



Automobil Club der Schweiz
Automobile Club de Suisse
Automobile Club Svizzero

Global Assistance

Allianz 

Conditions générales d'assurance ACS Travel

Édition 1 / 2020

Information aux clients

Les informations aux clients ci-dessous donnent un bref aperçu sur l'identité de l'assureur et l'essentiel du contenu des contrats d'assurance collective ACS Classic, ACS Travel, ACS Classic & Travel et ACS Premium (art. 3, al. 3 de la loi fédérale sur le contrat d'assurance, LCA). Les droits et obligations d'une personne assurée, d'une part, et de l'assureur, d'autre part, résultent des documents de proposition et des documents contractuels correspondants, des Conditions générales d'assurance «modules de prestations ACS» ci-après ainsi que de la LCA.

100 Généralités	3
200 Dispositions communes.....	3
400 Frais d'annulation	6
500 Couverture voyage	7

Qui est l'assureur?

L'assureur est Allianz Global Assistance, raison sociale AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), dénommée ci-après Allianz Global Assistance, dont le siège est établi à Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen. L'assureur de la composante d'assurance «Conduite de véhicules de tiers» est Allianz Suisse, dont le siège est établi à Richtiplatz 1, 8304 Wallisellen. L'assureur de la composante d'assurance de protection juridique est CAP Protection Juridique SA, dénommée ci-après CAP Protection Juridique, dont le siège est établi à Neue Winterthurerstrasse 88, 8304 Wallisellen.

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

Les risques assurés et l'étendue de la couverture d'assurance découlent des documents de proposition et des documents contractuels ainsi que des Conditions générales d'assurance «modules de prestations ACS» ci-après.

Comment procéder en cas de sinistre?

Dépannage / Couverture voyage: **dans le cadre des couvertures Dépannage / Couverture voyage, le centre d'appels d'urgence d'Allianz Global Assistance doit être immédiatement informé en cas de survenance de l'événement assuré afin d'obtenir son accord concernant les mesures d'assistance éventuelles et la prise en charge des coûts afférents.** Le centre d'appels d'urgence d'Allianz Global Assistance est disponible 24 heures sur 24 (les entretiens avec le centre d'appels d'urgence sont enregistrés): téléphone **044 283 33 77** / fax 044 283 33 33.

Les documents suivants doivent être fournis à Allianz Global Assistance par écrit en cas de sinistre:

- numéro de membre ACS;
- formulaire de sinistre (vous pouvez télécharger les formulaires de sinistre Allianz Global Assistance sous www.allianz-assistance.ch/sinistre);
- confirmation de réservation initiale;
- documents ou certificats officiels justifiant la survenue du sinistre (par exemple, certificat médical détaillé avec diagnostic, attestation de l'employeur, rapport de police, etc.);
- originaux des reçus pour les dépenses / coûts supplémentaires imprévus.

Frais d'annulation: dans le cadre de la couverture «Frais d'annulation», le voyage réservé doit être immédiatement

annulé auprès du voyageur ou du loueur / prestataire de formation en cas de survenance de l'événement assuré et le sinistre doit ensuite être déclaré à Allianz Global Assistance par écrit en joignant les documents nécessaires. Les documents suivants doivent être remis:

- numéro de membre ACS;
- formulaire de sinistre Allianz Global Assistance (vous pouvez télécharger les formulaires de sinistre Allianz Global Assistance sous www.allianz-assistance.ch/sinistre);
- facture des frais d'annulation;
- confirmation de réservation initiale;
- documents ou certificats officiels prouvant la survenue du sinistre (p. ex., certificat médical détaillé avec diagnostic, attestation de l'employeur, rapport de police, etc.).

Conduite de véhicules de location: les sinistres dans le cadre de la couverture «Conduite de véhicules de location» doivent être immédiatement déclarés à Allianz Global Assistance par écrit, en joignant les documents requis respectivement détaillés dans les conditions particulières des différentes assurances. Les documents suivants doivent être remis:

- numéro de membre ACS;
- contrat de location du loueur (avec indication de la franchise);
- rapport de sinistre;
- décompte du sinistre;
- décompte de carte de crédit avec indication du débit du sinistre.

Conduite de véhicules de tiers: dans le cadre de la couverture «Conduite de véhicules de tiers», le besoin doit être déclaré par téléphone au **044 283 33 77** ou par e-mail à schadenservice@allianz-suisse.ch, en mentionnant le **numéro de référence T865823473**.

