

# Informations aux clients et Conditions générales d'assurance

## Carte de crédit VISA Platinum PostFinance

### 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 sur le contrat d'assurance, LCA). Seuls le contrat d'assurance collective convenu entre l'assureur et le preneur d'assurance et les Conditions générales d'assurance (CGA) déterminent le contenu et la portée des droits et obligations découlant du contrat d'assurance.

#### Qui est l'assureur?

L'assureur est AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), ci-après: Allianz Global Assistance ou AGA, dont le siège se situe Hertistrasse 2, CH-8304 Wallisellen.

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

Le preneur d'assurance est PostFinance SA, dont le siège se situe Mingerstrasse 20, CH-3030 Berne.

#### Quels sont les risques pris en charge par l'assurance et quelle est l'étendue des prestations 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 l'assuré en même temps que la carte VISA Platinum PostFinance et font office d'attestation d'assurance. La description suivante des différentes assurances est fournie afin de faciliter la compréhension:

##### – Frais d'annulation

Prise en charge des frais d'annulation dus par l'assuré vis-à-vis du preneur d'assurance (jusqu'à concurrence de la somme d'assurance indiquée dans l'attestation d'assurance ou dans les CGA dans l'Aperçu des prestations d'assurance) si celui-ci ne peut pas effectuer ou annule le voyage réservé pour cause de maladie grave ou d'accident, de décès, de complications en cas de grossesse, de dommages matériels importants causés aux biens de l'assuré à son domicile, de retard ou de panne du moyen de transport durant le voyage aller, de chômage ou d'entrée en fonction inattendue. Si le départ est retardé, sous réserve que le motif soit couvert par l'assurance, les frais de voyage supplémentaires occasionnés par le départ différé sont remboursés.

##### – Assurance de franchise pour véhicules de location (CDW)

Prise en charge (jusqu'à concurrence de la somme d'assurance figurant dans l'Aperçu des prestations d'assurance) de la franchise facturée à la personne assurée pour le véhicule de location en raison d'un dommage causé au véhicule loué.

#### Quelles sont les personnes assurées?

En vertu du contrat d'assurance collective conclu avec le preneur d'assurance, AGA couvre les titulaires d'une carte de crédit VISA Platinum PostFinance valablement établie par PostFinance SA (ci-après: la carte) ainsi que les personnes appartenant au cercle de personnes défini au point I 1 CGA et leur accorde un droit de créance direct en relation avec les prestations d'assurance.

#### Champ de validité géographique de la couverture d'assurance

En principe, l'assurance est valable dans le monde entier. Des restrictions locales sont réservées dans les Dispositions particulières des différentes assurances ainsi que pour les sanctions économiques ou commerciales contraires à la couverture d'assurance et les embargos décrétés par les Nations Unies, l'Union européenne, les Etats-Unis ou la Suisse.

#### Quels sont les principaux cas d'exclusion?

L'énumération suivante ne porte que sur les cas d'exclusion de la couverture d'assurance les plus courants. D'autres cas d'exclusion sont stipulés dans les dispositions en matière d'exclusion («Événements et prestations non assurés») des Conditions générales d'assurance et dans la LCA:

– Il n'y a en principe pas de couverture d'assurance pour l'ensemble des assurances en cas d'événements qui se sont déjà produits au moment de l'établissement ou de l'entrée en possession de la carte ou de la réservation d'un voyage ou d'une voiture de location; cela s'applique également pour les événements dont la survenance était manifeste au

moment de l'établissement ou de l'entrée en possession de la carte ou de la réservation d'un voyage ou d'une voiture de location.

