

Conditions générales (CG) pour l'assurance voyage

Edition 03.2014

Sommaire des dispositions de l'assurance annulation et assistance aux personnes

B1	Dispositions communes	B4	Service de blocage
B2	Annulation	B5	Travel Hotline
B3	Assistance aux personnes		

B Annulation et assistance aux personnes

Les prestations sont servies par AGA International S.A., Paris, succursale de Wallisellen (Suisse), Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen, ci-après désignée par «Société».

Table des matières

B1 Dispositions communes

- B1.1 Centrale d'alarme de la Société
- B1.2 Étendue de l'assurance
- B1.3 Absence de droit aux prestations
- B1.4 Bases contractuelles complémentaires
- B1.5 Définitions

B2 Annulation

Étendue de l'assurance

- B2.1 Somme d'assurance
- B2.2 Frais assurés
- B2.3 Événements assurés
- B2.4 Absence de droit aux prestations

Sinistre

- B2.5 Obligations en cas de sinistre

B3 Assistance aux personnes

Étendue de l'assurance

- B3.1 Conditions pour le versement des prestations et somme d'assurance
- B3.2 Rapatriement, transport et retour en cas d'urgence
- B3.3 Frais supplémentaires en cas d'imprévu
- B3.4 Frais de recherche et de sauvetage

- B3.5 Visite en cas d'hospitalisation

- B3.6 Voyage de remplacement

- B3.7 Remboursement des frais en cas d'interruption prématurée de voyage, de location, de cours, de séminaire et de formation complémentaire

- B3.8 Prestations complémentaires

- B3.9 Absence de droit aux prestations

Sinistre

- B3.10 Obligations en cas de sinistre

B4 Service de blocage

Étendue de l'assurance

- B4.1 Centrale d'alarme de la Société
- B4.2 Choses assurées
- B4.3 Événements assurés
- B4.4 Prestations assurées
- B4.5 Dommages non assurés

B5 Travel Hotline

Étendue de l'assurance

- B5.1 Centrale d'alarme de la Société
- B5.2 Prestations assurées
- B5.3 Dommages non assurés

B1 Dispositions communes

B1.1 Centrale d'alarme de la Société

La Centrale d'alarme de la Société est en service 24 heures sur 24, 365 jours par an. Les personnes assurées peuvent y solliciter de l'aide et des prestations dans le cadre des conditions ci-après. La Centrale d'alarme de la Société peut être appelée aux numéros suivants:

Téléphone en Suisse	0800 22 33 44
Téléphone depuis l'étranger	+41 43 311 99 11
Fax	+41 43 311 99 12

B1.2 Étendue de l'assurance

- 1.2.1 La couverture d'assurance est valable pour:
 - les voyages au sens de l'article A14.1 des Conditions générales (CG) pour l'assurance voyage (A Dispositions communes) et les contrats conclus avec des voyagistes et des bailleurs;
 - les contrats avec des organisateurs de cours, de séminaires et de formations complémentaires;
 - les billets pour des représentations.

B1.3 Absence de droit aux prestations

Il n'existe aucun droit aux prestations:

- 1.3.1 Lorsque la personne assurée a provoqué l'événement ou l'affection par:
- l'abus d'alcool, de drogues ou de médicaments;
 - la participation active à des grèves ou des troubles;
 - la participation à des compétitions de véhicules à moteur ou de bateaux, ainsi qu'à leurs entraînements;
 - la participation à des entreprises téméraires par lesquelles elle s'expose volontairement à un danger;
- 1.3.2 Lorsque le but du voyage est un traitement médical;
- 1.3.3 Pour les conséquences d'événements résultant de décisions administratives (p. ex. saisie de biens, détention ou interdiction de sortie du territoire, fermeture du trafic aérien);
- 1.3.4 Pour les dommages dus à des événements de guerre ou de terrorisme et à des troubles de toute sorte, ainsi qu'aux mesures prises pour y remédier et à des catastrophes naturelles.
- Exceptions: articles B2.3.2, B2.3.5, B2.3.6, B3.2.8, B3.2.10, B3.3.3, B3.3.4 et B3.3.5;
- 1.3.5 Pour les événements en rapport avec une épidémie, une contamination biologique ou chimique et des radiations radioactives, indépendamment de la cause à l'origine de ces événements;
- 1.3.6 Lorsque l'expert (médecin, etc.) est un bénéficiaire direct ou a un lien de parenté direct ou par alliance avec la personne assurée.

