assurance (maximale)	
A1 Annulation	Annulation de départ et départ retardé	par événement	selon police
B Assistance	Rapatriement sous surveillance médicale au domicile, voyage de retour supplémentaire, interruption temporaire ou définitive du voyage	par événement	illimité
C Frais de recherches ou de secours	Frais de recherches ou de secours	par événement	CHF 30'000.–
F Retard de vol	Dépenses pour hôtel, changement de réservation et téléphone après avoir manqué un vol de correspondance	par cas	CHF 2'000.–

Prestations de services sans prise en charge des coûts

N Travel Hotline	Informations téléphoniques concernant le voyage, les hôpitaux et en cas de problèmes médicaux mineurs
O Service de conseil méd. 24h/24	Informations téléphoniques en cas de problèmes médicaux mineurs dans le pays de séjour
P Service de blocage de cartes de crédit et de client	Blocage de cartes de crédit, bancaires et de clients et service de blocage postal suite à un vol, un vol à main armée ou une perte
Q Service de blocage de téléphone mobile	Blocage du téléphone mobile en cas de vol, vol à main armée ou perte
R Home Care	Transmission de numéros de téléphone d'artisans en cas de situation d'urgence au domicile
S Service d'interprétation	Service d'interprétation par téléphone

Conditions Générales d'Assurance (CGA)

La couverture d'assurance proposée par la compagnie d'assurances de voyages de la société AGA International S.A., Paris, succursale de Wallisellen (Suisse), (ci-après dénommée AGA) est définie dans la police d'assurance et les Conditions Générales d'Assurance (CGA) ci-dessous.

I Dispositions communes à l'ensemble des assurances

Les dispositions communes à l'ensemble des assurances ne sont valables que si aucune disposition contraire n'est prévue dans les dispositions particulières des différentes assurances ou prestations de services.

1 Personnes assurées

- 1.1 Sont assurées la ou les personne(s) figurant sur la police d'assurance. Si une assurance Famille est conclue, celle-ci inclut toutes les personnes vivant dans le même ménage ainsi que leurs enfants mineurs ne vivant pas dans le même ménage. La conclusion de l'assurance „Junior 26“ n'est possible que jusqu'à l'âge de 26 ans révolus.
- 1.2 Sont assurées au sens du point I 1.1 les personnes ayant leur domicile fixe en Suisse.
- 1.3 Sont assurées au sens du point I 1.1 les personnes domiciliées à l'étranger qui ont réservé leur voyage en Suisse.

2 Secteur géographique

Sous réserve de dispositions contraires dans les Dispositions particulières des différentes assurances ou prestations de services, l'assurance a validité dans le monde entier ou en Europe en fonction de l'assurance souscrite ou bien des indications figurant sur la police.

3 Prolongation de la couverture d'assurance

Les assurances annuelles sont valables un an à compter de la date de prise d'effet de l'assurance figurant sur la police. Elles sont tacitement reconduites pour un an. Le souscripteur de l'assurance ou AGA peut résilier le contrat à sa date d'expiration par écrit, moyennant le respect d'un préavis de 3 mois.

4 Obligations en cas de sinistre

- 4.1 L'assuré s'engage à faire tout ce qui est en son pouvoir pour limiter l'importance du sinistre et pour contribuer à l'élucidation de son origine.
- 4.2 L'assuré est tenu d'accomplir intégralement ses obligations de notification et d'information légales ou contractuelles ainsi que les règles de bonne conduite (entre autres, déclaration immédiate de l'événement assuré à l'adresse de contact indiquée dans les dispositions communes).
- 4.3 Si le sinistre est survenu à la suite d'une maladie ou d'une blessure, l'assuré doit veiller à libérer les médecins traitants du secret médical à l'égard d'AGA.
- 4.4 Si l'assuré peut faire valoir des droits à des prestations fournies par AGA à l'égard de tiers, il doit sauvegarder ces droits et les céder à AGA.
- 4.5 Les documents suivants doivent être remis à l'adresse de contact d'AGA indiquée dans les dispositions communes (selon l'événement assuré):
 - l'attestation d'assurance (police)
 - l'original de la facture des frais d'annulation
 - l'original des titres de transport (billets d'avion, billets de train), billets d'entrée, reçus, etc.
 - les originaux des justificatifs des dépenses imprévues
 - le certificat de décès
 - la confirmation de réservation
 - les documents ou attestations officielles justifiant de la survenance du sinistre (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic, attestation de l'employeur, rapport de police, etc.)
 - la confirmation du voyage d'affaires de la part de l'employeur
 - une copie du passeport munie du cachet d'entrée dans le pays
 - les originaux des factures des soins médicaux, hospitaliers et des médicaments ainsi que des ordonnances
 - les factures concernant le montant des frais supplémentaires couverts par l'assurance
 - le constat
 - la déclaration de disparition auprès du DFAE
 - le justificatif de retard de la compagnie aérienne.

