

INFORMATION AUX CLIENTS SELON LA LCA

ASSURANCE VOYAGE

1 Informations générales

La présente information aux clients renseigne de manière claire sur l'identité de l'assureur ainsi que sur les principaux éléments du contrat d'assurance (art. 3 de la loi fédérale sur le contrat d'assurance, LCA). Les droits et obligations des parties contractantes découlent de l'offre / de la proposition ou de la police ainsi que des conditions contractuelles. S'appliquent en outre les dispositions de la LCA.

Pour les preneurs d'assurance ayant leur résidence habituelle ou leur administration centrale dans la Principauté de Liechtenstein, ce sont les dispositions impératives du droit liechtensteinois qui font foi. Pour les risques situés dans la Principauté de Liechtenstein et pour les proposants ayant leur résidence habituelle ou leur administration centrale dans la Principauté de Liechtenstein, c'est le devoir d'information selon la loi liechtensteinoise sur le contrat d'assurance qui s'applique. Si la Société a enfreint son devoir d'information selon la loi liechtensteinoise, le proposant n'est pas lié à la proposition et le preneur d'assurance est en droit de se retirer du contrat après que celui-ci a été conclu. Le droit de retrait s'éteint au plus tard quatre semaines après réception de la police et de la notification des modalités d'exercice du droit de retrait.

2 Qui est l'assureur?

Allianz Suisse Société d'Assurances SA, ayant son siège Richtiplatz 1, 8304 Wallisellen (ci-après la «Société»). Allianz Suisse Société d'Assurances SA est une société anonyme de droit suisse. Elle est soumise à la surveillance de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA), Laupenstrasse 27, 3003 Berne.

3 Quand le contrat prend-il effet?

La couverture d'assurance prend effet le jour indiqué dans l'offre / la proposition ou dans la police.

4 Quand et comment le contrat peut-il être révoqué?

Le preneur d'assurance peut révoquer sa proposition de conclusion du contrat ou la déclaration d'acceptation du contrat par écrit ou sous toute autre forme permettant de produire une preuve écrite. Le délai de révocation est de 14 jours et commence à courir dès que le preneur d'assurance a proposé ou accepté le contrat. Le délai est respecté si le preneur d'assurance communique sa révocation à la Société ou remet son avis de révocation à la Poste le dernier jour du délai. Le droit de révocation est exclu pour les couvertures provisoires et les conventions d'une durée inférieure à un mois.

5 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 de l'offre / de la proposition ou de la police ainsi que des conditions contractuelles.

Peuvent être assurés les voyages pour des personnes seules et des familles en Europe ou dans le monde entier.

Selon les conditions convenues, la couverture d'assurance s'étend aux risques et aux prestations suivants:

5.1 Frais d'annulation

- Sont assurés les frais d'annulation du voyage en cas de non-concrétisation ou de frais supplémentaires (p. ex. en cas de maladie, d'accident, de décès, de grossesse, de détérioration des biens de la personne assurée à son domicile, de retard/défaillance des transports publics durant le trajet aller, d'accident/de panne du véhicule privé ou du taxi durant le trajet aller);
- Il n'existe aucun droit aux prestations en cas de rétablissement insuffisant, d'annulation par le prestataire, de décisions administratives;
- Il s'agit d'une assurance de dommages;
- L'indemnisation a lieu à la valeur de remplacement.

5.2 Assistance aux personnes

- Est assurée l'assistance aux personnes (p. ex. transport jusqu'à l'hôpital approprié le plus proche, rapatriement du corps en cas de décès, retour au domicile en raison d'une maladie, d'un accident ou du décès d'un proche ou du remplaçant de la personne assurée à son poste de travail, frais de recherche et de sauvetage, avance des frais en faveur de l'hôpital);
- Il n'existe aucun droit aux prestations en cas d'absence d'accord de la Société et d'annulation par le prestataire;
- Il s'agit d'une prestation d'assistance.

5.3 Service de blocage

- La Société apporte une assistance 24 heures sur 24, 365 jours par an en cas de vol, disparition et perte de téléphones mobiles, cartes de crédit, bancaires, postales et de client ainsi que pièces d'identité;

- Il n'existe aucun droit aux prestations pour les dommages dus à l'impossibilité de joindre l'établissement ou l'opérateur et pour les préjudices pécuniaires résultant de la perte des choses assurées;
- Il s'agit d'une prestation d'assistance.

