

# Conditions générales d'assurance Secure Single Trip Classic

Assurance pour un voyage



## APERÇU DES COUVERTURES

Composante d'assurance	Quand s'applique-t-elle	Somme assurée maximale par événement
Annulation de voyage (Assurance dommages)	<b><i>Vous devez annuler votre voyage avant le départ.</i></b>	selon la police d'assurance
Interruption de voyage (Assurance dommages)	<b><i>Vos projets de voyage sont interrompus pendant que vous êtes en voyage.</i></b> Prestation maximale pour: Prestations non utilisées – somme assurée maximale de la composante d'assurance «Annulation de voyage» Séjour prolongé – CHF 150.– par personne et par jour pour 10 jours	illimité
Retard du voyage (Assurance dommages)	<b><i>Vos projets de voyage sont retardés alors que vous êtes en voyage.</i></b> Retard minimum – 3 heures	CHF 2'000.–
Assistance médicale d'urgence (Assurance dommages)	<b><i>Suite à une urgence médicale survenue pendant votre voyage, un transport est nécessaire.</i></b> Prestation maximale pour la visite – CHF 5'000.– par événement Prestation maximale pour les frais de recherche et de sauvetage – CHF 30'000.– par événement	illimité
Prestations de services pendant votre voyage	<b><i>Vous avez besoin d'une assistance téléphonique pendant votre voyage.</i></b>	pas de prise en charge des coûts

Les informations ci-dessus ne sont qu'une brève description de la couverture offerte par  *votre contrat d'assurance*. Des conditions et des exclusions s'appliquent à tous les composants d'assurance. Les définitions des termes figurant dans la section «Définitions» des conditions générales d'assurance s'appliquent également au présent aperçu des couvertures.

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCES (CGA)

### Concernant l'assureur

L'assureur est AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), dont le siège est établi à Richtiplatz 1, 8304 Wallisellen.

### Concernant le présent contrat d'assurance Secure Single Trip Classic

*Vous* trouverez ci-après les Conditions générales d'assurance (CGA) de  *votre contrat d'assurance*. Veuillez les lire attentivement. *Nous* nous sommes efforcés de les rendre compréhensibles, tout en décrivant clairement les conditions régissant  *votre couverture d'assurance*. Si  *vous* avez des questions de quelque nature que ce soit,  *nous* sommes à  *votre* disposition pendant  *nos* horaires d'ouverture, que  *vous* trouverez dans l'aperçu de  *votre* couverture. N'hésitez pas à consulter notre site Internet ou à  *nous* appeler aux numéros indiqués au bas de la page. Si  *vos* projets de  *voyage* changent, veuillez- *nous* en informer afin que  *nous* adaptions  *votre contrat d'assurance* en conséquence.

*Votre contrat d'assurance* a été établi sur la base des informations que  *vous* avez fournies lors de la souscription.  *Nous* allouerons les prestations d'assurance décrites dans ces CGA si  *vous* réglez la prime et respectez toutes les dispositions de ces CGA.  *Vous* constaterez en outre que certains mots apparaissent en italique. Ces derniers sont définis dans la section «Définitions».

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 ou autre.

### Sur quoi porte ce contrat d'assurance

Ce  *contrat d'assurance voyage* ne couvre que les situations, événements et sinistres spécifiques, soudains et inattendus, décrits dans ces CGA.

*Votre contrat d'assurance* comporte trois parties:

1. Police d'assurance
2. Conditions générales d'assurance (CGA), y compris aperçu des couvertures
3. Informations aux clients au sens de la loi sur le contrat d'assurance (LCA)

**REMARQUE:**

Tous les dommages ne sont pas couverts, même s'ils surviennent de manière soudaine et inattendue et que *vous* n'exercez aucune influence sur eux. Seuls les dommages qui répondent aux conditions des présentes CGA sont couverts. Veuillez consulter les exclusions applicables à toutes les composantes d'assurance dans le cadre de  *votre contrat d'assurance* dans la section «Exclusions générales».

## SOMMAIRE

DEFINITIONS	3
DÉBUT ET FIN DE VOTRE COUVERTURE	6
DESCRIPTION DES COMPOSANTES D'ASSURANCE	6
A. Annulation de voyage	6
B. Interruption de voyage	8
C. Retard du voyage	10
D. Assistance médicale d'urgence	10
E. Prestations de services pendant votre voyage	12
EXCLUSIONS GÉNÉRALES	12
REMARQUES EN CAS DE SINISTRE	13
DISPOSITIONS GÉNÉRALES	14

## DEFINITIONS

Cette section contient des définitions des mots apparaissant en italique dans ces CGA.

<b>Accident</b>	Événement extérieur inattendu et non intentionnel qui provoque une <i>blessure</i> , un dommage matériel ou les deux.
<b>Accident de la circulation</b>	Événement inattendu et involontaire lié à la circulation routière, entraînant des <i>blessures</i> , des dommages matériels ou les deux. Les <i>pannes de véhicule</i> sont exclues.
<b>Accompagnement médical</b>	Spécialiste mandaté par <i>notre</i> centrale d'appels d'urgence pour accompagner une personne malade ou <i>blessée</i> pendant son transport. Une personne chargée de <i>l'accompagnement médical</i> est formée pour la prise en charge médicale d'une personne devant être transportée. Il ne peut s'agir ni d'un ami, ni d'une <i>personne participant au voyage</i> , ni d'un <i>membre de la famille</i> .
<b>Acte de terrorisme</b>	Un acte, incluant mais ne se limitant pas à l'usage de la force ou de la violence, de toute personne ou groupe(s) de personnes, agissant seul ou au nom ou en relation avec toute(s) organisation(s), qui constitue un <i>acte de terrorisme</i> tel que reconnu par les autorités gouvernementales ou par les lois de <i>votre</i> pays de résidence, et qui est commis à des fins politiques, religieuses, ethniques, idéologiques ou similaires, incluant mais ne se limitant pas à l'intention d'influencer tout gouvernement et/ou de faire peur au public, ou à toute partie du public. Il n'inclut pas les troubles civils généraux ou l'agitation, les protestations, les émeutes, les <i>dangers politiques</i> ou les actes de guerre.
<b>Acte illicite</b>	Acte qui enfreint le droit à l'endroit où il est commis.
<b>Activité en altitude</b>	Activité comportant ou envisageant le fait de franchir l'altitude de 4'500 mètres autrement qu'en tant que passager d'un avion de ligne.
<b>Bagages</b>	Propriété personnelle que <i>vous</i> emportez ou acquérez au cours de <i>votre voyage</i> .
<b>Blessure</b>	Atteinte physique corporelle.
<b>Catastrophe naturelle</b>	Événement météorologique ou environnemental de grande ampleur qui endommage des biens, interrompt des services essentiels de circulation ou de ravitaillement ou met des personnes en danger, y compris un tremblement de terre, un incendie, une crue, un ouragan ou une éruption volcanique, sans s'y limiter.
<b>Chien d'assistance</b>	Tous les chiens qui sont entraînés individuellement pour accomplir des tâches ou des actes en faveur d'une personne en situation de handicap, y compris les handicaps physiques, sensoriels, psychiques ou mentaux. Exemples de tâches ou d'activités sans s'y limiter: guider les personnes aveugles, avertir les personnes sourdes-muettes et tirer un fauteuil roulant. D'autres espèces animales, sauvages ou domestiques, formées ou non, ne sont pas considérées comme des <i>chiens d'assistance</i> . L'effet défensif de la présence d'un animal et la procuration d'un soutien émotionnel, de bien-être, de confort ou de compagnie ne sont pas considérés comme des tâches ou des actes au sens de cette définition.
<b>Colocataires</b>	Personne avec laquelle <i>vous</i> vivez actuellement et qui est âgée d'au moins 18 ans.