B1.4 Bases contractuelles complémentaires

En outre, sont applicables les dispositions des Conditions générales (CG) pour l'assurance voyage (A Dispositions communes).

B1.5 Définitions

- 1.5.1 Maladie grave et séquelles graves d'un accident
- Une maladie ou les séquelles d'un accident sont réputées graves lorsqu'il en résulte une incapacité de travail limitée ou illimitée dans le temps, ou une incapacité absolue de bénéficier des prestations réservées.
- 1.5.2 Proches
- Les membres de la famille (conjoint, parents, enfants, beaux-parents, grands-parents, frères et sœurs);
 - le partenaire ainsi que ses parents et enfants;
 - les personnes chargées de s'occuper des enfants mineurs ou des parents nécessitant des soins qui ne participent pas au voyage;
 - les amis intimes avec lesquels il existe un contact régulier intensif.
- 1.5.3 Événements naturels
- Sont considérés comme des événements naturels les hautes eaux, les inondations, les tempêtes (= vent d'au moins 75 km/h, qui renverse des arbres ou découvre des maisons dans le voisinage des choses ou des personnes assurées), la grêle, les avalanches, la pression de la neige, les éboulements de rochers, les chutes de pierres et les glissements de terrains.
- 1.5.4 Transports publics
- Est considéré comme transport public tout moyen de locomotion qui circule régulièrement selon un horaire et pour lequel un titre de transport doit être acheté. Les taxis et les voitures de location ne sont donc pas considérés comme des transports publics.
- 1.5.5 Terrorisme
- Sont considérés comme terrorisme tout acte de violence ou toute menace de violence perpétrés pour des motifs politiques, religieux, ethniques, idéologiques ou similaires. L'acte de violence ou la menace de violence sont de nature à répandre la peur ou la terreur dans la population, ou dans une partie de celle-ci, ou à exercer une influence sur un gouvernement ou des organismes d'Etat.

B2 Annulation

Étendue de l'assurance

B2.1 Somme d'assurance

La prestation par événement est limitée à la somme d'assurance indiquée dans la police.

B2.2 Frais assurés

- 2.2.1 Frais d'annulation en cas de non-concrétisation
- Lorsque, en raison d'un événement couvert par l'assurance, la personne assurée ne peut pas respecter et annule donc le contrat passé avec
- le voyageur (organisateur/détaillant de voyages, compagnie aérienne, etc.),
 - le bailleur (p. ex. en cas de réservation de chambres d'hôtel, d'appartements de vacances ou de voitures),
 - l'organisateur de cours, de séminaires et de formations complémentaires,
 - l'organisateur de représentations (concerts, pièces de théâtre, etc.)
- la Société prend en charge les frais d'annulation stipulés dans le contrat jusqu'à concurrence de la somme d'assurance convenue.
- 2.2.2 Frais supplémentaires en cas de départ retardé
- Lorsque, en raison d'un événement couvert par l'assurance, la personne assurée doit retarder son départ, la Société prend en charge, en lieu et place et jusqu'à concurrence des frais d'annulation:
- les frais de voyage supplémentaires en rapport avec le départ retardé
- et
- les frais correspondant à la partie non utilisée du séjour au prorata du prix de l'arrangement (sans les frais de transport), étant entendu que le jour du voyage d'aller est considéré

comme un jour utilisé de l'arrangement.

- 2.2.3 Frais supplémentaires en cas de prise de location ou de participation à un cours, un séminaire et une formation complémentaire retardée
- Lorsque, en raison d'un événement couvert par l'assurance, la personne assurée doit retarder la prise de la location ou sa participation à un cours, un séminaire ou une formation complémentaire, la Société prend en charge en lieu et place et jusqu'à concurrence des frais d'annulation:
- les frais de voyage supplémentaires en rapport avec le départ retardé
- et
- les frais correspondant à la partie non utilisée des prestations au prorata du prix total (sans les frais de transport), étant entendu que le jour du voyage d'aller est considéré comme un jour utilisé de la location ou du cours.