Protection juridique circulation: dans le cadre de la couverture «Protection juridique», le besoin d'assistance juridique doit être déclaré au plus vite à **CAP Protection Juridique, Affaires spéciales, Case postale, 8010 Zurich, téléphone 058 358 09 09, e-mail: capoffice@cap.ch**. 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, l'assuré doit veiller à ce que les médecins traitants soient exemptés du secret médical à l'égard d'Allianz Global Assistance. L'énumération ci-dessus ne comprend que les obligations les plus courantes. D'autres obligations sont stipulées dans les Conditions générales d'assurance, aux sections 100 et 200, et dans la LCA. Si le bénéficiaire ne remplit pas ses obligations, Allianz Global Assistance/CAP Protection Juridique/Allianz Suisse est en droit de lui refuser ses prestations ou de les réduire.

Début, durée et fin de la couverture d'assurance pour les personnes assurées:

la couverture d'assurance prend effet à la date d'affiliation à l'ACS pour autant que le membre ACS ait payé sa cotisation. Lors de la conclusion initiale d'une affiliation à l'ACS, une couverture d'assurance provisoire s'applique dès la remise de la demande à la section ACS compétente. La couverture d'assurance se renouvelle tacitement d'année en année, dans la mesure où la résiliation écrite de l'affiliation à l'ACS n'est pas effectuée trois mois au plus tard avant la fin de l'année d'affiliation auprès de la section ACS compétente et où la cotisation de membre est payée. La couverture d'assurance prend fin pour les personnes assurées au moment de l'annulation du contrat d'assurance collective entre Allianz Global Assistance et l'ACS.

Comment traitons-nous vos données? Le traitement de données personnelles constitue une base indispensable de l'activité d'assurance. L'assureur traite les données des assurés de manière absolument confidentielle et respecte les dispositions de la loi fédérale sur la protection des données (LPD) et de son ordonnance lors du traitement et de la conservation des données personnelles. Si nécessaire, l'autorisation, le cas échéant requise, de la personne assurée de traiter ses données est demandée dans le formulaire de déclaration de sinistre. Les données personnelles traitées par l'assureur incluent les données pertinentes pour la conclusion du contrat ainsi que pour l'exécution du contrat et le règlement des sinistres. Le traitement porte avant tout sur les données du preneur/de la preneuse d'assurance ou des personnes assurées fournies dans la proposition d'assurance et la déclaration de sinistre. Des données sont éventuellement échangées avec des assureurs précédents et réassureurs en Suisse et à l'étranger, dans l'intérêt de tous les preneurs d'assurance. Des données personnelles sont en outre traitées dans le cadre d'optimisations de produits, ainsi qu'à des propres fins de marketing. Des prestations sont en partie confiées à des entreprises juridiquement autonomes en Suisse et à l'étranger afin de pouvoir offrir une couverture d'assurance complète et d'optimiser les coûts. 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, l'assureur est amené à transmettre des données à l'intérieur et à l'extérieur du groupe. Les données sont conservées sous forme physique ou électronique, conformément aux dispositions légales. Les assurés disposent d'un droit d'information et, dans certaines conditions, d'un droit de rectification, de blocage ou de suppression de leurs données.

En cas d'urgence, vous pouvez nous joindre à tout moment (24 h sur 24), dans le monde entier, au +41 44 283 33 77.

Allianz Global Assistance, avec ses Centres de Services à la Clientèle comme services d'assistance, prend en charge toutes les couvertures d'assurance liées à l'affiliation à l'ACS sélectionnée. Pour assurer un service de qualité irréprochable, nos Centres de Services à la Clientèle ont le droit d'enregistrer tous les appels téléphoniques entrants. Si, dans le texte ci-après, seul le genre masculin est employé pour les dénominations de personnes – dans le but de faciliter la lecture –, celui-ci sous-entend néanmoins toujours les personnes de sexe féminin.

100 Généralités

Art. 101 Couvertures d'assurance

L'ACS a conclu avec Allianz Global Assistance quatre contrats d'assurance collective: ACS Classic, ACS Travel, ACS Classic & Travel et ACS Premium (ci-après «modules de prestations ACS»), qui donnent en principe aux membres ACS un droit aux couvertures d'assurance suivantes, en fonction de l'affiliation à l'ACS sélectionnée, à savoir Classic, Travel, Classic & Travel ou Premium:

ACS Classic

- Assistance dépannage

ACS Travel

- Frais d'annulation
- Protection voyage

ACS Classic & Travel

- Assistance dépannage
- Frais d'annulation
- Protection voyage

ACS Premium

- Assistance dépannage
- Frais d'annulation
- Protection voyage
- Conduite de véhicules de tiers
- Conduite de véhicules de location (couverture exclusion de franchise)
- Protection juridique de circulation Monde