<b>Contrat d'assurance</b>	Couverture d'assurance voyage souscrite. Le <i>contrat d'assurance</i> englobe la police d'assurance, les conditions générales d'assurance (CGA) et les informations aux clients conformément à la LCA, y compris l'aperçu des couvertures.
<b>Coûts raisonnables</b>	Montant normalement facturé pour une prestation donnée dans une zone géographique spécifique. Les coûts doivent tenir compte de la disponibilité et de la complexité de la prestation, de la disponibilité des pièces/matériaux/accessoires/équipements nécessaires et de la disponibilité de prestataires de services dûment formés et agréés. Sont considérés comme des <i>coûts raisonnables</i> pour le transport, les coûts qu'une <i>entreprise de transport</i> commerciale calcule pour la même classe de services que celle initialement réservée.
<b>Cyberrisque</b>	Perte, dommage, action en responsabilité, créances, coûts ou dépenses de quelque nature que ce soit, directement ou indirectement occasionnés, résultant ou en lien avec un ou plusieurs cas suivants: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toute action non autorisée, frauduleuse ou illégale, ainsi que la menace d'une telle action, qui concerne l'accès à un <i>système informatique</i>, son traitement, son utilisation ou son exploitation;</li> <li>2. Toute erreur ou omission en relation avec l'accès à un <i>système informatique</i>, son traitement, son utilisation ou son exploitation;</li> <li>3. Toute indisponibilité partielle ou totale ou toute défaillance de l'accès à un <i>système informatique</i>, à son traitement, à son utilisation ou à son exploitation; ou</li> <li>4. Toute forme de perte d'utilisation, de restriction de fonction, de réparation, de remplacement, de restauration ou de récupération de données, y compris toutes les contre-valeurs de ces données.</li> </ol>
<b>Danger politique</b>	Tous les événements et actions ou toute opposition organisée avec l'intention explicite ou implicite de renverser, de remplacer ou de substituer un actuel détenteur du pouvoir ou gouvernement constitutionnel: <ul style="list-style-type: none"> <li>- nationalisation;</li> <li>- saisie;</li> <li>- expropriation (y compris discrimination sélective et renonciation forcée);</li> <li>- séquestration;</li> <li>- réquisition;</li> <li>- révolution;</li> <li>- émeutes;</li> <li>- rébellion;</li> <li>- désordres prenant l'ampleur d'une insurrection; ainsi que</li> <li>- prise de pouvoir militaire et autre.</li> </ul>
<b>Date de début du voyage</b>	La <i>date de début du voyage</i> que vous avez choisie initialement, selon <i>votre</i> plan de voyage et <i>votre</i> police d'assurance.
<b>Domicile principal</b>	<i>Votre</i> adresse de domicile fixe à des fins juridiques et fiscales.
<b>Entreprise de transport</b>	Entreprise autorisée pour le transport de personnes d'une ville à l'autre dans un cadre commercial moyennant paiement, par voie terrestre, aérienne ou maritime. Ne sont pas concernés: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. les sociétés de location de véhicules;</li> <li>2. les entreprises de transport personnelles ou non commerciales;</li> <li>3. transport charter, à l'exception d'un transport de groupe affrété par <i>votre</i> tour-opérateur; ou</li> <li>4. <i>transports publics</i>.</li> </ol>
<b>Épidémie</b>	Maladie contagieuse désignée ou reconnue comme <i>épidémie</i> par un représentant de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou par une autorité gouvernementale officielle.
<b>Escalade</b>	Activité nécessitant des baudriers, des cordes, des boucles de sécurité, des crampons ou des piolets. L'escalade de loisirs surveillée, dans un environnement artificiel, n'est pas comprise.
<b>Europe</b>	Font partie de l' <i>Europe</i> 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' <i>Europe</i> . L'Azerbaïdjan, l'Arménie et la Géorgie jusqu'à la crête de l'Oural en constituent la limite orientale au nord de la Turquie.
<b>Événements assurés</b>	Situations ou événements spécifiquement cités pour lesquels vous êtes assuré dans le cadre de ce <i>contrat d'assurance</i> .
<b>Hébergement</b>	Hôtel ou tout autre type d' <i>hébergement</i> que vous avez réservé ou dans lequel vous logez, ce qui vous occasionne des frais.
<b>Hôpital</b>	Établissement de soins aigus dont la tâche principale est de diagnostiquer et de traiter les personnes malades et blessées sous surveillance <i>médicale</i> . Celui-ci doit: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. fournir principalement des prestations diagnostiques stationnaires et thérapeutiques;</li> <li>2. avoir des services médicaux bien établis et une unité de grosse chirurgie; et</li> <li>3. disposer des autorisations nécessaires.</li> </ol>
<b>Inhabitable</b>	Les dommages occasionnés par une <i>catastrophe naturelle</i> , un incendie ou une crue, un vol avec effraction, une tempête ou un dommage matériel (y compris les coupures prolongées de l'approvisionnement en électricité, en gaz ou en eau), sont tels qu'une personne raisonnable considère son domicile ou son lieu de destination comme inaccessible ou inutilisable.
<b>Intempéries</b>	Conditions météorologiques exceptionnellement dangereuses, y compris tempête, ouragan, tornade, brouillard, grêle, fortes pluies, tempête de neige ou pluie verglaçante, sans s'y limiter.

<b>Médecin</b>	Une personne légalement autorisée à exercer la profession de <i>médecin</i> ou de dentiste et qui dispose, si nécessaire, d'une licence. Il ne peut s'agir ni de <i>vous</i> , ni d'une <i>personne participant au voyage</i> , d'un <i>membre de votre famille</i> , d'un <i>membre de la famille</i> d'une <i>personne participant au voyage</i> , de la personne malade ou blessée ou d'une autre personne qui profite directement de <i>votre</i> droit.
<b>Membre de la famille</b>	<p>Votre/vos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. conjoint (en raison d'un mariage, d'un partenariat enregistré ou d'un partenariat);</li> <li>2. <i>colocataires</i>;</li> <li>3. parents et beaux-parents;</li> <li>4. enfants, enfants de votre conjoint, enfants recueillis, enfants adoptifs ou enfants pour lesquels une <i>procédure d'adoption</i> est actuellement en cours;</li> <li>5. frères et sœurs;</li> <li>6. grands-parents et petits-enfants;</li> <li>7. parents suivants de <i>votre</i> conjoint: mère, père, fils, fille, frère, sœur et grands-parents;</li> <li>8. tantes, oncles, nièces et neveux;</li> <li>9. tuteur en vertu de la loi et personnes sous tutelle; et</li> <li>10. fille au pair.</li> </ol>
<b>Nécessité médicale</b>	Traitement nécessaire dans le cadre de <i>votre</i> maladie ou <i>blessure</i> ou de vos troubles de santé selon vos symptômes, afin d'éviter d'autres dommages physiques. Ce traitement doit correspondre aux normes de la pratique médicale éprouvée et ne sert ni <i>votre</i> confort ni celui du prestataire.
<b>Nous, notre/nos</b>	L'assureur est AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), dont le siège est établi à Richtiplatz 1, 8304 Wallisellen.
<b>Pandémie</b>	<i>Épidémie</i> désignée ou reconnue comme <i>pandémie</i> par un représentant de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou par une autorité gouvernementale officielle.
<b>Panne de véhicule</b>	Incident mécanique soudain et imprévu empêchant la conduite normale du véhicule, y compris un problème électrique, un pneu crevé ou une perte de liquide (à l'exception du manque de carburant).
<b>Personnes participant au voyage</b>	Personne ou <i>chien d'assistance</i> qui voyage avec <i>vous</i> dans le cadre de <i>votre voyage</i> , également en tant qu'accompagnateur. Un guide de groupe ou de voyage n'est pas considéré comme une <i>personne participant au voyage</i> , à moins que <i>vous</i> ne partagiez la même chambre que le guide de groupe ou de voyage.
<b>Procédure d'adoption</b>	Procédure juridique obligatoire ou rendez-vous auquel <i>votre</i> participation en tant que futurs parents adoptifs est prescrite par la loi, afin que <i>vous</i> puissiez adopter légalement un enfant mineur.
<b>Quarantaine</b>	Restriction involontaire obligatoire de la liberté sur ordre ou autre instruction officielle d'un gouvernement, d'une autorité publique ou du capitaine d'un navire à usage commercial, sur lequel <i>vous</i> avez réservé un trajet durant <i>votre voyage</i> , dans le but d'empêcher la propagation d'une maladie contagieuse à laquelle <i>vous</i> ou une <i>personne participant au voyage</i> avez été exposés.
<b>Remboursement</b>	L'argent, l'avoir ou le bon d'achat pour un futur <i>voyage</i> que <i>vous</i> devez obtenir à juste titre d'un <i>voyagiste</i> ou tous les avoirs, restitutions ou remboursements de frais auxquels <i>vous</i> avez droit à l'égard de <i>votre</i> employeur, d'une autre compagnie d'assurance, d'un émetteur de carte de crédit ou d'une autre personne morale.
<b>Secouriste</b>	Personnel d'urgence (officiers de police, ambulanciers ou sapeurs-pompiers) faisant partie des personnes compétentes qui doivent se rendre immédiatement sur un lieu d'accident ou d'urgence afin de porter secours et assistance.
<b>Système informatique</b>	Tout ordinateur, tout matériel, tout logiciel ou tout système de communication ou appareil électronique (y compris, mais sans s'y limiter, les smartphones, ordinateurs portables, tablettes, appareils portables), tout serveur, tout cloud, tout microcontrôleur ou système similaire, y compris tous les appareils d'entrée, de sortie, d'enregistrement des données, les composants réseau ou les dispositifs de sauvegarde des données associés.
<b>Transports publics</b>	Moyens de transport locaux, régionaux ou autres moyens de déplacement urbains (tels que trains, bus urbains, tramways, métros, ferrys, taxis, location de véhicules avec chauffeur ou autres moyens de transport de ce type) qui <i>vous</i> transportent ou transportent une <i>personne participant au voyage</i> , moyennant paiement, dans un rayon de moins de 150 km.
<b>Troubles de santé existants</b>	<i>Blessures</i> et maladies qui existaient déjà avant la souscription de l'assurance, la réservation du <i>voyage</i> ou le début du <i>voyage</i> , ainsi que leurs séquelles, complications, leur aggravation ou rechute, qu'elles aient été connues ou non de la personne. Les maladies chroniques ne sont pas considérées comme des <i>troubles de santé existants</i> si aucune complication, aggravation ou rechute n'est survenue au cours des 120 jours avant la souscription de l'assurance, la réservation du <i>voyage</i> ou le début du <i>voyage</i> .
<b>Vous, votre/vos</b>	Toutes les personnes mentionnées en tant qu'assurées dans la police d'assurance.
<b>Voyage</b>	<i>Votre voyage</i> vers et/ou depuis un lieu en dehors de <i>votre domicile principal</i> ou à l'intérieur d'un lieu en dehors de <i>votre domicile principal</i> . Les voyages pour des soins médicaux ou des traitements de quelque nature que ce soit, les déménagements ou les déplacements domicile-travail ne sont pas inclus. La durée d'un <i>voyage</i> est limitée à 120 jours.
<b>Voyagiste</b>	Agence de voyage, tour-opérateur, <i>entreprise de transport</i> , hôtel, prestataire de croisières ou autre prestataire de services de voyage.