B2.3 Événements assurés

- 2.3.1 Maladie, accident, décès, grossesse
- En cas de maladie grave, de séquelles graves d'un accident au sens de l'article B1.5.1, de décès ou, lors d'un voyage, de complications dues à la grossesse atteignant les personnes suivantes:
- la personne assurée;
 - un proche de la personne assurée ou d'une personne voyageant avec elle (conformément à l'article B1.5.2) ayant réservé les mêmes prestations;
 - un proche de la personne assurée ou d'une personne voyageant avec elle (conformément à l'article B1.5.2), qui ne profite pas des prestations réservées;
 - le remplaçant de la personne assurée à son poste de travail, lorsque la présence de la personne assurée y est, de ce fait, indispensable.

- a) En cas de troubles psychiques, la couverture d'assurance n'est accordée que dans la mesure où:
 - l'incapacité de profiter des prestations réservées et l'incapacité de travail sont attestées par un psychiatre
 et
 - l'incapacité de travail est attestée par la présentation d'une confirmation d'absence de l'employeur;
- b) En cas de maladie chronique, la couverture d'assurance n'est accordée que dans la mesure où le voyage doit être annulé en raison d'une aggravation aiguë, inattendue et attestée par un médecin. La condition étant que l'état de santé de la personne assurée ait été stable au moment de la réservation du voyage ou de la conclusion de l'assurance et que celle-ci ait été capable de voyager ou de profiter des prestations réservées;
- c) En cas de grossesse, la couverture d'assurance n'est accordée que si le début de la grossesse est postérieur à la réservation du voyage/à la conclusion de l'assurance et que la date de retour se situe après la 24^e semaine de grossesse ou si le début de la grossesse est postérieur à la réservation du voyage/à la conclusion de l'assurance et qu'un vaccin est prescrit pour le lieu de destination, lequel constitue un risque pour l'enfant.

2.3.2 Détérioration des biens de la personne assurée à son domicile

En cas de détérioration considérable des biens de la personne assurée à son domicile à la suite d'un vol, d'un incendie, d'un dégât d'eau ou d'un événement naturel et nécessitant donc impérativement la présence de la personne assurée sur les lieux du sinistre.

2.3.3 Retard ou défaillance des transports publics durant le voyage d'aller

En cas d'impossibilité d'entreprendre le voyage réservé, à la suite d'un retard ou de la défaillance des transports publics utilisés pour se rendre jusqu'au lieu de départ prévu dans l'arrangement du voyage.

2.3.4 Accident ou panne du véhicule privé ou du taxi pendant le trajet aller

Si le véhicule privé ou le taxi utilisé n'est pas en état de marche par suite d'un accident ou d'une panne pendant le trajet direct jusqu'au lieu de départ prévu dans l'arrangement. Ne sont pas assurées les pannes consécutives à un manque de carburant, à l'utilisation d'un mauvais carburant ou à l'inaccessibilité, la perte ou la détérioration des clés du véhicule.

2.3.5 Dangers sur le lieu de destination

Lorsque des actes de guerre, de terrorisme (sans recours à des armes atomiques, biologiques ou chimiques) ou des troubles en tout genre, y compris les mesures prises à leur encontre, ou lorsque des catastrophes naturelles mettent en danger la vie de la personne assurée sur le lieu de destination et que le voyage est, de ce fait, déconseillé par les services officiels suisses (Département fédéral des affaires étrangères).

2.3.6 Grèves et catastrophes naturelles

En cas de grèves ou de catastrophes naturelles rendant impossible la réalisation du voyage.

2.3.7 Perte ou prise d'emploi

Lorsque la personne assurée est amenée à prendre un nouvel emploi de manière inattendue ou est licenciée sans avoir commis de faute dans les 30 jours précédant le départ.

2.3.8 Citation à comparaître

Lorsque la personne assurée reçoit de manière inattendue une citation à comparaître devant le tribunal (p. ex. en qualité de témoin). La date d'audience doit coïncider avec le voyage.