5 Violation des obligations

Si la personne assurée ne remplit pas ses obligations en cas de sinistre, AGA est en droit de lui refuser ses prestations ou de les réduire.

6 Evénements non assurés

- 6.1 Si un événement assuré est déjà survenu au moment de la conclusion du contrat ou de la réservation du voyage ou si l'assuré en avait connaissance au moment de la conclusion du contrat ou de la réservation du voyage, l'assuré n'a droit à aucune prestation.
- 6.2 Ne sont pas couverts les événements causés comme suit par la personne assurée:
 - l'abus d'alcool, l'usage de drogues ou de médicaments;
 - un suicide ou une tentative de suicide;
 - sa participation active à des grèves ou à des troubles;
 - sa participation à des courses de véhicules à moteur et de bateaux et à leurs entraînements;
 - sa participation à des actes dangereux, sachant qu'elle s'expose délibérément à un danger;
 - une négligence grossière ou un acte ou une omission intentionnels;
 - la perpétration de crimes, de délits ou tentatives de délits ou de crimes.
- 6.3 Ne sont pas assurés les agissements en rapport avec un événement assuré, p. ex. les coûts de rachat des objets assurés ou en rapport avec la police.
- 6.4 Ne sont pas assurés les événements ci-dessous et leurs conséquences: guerre, actes de terrorisme, troubles en tout genre, épidémies, pandémies, catastrophes naturelles et incidents avec des substances atomiques, biologiques ou chimiques.
- 6.5 Les conséquences d'événements dus à des décisions administratives ne sont pas assurées, p. ex. confiscation de biens, arrestation ou interdiction de quitter le territoire, fermeture de l'espace aérien.
- 6.6 Lorsque le but du voyage est un traitement médical résidentiel.
- 6.7 Lorsque l'expert (médecin, etc.) est directement favorisé ou a un lien de parenté direct ou par alliance avec la personne assurée.
- 6.8 Les coûts en rapport avec des enlèvements ne sont pas assurés.

7 Définitions

- 7.1 Proches
 - Les proches sont:
 - les proches parents (époux, parents, enfants, beaux-parents, grands-parents et 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.
- 7.2 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.
- 7.3 Suisse
 - Par Suisse, on entend la Suisse et la Principauté de Liechtenstein.

- 7.4 **Dégâts naturels**
Sont considérés comme dégâts naturels les dommages qui surviennent à la suite de phénomènes naturels tels que crues, inondations, tempêtes (vents d'au moins 75 km/h), 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 phénomènes naturels.
- 7.5 **Valeurs appréciables en argent**
Sont considérées comme valeurs appréciables en argent les espèces, les cartes de crédit, les papiers-valeurs, 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.
- 7.6 **Voyage**
Est considéré comme 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 habituel, trajets exclus. La durée maximale d'un voyage au sens de ces CGA est limitée au total à 92 jours. Pour les assurances annuelles, la durée est limitée à 365 jours.
- 7.7 **Voyagiste**
Sont considérées comme 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.
- 7.8 **Transports publics**
Sont considérés comme transports publics les moyens de transport qui circulent régulièrement sur la base d'un horaire et pour lesquels il est nécessaire d'acquiescer un titre de transport. Les taxis et les voitures de location ne tombent pas sous cette catégorie.
- 7.9 **Panne**
Est considérée comme panne toute défaillance soudaine et imprévue du véhicule assuré suite 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. Une perte ou un endommagement des clés du véhicule ou un plein avec du mauvais carburant ne sont pas considérés comme panne et ne sont pas assurés.
- 7.10 **Accident de personnes**
On entend par accident l'effet soudain et non intentionnel d'un facteur extérieur inhabituel et préjudiciable sur le corps humain.
- 7.11 **Accident de véhicule à moteur**
Est considéré comme 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 engloutissement dans l'eau.
- 7.12 **Maladie grave/séquelles graves d'un accident**
Une maladie ou des séquelles d'un accident sont réputées graves lorsqu'il en résulte une incapacité de travail de durée limitée ou illimitée ou une incapacité absolue de voyager.