## DÉBUT ET FIN DE VOTRE COUVERTURE

*Vous n'avez droit à des prestations d'assurance que si nous acceptons votre proposition d'assurance. Le début et la fin de la couverture de votre contrat d'assurance sont indiqués dans votre police d'assurance. Le contrat d'assurance prend effet le jour de la réception de votre souscription et du paiement intégral de la prime. La souscription et le paiement intégral de la prime doivent nous être parvenus avant la date de début du voyage ou à la date de début du voyage.*

La couverture est accordée uniquement pour les dommages survenus pendant la durée de validité de votre contrat d'assurance.

Sauf en cas de voyage d'une journée, les dates de départ et de retour que vous avez indiquées au moment de la conclusion sont comptabilisées comme deux jours de voyage distincts dans notre calcul de la durée de votre voyage.

Votre contrat d'assurance prend fin à la fin de la couverture indiquée dans votre police d'assurance. Il y a néanmoins des situations dans lesquelles votre contrat d'assurance peut éventuellement prendre fin à une autre date. Si votre contrat d'assurance a été souscrit dans le cadre d'une réservation aller simple, votre fin de couverture est la date de retour prévue de votre voyage selon vos documents de voyage (qui ne doit pas dépasser 120 jours après la date de début du voyage mentionnée dans vos documents de voyage). En outre, votre contrat d'assurance prendra fin au plus tôt aux moments suivants:

1. à 23h59 le jour où vous nous communiquez votre demande d'annulation de voyage;
2. à 23h59 le jour où vous terminez votre voyage, devez mettre fin prématurément à votre voyage;
3. à 23h59 le jour où vous arrivez dans un établissement médical pour la poursuite des soins médicaux, devez mettre fin à votre voyage pour des raisons médicales; ou
4. à 23h59 le 120e jour du voyage.

Toutefois, si votre voyage de retour est retardé en raison d'un événement assuré, nous prolongeons la durée de votre couverture jusqu'à ce que vous soyez en mesure de retourner à votre lieu de départ ou domicile principal ou jusqu'au jour de votre admission dans un établissement médical aux fins de soins consécutifs à un rapatriement médical ou une interruption de voyage, la date la plus proche étant retenue.

Veuillez noter que ce contrat d'assurance s'applique à un voyage spécifique et ne peut pas être prolongé.

## DESCRIPTION DES COMPOSANTES D'ASSURANCE

Dans cette section, nous décrivons les différents types de composantes d'assurance qui font partie de votre contrat d'assurance. Nous expliquons chaque composante d'assurance et les conditions particulières devant être remplies pour la couverture. **Veuillez tenir compte des éventuelles exclusions.**

### A. Annulation de voyage

Si, à la suite de l'un des événements assurés mentionnés ci-dessous, votre voyage est annulé ou reporté, nous vous remboursons vos frais de voyage, acomptes, frais d'annulation et frais de changement de réservation de votre moyen de transport (déduction faite des remboursements reçus) jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale de la composante d'assurance «Annulation de voyage», mentionnée dans votre aperçu de la couverture. Veuillez noter que cette composante d'assurance n'est valable qu'avant le début de votre voyage.

Si vous avez payé d'avance pour un hébergement commun et que la personne participant au voyage annule son voyage à la suite d'un ou de plusieurs événement(s) assuré(s) mentionné(s) ci-dessous, nous remboursons également tous les frais d'hébergement supplémentaires dus pour vous.

**REMARQUE:** vous devez informer l'ensemble de vos voyageurs dans les 48 heures suivant le constat de la nécessité d'annuler votre voyage. Si vous prévenez un voyageur après ce délai et recevez de ce fait un remboursement moins élevé, nous ne prenons pas en charge la différence. Si une maladie, une blessure ou des troubles de santé sérieux vous empêchent d'informer votre voyageur dans ce délai de 48 heures, il convient de l'en informer dès que vous êtes en mesure de le faire.

#### Événements assurés:

1. Vous ou une personne participant au voyage tombez malades ou vous vous blessez ou vous présentez des troubles de santé (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique) d'une gravité telle que vous devez annuler votre voyage.

La condition suivante s'applique:

- a. La recommandation médicale vous est faite, ou à une personne participant au voyage, d'annuler votre voyage, avant même que vous ne l'ayez annulé.

2. Un membre de la famille ne voyageant pas avec vous, tombe malade, se blesse ou présente des troubles de santé (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique).

La condition suivante s'applique:

- a. La maladie, la blessure ou les troubles de santé doivent être considérés par un médecin comme engageant le pronostic vital ou nécessitant une hospitalisation.

3. Vous décédez ou une personne participant au voyage, un membre de la famille ou votre chien d'assistance décède le jour du début de la couverture de votre contrat d'assurance ou ultérieurement, mais avant votre voyage.

4. Vous ou une personne participant au voyage devez vous mettre en quarantaine avant le début du voyage, à la suite d'une exposition aux éléments suivants:

- a. une maladie contagieuse non *épidémique* ou *pandémique*; ou
- b. une *épidémie* ou une *pandémie*, mais uniquement si les conditions suivantes sont remplies:
  - i. La *quarantaine* s'applique tout particulièrement à *vous* ou à une *personne participant au voyage*, c'est-à-dire que *vous* ou une *personne participant au voyage* avez reçu l'injonction ou la consigne spécifique et individuelle de vous mettre en *quarantaine* en raison d'une *épidémie* ou d'une *pandémie*; et
  - ii. La *quarantaine* ne s'applique pas de manière générale ou étendue (a) à une partie ou à l'ensemble d'une population, d'une zone géographique, d'un bâtiment ou d'un bateau ou (b) à la région de destination, de provenance ou de transit de la personne effectuant le voyage. Cette condition (ii) s'applique également si *vous* ou la *personne participant au voyage* avez reçu l'injonction ou la consigne de vous placer en *quarantaine*.

5. *Vous* ou une *personne participant au voyage* êtes impliqués dans un *accident de la circulation* à la *date du début du voyage*.