2.3.9 Perte de documents

Lorsque le vol ou la perte du passeport ou de la carte d'identité de la personne assurée immédiatement avant le départ rend le voyage impossible. La perte de documents doit être déclarée immédiatement au poste de police compétent.

B2.4 Absence de droit aux prestations

Il n'existe aucun droit aux prestations dans les cas suivants:

2.4.1 Rétablissement insuffisant

- Si, le jour du début prévu de la prestation réservée, la personne assurée ne s'est pas entièrement rétablie d'une maladie ou des suites d'un accident, d'une opération ou d'une intervention médicale qui ont eu lieu avant la réservation;
- Si, le jour du début prévu de la prestation réservée, la personne assurée ne s'est pas entièrement rétablie des suites d'une opération ou d'une intervention médicale déjà planifiée au moment de la réservation mais effectuée après celle-ci.

2.4.2 Annulation par le prestataire

Lorsque le voyageur ou l'agence de transport, le bailleur, l'organisateur, etc. ne fournit pas les prestations stipulées dans le contrat, ou seulement en partie, qu'il annule le voyage ou devrait l'annuler compte tenu des circonstances concrètes et est tenu, conformément aux dispositions légales, de rembourser les prestations non fournies et/ou de prendre en charge les frais de retour. Est notamment réputée circonstance concrète justifiant une annulation du voyage la recommandation du Département fédéral des affaires étrangères de ne pas voyager dans le pays ou la région concerné(e) ou l'impossibilité pour l'agence de transport de fournir ses prestations en raison d'une grève de personnel.

2.4.3 Décisions administratives

Lorsque les prestations réservées ne peuvent pas être utilisées à la date prévue en raison de décisions administratives.

2.4.4 Taxes et primes disproportionnées ou multiples

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

Sinistre

B2.5 Obligations en cas de sinistre

- 2.5.1 Pour pouvoir bénéficier des prestations de la Société, l'ayant droit est tenu, dès la survenance de l'événement assuré, d'annuler immédiatement la réservation auprès du voyageur, du bailleur, de l'organisateur du cours, etc., puis d'en aviser par écrit AGA International (Suisse), Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen.

- 2.5.2 Les documents suivants doivent être remis à la Société:

- confirmation de réservation;
- facture des frais d'annulation;
- originaux des factures pour les frais supplémentaires de voyage;
- certificat médical avec diagnostic, établi par un médecin ou, en cas de maladie psychique, par un psychiatre;
- acte de décès;
- originaux des titres de transport (billets d'avion, billets de train), billets d'entrée, quittances, etc.;
- lettre de licenciement ou contrat de travail de l'employeur.

B3 Assistance aux personnes

Étendue de l'assurance

B3.1 Conditions pour le versement des prestations et somme d'assurance

- 3.1.1 La Société doit immédiatement être avisée par téléphone de la survenance d'un événement assuré.
- 3.1.2 La Société doit donner son accord préalable aux mesures à prendre. En l'absence de cet accord, il n'existe aucun droit aux prestations dans les cas mentionnés à l'article B3.9.1.
- 3.1.3 En cas d'accident ou de maladie, les médecins mandatés par la Société décident, sur la base du diagnostic médical, de la nature et du moment des mesures à prendre.
- 3.1.4 Le montant des prestations n'est pas limité, sauf convention contraire stipulée dans les dispositions suivantes.

