

## Informations aux clients et Conditions générales d'assurance PostFinance carte de crédit VISA Platinum

### 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 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 Assistance, dont le siège est établi à Richtiplatz 1, 8304 Wallisellen.

#### Qui est le preneur d'assurance?

Le preneur d'assurance est PostFinance SA, dont le siège est établi à Mingerstrasse 20, 3030 Berne.

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

Dans le cadre du contrat d'assurance collective conclu avec le preneur d'assurance, les risques assurés ainsi que l'étendue et les restrictions des prestations de la couverture d'assurance sont ceux stipulés dans les Conditions générales d'assurance (CGA). Celles-ci sont envoyées à la personne assurée en même temps que la carte VISA Platinum PostFinance et font office d'attestation d'assurance. 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).

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

– Prise en charge des coûts de la franchise contractuellement due par la personne assurée, suite à un dommage sur la voiture de location.

#### Quelles sont les personnes assurées?

Sur la base du contrat d'assurance collective conclu entre le preneur d'assurance et Allianz Assistance, Allianz Assistance garantit dans le cadre des Conditions générales d'assurance (dénommée ci-après CGA) ci-dessous aux personnes domiciliées en Suisse titulaires d'une carte de crédit VISA Platinum PostFinance (dénommée ci-après carte) émise par le preneur d'assurance, en cours de validité et non résiliée, ainsi que les personnes appartenant au cercle de personnes défini au point I 1 CGA, une couverture d'assurance ainsi qu'un droit de créance directe en rapport avec les prestations d'assurance

#### 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 contraires 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 l'adhésion à l'assurance, de la réservation du voyage ou de la voiture de location ou de la fourniture de la prestation réservée ou dont l'assuré avait connais-

sance au moment de l'adhésion à l'assurance, de la réservation du voyage ou de la voiture de location 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.
- 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 ou de l'adhésion à l'assurance de celui-ci ne sont pas assurés.
- Les conséquences des événements engendrés par des directives 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), 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 pré-existant au moment de la réservation du voyage ou de l'adhésion à l'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).

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

- Aucun droit aux prestations n'est accordé, notamment pour les sinistres résultant d'une négligence grossière de la part du conducteur.
- Aucun droit aux prestations n'est accordé pour les sinistres en rapport avec une violation du contrat vis-à-vis du loueur de voitures.
- Aucun droit aux prestations n'est accordé pour les dommages pour lesquels l'assurance devant fournir les prestations ne prévoit aucune franchise.

#### 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 Assistance.
- Si l'ayant droit ne remplit pas ses obligations, Allianz Assistance 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 Assistance par écrit, en joignant les documents requis (cf. CGA, point II A 6) (adresse de contact, cf. CGA, point I 12).
- Exclusion de la franchise voitures de location (CDW)
- En cas de survenance de l'événement assuré, le sinistre doit être déclaré à Allianz Assistance 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 12).

### Qui prend en charge la prime?

La prime est prise en charge par le preneur d'assurance.

### Quand commence et quand prend fin l'assurance?

La couverture d'assurance prend effet au moment où le titulaire prend possession de sa carte et prend fin par la résiliation du contrat de carte de crédit (que la résiliation soit le fait du preneur d'assurance ou celui du titulaire de la carte) ou au terme de la période de validité de celle-ci. Par ailleurs, la couverture d'assurance prend fin par la résiliation du contrat d'assurance collective entre le preneur d'assurance et Allianz Assistance.

### Comment Allianz Assistance gère-t-elle les données?

Lors de la conclusion d'un contrat de carte de crédit, PostFinance, en sa qualité de preneur d'assurance, ne communique à Allianz Assistance aucune des données client concernant l'assuré (titulaire de la carte). PostFinance est cependant autorisée à communiquer à Allianz Assistance, à l'occasion d'un sinistre déclaré par l'assuré, de demandes de principe ou de propositions en relation avec le contrat d'assurance, les données client nécessaires à la gestion du contrat et du sinistre (et notamment les informations sur l'identité de l'assuré et sur la nature et la durée du contrat de carte de crédit).

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.

Certaines prestations d'Allianz Assistance 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 Assistance conserve les données sur des supports électroniques ou physiques conformément aux dispositions légales. Les personnes dont les données sont traitées par Allianz Assistance ont le droit, conformément à la LPD, de demander lesquelles de leurs données sont traitées par Allianz Assistance. Elles ont par ailleurs le droit d'exiger la rectification des données incorrectes.

### Adresse de contact pour toute réclamation

Allianz Assistance  
Gestion des réclamations  
Richtiplatz 1  
Case postale  
8304 Wallisellen

Dans la suite du présent document, lorsque seules des désignations de personnes masculines sont utilisées pour des raisons de simplification de lecture, il est bien entendu que celles-ci incluent toujours les personnes de sexe féminin. Veuillez conserver la présente attestation d'assurance en lieu sûr avec vos autres documents d'assurance.