8 Clause complémentaire

- 8.1 Si une personne assurée a des droits découlant d'un autre contrat d'assurance (assurance facultative ou obligatoire), la couverture d'assurance se limite à la partie des prestations AGA qui dépasse celles de l'autre contrat d'assurance. Les frais ne seront remboursés au total qu'une seule fois.
- 8.2 Si AGA a fourni malgré tout des prestations pour le même dommage, celles-ci seront considérées comme avance, et l'assuré cède les droits qu'il peut faire valoir à l'égard de tiers (assurance responsabilité civile, facultative ou obligatoire) dans ces limites à AGA.

9 Prescription

Les prétentions résultant du contrat d'assurance se prescrivent 2 ans après la survenance du fait qui a ouvert droit à la prestation. (Exception: accident d'avion; dans ce cas, le délai de prescription est de 5 ans.)

10 Hiérarchie des normes

Les Dispositions particulières des différentes assurances prévalent sur les «Dispositions communes à l'ensemble des assurances».

11 For et droit applicable

- 11.1 Des actions peuvent être engagées à l'encontre d'AGA auprès du tribunal du siège de la société ou au domicile suisse de la personne assurée ou de l'ayant droit.
- 11.2 En complément aux présentes dispositions s'applique le droit fédéral suisse relatif au contrat d'assurance.

12 Adresse de contact

AGA International (Suisse), Hertistrasse 2, Case postale, CH-8304 Wallisellen.

II Dispositions particulières des différentes assurances

A1 Annulation

1 Champ de validité

- 1.1 La couverture d'assurance prend effet le jour de l'établissement de la police d'assurance et prend fin dès le début du voyage assuré. Le voyage débute lorsque l'assuré monte dans le moyen de transport réservé ou prend possession de la chambre d'hôtel réservée, etc., si aucun moyen de transport n'a été réservé.

2 Somme d'assurance

- 21 Les sommes d'assurance sont indiquées dans l'Aperçu des prestations d'assurance.
- 2.2 Dans le cadre de la version *light* de l'assurance annuelle, une franchise par sinistre de 20% du montant des frais d'annulation dus au titre du contrat est à la charge de la personne assurée.

3 Prestations d'assurance

3.1 Frais d'annulation

Si la personne assurée annule le contrat conclu avec le voyagiste en raison d'un événement assuré, AGA prend en charge les frais d'annulation dus aux termes du contrat jusqu'à concurrence de la somme d'assurance stipulée dans le contrat. Si les billets de spectacle ne font pas partie du forfait de l'arrangement, une franchise de 50 CHF par billet sera déduite.

3.2 Départ retardé

Lorsque l'assuré, sous réserve que le motif d'annulation soit couvert par l'assurance, doit retarder son voyage, AGA prend en charge, en lieu et place des frais d'annulation (au maximum jusqu'à concurrence des frais d'annulation):

- les frais de voyage supplémentaires occasionnés par le départ différé.

- 3.3 Les dépenses pour les taxes administratives récurrentes ou disproportionnées ainsi que pour les primes d'assurance ne sont pas remboursées.

4 Evénements assurés

4.1 Maladie, accident, décès, grossesse

- 1 En cas de maladie grave, d'accident grave, de complications en cas de grossesse ou à la suite d'un décès, dans la mesure où l'événement survient après la réservation ou la souscription de l'assurance :

- de l'assuré
- d'une personne qui l'accompagne et qui a réservé le même voyage et a dû l'annuler
- d'une personne proche de l'assuré qui ne l'accompagne pas
- de son remplaçant à son poste de travail si la présence de l'assuré y est indispensable.

Si plusieurs personnes ont réservé le même voyage, celui-ci peut être annulé par 6 personnes au maximum.

- 2 En cas de troubles psychiques, la couverture d'assurance n'entre en jeu que si

- un psychiatre atteste de l'incapacité de voyager et de l'incapacité de travail et
- l'incapacité de travail est attestée par la présentation d'une confirmation d'absence de l'employeur.

- 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 que l'état de santé de la personne assurée ait été stable au moment de la réservation du voyage ou de la souscription de l'assurance et que celle-ci ait été capable de voyager.

- 4 En cas de grossesse, la couverture d'assurance n'entre en jeu que si le début de la grossesse est postérieur à la réservation du voyage ou à la souscription de l'assurance et que la date de retour se situe après la 24ème semaine de grossesse ou si le début de la grossesse est postérieur à la réservation du voyage ou à la souscription de l'assurance et qu'un vaccin soit exigé pour le lieu de destination, vaccin qui constitue un risque pour l'enfant à naître.