B3.2 Rapatriement, transport et retour en cas d'urgence

- 3.2.1 Transport jusqu'à l'hôpital approprié le plus proche
Lorsque la personne assurée tombe gravement malade, qu'elle est grièvement blessée ou qu'une aggravation, attestée médicalement, d'une affection chronique survient de manière inattendue pendant le voyage, la Société organise et prend en charge, sur la base du diagnostic médical correspondant, le transport jusqu'à l'hôpital le plus proche adapté au traitement requis.
- 3.2.2 Rapatriement avec accompagnement médical dans un hôpital proche du domicile
Si le diagnostic médical l'exige, la Société organise et prend en charge, selon les mêmes conditions que celles stipulées à l'article B3.2.1, le rapatriement avec accompagnement médical dans un hôpital adapté au traitement requis, proche du domicile de la personne assurée.
- 3.2.3 Rapatriement jusqu'au domicile sans accompagnement médical
La Société organise et prend en charge le rapatriement sans accompagnement médical au domicile de la personne assurée, sur la base du diagnostic médical établi et dans la mesure où les conditions selon l'article B3.2.1 sont remplies.
- 3.2.4 Rapatriement du corps en cas de décès
Lorsque la personne assurée décède pendant le voyage en dehors de la Suisse ou de la Principauté de Liechtenstein, la Société 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 le rapatriement du cercueil ou de l'urne au dernier domicile de la personne assurée. L'élimination du cercueil en zinc est également couverte.
- 3.2.5 Retour dû à une interruption du voyage d'un proche voyageant avec la personne assurée
Si un proche voyageant avec la personne assurée est rapatrié à son lieu de domicile ou doit interrompre le voyage pour un autre motif assuré et que la personne assurée (en cas d'assurance individuelle) ou les personnes assurées (en cas d'assurance familiale) seraient contraintes, de ce fait, de poursuivre seules le voyage, la Société organise et prend en charge le retour prématuré de la personne assurée à son domicile (billet de train en 1^{re} classe, billet d'avion en classe Economy).
- 3.2.6 Retour en raison d'une maladie, d'un accident ou du décès d'un proche à son domicile
Si un proche ne participant pas au voyage tombe gravement malade, est grièvement blessé ou décède, la Société organise et prend en charge le retour prématuré de la personne assurée à son domicile (billet de train en 1^{re} classe, billet d'avion en classe Economy).
- 3.2.7 Retour en raison d'une maladie, d'un accident ou du décès du remplaçant de la personne assurée à son poste de travail
Si le remplaçant de la personne assurée à son poste de travail tombe gravement malade, est grièvement blessé ou décède et que la présence de la personne assurée est, de ce fait, indispensable, la Société organise et prend en charge le retour prématuré de la personne assurée à son domicile (billet de train en 1^{re} classe, billet d'avion en classe Economy).

- 3.2.8 Retour prématuré en raison de la détérioration des biens de la personne assurée à son domicile

En cas de détérioration considérable des biens de la personne assurée à son domicile à la suite d'un vol, d'un incendie, d'un dégât d'eau ou d'un événement naturel et nécessitant donc impérativement la présence de la personne assurée sur les lieux du sinistre, la Société organise et prend en charge le retour prématuré de la personne assurée à son domicile (billet de train en 1^{re} classe, billet d'avion en classe Economy).

- 3.2.9 Retour temporaire

La Société organise et prend en charge, pour les mêmes motifs que ceux stipulés aux articles B3.2.6 à B3.2.8, le retour temporaire de l'un des assurés à son domicile (voyage aller et retour; billet de train en 1^{re} classe, billet d'avion en classe Economy). Les dépenses correspondant à la partie non utilisée du voyage ne sont pas remboursées.

- 3.2.10 Retour en raison de dangers au lieu de destination

Lorsqu'il est prouvé que des actes de guerre, de terrorisme (sans recours à des armes atomiques, biologiques ou chimiques) ou des troubles en tout genre, y compris les mesures prises à leur encontre, ou que des catastrophes naturelles ou des grèves au lieu de destination rendent impossible la poursuite du voyage ou mettent en danger de façon concrète la vie et les biens de la personne assurée, la Société organise et prend en charge le retour prématuré de la personne assurée à son domicile (billet de train en 1^{re} classe, billet d'avion en classe Economy).

- 3.2.11 Retour en raison d'une défaillance des transports publics due à une panne ou à un accident

En cas de défaillance due à une panne ou à un accident des transports publics réservés ou utilisés pour le voyage, de sorte que la poursuite du voyage ne peut plus être assurée conformément au programme, la Société organise et prend en charge le retour prématuré ou la poursuite ultérieure du voyage de la personne assurée. Les retards ou détours pris par les transports publics réservés ou utilisés ne sont pas assimilés à une défaillance. Il n'existe aucun droit aux prestations en cas de panne ou d'accident de véhicules privés conduits par la personne assurée ou empruntés par elle en tant que passagère pour réaliser le voyage.