Aperçu des prestations d'assurance		
Composantes d'assurance	Prestations d'assurance	Somme assurée maximale
<b>A Frais d'annulation</b>	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 CHF 15'000.–
<b>B Exclusion de la franchise voitures de location (CDW)</b>	Prise en charge des coûts de la franchise contractuellement due, suite à un dommage sur la voiture de location.	par événement CHF 5'000.–

Aperçu des prestations de services sans prise en charge des coûts	
<b>C Service de concierge</b>	Informations routières, informations sur les manifestations, réservation de restaurant ou d'hôtel, réservation d'une voiture de location, commande de fleurs ou de billets pour une manifestation.

## Conditions générales d'assurance (CGA)

AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), dénommée ci-après Allianz Assistance, répond des prestations convenues dans le contrat d'assurance collective conclu avec PostFinance SA et énumérées dans le présent document. En outre, les dispositions de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) s'appliquent.

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

La couverture d'assurance s'étend aux personnes suivantes (dénommée ci-après personne assurée ou l'assuré):

- titulaires, domiciliés en Suisse, d'une carte de crédit émise par le preneur d'assurance, PostFinance VISA Platinum, valide et non résiliée;
- le conjoint de la personne assurée faisant ménage commun avec elle. Si la personne assurée n'est pas mariée, la protection d'assurance s'étend à la personne vivant avec elle en une communauté assimilable au mariage;
- les enfants jusqu'à l'âge de 25 ans révolus vivant sous le même toit.

#### 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.

#### 3 Début et fin de la couverture d'assurance

La couverture d'assurance prend effet au moment où le titulaire prend possession de sa carte et prend fin par la résiliation du contrat de carte de crédit (que la résiliation soit le fait du preneur d'assurance ou celui du titulaire de la carte) ou au terme de la période de validité de celle-ci. Par ailleurs, la couverture d'assurance prend fin par la résiliation du contrat d'assurance collective entre le preneur d'assurance et Allianz Assistance.

#### 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 12).
- 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 Assistance.
- 4.4 Si la personne assurée peut faire valoir des droits à des prestations fournies par Allianz Assistance également à l'égard de tiers, elle doit sauvegarder ces droits et les céder à Allianz Assistance.
- 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 Assistance est en droit de lui refuser les prestations ou de les réduire.

#### 6 Événements et prestations non assurés

- 6.1 Un événement qui est déjà survenu au moment de l'adhésion à l'assurance, de la réservation du voyage ou de la voiture de location ou de la fourniture de la prestation réservée ou dont l'assuré avait connaissance au moment de l'adhésion à l'assurance, de la réservation du voyage ou de la voiture de location ou de la fourniture de la prestation réservée n'est pas assuré.
- 6.2 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.
- 6.3 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.
  - 6.4 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.
  - 6.5 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 ou de l'adhésion à l'assurance de celui-ci ne sont pas assurés.
  - 6.6 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), les mesures policières, les arrêtés etc. ne sont pas assurés.
  - 6.7 Les voyages dont le but est un traitement médical ne sont pas assurés.
  - 6.8 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.
  - 6.9 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.
  - 6.10 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.
  - 6.11 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 des enfants mineurs ou des 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 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 légal, trajets professionnels exclus. La durée maximale d'un voyage au sens de présentes CGA est limitée au total à 92 jours.
- 7.3 Voyagistes  
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.
- 7.4 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.
- 7.5 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.

- 7.6 **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.
- 7.7 **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.
- 7.8 **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.
- 7.9 **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.
- 7.10 **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.
- 7.11 **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.
- 7.12 **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 arrêts etc. en font par exemple partie.
- 8 Assurance cumulative et prétentions à l'égard de tiers**
- 8.1 En cas d'assurance cumulative (facultative ou obligatoire), Allianz Assistance 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.
- 8.2 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 Assistance qui dépasse celles de l'autre contrat d'assurance. Les frais ne sont pris en charge dans leur totalité qu'une seule fois.
- 8.3 Si Allianz Assistance 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 Assistance.
- 8.4 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 de ce contrat. Si Allianz Assistance 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 d'Allianz Assistance.
- 9 Prescription**  
Les prétentions résultant du contrat d'assurance sont prescrites deux ans après l'occurrence de l'événement qui a ouvert droit à la prestation.
- 10 For et droit applicable**
- 10.1 Des actions peuvent être engagées à l'encontre d'Allianz Assistance auprès du tribunal du siège de la société ou au domicile suisse de la personne assurée ou de l'ayant droit.
- 10.2 La Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) s'applique en complément des présentes dispositions.