4.2 Atteinte aux biens de l'assuré à son domicile

En cas d'atteinte grave aux biens de l'assuré à son domicile permanent par suite d'un vol, d'un incendie ou de dégâts naturels et nécessitant impérativement sa présence sur les lieux.

4.3 Retard ou panne des moyens de transport durant le voyage aller

En cas de non-présentation de l'assuré due à un retard ou une panne des moyens de transports publics prévus dans l'arrangement pour se rendre sur le lieu de départ du voyage.

4.4 Panne du véhicule durant le voyage aller

Si le véhicule particulier ou le taxi utilisé n'est pas en état de marche suite à un accident ou une panne pendant le trajet direct jusqu'au lieu de départ prévu dans l'arrangement. Les pannes de clés ou de carburant ne sont pas assurées.

- 4.5 Grèves
Lorsque des grèves empêchent d'effectuer le voyage.
- 4.6 Dangers sur le lieu de destination
Lorsqu'une guerre, des actes de terrorisme, des troubles en tout genre ou des catastrophes naturelles sur le lieu de destination mettent en danger la vie de l'assuré et que les services officiels suisses (Département fédéral des affaires étrangères) déconseillent d'effectuer le voyage.
- 4.7 Chômage / entrée en fonction inattendue
En cas d'entrée en fonction inattendue de l'assuré dans les 30 jours précédant le voyage ou de licenciement inattendu de l'assuré dans les 30 jours précédant le voyage sans que celui-ci n'ait commis de faute grave.
- 4.8 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.
- 4.9 Vol de passeport ou de carte d'identité
En cas de vol du passeport ou de la carte d'identité de la personne assurée immédiatement avant le départ, rendant le voyage impossible.
Note: des bureaux de passeports d'urgence se trouvent dans différents aéroports.
- 5 Evénements non assurés (en complément au point I 6: événements non assurés)**
- 5.1 Rétablissement insuffisant
Si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date de son départ, d'une maladie, des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention médicale préexistante au moment de la réservation ou de la souscription de l'assurance. Si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date de son départ, des séquelles d'une intervention chirurgicale prévue au moment de sa réservation ou de la souscription de l'assurance, mais effectuée après celle-ci.
- 5.2 Evénement assuré non constaté ni attesté par un médecin au moment de sa survenance
Si un événement mentionné au point II A1 4.1 n'a pas été constaté ni attesté au moment de sa survenance par un médecin au moyen d'un certificat médical.
- 5.3 Annulation par le voyageur
Lorsque le voyageur n'est pas en mesure de fournir les prestations stipulées dans le contrat, ou seulement en partie, qu'il annule ou devrait annuler le voyage en raison de circonstances concrètes et est tenu, aux termes des dispositions légales, de rembourser les prestations non fournies. On est en présence de circonstances concrètes justifiant une annulation du voyage, notamment, lorsque le Département fédéral des affaires étrangères déconseille de voyager dans le pays ou dans la région concernée.
- 5.4 Décisions administratives
Lorsque le voyage réservé ne peut être effectué à la date prévue en raison de décisions administratives.
- 6 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 4: obligations en cas de sinistre)**
Pour pouvoir bénéficier des prestations AGA, l'ayant droit doit, en cas de survenance d'un événement assuré, annuler immédiatement son voyage auprès du voyageur ou du bailleur et en aviser ensuite AGA par écrit.
- B1 Assistance**
- 1 Somme d'assurance**
La somme d'assurance est indiquée dans l'Aperçu des prestations d'assurance.
- 2 Evénements assurés et prestations**
La centrale d'appels d'urgence AGA est atteignable 24 heures sur 24 (les conversations avec la centrale d'appels d'urgence sont enregistrées):
Téléphone +41 44 202 00 00 / Télécopie +41 44 283 33 33
En ce qui concerne les prestations médicales, seuls les médecins d'AGA Assistance décident de la nature et du moment des mesures à prendre.
Dans tous les cas, les prestations ci-dessous doivent faire l'objet d'une demande par téléphone auprès de la centrale d'appels d'urgence AGA:
- 2.1 Prestations d'assistance
- 1 Transport au centre hospitalier le plus proche adapté à l'état de santé de l'assuré
Si l'assuré tombe gravement malade ou est grièvement blessé durant le voyage ou s'il subit une aggravation soudaine, attestée par un certificat médical, d'une maladie chronique, AGA Assistance organise et prend en charge, sur la base des résultats des analyses médicales, le transport au centre hospitalier le plus proche adapté aux soins dont l'assuré a besoin.
 - 2 Rapatriement sous surveillance médicale dans un centre hospitalier proche du domicile de l'assuré
Si l'état de l'assuré le requiert, AGA Assistance organise et prend en charge le rapatriement sous surveillance médicale, conformément aux conditions stipulées au point II B 2.1.1, au centre hospitalier le plus proche du domicile et adapté au traitement de l'assuré.
 - 3 Rapatriement sans accompagnement médical