Une des conditions suivantes doit être remplie:

- a. *vous* ou une *personne participant au voyage* nécessitez un traitement médical; ou
- b. *votre véhicule* ou celui d'une *personne participant au voyage* doit être réparé, car il n'est plus en état de circuler.

6. *Vous* êtes sommé par le tribunal de comparaître dans le cadre d'une procédure judiciaire pendant *votre voyage*.

Les conditions suivantes s'appliquent:

- a. la comparution n'est pas liée à *votre* profession (si *vous* comparez, par exemple, en *votre* qualité d'avocat, de greffier, d'expert, d'officier des poursuites pénales ou d'une profession similaire, cela ne serait pas couvert).
- b. la comparution n'est pas requise par une faute ou une cause personnelle.

7. *Votre domicile principal* devient *inhabitable*.

8. *Votre entreprise de transport* ne peut pas *vous* conduire à *votre* destination prévue initialement pendant au moins 24 heures consécutives, à compter de l'heure d'arrivée initialement prévue, pour l'une des raisons suivantes:

- A. *catastrophe naturelle*;
- B. *tempête*;
- C. grève, sauf si celle-ci a été annoncée ou si des menaces planaient avant la souscription de *votre contrat d'assurance*; ou
- D. arrêt forcé du trafic aérien ou ferroviaire sur ordre du gouvernement. Les avertissements, de conseils de voyage ou d'interdictions émanant d'un gouvernement ou d'une autorité publique ne sont pas inclus.

Toutefois, si *vous* pouvez vous rendre à *votre* destination initiale par un autre moyen, nous procédons au remboursement suivant jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale de la composante d'assurance «Annulation de voyage», mentionnée dans *votre* aperçu de la couverture:

- i. les coûts du transport de remplacement, déduction faite des *remboursements* effectués; et
- ii. les frais d'hébergement payés d'avance et non remboursables en raison de votre arrivée tardive, déduction faite des *remboursements* effectués.

Les conditions suivantes s'appliquent:

- a. Les arrangements pour le transport de remplacement doivent se situer dans la même classe de services que celle *vous* ayant été réservée par *votre entreprise de transport* ou dans une classe inférieure.
- b. En cas de grève, il n'y a pas de couverture si les travailleurs en grève sont employés par l'*entreprise de transport* ou une entreprise liée à celle-ci, auprès de laquelle *vous* avez souscrit *votre contrat d'assurance*.

9. *Vous-même* ou une *personne participant au voyage* recevez un licenciement de l'employeur après la souscription du *contrat d'assurance*.

Les conditions suivantes s'appliquent:

- a. la résiliation n'est pas la cause de *votre* faute ou à la faute de la *personne participant au voyage*;
- b. l'engagement était prévu pour une durée indéterminée; et
- c. la relation de travail doit avoir duré au moins trois mois consécutifs.

10. *Vous* ou une *personne participant au voyage* trouvez, après la date de souscription de *votre contrat d'assurance*, une activité lucrative à durée indéterminée qui nécessite une présence sur le lieu de travail pendant les dates de voyage initialement prévues.

11. *Votre domicile principal* ou celui d'une *personne participant au voyage* est transféré à long terme d'au moins 150 km en raison du déménagement de *votre* employeur actuel ou de celui d'une *personne participant au voyage*. Cet événement inclut le transfert de *votre domicile principal* en raison du déménagement de l'employeur actuel de *votre* conjoint.

12. *Vous* ou une *personne participant au voyage* êtes appelés, en qualité de *secouriste*, pendant les dates de voyage initialement prévues, en raison d'un *accident* ou d'une urgence (y compris une *catastrophe naturelle*) afin d'apporter de l'aide ou une assistance.

13. *Vous* ou une *personne participant au voyage* devez participer, pendant *votre voyage*, à un rendez-vous dans le cadre d'une *procédure d'adoption*.

14. *Vous* une *personne participant au voyage* ou un *membre de la famille* êtes appelés pour le service militaire ou de protection civile, sauf en cas de guerre.

15. *Vous* ou une *personne participant au voyage* ne pouvez pas, pour des raisons médicales, obtenir le vaccin nécessaire pour entrer dans le pays de destination.

16. Vos documents de voyage nécessaires ou ceux d'une *personne participant au voyage* sont volés.

La condition suivante s'applique:

- a. Vous devez prouver que vous avez essayé d'obtenir des documents de remplacement qui vous auraient permis de respecter les *dates de voyage* initialement prévues.

17. Un *acte de terrorisme* survient dans les 30 jours précédant le *début du voyage*, dans un rayon de 100 kilomètres d'une localité dans laquelle vous vous rendez au cours de  *votre voyage* conformément à  *votre plan de voyage* initial.

La condition suivante s'applique:

- a. Aucun *acte de terrorisme* ne doit avoir eu lieu dans un rayon de 40 kilomètres de la localité dans les 30 jours précédant le début de la couverture de  *votre contrat d'assurance*.

## B. Interruption de voyage

### Prestations non utilisées

Si vous devez interrompre  *votre voyage* en raison d'un *événement assuré* ou de plusieurs *événements assurés* comme indiqué ci-dessous, nous vous remboursons, déduction faite des *remboursements* reçus, jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale de la composante d'assurance «Prestations non utilisées», figurant dans l'aperçu de votre couverture, la part proportionnelle de vos frais de  *voyage* et acomptes assurés non utilisés et non remboursables.

**REMARQUE:** vous devez informer l'ensemble de vos *voyagistes* dans les 48 heures suivant le constat de la nécessité d'interrompre  *votre voyage*. Si vous informez un *voyagiste* seulement après ce délai et recevez de ce fait un *remboursement* moins élevé, nous ne prenons pas en charge la différence. Si une maladie, une  *blessure* ou des troubles de santé sérieux vous empêchent d'informer  *votre voyagiste* dans ce délai de 48 heures, il convient de l'en informer dès que vous êtes en mesure de le faire.

REMARQUE: Nous vous remboursons soit les frais de transport pour le nouveau voyage de retour à  *votre domicile principal* selon la composante d'assurance «Retour anticipé», soit la part non utilisée et non remboursable de  *votre* billet initial selon la composante d'assurance «Prestations non utilisées», mais pas les deux.

### Retour anticipé

Si vous devez interrompre prématurément  *votre voyage* en raison d'un *événement assuré* ou de plusieurs *événements assurés* comme indiqué ci-dessous, nous vous aidons à obtenir un nouveau billet de transport et nous remboursons, déduction faite des *remboursements* reçus, *coûts raisonnables* pour le nouveau voyage de retour à  *votre domicile principal*.

La condition suivante s'applique:

- a. vous devez ou une personne mandatée par vos soins doit nous prévenir et nous devons organiser l'ensemble du transport au préalable. Si nous n'avons pas approuvé et organisé le transport, nous ne supportons les coûts que jusqu'à concurrence du montant que nous aurions dépensé si nous nous étions chargés de l'organisation.

REMARQUE: Nous vous remboursons soit les frais de transport pour le nouveau voyage de retour à  *votre domicile principal* selon la composante d'assurance «Retour anticipé», soit la part non utilisée et non remboursable de  *votre* billet initial selon la composante d'assurance «Prestations non utilisées», mais pas les deux.

### Poursuite de voyage

Si vous devez suspendre  *votre voyage* en raison d'un *événement assuré* ou de plusieurs *événements assurés* comme indiqué ci-dessous, nous vous aidons à organiser les moyens de transport nécessaires à la poursuite de  *votre voyage* et:

- i. Remboursements ou prenons en charge, déduction faite des *remboursements* reçus, les *coûts raisonnables* de transport pour poursuivre  *votre voyage*.
- ii. Remboursement des frais d'hébergement supplémentaires que vous devez supporter, faite des *remboursements* reçus, si vous avez payé d'avance pour un *hébergement* commun et que la  *personne participant au voyage* doit interrompre son  *voyage*.

La condition suivante s'applique:

- a. vous devez ou une personne mandatée par vos soins doit nous prévenir et nous devons organiser l'ensemble du transport au préalable. Si nous n'avons pas approuvé et organisé le transport, nous ne supportons les coûts que jusqu'à concurrence du montant que nous aurions dépensé si nous nous étions chargés de l'organisation.