## 11 Hiérarchie des normes

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

## 12 Adresse de contact

Allianz Assistance, Richtiplatz 1, Case postale, 8304 Wallisellen  
info.ch@allianz.com

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

### A Frais d'annulation

#### 1 Validité temporelle

- 1.1 Sous réserve du point I 3, la couverture d'assurance n'est accordée que pour les réservations de voyages effectuées après l'entrée en possession de la carte par son titulaire principal.
- 1.2 Sous réserve des points I 3 et II A 1.1, la couverture d'assurance prend effet à la réservation définitive du voyage et prend fin au 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.

#### 2 Somme assurée

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

#### 3 Prestations assurées

- 3.1 **Frais d'annulation**  
Si la personne assurée annule le contrat conclu avec le voyageur en raison d'un événement assuré, Allianz Assistance 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 4. 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.).
- 3.2 **Départ retardé**  
Lorsque la personne assurée doit retarder son voyage en raison d'un événement assuré, Allianz Assistance 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.
- 3.3 **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 7.2 n'est pas applicable.
- 3.4 Les dépenses pour les taxes administratives récurrentes ou disproportionnées ainsi que pour les primes d'assurance ne sont pas remboursées.

#### 4 Événements assurés

- 4.1 **Maladie grave, accident grave, décès, complications en cas de grossesse**
- 4.1.1 **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 l'adhésion à l'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.

- 4.1.2 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.
- 4.1.3 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 l'adhésion à l'assurance et que celle-ci ait été capable de voyager.
- 4.2 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 l'adhésion à 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 l'adhésion à l'assurance et qu'un vaccin est prescrit pour le lieu de destination, lequel constitue un risque pour l'enfant à naître.
- 4.3 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.
- 4.4 Atteinte aux biens de l'assuré à son domicile
- En cas d'atteinte grave aux biens d'une personne assurée à son domicile permanent 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.
- 4.5 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.
- 4.6 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 un 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.
- 4.7 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.
- 4.8 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.
- 4.9 Catastrophe naturelle
- Lorsqu'une catastrophe naturelle sur le lieu de destination du voyage menace la vie de la personne assurée.
- 4.10 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.
- 4.11 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.

- 4.12 Vol du 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. Remarque: des bureaux de passeports d'urgence se trouvent dans différents aéroports.

## 5 Événements et prestations non assurés (en complément au point I 6)

- 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 préexistant au moment de la réservation du voyage ou de l'adhésion à l'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 l'adhésion à l'assurance, mais effectuée ultérieurement.
- 5.2 Si un événement mentionné aux points II A 4.1 et au point II A 4.2 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 4.3.
- 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, un acte de terrorisme, un accident d'avion ou une catastrophe naturelle ou a eu lieu en raison de la crainte de troubles intérieurs, 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 Assistance, 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 Assistance par écrit (cf. point I 12):
- formulaires de déclaration de sinistre sont disponibles sur notre site web: [www.allianz-travel.ch/sinistre](http://www.allianz-travel.ch/sinistre);
  - 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 Exclusion de la franchise voitures de location (CDW)

### 1 Véhicule assuré

L'assurance porte sur le véhicule automobile loué par l'assuré en utilisant la carte (véhicule de tourisme jusqu'à un poids total de 3,5 t). Taxis, véhicules d'écoles de conduite et véhicules dans le cadre de l'autopartage (par exemple Mobility) et véhicules motorisés d'un poids total supérieur à 3,5t) ne sont pas assurés.

### 2 Validité temporelle

- 2.1 Sous réserve du point I 3, la couverture d'assurance n'est accordée que pour les locations effectuées après l'entrée en possession de la carte par son titulaire principal.
- 2.2 Sous réserve des points I 3 et II B 2.1, la couverture d'assurance prend effet à compter de la date inscrite dans le contrat de location et prend fin à la date prévue dans le contrat de location, mais au plus tard lors de la restitution du véhicule à l'entreprise de location. La couverture d'assurance est applicable pour les dommages causés pendant la durée contractuelle.

### 3 Somme assurée

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

#### **4 Prestation assurée**

- 4.1 En cas de sinistre, Allianz Assistance rembourse à la personne assurée une franchise imputée par le loueur.
- 4.2 Le montant de la prestation d'assurance est fonction de la franchise contractuelle correspondante, mais il est limité à la somme d'assurance maximale.
- 4.3 Si le dommage assuré aux termes du point II B 5 n'atteint pas le montant de la franchise contractuelle, Allianz Assistance prend en charge l'intégralité des coûts, dans la mesure où il s'agit d'un événement assuré.