AGA Assistance organise et prend en charge, sur la base des résultats médicaux et sous réserve que les conditions stipulées au point II B 2.1.1 soient remplies, le rapatriement sans surveillance médicale jusqu'au domicile de l'assuré.
 - 4 Retour dû à une interruption de voyage d'un accompagnateur ou d'un membre de la famille
En cas de rapatriement ou d'interruption du voyage d'un proche ou d'un membre de la famille accompagnant l'assuré, sous réserve que le motif soit couvert par l'assurance, et que l'assuré doive poursuivre seul son voyage, AGA Assistance organise et prend en charge les frais supplémentaires de retour (billet de train 1^{re} classe, billet d'avion classe Economy) de l'assuré ou du membre de la famille assuré.
 - 5 Garde des enfants mineurs participant au voyage
Si les parents ou l'un des parents participant au voyage doit/doivent être rapatrié(s), AGA Assistance organise et prend en charge les frais supplémentaires de garde des enfants mineurs qui souhaitent poursuivre le voyage seuls ou doivent rentrer ainsi que les frais d'aller et de retour d'un accompagnateur (billet de train de 1^{re} classe, billet d'avion classe Economy).
 - 6 Retour prématuré dû à une maladie, un accident ou au décès d'un proche qui n'accompagne pas l'assuré ou du remplaçant au poste de travail.
Si un proche qui ne voyage pas avec l'assuré ou son remplaçant au poste de travail tombe gravement malade, est grièvement blessé ou décède, AGA Assistance organise et prend en charge les frais supplémentaires de retour de l'assuré (billet de train de 1^{ère} classe, billet d'avion classe Economy) à son domicile permanent.
 - 7 Retour prématuré dû à d'autres motifs graves
En cas d'atteinte grave aux biens de l'assuré à son domicile par suite d'un vol, d'incendie, de dégâts des eaux ou de dégâts naturels, AGA Assistance organise et prend en charge les frais supplémentaires de retour (billet de train 1^{re} classe, billet d'avion classe Economy) de l'assuré à son domicile.
 - 8 Retour temporaire
AGA Assistance organise et prend également en charge, pour les motifs stipulés aux points II B 2.1.6 et II B 2.1.7, les frais supplémentaires de transport (billet de train 1^{re} classe, billet d'avion classe Economy) pour le retour temporaire d'un assuré à son domicile (aller et retour). Les dépenses correspondant aux prestations de voyage non utilisées ne seront pas remboursées.
 - 9 Rapatriement du corps en cas de décès
En cas de décès de l'assuré, AGA prend en charge les coûts de crémation en dehors du pays de domicile ou les frais supplémentaires dans le cadre du respect de l'accord international sur le transport des corps (consignes minimales telles que cercueil ou revêtement en zinc) ainsi que le rapatriement du cercueil ou de l'urne au dernier domicile de la personne assurée. L'élimination du cercueil en zinc est également couverte.
 - 10 Retour dû à des troubles, actes de terrorisme, catastrophes naturelles ou grèves
En cas de troubles, actes de terrorisme, de catastrophes naturelles ou de grève 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, AGA Assistance prend en charge les frais supplémentaires de retour (billet de train 1^{re} classe, billet d'avion classe Economy) de l'assuré.
 - 11 Retour dû à une indisponibilité du moyen de transport à la suite d'une panne ou d'un accident
Si le moyen de transport réservé pour le voyage ou les transports publics utilisés pour ce dernier ne sont pas disponibles et que la poursuite du voyage ne puisse être assurée conformément au programme, AGA Assistance organise et prend en charge les frais supplémentaires de retour ou les frais occasionnés par ce retard. Cette disposition ne s'applique pas aux retards ou détours pris par les transports publics réservés ou utilisés. Les pannes ou accidents de véhicules privés conduits par l'assuré ou utilisés comme passager pour effectuer le voyage sont exclus de ces prestations.
 - 12 Suites d'un vol de documents
En cas de vol de documents personnels (passeport, carte d'identité, titres de transport et bon d'hébergement) empêchant temporairement la poursuite du voyage ou le retour en Suisse, AGA prend en charge, en cas d'information immédiate des autorités policières compétentes, les frais supplémentaires de séjour (hôtel, frais de transport sur place, frais supplémentaires du voyage de retour) jusqu'à concurrence de CHF 2'000.- par événement.
- 2.2 Visite en cas d'hospitalisation
Si l'assuré doit être hospitalisé à l'étranger durant plus de 7 jours, AGA Assistance organise et prend en charge les frais de transport de deux personnes (maximum) pour se rendre au chevet de l'assuré (billet de train 1^{re} classe, billet d'avion classe Economy, hôtel de classe moyenne) jusqu'à concurrence de CHF 5'000.-.
- 2.3 Prestations de services AGA
- 1 Avance des frais auprès de l'hôpital
Si l'assuré doit être hospitalisé en dehors de son lieu de résidence, AGA Assistance lui avance les frais d'hospitalisation, si nécessaire, à concurrence de CHF 5'000.-. Le montant avancé devra être remboursé à AGA Assistance 30 jours après la sortie de l'hôpital.
 - 2 Travel Hotline
La Travel Hotline (N) est à l'entière disposition de l'assuré pendant toute la durée du contrat.