### Séjour prolongé

Si vous devez suspendre  *votre voyage* en raison d'un *événement assuré* ou de plusieurs *événements assurés* comme indiqué ci-dessous et que la suspension vous oblige à rester plus longtemps que prévu à  *votre lieu de destination* (ou le lieu de la suspension), nous vous remboursons, déduction faite des *remboursements* reçus, les *coûts supplémentaires* pour l'*hébergement*, jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale de la composante d'assurance «Séjour prolongé», figurant dans l'aperçu de votre couverture:

### Événements assurés:

1. Vous ou une  *personne participant au voyage* tombez malades ou vous blessez ou présentez des troubles de santé (y compris le diagnostic d'une maladie *épidémique* ou *pandémique*) d'une gravité telle que vous devez interrompre, suspendre ou prolonger  *votre voyage* (y compris  *diagnostic d'une maladie épidémique* ou *pandémique*).

Les conditions suivantes s'appliquent:

- a. un *médecin* doit *vous* examiner ou *vous* donner ses recommandations ou examiner ou donner ses recommandations à une *personne participant au voyage*, avant que *vous* ne preniez la décision d'interrompre, de suspendre ou de prolonger le *voyage*.
  - b. *vous* ne devez pas *vous* rendre à *votre* destination contre les recommandations du gouvernement de *votre* pays d'origine ou des autorités locales.
2. Un *membre de la famille* ne voyageant pas avec *vous*, tombe malade, *se blesse* ou présente des troubles de santé (y compris le diagnostic d'une maladie *épidémique* ou *pandémique*).

La condition suivante s'applique:

- a. La maladie, la *blessure* ou les troubles de santé doivent être considérés par un *médecin* comme engageant le pronostic vital ou nécessitant une hospitalisation.
3. *Vous* décédez ou une *personne participant au voyage*, un *membre de la famille* ou *votre chien d'assistance* décède durant *votre voyage*.
4. *Vous* ou une *personne participant au voyage* devez *vous* mettre en *quarantaine* pendant *votre voyage*, à la suite d'une exposition aux éléments suivants:
- a. une maladie contagieuse non *épidémique* ou *pandémique*; ou
  - b. une *épidémie* ou une *pandémie*, mais uniquement si les conditions suivantes sont remplies:
    - i. La *quarantaine* s'applique tout particulièrement à *vous* ou à une *personne participant au voyage*, c'est-à-dire que *vous* ou une *personne participant au voyage* avez reçu l'injonction ou la consigne spécifique et individuelle de *vous* mettre en *quarantaine* en raison d'une *épidémie* ou d'une *pandémie*; et
    - ii. La *quarantaine* ne s'applique pas de manière générale ou étendue (a) à une partie ou à l'ensemble d'une population, d'une zone géographique, d'un bâtiment ou d'un bateau ou (b) à la région de destination, de provenance ou de transit de la personne effectuant le voyage. Cette condition (ii) s'applique également si *vous* ou la *personne participant au voyage* avez reçu l'injonction ou la consigne de *vous* placer en *quarantaine*.
5. *Vous* ou une *personne participant au voyage* êtes impliqués dans un *accident de la circulation*.
- Une des conditions suivantes doit être remplie:
- a. *Vous* ou une *personne participant au voyage* nécessitez un traitement médical; ou
  - b. Le véhicule doit être réparé, car il n'est plus apte à circuler.
6. Au cours de *votre voyage*, le tribunal *vous* demande de comparaître dans une procédure judiciaire.

Les conditions suivantes s'appliquent:

- a. la comparution n'est pas liée à *votre* profession (il n'y a pas de couverture si *vous* comparez, par exemple, en *votre* qualité d'avocat, de greffier, d'expert, d'officier des poursuites pénales ou de représentant d'une profession similaire).
  - b. la comparution n'est pas requise par une faute ou une cause personnelle.
7. *Votre domicile principal* devient *inhabitable*.
8. *Votre entreprise de transport* ne peut pas *vous* conduire à *votre* destination prévue initialement pendant au moins 24 heures consécutives, à compter de l'heure d'arrivée initialement prévue, pour l'une des raisons suivantes:
- A. *catastrophe naturelle*;
  - B. *tempête*;
  - C. grève, sauf si celle-ci a été annoncée ou si des menaces planaient avant la souscription de *votre contrat d'assurance*; ou
  - D. arrêt forcé du trafic aérien ou ferroviaire sur ordre du gouvernement. Les avertissements, de conseils de voyage ou d'interdictions émanant de gouvernements ou d'autorités publiques ne sont pas inclus.

Toutefois, si *vous* pouvez *vous* rendre à *votre* destination initiale par un autre moyen, *nous* *vous* remboursons ce qui suit jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale de la composante d'assurance «Interruption de voyage», mentionnée dans l'aperçu de *votre* couverture:

- i. les coûts du transport de remplacement, déduction faite des *remboursements* effectués; et
  - ii. les frais d'hébergement payés d'avance et non remboursables en raison de votre arrivée tardive, déduction faite des *remboursements* effectués.
- Les conditions suivantes s'appliquent:
- a. Les arrangements pour le transport de remplacement doivent se situer dans la même classe de services que celle *vous* ayant été réservée par *votre entreprise de transport* ou dans une classe inférieure.
  - b. En cas de grève, il n'y a pas de couverture si les travailleurs en grève sont employés par l'*entreprise de transport* ou une entreprise liée à celle-ci, auprès de laquelle *vous* avez souscrit *votre contrat d'assurance*.
9. *Vous* ou une *personne participant au voyage* êtes appelés, en qualité de *secouriste*, pendant les dates de voyage initialement prévues, en raison d'un *accident* ou d'une urgence (y compris une *catastrophe naturelle*) afin d'apporter de l'aide ou une assistance.
10. *Vous* ou une *personne participant au voyage* *vous* trouvez à bord d'un avion, d'un train, d'un véhicule ou d'un bateau détourné.
11. *Vous* une *personne participant au voyage* ou un *membre de la famille* êtes appelés pour le service militaire ou de protection civile, sauf en cas de guerre.
12. *Vous* manquez au moins 50 % de la durée de *votre voyage* pour l'une des raisons suivantes:
- A. une *entreprise de transport* est en retard (cela n'inclut pas l'annulation par une *entreprise de transport* avant *votre date de début du voyage*);
  - B. grève, sauf si elle avait été annoncée ou si des menaces planaient avant la souscription de *votre contrat d'assurance*;
  - C. *catastrophe naturelle*;

- D. les routes sont fermées ou impraticables en raison d'*intempéries*;
  - E. les documents de voyage perdus ou volés sont indispensables et ne peuvent pas être remplacés à temps pour poursuivre  *votre voyage* ;
    - vous devez prouver que vous vous êtes efforcé d'obtenir des documents de remplacement.
  - F. troubles intérieurs.
13. Une *entreprise de transport* vous refuse le transport, ou refuse le transport à une  *personne participant au voyage*, car elle suspecte que respectivement vous avez ou la  *personne participant au voyage* a une maladie contagieuse (y compris une maladie *épidémique* ou *pandémique*). Cela n'inclut pas  *votre* refus ou  *votre* non-respect des prescriptions de  *voyage* ou d'entrée.
14. Un *acte de terrorisme* survient dans un rayon de 100 kilomètres d'une localité dans laquelle  *vous vous* rendez au cours de  *votre voyage* conformément au plan de  *voyage* initial de  *votre voyageur*.
- La condition suivante s'applique:
- a. Aucun *acte de terrorisme* ne doit avoir eu lieu dans un rayon de 40 kilomètres de la localité dans les 30 jours précédant le début de la couverture de  *votre contrat d'assurance*.

## C. Retard du voyage

Si  *votre voyage* ou le  *voyage* d'une  *personne participant au voyage* est retardé en raison de l'un des *événements assurés* mentionnés ci-dessous,  *nous* vous remboursons les coûts suivants jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale pour la composante d'assurance «Retard du voyage», conformément à l'aperçu de  *votre* couverture, déduction faite des *remboursements* effectués:

- i. La perte que  *vous* avez subie en raison du paiement anticipé de  *vos frais de voyage* et les frais supplémentaires occasionnés sur le lieu et pendant la durée du retard pour la restauration, l'*hébergement*, la communication et le transport sur place.
- ii. *Coûts raisonnables* pour le transport afin de rejoindre  *votre circuit/croisière* ou  *votre* destination, si  *vous* manquez le départ à cause du retard.
- iii. *Coûts raisonnables* pour le transport, soit pour atteindre  *votre* destination, soit pour rentrer à  *votre* domicile, si à cause du retard d'un moyen de  *transports publics* sur  *votre* trajet jusqu'à l'aéroport ou à la gare,  *vous* manquez  *votre* vol ou le départ de  *votre* train.