Il est à tout moment possible de passer à un «module de prestations ACS» doté d'une couverture d'assurance plus étendue (p. ex. passer d'ACS Classic à ACS Premium ou d'ACS Travel à ACS Classic & Travel). Le changement du «module de prestations ACS» pour une couverture d'assurance inférieure (p. ex. de ACS Premium à ACS Classic & Travel ou à ACS Classic) est possible sur demande du membre à la fin de chaque année d'adhésion sous réserve d'une communication par écrit de ce changement à l'ACS un mois avant la fin de l'année d'adhésion. L'ACS a le droit d'exclure de la couverture d'assurance les membres présentant une charge des sinistres élevée. Le membre concerné est informé par écrit avec un délai de préavis d'un mois. Il est en droit de résilier l'adhésion ACS à la date de l'exclusion.

Allianz Global Assistance, raison sociale AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), Allianz Suisse, dont le siège est établi à 8304 Wallisellen et CAP Protection Juridique, dont le siège est établi à 8304 Wallisellen, prennent en charge les couvertures d'assurance liées à l'affiliation sélectionnée.

Allianz Global Assistance, raison sociale AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse) prend en charge ce qui suit:

- Dépannage, ch. 300
- Frais d'annulation, ch. 400
- Couverture voyage, ch. 500
- Conduite de véhicules de location (couverture exclusion de franchise), ch. 700

Allianz Suisse prend en charge ce qui suit:

- Conduite de véhicules de tiers, ch. 600

CAP Protection Juridique prend en charge ce qui suit:

- Protection juridique circulation dans le monde entier, ch. 800

200 Dispositions communes

Art. 201 Qui est assuré?

201.1 Catégorie de personnes

Est assuré le membre dont le nom figure sur la carte de membre ACS et toutes les personnes vivant avec lui sous le même toit ou qui regagnent régulièrement son ménage le week-end ou y séjournent la semaine ainsi que leurs enfants mineurs ne vivant pas dans le même ménage, sous réserve que ces derniers aient leur domicile civil en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein au moment de la survenance de l'événement assuré.

201.2 Catégorie d'entreprises (uniquement dépannage)

Sont assurés les membres ACS d'entreprise qui ont leur domicile en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

Art. 202 Quelles sont les conditions valables pour les membres domiciliés à l'étranger?

Les changements de domicile/siège et d'adresse doivent être communiqués à la section ACS compétente. Les membres ACS domiciliés hors de Suisse ou de la Principauté de Liechtenstein peuvent bénéficier d'une couverture d'assurance exclusivement pour le dépannage qui n'est valable que pour les événements dommageables qui surviennent en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein, indépendamment du «module de prestations ACS» (ACS Classic, ACS Travel, ACS Classic & Travel ou ACS Premium) dont dispose le membre ACS. Sont assurés les véhicules jusqu'à un poids total de 3,5 t immatriculés au nom du membre ACS, indépendamment du lieu de l'immatriculation. Les prestations «Constatation de l'étendue du sinistre» et «Avance de frais remboursable» ne sont pas fournies en dérogation aux chiffres 304.8 et 304.9. Le véhicule réparé, non réparé ou retrouvé (304.10) est rapatrié à un garage en Suisse.

Art. 203 Début, durée et fin de la couverture d'assurance pour les personnes assurées

La couverture d'assurance prend effet à la date d'affiliation à l'ACS pour autant que le membre ACS ait payé sa cotisation. Lors de la conclusion initiale d'une affiliation à l'ACS, une couverture d'assurance provisoire s'applique dès la remise de la demande à la section ACS compétente. La couverture d'assurance se renouvelle tacitement d'année en année, dans la mesure où la résiliation écrite de l'affiliation à l'ACS n'est pas effectuée trois mois au plus tard avant la fin de l'année d'affiliation auprès de la section ACS compétente et où la cotisation de membre est payée. La couverture d'assurance prend fin pour les personnes assurées au moment de l'annulation du contrat d'assurance collective entre Allianz Global Assistance et l'ACS. L'ACS a le droit d'exclure de la couverture d'assurance les membres présentant une charge des sinistres élevée. Le membre concerné est informé par écrit avec un délai de préavis d'un mois. Il est en droit de résilier l'adhésion ACS à la date de l'exclusion. Les membres ACS peuvent être exclus de la couverture d'assurance s'ils ont omis de déclarer ou déclaré de façon inexacte des éléments importants du risque (réticence).

Art. 204 Quand la couverture d'assurance ne s'applique-t-elle pas?

Aucune prestation n'est fournie si, au moment de la survenance de l'événement assuré, la cotisation de membre ACS correspondante n'a pas encore été payée. Les événements déjà survenus au moment de la conclusion du contrat, de la réservation du voyage ou de la fourniture de la prestation réservée ne sont en principe pas couverts, quelles que soient les assurances; il en va de même des événements dont la survenance était reconnaissable au moment de la conclusion du contrat, de la réservation du voyage ou de la fourniture de la prestation réservée.