- 2.4 Remboursement des frais de voyage
- 1 Remboursement des dépenses pour la partie du voyage non utilisée
Lorsqu'un assuré doit interrompre prématurément son voyage en raison d'un événement couvert par l'assurance, AGA Assistance rembourse les frais correspondant à la partie non utilisée du voyage au prorata du prix de l'arrangement assuré. L'indemnisation est limitée au montant de la police. Si la police ne mentionne aucun montant, l'indemnisation est limitée au montant des frais d'annulation assurés. Les frais du voyage de retour réservé à l'origine ne sont pas remboursés. Cette disposition ne s'applique pas si l'assuré a conclu une assurance complémentaire qui lui donne droit à un voyage de remplacement.
 - 2 Dépenses imprévues en cas de rapatriement, de voyage de retour supplémentaire, d'interruption de voyage ou de retour retardé
Si l'assuré doit supporter des dépenses imprévues (taxi, frais de téléphone, etc.) en relation avec l'événement couvert par l'assurance, AGA Assistance prend en charge les frais supplémentaires jusqu'à concurrence de CHF 750.– par personne.

3 Evénements et prestations non couverts (en complément au point I 6: événements non assurés)

3.1 Absence d'accord de la part de la centrale d'appels d'urgence AGA

Lorsque la centrale d'appels d'urgence AGA n'a pas donné son accord préalable concernant les prestations.

3.2 Interruption par le voyageur

Lorsque le voyageur n'est pas en mesure de fournir les prestations contractuelles, ou seulement en partie, qu'il interrompt ou devrait interrompre le voyage en raison de circonstances concrètes et qu'il est tenu, aux termes des dispositions légales, de rembourser les prestations non fournies et/ou de prendre en charge les frais du voyage de retour. On est en présence de circonstances concrètes justifiant une annulation ou une interruption du voyage, notamment, lorsque le Département fédéral des affaires étrangères ou l'Office fédéral de la santé publique déconseille de voyager dans le pays ou dans la région concernée.

3.3 Les frais de soins ambulatoires ou de traitement résidentiel ne sont pas couverts par AGA Assistance.

4 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 4: obligations en cas de sinistre)

Pour pouvoir bénéficier des prestations Assistance, l'ayant droit doit aviser immédiatement la centrale d'appels d'urgence AGA dès la survenance de l'événement ou de l'affection qui le touche: **Téléphone +41 44 202 00 00 / Télécopie +41 44 283 33 33**

C Frais de recherches ou de secours

1 Somme d'assurance

La somme d'assurance est indiquée dans l'Aperçu des prestations d'assurance.

2 Evénements assurés et prestations

2.1 Lorsque l'assuré est porté disparu ou doit être secouru durant un voyage à l'étranger en raison d'une urgence physique, AGA Assistance prend en charge les frais de recherches et de secours nécessaires.

2.2 Dans tous les cas, il faut en faire la demande expresse auprès de la centrale d'appels d'urgence AGA:

Téléphone +41 44 202 00 00

3 Evénements et prestations non assurés (en complément au point I 6: événements non assurés)

Lorsque la centrale d'appels d'urgence AGA n'a pas donné son accord préalable concernant les prestations.

F Retard de vol

1 Somme d'assurance

La somme d'assurance est indiquée dans l'Aperçu des prestations d'assurance.