**REMARQUE:**  *nous* ne  *vous* remboursons pas les frais dont  *répond*  *votre entreprise de transport* ou  *votre voyageur*.

Le retard doit au moins correspondre au retard minimal, conformément aux indications figurant dans la composante d'assurance «Retard du voyage», mentionnée dans l'aperçu de  *votre* couverture et résulter de l'un des *événements assurés* suivants:

- 1. retard d'une *entreprise de transport*;
- 2. grève, sauf si avait été annoncée ou si des menaces planaient avant la souscription de  *votre contrat d'assurance*;
- 3. *quarantaine* pendant  *votre voyage*, car  *vous* avez été exposé de la façon suivante:
  - a. une maladie contagieuse non *épidémique* ou *pandémique*; ou
  - b. une *épidémie* ou une *pandémie*, mais uniquement si les conditions suivantes sont remplies:
    - i. La *quarantaine* s'applique tout particulièrement à  *vous* ou à une  *personne participant au voyage*, c'est-à-dire que  *vous* ou une  *personne participant au voyage* avez reçu l'injonction ou la consigne spécifique et individuelle de  *vous* mettre en *quarantaine* en raison d'une *épidémie* ou d'une *pandémie*; et
    - ii. La *quarantaine* ne s'applique pas de manière générale ou exhaustive (a) à une partie ou à l'ensemble d'une population, d'une zone géographique, d'un bâtiment ou d'un bateau ou (b) à la région de destination, de provenance ou de transit de la  *personne* effectuant le  *voyage*. Cette condition (ii) s'applique également si  *vous* ou la  *personne participant au voyage* avez reçu l'injonction ou la consigne de  *vous* placer en *quarantaine*.
- 4. *catastrophe naturelle*;
- 5. perte ou vol de documents de  *voyage*;
- 6. enlèvement, sauf s'il s'agit d'un *acte de terrorisme*;
- 7. troubles intérieurs, à moins qu'ils ne dégénèrent en *danger politique*;
- 8. *accident de la circulation*; ou
- 9. une *entreprise de transport* vous refuse le transport, ou refuse le transport à une  *personne participant au voyage*, car elle suspecte que respectivement vous avez ou la  *personne participant au voyage* a une maladie contagieuse (y compris une maladie causée par une *épidémie* ou une *pandémie*). Cela n'inclut pas  *votre* refus ou  *votre* non-respect des prescriptions de  *voyage* ou d'entrée.

## D. Assistance médicale d'urgence

**REMARQUE:**

- Cherchez immédiatement une aide d'urgence sur place si  *votre* urgence nécessite des mesures immédiates et si le pronostic vital est engagé.
- *Nous* ne sommes pas des prestataires de services d'urgence médicaux et ne pouvons pas être considérés comme tels.
- *Nous* agissons dans le respect de toutes les lois et prescriptions nationales et internationales et  *nos* services sont soumis aux autorisations des autorités compétentes sur place ainsi qu'aux restrictions de  *voyage* et réglementaires en vigueur.

**Transport d'urgence (vous serez transporté jusqu'à l'établissement médical approprié le plus proche)**

Si  *vous* tombez gravement malade, si  *vous* vous blessez ou présentez de graves troubles de santé (y compris le diagnostic d'une maladie *épidémique* ou *pandémique*),  *nous* prenons en charge les frais de transport d'urgence sur place entre le lieu de l'événement initial et un *médecin* ou un établissement médical sur place. Si  *nous* constatons que les établissements médicaux sur place ne sont pas en mesure d'assurer un traitement médical approprié:

- 1.  *notre* centrale d'appels d'urgence consultera le *médecin* sur place afin d'obtenir les informations nécessaires pour prendre des décisions appropriées concernant  *votre* état de santé général;
- 2.  *nous* trouverons l'*hôpital* ou tout autre établissement approprié et disponible le plus proche et organiserons et prendrons en charge  *votre* transport jusqu'à cette structure; et
- 3. si  *nous* organisons et prenons en charge un *accompagnement médical*,  *nous* le faisons sur la base du constat de sa nécessité.

Les conditions suivantes s'appliquent aux points 1, 2 et 3:

- a. vous devez ou une personne mandatée par vos soins doit nous informer et nous devons organiser l'ensemble du transport au préalable. Si nous n'avons pas approuvé et organisé le transport, nous ne supportons les coûts que jusqu'à concurrence du montant que nous aurions dépensé si nous avions repris l'organisation. Nous déclinons toute responsabilité pour tout arrangement de transport que nous n'avons pas approuvé ou organisé;
- b. toutes les décisions relatives à votre transport doivent être prises par des professionnels de la santé agréés dans les pays où ils pratiquent;
- c. vous devez vous conformer aux décisions de notre centrale d'appels d'urgence. À défaut, vous nous dégagez de toute responsabilité pour les conséquences de vos décisions et nous nous réservons le droit de ne pas fournir de prestations;
- d. un ou plusieurs prestataire(s) de transports d'urgence doit/doivent être prêt(s) et en mesure de vous transporter de votre endroit de séjour actuel vers l'hôpital ou l'établissement déterminé;
- e. vous ne devez pas avoir voyagé contre les recommandations ou les ordonnances d'un gouvernement ou d'une autorité publique à un quelconque point de départ, de destination ou de transit de votre voyage.

#### **Rapatriement médical (nous vous ramenons à votre domicile après votre prise en charge)**

Si vous tombez gravement malade, si vous vous blessez ou subissez de graves troubles de santé (y compris le diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique) et si notre centrale d'appels d'urgence confirme avec le médecin traitant que votre état de santé n'est pas assez stable pour pouvoir être transporté, nous:

1. organisons votre voyage de retour par le biais d'une entreprise de transport professionnelle dans la même classe de services que celle que vous avez initialement réservée pour votre voyage de retour, dans la mesure où une autre classe de services n'est pas nécessaire sur le plan médical, et le prenons en charge, déduction faite des remboursements effectués pour les moyens de transport inutilisés. Le transport est effectué à destination de l'un des endroits suivants:
  - a. votre domicile principal;
  - b. un lieu de votre choix dans votre pays de domicile; ou
  - c. un établissement médical proche de votre domicile principal ou d'un lieu de votre choix dans votre pays de domicile. Dans tous les cas, l'établissement médical doit être prêt et en mesure de vous accueillir comme patient et doit être approuvé par notre centrale d'appels d'urgence comme médicalement adéquat pour la poursuite de votre traitement.
2. organisons et prenons en charge un accompagnement médical si notre centrale d'appels d'urgence constate que cela est nécessaire.

Les conditions suivantes s'appliquent:

- a. un confort particulier doit être nécessaire pour votre transport (par exemple, si plus d'une place assise est médicalement nécessaire pour le transport).
- b. vous devez ou une personne mandatée par vos soins doit nous informer et nous devons organiser l'ensemble du transport au préalable. Si nous n'avons pas approuvé et organisé le transport, nous ne supportons les coûts que jusqu'à concurrence du montant que nous aurions dépensé si nous avions repris l'organisation. Nous déclinons toute responsabilité pour tout arrangement de transport que nous n'avons pas approuvé ou organisé;
- c. toutes les décisions concernant votre rapatriement doivent être prises par des professionnels de santé agréés dans les pays où ils pratiquent;
- d. vous devez vous conformer aux décisions de notre centrale d'appels d'urgence. À défaut, vous nous dégagez de toute responsabilité pour les conséquences de vos décisions et nous nous réservons le droit de ne pas fournir de prestations;
- e. un ou plusieurs prestataire(s) de transports d'urgence doit/doivent être prêt(s) et en mesure de vous transporter de votre endroit de séjour actuel vers le lieu de destination choisi;
- f. vous ne devez pas avoir voyagé contre les recommandations ou les ordonnances d'un gouvernement ou d'une autorité publique à un quelconque point de départ, de destination ou de transit de votre voyage.

#### **Visite (nous permettons à un ami ou un membre de la famille de venir vous voir)**

Si vous êtes hospitalisé pendant plus de 72 heures ou si, au cours de votre voyage, votre pronostic vital est engagé, nous organisons et prenons en charge le transport aller-retour d'un ami ou d'un membre de la famille en classe économique par une entreprise de transport, afin de lui permettre de vous rejoindre.