- De même, il n'existe pas de couverture d'assurance pour les événements tels que le suicide ou la tentative de suicide, la participation à des grèves ou à des troubles, à des courses et entraînements avec des véhicules à moteur ou des bateaux, la participation à des entreprises téméraires entraînant une exposition délibérée à un danger ou les actions/omissions intentionnelles ou négligence grave.
- Ne sont en outre pas assurés la guerre, les pandémies et les incidents avec des substances nucléaires, biologiques ou chimiques ainsi que leurs conséquences respectives; ne sont pas non plus assurées

les conséquences d'événements résultant de décisions des autorités, p. ex. la saisie de biens, la détention, l'interdiction de sortie du territoire ou la fermeture de l'espace aérien.

- Dans le cadre du **dépannage**, il n'existe un droit à des prestations que si Allianz Global Assistance a donné son accord préalable concernant les prestations ou a organisé le dépannage ou le remorquage. À défaut, les prestations sont forfaitairement limitées à CHF 300.-. Cf. l'art 205.
- Dans le cadre de la couverture **Frais d'annulation**, aucune couverture d'assurance n'est accordée, notamment en cas de «rétablissement insuffisant», c.-à-d. pour des maladies ou les séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention chirurgicale qui existaient déjà au moment de la réservation du voyage ou de la souscription d'assurance et qui n'étaient pas guéries à la date du voyage; il en va de même pour 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 d'aviophobie (peur de monter en avion).
- Aucune prestation n'est fournie dans le cadre de la **Couverture voyage**, en particulier si le centre d'appels d'urgence Allianz Global Assistance n'a pas donné son accord préalable concernant les prestations; il en va de même par exemple si le voyageur responsable ne fournit pas ou fournit partiellement les prestations contractuelles.
- Dans le cadre de la couverture **Conduite de véhicules de location**, il n'existe pas de droit à des prestations pour des dommages dus à une négligence grave de la part du conducteur, pour des dommages liés à une infraction au contrat à l'encontre de la société de location de voitures ou pour des dommages pour lesquels l'assurance en vigueur ne prévoit pas de franchise.

Art. 205 Dans quels cas les prestations sont-elles limitées à CHF 300.-?

Les prestations totales sont limitées à CHF 300.- pour le dépannage et la couverture voyage même si une seule des mesures de secours n'a pas été préparée, ordonnée ou exécutée par le Centre de Services à la Clientèle. Cette restriction ne s'applique pas aux frais d'annulation, à la conduite de véhicules de tiers ou de location ni à la couverture de l'assurance de protection juridique.

Art. 206 Définition des 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.

Europe

Font partie de l'Europe tous les États 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.

Suisse

Concernant le champ de validité de la couverture d'assurance, par Suisse, on entend la Suisse et la principauté de Liechtenstein.

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.

Voyage

Est considéré comme voyage un séjour de plus d'une journée en un lieu distant du domicile habituel d'au moins 30 km, à l'exclusion des trajets entre le domicile et le lieu de travail. La durée maximale d'un voyage au sens des présentes CGA est limitée à 365 jours.

Voyagiste

Sont considérées comme des voyagistes (tour-opérateurs, agences de voyages, compagnies aériennes, locations de voitures, hôtels, organisateurs de cours, etc.) toutes les entreprises qui fournissent des prestations de voyage pour l'assuré sur la base d'un contrat conclu avec ce dernier.

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'acquérir un titre de transport. Les taxis et les voitures de location n'entrent pas dans cette catégorie.

Panne

Est considérée comme une panne toute défaillance soudaine et imprévue du véhicule assuré à la suite d'un défaut électrique ou mécanique rendant 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, des clés de véhicules enfermées à l'intérieur du véhicule ou une batterie déchargée et la perte des clés du véhicule.

Maladie grave / séquelles graves à la suite 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.

[Art. 207 Devoirs de diligence et obligations](#)

Les personnes assurées sont tenues d'observer la diligence nécessaire et de prendre les mesures commandées par les circonstances pour protéger les choses assurées.

[Art. 208 Quand les avances de frais doivent-elles être remboursées?](#)

Les avances de frais doivent être remboursées dans les 30 jours qui suivent le retour au domicile ou au plus tard 60 jours après leur versement.