2 Evénements assurés et prestations

Si une correspondance aérienne entre deux vols ne peut être assurée à cause d'un retard d'au moins trois heures, aux torts exclusifs de la première compagnie aérienne, AGA prend en charge les frais supplémentaires (hôtel, changement de réservation, téléphone) pour la poursuite du voyage.

3 Evénements non assurés (en complément au point I 6: événements non assurés)

Lorsque l'assuré est lui-même responsable du retard.

4 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 4: obligations en cas de sinistre)

Pour pouvoir bénéficier des prestations AGA, l'ayant droit doit, lors de la survenance d'un événement couvert par l'assurance, informer immédiatement AGA par écrit du sinistre, dès son retour en Suisse.

III Dispositions particulières des différentes prestations de services

N Travel Hotline

1 Prestations de services

Les prestations de services AGA Travel Hotline sont à la disposition des assurés 24 heures sur 24, 365 jours par an, que ce soit avant ou pendant leur voyage.

1.1 Informations concernant le voyage

AGA fournit aux assurés, avant leur départ et à leur demande, des informations importantes sur les conditions d'entrée dans le pays, les taxes, les formalités de douane, les devises et les dispositions sanitaires.

1.2 Liste des centres hospitaliers et des médecins à l'étranger

En cas de besoin, AGA Assistance indique à ses assurés le nom d'un médecin correspondant ou d'un centre hospitalier à proximité de son lieu de séjour. En cas de problèmes linguistiques, AGA Assistance propose des services de traduction.

1.3 Service de conseil

AGA Assistance conseille ses assurés en cas de problèmes médicaux mineurs dans le pays de séjour. Par ailleurs, les assurés peuvent s'adresser à AGA Assistance pour y résoudre des problèmes courants.

1.4 Service d'information de tiers

Lorsque la centrale AGA Assistance 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 Responsabilité

AGA Assistance décline toute responsabilité pour les dommages pécuniaires et les restrictions sanitaires résultant des informations de Travel Hotline.

3 Pour bénéficier des services de Travel Hotline, le souscripteur de l'assurance peut contacter par téléphone ou par fax les numéros suivants:

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

O Service de conseil médical 24h/24

1 Prestations de services

Les prestations du service de conseil médical sont à la disposition des assurés 24 heures sur 24, 365 jours par an, pendant le voyage.

1.1 Service de conseil

AGA-Assistance conseille ses assurés en cas de problèmes médicaux mineurs dans le pays de séjour.

- Tri assisté par ordinateur en cas de douleurs aiguës avec une recommandation relative à l'urgence d'un traitement

- Conseil dans des questions portant sur les symptômes de la maladie, les évolutions de la maladie, les thérapies et la prévention – au sens large sur la santé et la maladie

2 Responsabilité

AGA-Assistance décline toute responsabilité pour les dommages pécuniaires et les restrictions sanitaires résultant des informations du service de conseil médical 24h/24.

3 Pour bénéficier des services du service de conseil médical 24h/24, le souscripteur de l'assurance peut contacter par téléphone les numéros suivants:

Téléphone +41 44 202 00 00

P Service de blocage des cartes de crédit et de client

Ce service de blocage, qui fonctionne 24 heures sur 24 toute l'année, permet aux assurés de demander de l'aide 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.

1 Cartes assurées

Toutes les cartes bancaires, postales, de crédit et de client émises en Suisse et libellées au nom de la personne assurée.

2 Prestations d'assurance

2.1 Après l'appel de l'assuré à la centrale AGA Assistance, nous essayons de faire bloquer toutes les cartes indiquées auprès des établissements concernés (émetteurs de cartes, banque, poste, etc.).

2.2 Si le blocage n'est pas effectué par les établissements correspondants, AGA Assistance informe la personne assurée et lui communique le numéro de téléphone des établissements correspondants.

3 Evénements assurés

Simple vol, vol commis avec violence ou menace et perte de la carte assurée.