B3.3 Frais supplémentaires en cas d'imprévus

- 3.3.1 Garde des enfants mineurs participant au voyage

Si les deux parents ou l'un des parents participant au voyage doivent être rapatriés à leur lieu de domicile ou doivent interrompre le voyage pour un autre motif assuré, la Société organise à titre supplémentaire la garde des enfants mineurs qui devraient rentrer ou poursuivre le voyage seuls et prend en charge les frais de voyage aller et retour d'un accompagnateur (billet de train en 1^{re} classe, billet d'avion en classe Economy).

- 3.3.2 Perte de documents

Lorsque le vol ou la perte du passeport ou de la carte d'identité rend impossible la poursuite du voyage ou le retour de la personne assurée de l'étranger et que le poste de police compétent a été immédiatement informé du sinistre, la Société prend en charge les frais de séjour supplémentaires (hôtel, transport sur place, coûts additionnels pour le retour) jusqu'à concurrence de CHF 2'000 par événement.

- 3.3.3 Dommages aux biens emportés en voyage par la personne assurée

Lorsque les biens que la personne assurée emporte avec elle durant le voyage sont gravement endommagés à la suite d'un incendie, d'un événement naturel ou d'un dégât d'eau, sont l'objet d'un vol ou n'ont pas été acheminés correctement et que la poursuite du voyage ou le retour en Suisse est, de ce fait, rendu temporairement impossible, la Société prend en charge:

- les frais supplémentaires de logement et de repas pour un séjour imprévu jusqu'à concurrence de CHF 1'000 par personne;
- les frais supplémentaires de transport jusqu'à concurrence de CHF 1'000 par personne.

En cas de sinistre, les autorités compétentes doivent être immédiatement avisées (police, entreprise de transport).

3.3.4 Dommages causés au logement

Lorsque le logement réservé pour le voyage ou les vacances ou celui choisi au cours du voyage ou des vacances est gravement endommagé à la suite d'un incendie, d'un événement naturel ou d'un dégât d'eau, la Société prend en charge les frais supplémentaires de logement et de repas pour un séjour imprévu jusqu'à concurrence de CHF 1'000 par personne.

3.3.5 Retour retardé en raison de fortes chutes de neige et d'événements naturels

Lorsqu'il est prouvé que le retour ne peut pas avoir lieu comme prévu parce que le lieu de vacances est coupé du reste du monde en raison de fortes chutes de neige ou d'un événement naturel, la Société prend en charge les frais supplémentaires de logement et de repas pour le séjour imprévu jusqu'à concurrence de CHF 1'000 par personne. Afin d'attester de l'impossibilité d'effectuer le voyage retour, la personne assurée est tenue de présenter une confirmation des autorités locales.

3.3.6 Retard de vol

Lorsqu'une correspondance aérienne entre deux vols ne peut être assurée en raison d'un retard d'au moins trois heures, la Société prend en charge les frais supplémentaires pour la poursuite du voyage (hôtel, changement de réservation, téléphone) jusqu'à concurrence de CHF 2'000.

Il n'existe aucun droit aux prestations:

- lorsque la personne assurée est responsable du retard;
- lorsque le retard est dû à une grève ou à la fermeture du trafic aérien.

B3.4 Frais de recherche et de sauvetage

Si la personne assurée est portée disparue ou doit être sauvée d'une situation de détresse physique pendant le voyage, la Société prend en charge les frais de recherche et de sauvetage jusqu'à concurrence de CHF 30'000.

B3.5 Visite en cas d'hospitalisation

Si la personne assurée doit être hospitalisée à l'étranger durant plus de 7 jours, la Société organise et prend en charge un voyage à deux personnes proches au maximum pour se rendre au chevet du patient (billet de train en 1^{re} classe, billet d'avion en classe Economy, hôtel de classe moyenne) jusqu'à concurrence de CHF 5'000.

B3.6 Voyage de remplacement

La personne assurée a droit à un voyage de remplacement si elle a été rapatriée par la Société pour des raisons médicales. L'indemnité se présente sous la forme d'un bon de voyage de la valeur des prestations réservées avant le voyage et est limitée à la somme d'assurance fixée dans la police. Les prestations de voyage qui n'ont pas été facturées et les remboursements effectués par le prestataire ou l'organisateur à la suite du rapatriement sont déduits de l'indemnité due.