[Art. 209 Que se passe-t-il en cas d'assurance multiple?](#)

En cas d'assurance multiple (facultative ou obligatoire), Allianz Global Assistance/Allianz Suisse/CAP Protection juridique fournit ses prestations à titre subsidiaire, sous réserve d'une clause identique de l'autre contrat d'assurance. Dans un tel cas, les dispositions légales de la double assurance entrent en application. 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 Allianz Global Assistance/Allianz Suisse/CAP Protection juridique qui dépasse celles de l'autre contrat d'assurance. Les frais ne sont pris en charge dans leur totalité qu'une seule fois. Si Allianz Global Assistance/Allianz Suisse/CAP Protection juridique a fourni des prestations malgré l'existence de faits subsidiaires, celles-ci seront 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 Global Assistance/Allianz Suisse/CAP Protection juridique. Si l'assuré ou le bénéficiaire a été indemnisé par un tiers civilement responsable ou par son assureur, aucun remboursement n'a lieu en vertu de ce contrat. Si Allianz Global Assistance/Allianz Suisse/CAP Protection juridique est poursuivie à la place de la personne civilement responsable, l'assuré ou l'ayant droit doit céder ses droits à la réparation d'un dommage fondé sur la responsabilité civile jusqu'à concurrence du dédommagement obtenu par Allianz Global Assistance/Allianz Suisse/CAP Protection juridique.

[Art. 210 Dédommagement du courtier](#)

Lorsqu'un tiers, tel qu'un courtier, défend les intérêts de la personne assurée lors de la conclusion d'un «module de prestations ACS» ou pour sa gestion, il est possible que Allianz Global Assistance lui verse une rémunération au titre de cette activité, sur la base d'une convention signée avec ce dernier. Si la personne assurée souhaite de plus amples renseignements, elle peut s'adresser au tiers.

[Art. 211 Quel est le for déterminant?](#)

Toute plainte contre Allianz Global Assistance/Allianz Suisse/CAP Protection juridique peut être déposée auprès du tribunal se trouvant au lieu du siège de la société ou au lieu du domicile en Suisse de la personne assurée ou de la personne bénéficiaire. En complément aux présentes dispositions, la loi fédérale suisse sur le contrat d'assurance (LCA) est applicable. Les prétentions résultant du contrat d'assurance sont prescrites deux ans après l'occurrence de l'événement qui a ouvert droit à la prestation.

[Art. 212 Quelles sont les dispositions légales appliquées?](#)

Sont en outre applicables les dispositions de la loi fédérale du 2 avril 1908 sur le contrat d'assurance (LCA). Pour les assurances dans la principauté de Liechtenstein, sont valables les dispositions de la loi liechtensteinoise du 16 mai 2001 sur le contrat d'assurance (VersVG).

[Art. 213 Communications écrites](#)

Les communications doivent être adressées à Allianz Global Assistance, Hertistrasse 2, Case postale, 8304 Wallisellen, info@allianz-assistance.ch.

400 Frais d'annulation

Art. 401 Où la couverture d'assurance est-elle valable?

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier (y compris en Suisse et dans la principauté de Liechtenstein).

Art. 402 Qui est assuré?

Frais d'annulation

Si la personne assurée annule le contrat conclu avec le voyageur en raison d'un événement assuré, Allianz Global Assistance prend en charge les frais d'annulation dus aux termes du contrat jusqu'à concurrence de la somme d'assurance. 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 le changement de réservation en question est imputable à un événement assuré. 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.).

Départ retardé

Lorsque la personne assurée, sous réserve que le motif d'annulation soit couvert par l'assurance, doit retarder son voyage, Allianz Global 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 de l'arrangement (hors frais de transport); le jour du départ est le jour de l'arrangement utilisé.

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

Les coûts des billets de spectacle qui ne font pas partie intégrante de l'arrangement forfaitaire sont couverts sans imputation d'une franchise.

Art. 403 Quels sont les événements assurés?

La couverture d'assurance est accordée si, avant la fourniture de la prestation réservée, l'un des événements suivants se produit:

403.1 Maladie grave, accident grave, complications en cas de grossesse ou décès

En cas de maladie grave, d'accident grave, de complications de grossesse ou à la suite du décès d'une des personnes suivantes, dans la mesure où l'événement survient après la réservation ou la souscription d'assurance:

- de la personne assurée;
- d'une personne qui l'accompagne, qui a réservé le même voyage et qui a dû l'annuler;
- d'une personne proche de la personne assurée qui ne l'accompagne pas;
- du remplaçant au poste de travail si la présence de la personne assurée y est indispensable.

Si plusieurs assurés 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 ci-dessus mentionnés.

En cas de troubles psychiques, la couverture d'assurance ne demeure 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.