La condition suivante s'applique:

- a. vous devez ou une personne mandatée par vos soins doit nous informer et nous devons organiser l'ensemble du transport au préalable. Si nous n'avons pas approuvé et organisé le transport, nous ne supportons les coûts que jusqu'à concurrence du montant que nous aurions dépensé si nous avions repris l'organisation. Nous déclinons toute responsabilité pour tout arrangement de transport que nous n'avons pas approuvé ou organisé.

#### **Rapatriement de proches (nous ramenons à leur domicile les mineurs et les personnes nécessitant une prise en charge)**

En cas de décès durant votre voyage ou si vous êtes hospitalisé plus de 24 heures, nous organisons et prenons en charge le transport vers l'un des lieux suivants des personnes participant au voyage si elles sont mineures ou nécessitent que vous les surveilliez et vous vous occupiez d'elles à plein temps:

1. votre domicile principal; ou
2. un lieu de votre choix dans votre pays de domicile.

Si un membre adulte de la famille accompagne les personnes participant au voyage, qui sont mineures ou nécessitent que vous les surveilliez et vous vous occupiez d'elles, nous nous chargeons de l'organisation et supportons les coûts si nous l'estimons nécessaire.

Le transport est assuré par une entreprise de transport de la même classe de services que celle réservée à l'origine. Les remboursements effectués pour les moyens de transport inutilisés sont déduits du montant total de l'indemnisation.

Les conditions suivantes s'appliquent:

- a. cette prestation n'est accordée que pendant votre séjour à l'hôpital ou si vous décédez et qu'aucun membre de la famille ne voyage avec vous, lequel serait en mesure de s'occuper des mineurs ou des personnes nécessitant une prise en charge;
- b. vous devez ou une personne mandatée par vos soins doit nous informer et nous devons organiser l'ensemble du transport au préalable. Si nous n'avons pas approuvé et organisé le transport, nous ne supportons les coûts que jusqu'à concurrence du montant que nous aurions dépensé si nous avions repris l'organisation. Nous déclinons toute responsabilité pour tout arrangement de transport que nous n'avons pas approuvé ou organisé.

### **Rapatriement en cas de décès ( nous ramenons votre dépouille à votre domicile)**

Nous organisons et prenons en charge l'ensemble du matériel et des services appropriés et nécessaires au rapatriement de votre dépouille de l'étranger vers l'un des lieux suivants:

1. une entreprise de pompes funèbres proche de votre domicile principal; ou
2. une entreprise de pompes funèbres dans votre pays de domicile.

Les conditions suivantes s'appliquent:

- a. Nous devons être avisés par une personne légalement autorisée à représenter votre succession et nous devons organiser l'ensemble du rapatriement au préalable. Si nous n'avons pas approuvé et organisé le rapatriement, nous ne supportons les coûts que jusqu'à concurrence du montant que nous aurions dépensé si nous étions chargés de l'arrangement. Nous déclinons toute responsabilité pour tout arrangement de transport que nous n'avons pas approuvé ou organisé; et
- b. Le décès doit survenir pendant que vous effectuez votre voyage.

Si un membre de la famille décide d'organiser votre inhumation, votre enterrement ou votre incinération sur le lieu de votre décès, nous remboursons les frais nécessaires jusqu'à concurrence du montant que nous aurait coûté le rapatriement de votre dépouille jusqu'à une entreprise de pompes funèbres à proximité de votre domicile principal.

### **Frais de recherche et de sauvetage**

Si vous êtes porté disparu pendant votre voyage ou devez être secouru d'une situation d'urgence physique, nous prenons en charge les frais de recherche et de sauvetage d'une équipe de sauvetage professionnelle jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale de la composante d'assurance «Frais de recherche et de sauvetage» selon l'aperçu de votre couverture.

La condition suivante s'applique:

- a. La composante d'assurance «Frais de recherche et de sauvetage» est valable pour les voyages dans le monde entier, à l'exception de la Suisse, de la Principauté de Liechtenstein et de l'État dans lequel vous avez votre domicile principal, s'il est différent.

## **E. Prestations de services pendant votre voyage**

Si vous avez besoin de prestations de services pendant votre voyage, nous sommes là pour vous tous les jours, 24 heures sur 24. Nous sommes présents dans le monde entier et notre personnel est multilingue. Nous sommes à votre écoute au numéro suivant:

Téléphone +41 44 202 00 00

### **Communication d'hôpitaux à l'étranger**

Si vous avez besoin, durant votre voyage, de soins dispensés par un établissement médical, nous pouvons vous en communiquer un. En cas de problèmes de compréhension, nous proposons un service de traduction.

### **Service de conseil en cas de problèmes pendant le voyage**

Nous vous conseillons en cas de problèmes médicaux mineurs ou de difficultés ordinaires pendant votre voyage.

### **Service de notification pour les proches et l'employeur**

Si nous organisons des mesures, nous informons au besoin vos proches et votre employeur de la situation et des mesures prises, à condition que nous sommes déliés de notre devoir de confidentialité par la personne intéressée.

### **Avance des frais auprès de l'hôpital**

Si vous tombez gravement malade au cours de votre voyage, si vous vous blessez ou subissez de graves troubles de santé et si vous devez être hospitalisé en dehors de votre pays de domicile, nous vous versons au besoin une avance de CHF 5'000.- sur les frais d'hospitalisation. Le montant avancé doit nous être remboursé dans les 30 jours suivant la sortie de l'hôpital.

### **Service de conseil médical 24h/24**

Nous vous assistons en cas de problèmes médicaux mineurs pendant le voyage:

- un tri assisté par ordinateur en cas de douleurs aiguës avec une recommandation relative à l'urgence d'un traitement;
- un conseil pour des questions portant sur les symptômes de la maladie, les évolutions de la maladie, les thérapies et la prévention – au sens le plus large sur la santé et la maladie.

### **Service de blocage des cartes de crédit et de client**

En cas de simple vol, de vol commis avec violence, de perte ou de disparition de cartes bancaires, postales, de crédit et de client ainsi que de papiers d'identité émis en Suisse et à votre nom, vous pouvez demander une assistance. Nous essayons de faire bloquer toutes les cartes indiquées auprès des établissements concernés (émetteurs de cartes, banque, poste etc.). Si le blocage n'est pas effectué par les établissements correspondants, nous vous informons et vous communiquons le numéro de téléphone des établissements correspondants.

## **EXCLUSIONS GÉNÉRALES**

Cette partie décrit les exclusions générales de toutes les composantes d'assurance dans le cadre de votre contrat d'assurance, en plus des exclusions spécifiques dans chaque composante d'assurance et y compris toutes les exclusions décrites dans la section «Définitions». Une exclusion est un événement non couvert par ce contrat d'assurance, pour lequel aucun paiement ni aucun service n'est alloué.

Ce contrat d'assurance ne couvre pas les dommages qui surviennent pour vous, une personne participant au voyage ou un membre de la famille, et qui résultent directement ou indirectement de l'une des exclusions générales suivantes:

1. tous les dommages, situations ou événements qui étaient connus, prévisibles, intentionnels ou envisageables lors de la souscription de  *votre contrat d'assurance*;
2. les *troubles de santé existants*;
3. si *vous vous blessez* intentionnellement ou tentez de vous suicider;
4. une grossesse ordinaire ou un accouchement sans complications;
5. les traitements de la fertilité ou l'interruption volontaire de grossesse;
6. les phobies;
7. l'abus d'alcool, de médicaments ou la consommation de drogues et tous les symptômes physiques associés. Cette disposition ne s'applique pas aux médicaments prescrits par un *médecin* qui ont été pris conformément à l'ordonnance;
8. les dommages causés intentionnellement;
9. l'utilisation ou une activité en tant que membre d'équipage (y compris en tant que stagiaire, apprenti ou étudiant) d'un avion, d'un véhicule commercial ou d'un bateau commercial;
10. participation ou entraînement à une compétition sportive professionnelle ou semi-professionnelle;
11. participation à des sports extrêmes ou à des activités à risque en général et aux activités suivantes en particulier:
  - a. parachutisme, base jumping, parapente ou parachutisme;
  - b. saut à l'élastique;
  - c. descente en rappel ou exploration de grottes;
  - d. ski ou snowboard en dehors des pistes balisées ou dans une zone accessible par hélicoptère;
  - e. *escalade* ou freeclimbing;
  - f. toutes les *activités en altitude*;
  - g. arts martiaux;
  - h. la participation ou l'entraînement à des courses de véhicules motorisés ou nautiques, ainsi que la conduite sur des circuits de course ou d'entraînement;
  - i. plongée libre; ou
  - j. plongée sportive à plus de 40 mètres de profondeur ou sans instructeur de plongée.