#### **5 Événements assurés**

Sont assurés les dommages sur la voiture de location ou les dommages consécutifs au vol de la voiture de location survenus pendant la durée de la location. Les conditions de l'indemnisation sont un événement couvert par une autre assurance et une franchise qui en résulte.

#### **6 Événements non assurés (en complément au point I 6)**

- 6.1 Sinistres pour lesquels l'assurance octroyant des prestations ne prévoit aucune franchise.
- 6.2 Sinistres résultant d'une négligence grossière de la part du conducteur.
- 6.3 Sinistres causés par le conducteur du véhicule en état d'ivresse (dépassement du taux d'alcoolémie maximal prévu par la loi du pays correspondant) ou sous l'influence de drogues ou de médicaments.
- 6.4 Sinistres en rapport avec une violation du contrat vis-à-vis du loueur de voitures.
- 6.5 Sinistres qui se produisent sur des voies privées ou sur des routes non autorisées.
- 6.6 Dommages sur des caravanes ou autres genres de remorques.
- 6.7 Sinistres refusés par l'assurance casco ou accident.

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

- 7.1 Pour pouvoir bénéficier des prestations d'Allianz Assistance, l'assuré ou l'ayant droit doit, lors de la survenance d'un événement couvert par l'assurance, informer Allianz Assistance par écrit de l'événement assuré resp. du sinistre.
- 7.2 En cas de sinistre, les documents suivants doivent être remis à Allianz Assistance par écrit (cf. point I 12):
  - formulaires de déclaration de sinistre sont disponibles sur notre site web: [www.allianz-assistance.ch/sinistre](http://www.allianz-assistance.ch/sinistre);
  - contrat de location avec indication de la franchise;
  - rapport de sinistre du loueur de voitures;
  - décompte de sinistre du loueur de voitures;
  - relevé de carte de crédit avec le débit du sinistre.

### **III Dispositions particulières relatives aux différentes composantes de services**

#### **C Service de concierge**

##### **1 Prestations de services**

- 1.1 Sur la base d'un appel téléphonique, Allianz Assistance organise dans la mesure du possible différents services de concierge tels que des informations routières, des informations sur des manifestations ou similaire, s'occupe de réserver un restaurant, un hôtel ou une voiture de location, de commander des fleurs ou des billets pour une manifestation ou autre.
- 1.2 Allianz Assistance effectue la réservation ou la commande convenue au nom de la personne assurée (mandant) et en communiquant son numéro de carte de crédit. Le décompte sera effectué entre la personne assurée et l'entreprise prestataire. Les prestations souhaitées sont fournies par une entreprise sélectionnée par Allianz Assistance. Si cela n'est pas possible, Allianz Assistance communique à l'assuré le numéro de téléphone de l'institution.
- 1.3 Si le traitement d'une demande requiert plus de deux heures, Allianz Assistance se réserve le droit de clore la demande après avoir informé l'assuré sur le dernier état du dossier.
- 1.4 Allianz Assistance ne traite pas les demandes qui, au sens du droit suisse, sont illicites, immorales, contraires aux bonnes mœurs ou à l'éthique.
- 1.5 Allianz Assistance se réserve le droit de refuser sans en indiquer le motif toute demande inappropriée adressée au service de concierge.

##### **2 Frais**

- 2.1 Les frais des prestations utilisées sont à la charge de la personne assurée/du client et sont portés en compte au tarif des entreprises sélectionnées par Allianz Assistance.
- 2.2 Toutes les réservations effectuées par Allianz Assistance sont soumises aux conditions générales des entreprises mises en relation par Allianz Assistance.
- 2.3 La personne assurée(mandant) répond directement envers l'entreprise sélectionnée par Allianz Assistance du paiement de toutes les prestations auxquelles il a eu recours.
- 2.4 La personne assurée (mandant) répond des éventuels frais d'annulation ou des frais de non-présentation en relation avec des réservations effectuées en son nom.

##### **3 Responsabilité**

- Allianz Assistance décline toute responsabilité pour:
- des dommages matériels et patrimoniaux résultant d'un retard ou d'informations erronées ni de prestations non conformes ou des défauts affectant des objets acquis, quelle qu'en soit la nature;
  - des dommages matériels et patrimoniaux résultant du fait que l'institution concernée n'a pas pu être jointe;
  - la non-exécution de la prestation commandée ou de perturbations dans la fourniture d'une prestation;
  - des conséquences directes ou indirectes ou des dommages occasionnés par l'organisation des services fournis à la personne assurée (mandant) ou à son entourage;
  - des dommages causés par des auxiliaires.

##### **4 Contact**

Pour recourir aux prestations du Service de concierge, la personne assurée peut téléphoner ou envoyer une télécopie aux numéros suivants:  
Téléphone +41 848 888 440 / Télécopie +41 44 283 33 33