B3.7 Remboursement des frais en cas d'interruption prématurée de voyage, de location, de cours, de séminaire et de formation complémentaire

3.7.1 Remboursement des frais de voyage

Lorsqu'une personne assurée doit interrompre prématurément son voyage en raison d'un événement assuré, la Société lui rembourse les frais correspondant à la partie non utilisée du voyage au prorata du prix de l'arrangement, le jour du départ étant considéré comme un jour utilisé. Aucun remboursement n'est accordé pour les frais du voyage de retour réservé à l'origine. Il n'est pas accordé de prestation à titre de remboursement du voyage si la personne assurée a droit à un voyage de remplacement selon l'article B3.6.

3.7.2 Remboursement des frais de location, de cours, de séminaire et de formation complémentaire

Lorsque la personne assurée doit suspendre ou interrompre prématurément une location, un cours, un séminaire ou une formation complémentaire en raison d'un événement assuré conformément à l'article B2.3, la Société prend en charge le remboursement au prorata des prestations non utilisées (sans les frais de retour). Le jour du retour est considéré comme un jour utilisé de location ou de cours.

Les prestations découlant de l'article B3.7 sont limitées à la somme d'assurance fixée dans la police par événement.

B3.8 Prestations complémentaires

3.8.1 Avance des frais en faveur de l'hôpital

Si la personne assurée doit être hospitalisée en dehors de la Suisse ou de la Principauté de Liechtenstein, la Société lui avance au besoin les frais d'hospitalisation jusqu'à concurrence de CHF 5'000. Le montant avancé doit être remboursé à la Société 30 jours après la sortie de l'hôpital.

3.8.2 Frais d'interprète

La Société prend en charge, en rapport avec un événement assuré survenant à l'étranger, les frais nécessaires pour les services d'un interprète jusqu'à concurrence de CHF 1'000 par événement.

3.8.3 Envoi de médicaments d'importance vitale pour la personne assurée

Lorsque la personne assurée constate au cours du voyage ou des vacances que des médicaments d'importance vitale lui font défaut, la Société prend en charge, sur présentation d'une ordonnance valable du médecin traitant ou du médecin de famille, les frais d'envoi des médicaments (sans le prix des médicaments).

3.8.4 Dépenses imprévues en cas de rapatriement, de retour prématuré, d'interruption du voyage ou de retour retardé

Lorsque d'autres dépenses supplémentaires sont occasionnées en rapport avec un événement assuré (frais de taxi, de téléphone, d'hôtel, etc.), la Société prend en charge ces frais supplémentaires jusqu'à concurrence de CHF 750 par personne.

B3.9 Absence de droit aux prestations

Il n'existe aucun droit aux prestations dans les cas suivants:

3.9.1 Absence d'accord de la Société

Lorsque la Société n'a pas donné son accord préalable à la prise en charge des prestations selon les articles B3.2.1 à B3.2.11 (rapatriement, transport et retour en cas d'urgence), l'article B3.3.1 (garde des enfants mineurs participant au voyage), l'article B3.4 (frais de recherche et de sauvetage) et l'article B3.5 (voyage de visite).

3.9.2 Interruption par le prestataire

Lorsque le voyageur ou l'agence de transport, le bailleur, l'organisateur, etc. ne fournit pas les prestations stipulées dans le contrat, ou seulement en partie, qu'il annule le voyage ou devrait l'annuler compte tenu des circonstances concrètes et est tenu, conformément aux dispositions légales, de rembourser les prestations non fournies et/ou de prendre en charge les frais de retour. Est notamment réputée circonstance concrète justifiant une annulation du voyage la recommandation du Département fédéral des affaires étrangères de ne pas voyager dans le pays ou la région concernée(e) ou l'impossibilité pour l'agence de transport de fournir ses prestations en raison d'une grève de personnel.

3.9.3 Soins médicaux nécessaires

Frais de soins ambulatoires ou stationnaires.