- Ne sont pas non plus couverts les événements tels que l'abus d'alcool, l'usage de drogues ou de médicaments, un suicide ou une tentative de suicide, la participation à des grèves ou à des troubles, à des courses de véhicules à moteur et de bateaux et à leurs entraînements, à des actions risquées au cours desquelles la personne assurée s'expose délibérément à un danger ou une négligence grave ou un acte ou une omission intentionnels.
- En outre, ne sont pas assurés les événements en rapport avec des guerres, des attaques terroristes, des troubles de toute nature, des épidémies, des pandémies, des catastrophes naturelles et des incidents impliquant des substances nucléaires, biologiques ou chimiques ainsi que leurs conséquences; ne sont pas non plus assurées les conséquences d'événements dus à des décisions administratives, p. ex. saisie de biens, détention, interdiction de sortie du territoire ou fermeture de l'espace aérien.
- Dans le cadre de la couverture Frais d'annulation, il n'existe pas de couverture d'assurance en cas de «rétablissement insuffisant», ni, entre autres, en cas de maladies déjà contractées ou de conséquences d'un accident, d'une opération ou d'une intervention médicale préexistante au moment de la réservation du voyage ou de la conclusion d'assurance et dont la personne assurée ne s'est pas remise avant la date du voyage; il en va de même des annulations de voyages par le voyageur, des décrets administratifs, des maladies/blessures non constatées immédiatement lors de l'intervention d'un médecin ou des réactions psychiques imputables à des risques potentiels, par exemple des craintes de troubles, d'attaques terroristes, de catastrophes naturelles ou de l'aviophobie (peur de monter en avion).
- Dans le cadre de la couverture Assurance de franchise pour véhicules de location (CDW), il n'existe aucun droit aux prestations pour des dommages résultant d'une négligence grave de la part du conducteur, pour des dommages en rapport avec une violation du contrat vis-à-vis du loueur du véhicule ou pour des dommages pour lesquels l'assurance prestataire ne prévoit pas de franchise.

#### Quelles sont les obligations des personnes assurées et des ayants droit?

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:

- Dans le cadre de la couverture Frais d'annulation, il convient d'annuler immédiatement le voyage réservé auprès du preneur d'assurance (voyagiste ou bailleur/prestataire de cours) lorsque l'événement assuré se produit, puis de signaler le sinistre par écrit à AGA en joignant les documents requis (voir CGA point I A 6; adresse de contact: voir CGA point I 11).
- Les sinistres dans le cadre de la couverture Assurance de franchise pour véhicules de location (CDW) doivent être déclarés à AGA immédiatement, par écrit et en joignant les documents requis énumérés dans les dispositions particulières sur les différentes assurances correspondantes (adresse voir CGA point I 11).
- 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 élucider le sinistre; en cas de sinistres dus à une blessure ou une maladie, la personne assurée doit veiller à libérer les médecins traitants du secret médical à l'égard d'AGA.
- 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.

#### 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 PostFinance SA et AGA.



### Comment AGA traite-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 AGA aucune des données client concernant l'assuré (titulaire de la carte). PostFinance est cependant autorisée à communiquer à AGA, 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.

### Adresse en cas de réclamations

Allianz Global Assistance  
Gestion des réclamations  
Hertistrasse 2  
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		
Assurance	Prestation d'assurance	Somme d'assurance (maximale)
<b>A Frais d'annulation</b>	Annulation de départ et départ retardé	par événement CHF 15 000.–
<b>B Assurance de franchise pour véhicules de location (CDW)</b>	Franchise résultant d'un dommage sur le véhicule de location pendant la durée de la location	par événement CHF 5 000.–

Aperçu des services fournis sans prise en charge des frais	
<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
<b>D Service d'information médicale</b>	Renseignements téléphoniques lors de problèmes médicaux mineurs dans le pays de destination, mise en relation avec un médecin ou un hôpital

## Conditions générales d'assurance (CGA)

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

### 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

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

- Les titulaires d'une carte de crédit VISA Platinum PostFinance valablement établie par PostFinance SA
- Le conjoint de l'assuré faisant ménage commun avec lui. Si l'assuré n'est pas marié, la protection d'assurance s'étend à la personne vivant avec lui en une communauté assimilable au mariage
- Les enfants jusqu'à l'âge de 25 ans révolus vivant sous le même toit.

#### 2 Champ de validité géographique

Sous réserve de dispositions contraires prévues dans les dispositions particulières des différentes assurances ou services, l'assurance est valable dans le monde entier.