5.4 Travel Hotline

- La Société fournit une assistance téléphonique 24 heures sur 24, 365 jours par an pour les informations concernant le voyage, la transmission d'une liste d'hôpitaux et de médecins à l'étranger, le service de conseil ainsi que pour le service d'information de tiers pour les proches et l'employeur;
- La Société n'est pas responsable des préjudices pécuniaires et des atteintes à la santé qui résultent des informations et des prestations fournies par Travel Hotline;
- Il s'agit d'une prestation d'assistance.

5.5 Protection juridique voyage

- Sont assurées les prestations du service juridique de la CAP ainsi que les prestations en numéraire en cas de litige ou de procédure en relation avec un voyage, par exemple, la défense dans les procédures pénales et administratives, les litiges au sujet du droit des assurances, des contrats et de la responsabilité civile extracontractuelle;
- Il n'existe aucun droit aux prestations par exemple, si la personne assurée a provoqué l'événement ou l'affection par l'abus d'alcool/de drogues ou de médicaments; si le but du voyage est un traitement médical; pour les conséquences d'événements dus à des décisions administratives; en l'absence de permis de conduire valide ou d'autorisation de conduire un véhicule; en cas de litiges avec les autorités;
- Il s'agit d'une assurance de dommages.

5.6 Bagages (module 1)

- Sont assurés les détériorations et destructions soudaines et imprévues par des facteurs externes, la non-livraison de bagages, les frais pour le remplacement de pièces d'identité et autres documents ainsi que les frais pour le remplacement de bagages à la suite d'une livraison tardive;
- Ne sont pas assurés les dommages causés à des marchandises de commerce, de l'outillage professionnel et des ustensiles de travail, les dommages causés à des cycles, des véhicules, des aéronefs et des bateaux, y compris leurs accessoires ainsi que les dommages causés à des valeurs pécuniaires, des bijoux et montres, des titres de transport, des timbres, des documents et des papiers d'affaires;
- Il s'agit d'une assurance de dommages;
- L'indemnisation a lieu à la valeur de remplacement.

5.7 Bagages (module 2)

- Sont assurées les mêmes prestations que pour le module 1 ainsi que le vol, la perte, l'égarement et l'oubli;
- Ne sont pas assurés les dommages causés à des marchandises de commerce, de l'outillage professionnel et des ustensiles de travail, les dommages causés à des véhicules à moteur, des remorques de véhicules à moteur et des cyclomoteurs, y compris leurs accessoires;
- Il s'agit d'une assurance de dommages;
- L'indemnisation a lieu à la valeur de remplacement.

5.8 Dépannage et assistance

- Sont assurés le dépannage sur place, le remorquage jusqu'à un garage proche et approprié, les frais de dégagement après un accident (remise du véhicule sur la chaussée), l'hébergement pendant la réparation du véhicule ou en cas de vol du véhicule, le rapatriement après une panne/un accident/un vol, la maladie grave, la blessure grave ou le décès du conducteur et l'envoi de pièces de rechange à l'étranger;
- Il n'existe aucun droit aux prestations en cas de conduite en état d'ébriété (dépassement de l'alcoolémie légalement autorisée dans le pays), d'influence de drogues ou de médicaments et de participation active à des grèves ou à des troubles;
- Il s'agit d'une prestation d'assistance.

5.9 Franchise pour les véhicules de location

- Est assurée la prise en charge de la franchise casco en cas de location de voitures de tourisme, camping-cars jusqu'à 3,5 t et motos ainsi que remorques de camping et caravanes autorisées;
- Il n'existe aucun droit aux prestations en cas de location de taxis ou de véhicules d'auto-école et en cas de sinistre en rapport avec une violation contractuelle à l'égard du loueur du véhicule;
- Il s'agit d'une assurance de dommages.

Définition assurance de dommages: l'indemnisation est basée sur le montant effectif du dommage. Les sommes d'assurance et les sous-limites convenues sont considérées comme la limite supérieure des prestations.
 Définition assurance de sommes: l'indemnisation a lieu conformément à la somme convenue contractuellement, quel que soit le montant effectif du dommage.

6 Quel est le montant de la prime et quand est-elle due?

Le montant de la prime dépend des risques assurés et de la couverture souhaitée. En cas de paiement fractionné, une majoration peut être perçue. Toutes les données relatives à la prime et aux taxes éventuelles sont indiquées dans l'offre / la proposition ou dans la police ou ses annexes.

La prime doit être payée à la date d'échéance indiquée dans le contrat.

La Société peut adapter le contrat (p. ex. augmenter les primes ou les suppléments pour paiement fractionné) avec effet à partir de la période d'assurance suivante).