Sinistre

B3.10 Obligations en cas de sinistre

3.10.1 Pour pouvoir bénéficier des prestations de l'assistance aux personnes, la Centrale d'alarme de la Société doit être immédiatement avisée après la survenance de l'événement ou l'apparition de l'affection:

Téléphone en Suisse 0800 22 33 44

Téléphone depuis l'étranger +41 43 311 99 11

Fax +41 43 311 99 12

Pour les prestations servies en cas de vol retardé selon l'article B3.3.6, la règle est la suivante: l'ayant droit doit informer la Centrale d'assistance du sinistre survenu dès son retour en Suisse.

3.10.2 Les documents suivants doivent être remis à AGA International (Suisse), Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen:

- confirmation de réservation;
- certificat médical avec diagnostic;
- certificats officiels;
- originaux des justificatifs/factures concernant le montant des frais supplémentaires;
- originaux des justificatifs pour les dépenses imprévues;
- originaux des billets d'avion/titres de transport;
- rapports de police;
- justificatif de retard de la compagnie aérienne.

B4 Service de blocage

Étendue de l'assurance

B4.1 Centrale d'alarme de la Société

Le service de blocage peut être sollicité 24 heures sur 24 par les personnes assurées auprès de la Centrale d'alarme de la Société.

B4.2 Choses assurées

4.2.1 Cartes de crédit, bancaires, postales et de client émises par un partenaire contractuel en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein et libellées au nom des personnes assurées.

4.2.2 Téléphones portables enregistrés auprès d'un opérateur suisse (Swisscom, Sunrise, etc.).

B4.3 Événements assurés

Vol, disparition et perte.

B4.4 Prestations assurées

Suite à l'appel de la personne assurée à la Centrale d'alarme de la Société, toutes les cartes et tous les numéros de téléphone portable annoncés par le client font l'objet d'une tentative de blocage auprès de l'établissement correspondant (entreprise de carte, banque, Poste, etc.) ou de l'opérateur correspondant. Lorsque l'opérateur exige un mot de passe, la personne assurée doit communiquer celui-ci à la Société afin de permettre le blocage. Lorsque l'établissement correspondant n'effectue pas le blocage demandé, la Société en informe la personne assurée et lui communique le numéro de téléphone de l'établissement correspondant.

B4.5 Dommages non assurés

Ne sont pas assurés:

- 4.5.1 Les dommages dus à l'impossibilité de joindre l'établissement ou l'opérateur correspondant;
- 4.5.2 Les dommages économiques résultant de la perte des choses assurées (p. ex. à la suite de communications frauduleuses).

B5 Travel Hotline

Étendue de l'assurance

B5.1 Centrale d'alarme de la Société

Les services de Travel Hotline peuvent être sollicités 24 heures sur 24 par les personnes assurées auprès de la Centrale d'alarme de la Société aussi bien avant que pendant le voyage.

B5.2 Prestations assurées

5.2.1 Informations concernant le voyage

À la demande des personnes assurées, la Société leur fournit avant le départ des informations importantes sur les conditions d'entrée, les taxes, les formalités de douane, les devises et les prescriptions sanitaires des pays visités.

5.2.2 Liste d'hôpitaux et de médecins à l'étranger

En cas de besoin, la Société indique aux personnes assurées le nom d'un médecin correspondant ou d'un centre hospitalier à proximité de leur lieu de séjour. En cas de problèmes de compréhension, la Société fournit une aide à la traduction.

5.2.3 Service de conseil

La Société conseille les personnes assurées en cas de problèmes médicaux mineurs dans le pays de séjour. Les personnes assurées peuvent aussi s'adresser à la Société pour les problèmes de la vie quotidienne dans le pays de séjour.

5.2.4 Service d'information de tiers

Lorsque la Centrale d'alarme de la Société organise des mesures concernant une personne assurée, elle se charge, le cas échéant, d'informer les proches et l'employeur de la personne assurée sur la nature du problème et les mesures qui ont été prises.

B5.3 Dommages non assurés

La société ne répond pas:

5.3.1 Des dommages économiques et des atteintes à la santé qui résultent des informations et prestations fournies par Travel Hotline.