#### 3 Effet et durée de la protection d'assurance

La couverture d'assurance prend effet au moment où le titulaire prend possession de sa carte. Elle prend fin par la dissolution 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 PostFinance SA et AGA.

#### 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 au point I 11).

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 formulaires de déclaration de sinistre d'AGA sont téléchargeables sur le site [www.allianz-assistance.ch/sinistre](http://www.allianz-assistance.ch/sinistre).

### 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 et prestations non assurés

6.1 Si un événement assuré est déjà survenu au moment de l'entrée en possession de la carte ou de la réservation d'un voyage ou d'une voiture de location ou si l'assuré en avait connaissance au moment de l'établissement de la carte, de l'entrée en possession de celle-ci ou de la réservation d'un voyage ou d'une voiture de location, 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;
- la participation active à des grèves ou à des troubles;
- la participation à des courses de véhicules à moteur et de bateaux et à leurs entraînements;
- la participation à des activités dangereuses, au cours desquelles la personne assurée s'expose délibérément à un danger
- une négligence grave ou un acte ou une omission intentionnels;
- la commission de crimes ou de délits ou les tentatives de crimes ou de délits

6.3 Ne sont pas assurées les démarches en rapport avec un événement assuré, p. ex. les coûts liés au rachat des objets assurés ou en rapport avec la police.

6.4 Ne sont pas assurés les événements ci-dessous et leurs conséquences: guerres, attaques terroristes, troubles de toute nature, épidémies, pandémies, catastrophes naturelles et incidents impliquant des substances nucléaires, biologiques ou chimiques.

- 6.5 Ne sont pas assurées les conséquences d'événements dus à des décisions administratives, p. ex. saisie de biens, détention, interdiction de sortie du territoire ou fermeture de l'espace aérien.
- 6.6 Lorsque le but du voyage est un traitement médical.
- 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.
- 6.9 Lorsque des sanctions économiques, commerciales ou financières ou des embargos imposés par la Suisse qui sont directement applicables aux parties contractantes sont contraires à la couverture d'assurance, il n'existe pas de couverture d'assurance. Cela s'applique aussi à des sanctions économiques, commerciales ou financières ou à des embargos des Nations Unies, de l'Union européenne ou des Etats-Unis, dans la mesure où ils ne sont pas contraires aux prescriptions légales suisses.

## 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 habituel, trajets de travail exclus. La durée maximale d'un voyage au sens de ces CGA est limitée au total à 92 jours.
- 7.3 Voyagistes  
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.
- 7.4 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.
- 7.5 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.
- 7.6 Maladie grave/séquelle 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 de subsidiarité et prétentions à l'égard de tiers

- 8.1 En cas de pluralité d'assurance (facultative ou obligatoire), AGA fournit ses prestations à titre subsidiaire, sous réserve d'une clause identique dans l'autre contrat d'assurance. Dans un tel cas, les réglementations légales concernant la double assurance entrent en application.
- 8.2 Si AGA fournit des prestations malgré des faits subsidiaires existants, celles-ci sont considérées comme une avance et l'assuré ou l'ayant-droit cède les droits qu'il peut faire valoir à l'égard de tiers (assurance facultative ou obligatoire) dans ces limites à AGA.
- 8.3 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 AGA 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'AGA.

## 9 Prescription

Les prétentions résultant du contrat d'assurance se prescrivent deux ans après la survenance du fait qui a ouvert droit à la prestation.

## 10 For et droit applicable

- 10.1 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.
- 10.2 En complément aux présentes dispositions s'applique la loi fédérale suisse sur le contrat d'assurance (LCA).