En cas de maladie chronique, la couverture d'assurance n'entre en jeu que si le voyage doit être annulé en raison d'une aggravation aiguë, inattendue et attestée par un médecin. La condition étant qu'il soit avéré que l'état de santé de la personne assurée ait été stable au moment de la réservation du voyage ou de la souscription d'assurance et que celle-ci ait été capable de voyager.

403.2 Grossesse

En cas de grossesse, la couverture suivante est accordée:

- si le début de la grossesse est postérieur à la réservation du voyage et que la date de retour se situe après la 24^e semaine de grossesse;
- si le début de la grossesse est postérieur à la réservation du voyage, qu'un vaccin est prescrit pour le lieu de destination, lequel constitue un risque pour l'enfant à naître.

403.3 Dommages à la propriété

Si la présence d'une personne assurée s'impose à son domicile permanent durant le voyage planifié pour cause de dommages graves à ses biens occasionnés par vol avec effraction, incendie, dégâts d'eau ou forces de la nature.

403.4 Vol du passeport

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.

403.5 Résiliation du contrat de travail

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.

403.6 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.

403.7 Alerte de voyage

Si des grèves, des actes de violence commis contre des personnes ou des choses lors d'attroupements, d'émeutes ou de troubles, des épidémies ainsi que l'impossibilité d'entreprendre le voyage en raison d'un risque terroriste empêchent une personne assurée ou l'une des personnes qui l'accompagnent d'entamer le même voyage. Nous décidons de déconseiller le voyage sur la base des indications fournies par le DFAE (Département fédéral des affaires étrangères) au moment du voyage. Si l'alerte existait déjà au moment de la réservation, aucune prestation n'est fournie.

403.8 Catastrophes naturelles

Lorsque des catastrophes naturelles au lieu de destination du voyage menacent la vie de la personne assurée.

403.9 Maladie ou accident de l'animal domestique

Si l'animal domestique de la personne assurée est victime d'un accident, tombe malade ou que la personne responsable de la garde de l'animal est absente par suite d'accident ou de maladie, ou décède.

403.10 Retard ou panne du moyen de transport public

Si le moyen de transport public utilisé par la personne assurée pour se rendre à l'aéroport ou à la gare de départ en Suisse subit un retard ou est supprimé, empêchant ainsi la personne assurée d'entreprendre le voyage.

403.11 Trajet jusqu'au lieu de départ prévu dans l'arrangement de voyage

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

403.12 Convocation devant un tribunal

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.

Art. 404 Quelles prestations sont accordées?

404.1 Frais d'annulation

Si la personne assurée annule le contrat conclu avec le voyageur en raison d'un événement assuré, Allianz Global 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 le changement de réservation en question est imputable à un événement assuré. Aucune indemnisation n'aura lieu pour des frais, taxes ou réductions d'impôt en rapport avec l'expiration de miles parcourus en avion, prix gagnés ou autres droits de jouissance (time-sharing, etc.).

Départ retardé

Lorsque la personne assurée, sous réserve que le motif d'annulation soit couvert par l'assurance, doit retarder son voyage, Allianz Global 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 de l'arrangement (hors frais de transport); le jour du départ est le jour de l'arrangement utilisé.

Les dépenses pour les taxes administratives récurrentes ou disproportionnées ainsi que pour les primes d'assurance ne sont pas remboursées. Les coûts des billets de spectacle qui ne font pas partie intégrante de l'arrangement forfaitaire sont couverts sans imputation d'une franchise.

404.2 Maladie ou accident de l'animal domestique

En cas d'accident ou de maladie de l'animal domestique, ou d'absence de la personne responsable de la garde de l'animal pendant le voyage, seuls les frais de pension jusqu'à concurrence de CHF 1000.- au maximum sont pris en charge.

Art. 405 Quelles sont les limites des prestations?

Les prestations se montent à CHF 15 000.- par personne et par événement assurés, mais au maximum à CHF 60 000.- toutes personnes comprises.

Art. 406 Quand les prestations ne sont-elles pas fournies?

Les frais d'annulation (p. ex. frais d'hôtel, de restauration, de réservation et de transport) pour des événements sociaux qui ont été organisés/pris en charge par une personne assurée sont exclus.

Événements et prestations non assurés (en complément du chiffre 204: Événements et prestations non assurés)

– Rétablissement insuffisant

Si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date du départ, d'une maladie ou des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention chirurgicale préexistante au moment de la réservation du voyage ou de la souscription d'assurance. Si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date du départ, des séquelles d'une opération/ intervention chirurgicale prévue au moment de la réservation du voyage ou de la souscription d'assurance, mais effectuée ultérieurement.

– Événement assuré non constaté et non attesté par un médecin directement à la date de la surveillance

Si un événement mentionné au chiffre 402 n'a pas été constaté par un médecin au moment de la surveillance ou n'a pas été attesté par un certificat médical avec diagnostic.