Pour prétendre aux prestations assurées, *vous* devez porter l'équipement de sécurité complet recommandé lors de *vos* activités sportives.
12. *acte illicite* qui conduit à une condamnation, sauf si *vous*, une *personne participant au voyage* ou un *membre de la famille* en êtes victimes;
13. *épidémie* ou *pandémie*, sauf si l'*épidémie* ou la *pandémie* est expressément mentionnée et couverte dans les composantes d'assurance «Annulation de voyage», «Interruption de voyage» ou «Assistance médicale d'urgence»;
14. *catastrophe naturelle*, sauf si expressément couverte dans le cadre des composantes d'assurance «Annulation de voyage», «Interruption de voyage» ou «Retard de voyage»;
15. pollution de l'air, de l'eau ou toute autre pollution ou libération imminente de substances nocives, y compris pollution thermique, biologique et chimique ou contamination;
16. réaction nucléaire, irradiation ou contamination radioactive;
17. guerre (avec ou sans déclaration de guerre) ou actes de guerre;
18. service militaire, sauf si expressément couvert dans le cadre des composantes d'assurance «Annulation de voyage» ou «Interruption de voyage»;
19. troubles intérieurs, à moins qu'ils ne soient mentionnés ou couverts dans le cadre des composantes d'assurance «Interruption de voyage» ou «Retard de voyage»;
20. *actes de terrorisme*, à moins qu'ils ne soient expressément mentionnés et couverts dans le cadre des composantes d'assurance «Annulation de voyage», «Interruption de voyage» ou «Retard de voyage»;
21. *danger politique*;
22. *cyberattaque*;
23. actions, avertissements, conseils aux voyageurs ou interdictions d'un gouvernement ou d'une autorité publique; sauf si l'annulation ou l'interruption de voyage sont expressément couvertes dans le cadre des composantes d'assurance «Annulation de voyage» ou «Interruption de voyage»;
24. toute cessation complète d'activité d'un *voyagiste* en raison de sa situation financière, avec ou sans ouverture d'une procédure de faillite;
25. restrictions du *voyagiste* pour les *bagages*, y compris le matériel et l'équipement sanitaires;
26. l'usure ordinaire, les défauts de matériau ou les défauts de fabrication;
27. la négligence grave *de votre part* ou de la part d'une *personne participant au voyage*;
28.  *votre intention de recevoir des soins de santé ou un traitement médical de quelque nature que ce soit pendant votre voyage*; ou
29. un *voyage* contre l'ordre ou l'avis d'un gouvernement ou d'une autre autorité publique.

Ce *contrat d'assurance* n'offre aucune couverture, ni aucune prestation d'assurance ou de service pour des activités qui violeraient le droit applicable ou les prescriptions en vigueur, y compris des sanctions économiques/commerciales ou un embargo, quel qu'il soit, sans s'y limiter.

REMARQUE: *vous* n'avez pas droit au *remboursement* dans le cadre d'une composante d'assurance si:

1. les billets de *voyage* de  *votre entreprise de transport* ne comportent pas de date de *voyage*; ou
2. les dates de *voyage* de  *votre police d'assurance* ne correspondent pas à *vos* dates effectives de *voyage*.

## REMARQUES EN CAS DE SINISTRE

### Obligations en cas de sinistre

- i. *Vous* êtes tenu de faire tout ce qui est en  *votre mesure* pour réduire le dommage et le clarifier.
- ii. *Vous* êtes tenu d'accomplir intégralement *vos* obligations légales ou contractuelles de déclaration, d'information ou de bonne conduite (notamment, déclarer immédiatement l'*événement assuré* à l'adresse de contact indiquée à la fin des présentes CGA).
- iii. Si le sinistre est survenu à la suite d'une maladie ou d'un *accident*, *vous* devez veiller à ce que les *médecins traitants* soient déliés du secret médical à notre égard.
- iv. Si *vous* pouvez faire valoir des prestations que *nous* avons fournies également vis-à-vis de tiers, *vous* devez faire valoir ces prétentions et *nous* les céder.

Si vous enfreignez vos obligations, nous pouvons refuser les prestations ou les réduire.

#### Déclaration de sinistre et documents à remettre

**Veillez signaler votre sinistre sur [www.allianz-protection.com](http://www.allianz-protection.com).**

En cas de sinistre, les documents suivants doivent *nous* être remis:

##### Annulation de voyage

- justificatif d'assurance ou copie de la police d'assurance;
- facture des frais d'annulation;
- confirmation de réservation;
- documents ou certificats officiels justifiant la survenance du sinistre (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic, attestation de l'employeur, rapport de police, etc.).

##### Interruption de voyage

- justificatif d'assurance ou copie de la police d'assurance;
- confirmation de réservation du voyage initialement prévu;
- documents ou certificats officiels justifiant la survenance du sinistre (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic, attestation de l'employeur, rapport de police, etc.);
- reçus pour les dépenses / coûts supplémentaires imprévus.

##### Retard du voyage

- justificatif d'assurance ou copie de la police d'assurance;
- confirmation de réservation du voyage initialement prévu;
- documents ou certificats officiels justifiant la survenance du sinistre (p. ex. attestation de retard de l'*entreprise de transport*, ordonnance de *quarantaine*, etc.);
- reçus pour les dépenses / coûts supplémentaires imprévus.

##### Assistance médicale d'urgence

- justificatif d'assurance ou copie de la police d'assurance;
- confirmation de réservation du *voyage* initialement prévu;
- documents ou certificats officiels justifiant la survenance du sinistre (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic);
- reçus pour les dépenses / coûts supplémentaires imprévus.

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES

#### Validité territoriale

Sauf clauses contraires prévues dans les descriptions relatives aux composantes d'assurance ou de services, l'assurance est valable dans le monde entier ou en *Europe* en fonction respectivement de l'assurance conclue ou des indications figurant dans *votre* police d'assurance.

#### Assurance multiple et prétentions à l'égard de tiers

1. En cas d'assurance multiple (facultative ou obligatoire), nous fournissons nos prestations à titre subsidiaire, sous réserve d'une clause identique de l'autre *contrat d'assurance*. Dans un tel cas, les dispositions légales relatives à la double assurance s'appliquent.
2. Si *vous* avez des droits découlant d'un autre *contrat d'assurance* (facultative ou obligatoire), la couverture d'assurance se limite à la partie de *nos* prestations qui dépasse celles de l'autre *contrat d'assurance*. Les frais ne sont pris en charge dans leur intégralité qu'une seule fois.
3. Si *nous* fournissons des prestations malgré des faits subsidiaires existants, elles sont considérées comme une avance et *vous nous* cédez les droits que *vous* pouvez faire valoir à l'égard de tiers (assurance facultative ou obligatoire) dans ces limites.
4. Si *vous* avez ou si un ayant droit a été indemnisé par un tiers civilement responsable ou par son assureur, aucun *remboursement* n'est effectué en vertu de ce *contrat d'assurance*. Si *nous* avons été poursuivis en justice à la place du tiers responsable, *vous* devez ou l'ayant droit doit céder respectivement *vos* ou ses droits en responsabilité civile jusqu'à concurrence de l'indemnisation que *nous* avons reçue.

#### Prescription

Les prétentions résultant du *contrat d'assurance* sont prescrites cinq ans après la survenance de l'événement qui fonde le droit à la prestation.

#### For et droit applicable

1. Les actions contre *nous* peuvent être intentées auprès du tribunal du siège de la société ou à *votre* domicile en Suisse ou à celui de l'ayant droit.
2. La loi fédérale suisse sur le *contrat d'assurance* (LCA) s'applique en complément des présentes dispositions.

#### Hiérarchie des normes

1. Les descriptions des différentes composantes d'assurance prévalent sur les dispositions générales.
2. En cas de différences entre les CGA en français, en italien, en anglaise et en allemand, la version allemande fait systématiquement foi dans le doute.

#### Adresse de contact

Allianz Travel  
Richtplatz 1  
Case postale  
8304 Wallisellen  
[info.ch@allianz.com](mailto:info.ch@allianz.com)