7 Quelle est la validité temporelle de la couverture d'assurance?

L'assurance s'étend aux prétentions qui sont élevées pendant la durée du contrat.

8 Quand un sinistre doit-il être déclaré?

Si un sinistre s'est produit, le preneur d'assurance ou l'ayant droit est tenu d'en informer immédiatement la Société.

9 Quand le contrat prend-il fin?

Possibilités de résiliation du preneur d'assurance:

- À la fin de la troisième année contractuelle ou de chacune des années suivantes.
Délai: la résiliation doit parvenir à la Société au plus tard trois mois avant l'échéance du contrat. Si le contrat n'est pas résilié, il se renouvelle tacitement d'année en année. Les contrats limités dans le temps, sans clause de prolongation, prennent fin le jour indiqué dans la proposition / l'offre ou dans la police.
- À la suite d'un sinistre donnant droit à une indemnité.
Délai: au plus tard quatre semaines après avoir eu connaissance du paiement par la Société.
- Lorsque la Société modifie les primes.
Délai: au plus tard le dernier jour de la période d'assurance.
- Si la Société a enfreint son devoir d'information légal.
Délai: au plus tard quatre semaines après avoir eu connaissance de cette violation et des informations selon l'art. 3 LCA, mais au plus tard deux ans après ladite violation.

Possibilités de résiliation de la Société:

- À la fin de la troisième année d'assurance ou de chacune des années suivantes.
Délai: la résiliation doit parvenir au preneur d'assurance au plus tard trois mois avant l'échéance du contrat.
- À la suite d'un sinistre donnant droit à une indemnité.
Délai: au plus tard lors du paiement de l'indemnité.

Cette liste mentionne les principales possibilités de résiliation. D'autres possibilités sont fixées dans les conditions contractuelles ou la LCA.

10 Quelles sont les autres obligations du preneur d'assurance?

- Établissement des faits: le preneur d'assurance doit apporter son concours lors d'éclaircissements relatifs au contrat d'assurance – concernant des réticences, des aggravations du risque, des examens de prestations, etc. – et fournir à la Société tous les renseignements et documents pertinents, les requérir auprès de tiers à l'intention de la Société et autoriser ceux-ci par écrit à remettre à la Société les informations, documents, etc. correspondants. La Société a en outre le droit de procéder à ses propres investigations.
- Sinistre: l'événement assuré doit être annoncé immédiatement à la Société.

Cette liste ne mentionne que les obligations les plus courantes. D'autres obligations résultent des conditions contractuelles et de la LCA.

11 À quel service peut-on adresser des plaintes?

Les plaintes peuvent être adressées à la Gestion des réclamations, sous www.allianz.ch.

Un bureau indépendant de traitement des plaintes est également à disposition: Ombudsman de l'assurance privée et de la SUVA, Case postale, 2001 Neuchâtel 1.

12 Que fait la Société avec les données du preneur d'assurance?

La Société traite les données personnelles du preneur d'assurance dans le respect des dispositions légales aux fins suivantes:

- dans le cadre de la conclusion et de l'exécution du contrat (p. ex. conseil et suivi, évaluation des risques);
- pour protéger ses intérêts légitimes ou ceux de tiers (p. ex. à des fins de marketing);
- sur la base du consentement du preneur d'assurance (p. ex. pour le traitement de données personnelles sensibles); ou
- en raison d'obligations légales (p. ex. la loi sur le blanchiment d'argent ou le droit de la surveillance des assurances).

La Société ne transmet pas les données personnelles du preneur d'assurance à des tiers non autorisés. Les collaborateurs de la Société n'ont accès qu'aux données dont ils ont besoin pour remplir les obligations contractuelles et légales. Pour fournir ses services, la Société est aussi amenée à devoir transmettre les données du preneur d'assurance à l'intérieur et à l'extérieur du groupe Allianz, notamment, selon l'objectif poursuivi, à des sociétés dudit groupe, des assureurs précédents, des réassureurs et des partenaires de coopération. Lorsque la loi l'y oblige, la Société doit en outre communiquer les données personnelles du preneur d'assurance aux pouvoirs publics (p. ex. autorités, assureurs sociaux, tribunaux).

La Société traite et stocke les données personnelles du preneur d'assurance pendant toute la durée exigée par les dispositions légales et contractuelles.

Le preneur d'assurance possède un droit d'accès, un droit de rectification, un droit d'opposition, un droit à la limitation du traitement et un droit à l'effacement en matière de protection des données.

De plus amples informations sont disponibles dans la déclaration d'Allianz Suisse relative à la protection des données (www.allianz.ch/privacy).