– Annulation par le voyageur

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 et s'il est tenu, aux termes des dispositions légales, de rembourser les prestations non fournies. Parmi les circonstances concrètes justifiant une annulation du voyage figurent notamment les recommandations du Département fédéral des affaires étrangères qui déconseillent de se rendre dans la région concernée.

– Décisions administratives

Lorsque le voyage réservé ne peut être effectué à la date prévue en raison de décisions administratives. Les frais d'annulation ne sont pas assurés si l'annulation est imputable, selon les circonstances, à une **réaction psychique**, 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).

500 Couverture voyage

Art. 501 Où la couverture d'assurance est-elle valable?

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier (y compris en Suisse et dans la principauté de Liechtenstein).

Art. 502 Couverture d'assurance A: maladie, accident, décès

Quels événements sont assurés pendant le voyage?

La couverture d'assurance existe si, pendant un voyage, une aggravation soudaine, attestée par un certificat médical, d'une maladie chronique se produit, ou qu'une personne assurée tombe gravement malade, subit un accident grave ou décède.

Art. 503 Quelles prestations sont fournies dans le cadre de la couverture d'assurance A?

Les prestations englobent:

503.1 Opérations de recherche et de sauvetage

Si la personne assurée est portée disparue pendant le voyage ou s'il faut organiser des secours,

Allianz Global Assistance prend en charge les frais de recherche et de sauvetage nécessaires jusqu'à concurrence de CHF 30 000.- par événement.

503.2 Transport dans le centre hospitalier approprié le plus proche

Si la personne assurée tombe gravement malade ou est grièvement blessée durant le voyage ou qu'elle subit une aggravation soudaine, attestée par un certificat médical, d'une maladie chronique, Allianz Global 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 la personne assurée a besoin.

503.3 Voyage de retour

Si la personne assurée tombe gravement malade ou est grièvement blessée durant le voyage ou qu'elle subit une aggravation soudaine, attestée par un certificat médical, d'une maladie chronique, Allianz Global Assistance organise et prend en charge, sur la base des résultats des analyses médicales, le rapatriement sans surveillance médicale jusqu'au domicile de la personne assurée. Si l'état de santé de la personne assurée le requiert, Allianz Global Assistance organise et prend en charge le rapatriement sous surveillance médicale, aux mêmes conditions que celles spécifiées au chiffre 503.2 (Transport dans le centre hospitalier approprié le plus proche), au centre hospitalier le plus proche du domicile et adapté au traitement de la personne assurée.

503.4 Inutilisation partielle des prestations convenues

Si la personne assurée doit interrompre prématurément le voyage en raison d'un événement assuré, Allianz Global Assistance lui rembourse les coûts de la part inutilisée du voyage au prorata du prix de l'arrangement assuré. Indépendamment du nombre de réservations, l'indemnisation est limitée à CHF 15 000.- par personne et par événement assurés, mais au maximum à CHF 60 000.- toutes personnes comprises. Les coûts du voyage retour initialement réservé ainsi que des frais d'hébergement initialement réservés et non utilisés ne sont pas remboursés, si Allianz Global Assistance prend en charge les coûts de l'hébergement de substitution.

503.5 Avance des frais auprès de l'hôpital

Si la personne assurée doit être hospitalisée en dehors de son lieu de résidence, Allianz Global Assistance lui avance les frais d'hospitalisation, si nécessaire, à concurrence de CHF 5000.-.

503.6 Visite en cas d'hospitalisation

Si la personne assurée doit être hospitalisée à l'étranger durant plus de sept jours ou si son état de santé met en cause son pronostic vital, Allianz Global Assistance organise et prend en charge les frais de transport de deux personnes proches (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 5000.-.

503.7 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 (frais de taxi, frais de téléphone, etc.) en relation avec l'événement couvert par l'assurance, Allianz Global Assistance prend en charge les frais supplémentaires jusqu'à concurrence de CHF 750.- par personne avec une limitation supplémentaire de l'indemnisation à CHF 150.- au maximum dans cette limite.

503.8 Assistance aux enfants

Si les deux parents ou l'unique parent participant à un voyage doit/doivent être rapatrié(s) à son/leur domicile, Allianz Global Assistance organise en outre la garde des enfants mineurs qui devraient poursuivre le voyage seuls ou rentrer et paie les coûts du voyage aller-retour d'un accompagnateur (billet de train en 1^{re} classe, billet d'avion en classe économique).

503.9 Rapatriement

En cas de décès de l'assuré, Allianz Global Assistance 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 les coûts du rapatriement du cercueil ou de l'urne au dernier domicile de la personne assurée. L'élimination du cercueil en zinc est également couverte.