## 11 Adresse de contact

Allianz Global Assistance, Hertistrasse 2, case postale, CH-8304 Wallisellen, info@allianz-assistance.ch

## II Dispositions particulières des différentes assurances

### A Frais d'annulation

#### 1 Champ de validité temporel

- 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 au moment de la réservation du voyage assuré et prend fin au début de celui-ci. 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

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

#### 3 Prestations d'assurance

- 3.1 Frais d'annulation  
Si la personne assurée annule le contrat conclu avec le voyagiste ou le bailleur 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 CHF 50.– par billet sera déduite.
- 3.2 Départ retardé  
Lorsque l'assuré, sous réserve que le motif 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
  - les frais de la partie du séjour inutilisée, proportionnellement au prix de l'arrangement assuré (sans frais de transport). Le jour du départ est considéré comme jour de l'arrangement utilisé.
- 3.3 Les dépenses pour les taxes administratives récurrentes ou disproportionnées ne sont pas remboursées.

#### 4 Evénements assurés

- 4.1 Maladie, accident, décès, grossesse
  - 4.1.1 En cas de maladie grave, d'accident grave, de complications en cas de grossesse ou à la suite du décès de l'une des personnes suivantes, dans la mesure où l'événement survient après la réservation ou la conclusion 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 assurés ont réservé le même voyage, celui-ci peut être annulé par 6 personnes au maximum lorsqu'un assuré participant au voyage annule celui-ci en raison d'un des événements mentionnés ci-dessus.
  - 4.1.2 En cas de troubles 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
    - 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 protection 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 conclusion de l'assurance et que celle-ci ait été capable de voyager.
- 4.1.4 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 conclusion de l'assurance et que la date de retour se situe après la 24<sup>e</sup> semaine de grossesse ou si le début de la grossesse est postérieur à la réservation du voyage ou à la conclusion de l'assurance et qu'un vaccin est prescrit pour le lieu de destination, lequel présente un risque pour l'enfant.
- 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 de toute nature 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 si la prise de fonction imprévue tombe pendant le voyage ou si l'assuré reçoit l'avis de licenciement avant son départ en voyage sans qu'il 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 pour l'établissement de passeports d'urgence se trouvent dans différents aéroports.
- 5 Événements et prestations non assurés (en complément au point I 6: Événements et prestations 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 chirurgicale préexistant au moment de la réservation. 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, mais effectuée après celle-ci.
- 5.2 Événement assuré non constaté ni attesté par un médecin immédiatement au moment de sa survenance  
Si un événement mentionné au point II A 4.1 n'a pas été constaté ni attesté directement au moment de sa survenance par un médecin au moyen d'un certificat médical avec diagnostic.
- 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.
- 5.5 Les frais d'annulation ne sont pas assurés si l'annulation est imputable, selon les circonstances, à une réaction psychique suite 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: Obligations en cas de sinistre)**

Pour pouvoir bénéficier des prestations d'AGA, l'assuré ou 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 (voir point I 11). Il devra fournir les documents suivants:

- l'attestation d'assurance;
- le formulaire de déclaration de sinistre AGA
- la facture des frais d'annulation
- l'attestation 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.);

## **B Assurance de franchise pour véhicules 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 3,5 t) ne sont pas assurés.

### **2 Champ de validité temporel**

- 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.
- 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 d'assurance**

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

### **4 Prestations d'assurance**

- 4.1 L'assurance s'entend comme assurance complémentaire pour les véhicules en location. En cas de sinistre, AGA rembourse à l'assuré une franchise débitée par le bailleur (ou par une autre assurance).
- 4.2 Le montant de la prestation d'assurance est fonction de la franchise correspondante, mais il est limité à la somme d'assurance maximale.

### **5 Événements assurés**

- 5.1 Est assurée la franchise résultant d'un dommage sur le véhicule de location ou d'un vol de ce dernier pendant la durée de la location, la condition de l'indemnisation étant la survenance d'un événement couvert par une autre assurance et une franchise en résultant.
- 5.2 Si le dommage assuré aux termes du point II B 5.1 n'atteint pas le montant de la franchise, AGA prend le sinistre en charge, dans la mesure où il s'agit d'un événement couvert.

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

- 6.1 Sinistres dans lesquels l'assurance prestataire ne prévoit pas de franchise.
- 6.2 Sinistres résultant d'une négligence grave de la part du conducteur.
- 6.3 Si le conducteur du véhicule a causé le sinistre par une conduite 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 Ne sont pas couverts les sinistres en rapport avec une violation du contrat vis-à-vis du loueur du véhicule.
- 6.5 Ne sont pas couverts les sinistres qui se produisent sur des voies privées ou sur des routes non autorisées.
- 6.6 Ne sont pas couverts les dommages sur des caravanes ou autres genres de remorques.