- 4 Responsabilité**
AGA Assistance décline toute responsabilité pour les dommages survenus du fait que l'établissement concerné n'était pas atteignable ainsi que pour tous les dommages pécuniaires dus à la perte de cartes de crédit, bancaires ou postales.
- 5 Pour accéder au service de blocage des cartes de crédit et de client, la personne assurée doit contacter par téléphone ou fax l'un des numéros suivants (atteignables 24 heures sur 24, toute l'année durant):**
Téléphone +41 44 202 00 00 / Télécopie +41 44 283 33 33
- Q Service de blocage de téléphone mobile**
Suite à l'appel du client concerné, AGA Assistance initie le blocage immédiat des numéros indiqués par le client auprès de l'opérateur correspondant. Si l'opérateur exige le mot de passe pour le blocage, le client doit communiquer celui-ci à AGA Assistance afin qu'elle puisse procéder au blocage.
- 1 Téléphones mobiles assurés**
Tous les téléphones mobiles déclarés auprès d'un opérateur suisse (Swisscom, sunrise, etc.).
- 2 Prestations d'assurance**
En cas de perte du téléphone mobile de la personne assurée, AGA Assistance initie, suite à l'appel de l'assuré, le blocage immédiat du téléphone mobile.
- 3 Evénements assurés**
- 3.1 Vol
- 3.2 Vol commis avec violence ou menace
- 3.3 Perte
- 4 Responsabilité**
AGA Assistance décline toute responsabilité pour les dommages survenus du fait que l'opérateur concerné n'est pas atteignable ainsi que pour tous les dommages pécuniaires dus à la perte de portables (appels par des tiers non autorisés).
- 5 Pour accéder au service de blocage des téléphones mobiles, la personne assurée doit contacter par téléphone ou fax l'un des numéros suivants (atteignables 24 heures sur 24, toute l'année durant):** **Téléphone +41 44 202 00 00 / Télécopie +41 44 283 33 33**
- R Home Care**
- 1 Prestation de service**
En cas de survenance, 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 causés par les forces de la nature ainsi qu'en cas de bris de glace, AGA Assistance donne au client le numéro de téléphone d'un artisan compétent. C'est le client qui fait appel à lui et ce dernier prend les mesures d'urgence qui s'imposent pour éviter que d'autres dégâts ne se produisent.
- 2 Frais**
Les frais de réparation d'urgence du dommage sont pris en charge par le client. L'artisan auquel il a fait appel lui adresse directement sa facture.
- 3 Responsabilité**
AGA Assistance décline toute responsabilité pour les dommages causés en cas d'impossibilité de joindre l'artisan, ainsi que pour les dommages et dommages consécutifs qui se produiraient au cours du ou après le travail de l'artisan.
- 4 Pour recourir aux prestations de Home Care, la personne assurée doit contacter par téléphone ou fax l'un des numéros suivants (atteignables 24 heures sur 24, toute l'année durant):** **Téléphone +41 44 202 00 00 / Télécopie +41 44 283 33 33**
- S Service d'interprétation**
- 1 Prestations de service**
Les personnes assurées peuvent faire valoir ou demander les prestations de service d'interprétation indiquées, 24 heures sur 24, pendant la durée du voyage assuré. Les prestations de service d'interprétation sont fournies par un prestataire externe mandaté par AGA.
- 1.1 Service d'interprétation par téléphone**
- 1.1.1 Le service d'interprétation par téléphone est mis gratuitement à disposition des personnes assurées pendant la durée du voyage assuré
- pendant un total de 12 minutes au maximum (ce qui correspond à 12 minutes de crédit de communications avec le service d'interprétation) en cas d'assurances à court terme, ou
 - pendant un total de 24 minutes au maximum par période d'assurance (ce qui correspond à 24 minutes de crédit de communication avec le service d'interprétation), en cas d'assurances annuelles, sous réserve du point 1.1.3 - en cas de difficultés pour comprendre une langue étrangère, comme p. ex. pour passer une commande dans un restaurant, se déplacer en taxi, obtenir les descriptions d'un trajet, communiquer avec des partenaires commerciaux, réserver un hôtel par téléphone et autres situations dans lesquelles une personne qui parle la langue des personnes assurées peut résoudre un problème pour eux.
- 1.1.2 Le service d'interprétation propose les langues suivantes : allemand vers espagnol, français, anglais, italien, portugais et chinois. D'autres langues seront introduites ultérieurement.
- 1.1.3 Le service d'interprétation par téléphone n'est pas destiné au traitement et à la résolution des situations d'urgence dans lesquelles les biens juridiques (l'intégrité corporelle, la vie, la propriété, la liberté personnelle, etc.) des personnes assurées ou de tiers sont menacés.
- 2 Responsabilité**
AGA et le prestataire de services mandaté par AGA déclinent toute responsabilité pour les dommages et les dommages consécutifs résultant de l'activité du service d'interprétation par téléphone. Cette disposition s'applique notamment et expressément en cas d'utilisation non conforme du service d'interprétation pour des situations d'urgence au sens du point 1.1.3.
- 3 Pour recourir au service d'interprétation par téléphone, la personne assurée doit contacter le numéro suivant :**
Téléphone +41 44 202 00 00