Art. 504 Couverture d'assurance B: interruption / suspension du voyage

Quels sont les événements assurés qui justifient une interruption ou une annulation du voyage? Il existe une couverture d'assurance lorsque, pendant un voyage:

504.1 Présence au domicile / travail

Retour anticipé 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.

504.2 Dommages à la propriété

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.

504.3 Accompagnants

En cas de rapatriement ou d'interruption du voyage d'un proche ou d'un membre de la famille accompagnant la personne assurée, si la personne assurée doit poursuivre seule son voyage.

504.4 Grèves, troubles, catastrophes naturelles

En cas de troubles, d'attentats terroristes, de catastrophes naturelles ou d'épidémies 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.

504.5 Mesures administratives / grèves

Lorsque des mesures administratives ou des grèves (à l'exception des grèves du voyageur ou de ses prestataires) peuvent à l'évidence empêcher la poursuite du voyage ou mettre concrètement en danger la vie et les biens de l'assuré.

Art. 505 Quelles prestations sont fournies dans le cadre de la couverture d'assurance B?

505.1 Voyage de retour

Allianz Global Assistance organise et prend en charge les frais supplémentaires de retour (billet de train 1^{re} classe, billet d'avion classe économique) de la personne assurée ou du membre de la famille assuré.

505.2 Inutilisation partielle des prestations convenues

Si la personne assurée doit interrompre prématurément le voyage en raison d'un événement assuré, Allianz Global Assistance lui rembourse les coûts de la part inutilisée du voyage au prorata du prix de l'arrangement assuré. Indépendamment du nombre de réservations, l'indemnisation est limitée à CHF 15 000.- par personne et par événement assurés, mais au maximum à CHF 60 000.- toutes

personnes comprises. Les coûts du voyage retour initialement réservé ainsi que des frais d'hébergement initialement réservés et non utilisés ne sont pas remboursés, si Allianz Global Assistance prend en charge les coûts de l'hébergement de substitution.

505.3 Frais supplémentaires

Si, en cas de rapatriement, de voyage de retour supplémentaire, d'interruption de voyage ou de retour retardé, l'assuré doit supporter des dépenses imprévues (frais de taxi, frais de téléphone, etc.) en relation avec l'événement couvert par l'assurance, Allianz Global Assistance prend en charge les frais supplémentaires jusqu'à concurrence de CHF 750.- par personne avec une limitation supplémentaire de l'indemnisation à CHF 150.- au maximum dans cette limite.

Art. 506 Couverture d'assurance C: impossibilité d'utiliser l'hébergement réservé pendant le voyage

La couverture d'assurance existe si un incendie, un dommage naturel ou un dégât d'eau à l'hébergement réservé empêche la personne assurée d'utiliser cet hébergement. Les frais supplémentaires d'hébergement et de pension qui en résultent sont pris en charge jusqu'à concurrence de CHF 1000.- au maximum par personne assurée.

Art. 507 Couverture d'assurance D: prestations supplémentaires

507.1 Défaillance du moyen de transport

Si, après le début du voyage réservé, le moyen de transport réservé ne peut être utilisé par suite d'une panne ou d'un accident, les frais supplémentaires de voyage à la charge de la personne assurée sont couverts jusqu'à CHF 1000.- par personne au maximum. Ne sont pas assurés les coûts occasionnés par des retards ou des correspondances manquées.

507.2 Vol de documents

En cas de vol de documents personnels (passeport, carte d'identité, permis de conduire et bon d'hébergement), qui empêche temporairement la poursuite du voyage ou le retour en Suisse, Allianz Global Assistance prend en charge les coûts supplémentaires du séjour (hôtel, frais de transport sur place, coûts supplémentaires du voyage retour) jusqu'à concurrence de CHF 1000.- par événement, si les autorités policières compétentes sont immédiatement informées.

507.3 Insolvabilité du voyageur

Les frais de séjour et du voyage retour sont avancés si, à la suite de l'insolvabilité du voyageur, la poursuite du voyage réservé n'est plus possible qu'à la charge de la personne assurée.

507.4 Avertissement des personnes à la maison

Si des prestations ont été fournies par les organismes prestataires, les proches parents ou l'employeur sont informés sur demande des circonstances et des mesures prises.



Automobil Club der Schweiz
Automobile Club de Suisse
Automobile Club Svizzero

Global Assistance

Allianz 

Allianz Global Assistance

Hertistrasse 2
8304 Wallisellen
Tél. +41 44 283 32 22
Fax +41 44 283 33 83

info@allianz-assistance.ch
www.allianz-assistance.ch