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

Pour pouvoir bénéficier des prestations d'AGA, l'assuré ou l'ayant droit doit aviser AGA par écrit dès la survenance de l'événement assuré ou du sinistre (voir point I 11). Il devra fournir les documents suivants:

- l'attestation d'assurance;
- le contrat de location auprès du bailleur (avec franchise clairement indiquée)
- le rapport de dommage
- le décompte du sinistre
- le décompte de la carte de crédit avec le montant débité suite au sinistre clairement indiqué

## **III Dispositions particulières propres aux différents services**

### **C Service de concierge**

#### **1 Services fournis**

- 1.1 Sur la base d'un appel téléphonique, AGA organise dans la mesure du possible différents services de concierge tels que des informations routières, des informations sur des manifestations en cours, etc., s'occupe de réserver un restaurant, un hôtel ou une voiture de location, de commander des fleurs ou des billets pour un spectacle ou autre manifestation.
- 1.2 AGA effectue la réservation ou la commande convenue au nom de l'assuré (mandant) et en communiquant son numéro de carte de crédit. Le décompte sera effectué entre l'assuré et l'entreprise prestataire. Les prestations souhaitées sont fournies par une entreprise sélectionnée par AGA. Si cela n'est pas possible, AGA communique à l'assuré le numéro de téléphone de l'institution.
- 1.3 Si le traitement d'une demande requiert plus de deux heures, AGA se réserve le droit de clore la demande après avoir informé l'assuré sur le dernier état du dossier.
- 1.4 AGA ne traite pas les demandes qui, au sens du droit suisse, sont illicites, immorales, contraires aux bonnes mœurs ou à l'éthique.
- 1.5 AGA 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 l'assuré/du client et sont portés en compte au tarif des entreprises sélectionnées par AGA.
- 2.2 Toutes les réservations effectuées par AGA sont soumises aux conditions générales des entreprises mises en relation par AGA.
- 2.3 L'assuré (mandant) répond directement envers l'entreprise sélectionnée par AGA du paiement de toutes les prestations auxquelles il a eu recours.
- 2.4 L'assuré (mandant) répond des éventuels frais d'annulation ou des frais de non-présentation en relation avec des réservations effectuées en son nom.

## **3 Responsabilité**

AGA ne répond pas

- 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;
- de 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 l'assuré (mandant) ou à son entourage;
- des dommages causés par des auxiliaires.

## **4 Contact**

Pour recourir aux prestations du service de concierge, l'assuré peut téléphoner ou envoyer un fax aux numéros suivants:

Téléphone +41 848 888 440 / Fax +41 44 283 33 33

### **D Service d'information médicale**

#### **1 Services fournis**

L'assuré peut faire appel aux prestations proposées par AGA 24 heures sur 24, tous les jours de l'année, avant et pendant le voyage.

##### **1.1 Conseils**

AGA conseille l'assuré confronté à des problèmes médicaux mineurs dans le pays de destination. Par ailleurs, l'assuré peut également soumettre à AGA des problèmes de la vie quotidienne rencontrés dans le pays de destination.

##### **1.2 Mise en relation avec des hôpitaux et des médecins à l'étranger**

AGA met en relation l'assuré qui en a besoin avec un médecin correspondant ou un hôpital dans la région où il séjourne. Si l'assuré rencontre des problèmes de compréhension dus à la langue, AGA lui fournit l'aide d'un interprète.

## **2 Responsabilité**

AGA ne répond pas des dommages patrimoniaux ni des atteintes à la santé résultant des indications fournies par le service d'information médicale.

## **3 Contact**

Pour recourir aux prestations du service d'information médicale, l'assuré peut téléphoner ou envoyer un fax aux numéros suivants:

Téléphone +41 848 888 440 / Fax +41 44 283 33 33