

# Information aux clients et Conditions d'Assurance pour les cartes de paiement de Visa Card Services SA

Cartes privées

Valables à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022

**WISECA**  
payment services



<b>Information aux clients selon la loi sur le contrat d'assurance (LCA)</b>	Page	3
<b>Conditions d'Assurance</b>	Page	4
<b>I. Introduction et définitions</b>	Page	4
<b>II. Tableau des prestations et aperçu des couvertures d'assurance</b>	Page	6
<b>III. Dispositions communes à toutes les couvertures d'assurance</b>	Page	7
<b>IV. Dispositions particulières pour les différentes couvertures d'assurance</b>	Page	9
A. Assurance contre les accidents avec un moyen de transport	Page	9
B. Frais de recherche et de sauvetage	Page	10
C. Assurance d'annulation de voyage	Page	10
D. Assurance d'interruption de voyage	Page	11
E. Assistance médicale durant le voyage	Page	12
F. Assurance en cas de retard d'acheminement des bagages	Page	14
G. Assurance bagages	Page	14
H. Assurance de franchise pour voitures de location	Page	15
I. Meilleur prix garanti	Page	15
J. Prolongation de garantie	Page	16
K. Assurance shopping et transport	Page	17
L. Assistance 24h	Page	18
<b>V. Procédure et obligations en cas de sinistre</b>	Page	20

### 1. Parties

#### 1.1 Assureur

Allianz Assistance, enregistrée sous AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), dont le siège est situé Richtiplatz 1, 8304 Wallisellen.

#### 1.2 Preneuse d'assurance

Viseca Payment Services SA, dont le siège est situé Hagenholzstrasse 56, case postale 7007, 8050 Zurich.

La preneuse d'assurance peut déléguer des tâches à des tiers conformément aux Conditions d'Assurance.

#### 1.3 Emettrice de cartes

Viseca Card Services SA, dont le siège est situé Hagenholzstrasse 56, case postale 7007, 8050 Zurich.

### 2. Prime

La prime d'assurance est à la charge de la preneuse d'assurance.

### 3. Type d'assurance

L'assurance contre les accidents avec un moyen de transport, chiffre IV A, est une assurance de sommes. Toutes les autres couvertures d'assurance sont des assurances dommages.

### 4. Traitement des données personnelles

Si un contrat de carte de crédit est conclu, Viseca Payment Services SA reçoit, en tant que preneuse d'assurance, les données client de l'assuré (titulaire de la carte) de l'émettrice de cartes. La preneuse d'assurance traite les données du client conformément au contrat. Tant la preneuse d'assurance que l'émettrice de cartes sont en droit, dans le cadre d'une déclaration de sinistre, de transmettre à l'assureur, au courtier en assurances ou au prestataire de services de sinistres les données nécessaires à l'examen et au traitement des prétentions en dommages-intérêts du titulaire de la carte. Sont concernés les données personnelles reçues et collectées (y c. données de tiers) ainsi que les documents remis par les personnes lésées.

L'assureur ainsi que les courtiers en assurances et les prestataires de services de sinistres mandatés par la preneuse d'assurance sont autorisés

- à se procurer auprès des tiers concernés et à traiter les informations nécessaires à la gestion du contrat et des sinistres ainsi qu'à consulter les dossiers officiels;
- à transmettre, si nécessaire et dans l'étendue requise, certaines données personnelles aux assureurs, aux autorités, aux avocats et aux experts externes concernés;
- à fournir des renseignements dans le but de déceler et de prévenir des fraudes à l'assurance;
- à traiter les données collectées en vue de la détermination des primes, de l'évaluation des risques et d'évaluations statistiques.

Les personnes impliquées sont tenues de traiter les données personnelles de manière confidentielle.

### 5. Délégation

Les communications et actes juridiques en matière d'assurance des titulaires de cartes vis-à-vis de l'émettrice de cartes sont réceptionnés par cette dernière au nom et pour le compte de la preneuse d'assurance et l'émettrice de cartes les lui transmet. L'émettrice peut également, au nom et pour le compte de la preneuse d'assurance, adresser au titulaire de la carte des communications en matière d'assurance et procéder à des actes juridiques.

### 6. Couverture d'assurance

La couverture d'assurance dure en principe aussi longtemps qu'une relation de carte existe effectivement. Les dispositions particulières relatives à la durée des risques assurés figurent dans les dispositions particulières pour les différentes couvertures d'assurance.

### 7. Modification de l'étendue de la couverture et/ou des Conditions d'Assurance

La preneuse d'assurance peut adapter les Conditions d'Assurance (y c. sommes d'assurance) conformément aux dispositions définies au chiffre III 2.

## Conditions d'Assurance

L'assureur Allianz Assistance, enregistré sous AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse), est dénommé « assureur » ci-après. L'assureur fournit à l'émettrice de cartes les prestations convenues conformément au contrat d'assurance collective avec Viseca Payment Services SA, ci-après « preneuse d'assurance ». Celles-ci sont définies par les présentes Conditions d'Assurance et, à titre complémentaire, par les dispositions de la loi suisse sur le contrat d'assurance (LCA). Un aperçu des prestations et des cartes assurées est proposé au chiffre II.

### I. Introduction et définitions

#### 1. Introduction

Les Conditions d'Assurance sont structurées comme suit:

Information aux clients selon la loi sur le contrat d'assurance (LCA)

- I. Introduction et définitions
- II. Tableau des prestations et aperçu des couvertures d'assurance
- III. Dispositions communes à toutes les couvertures d'assurance
- IV. Dispositions particulières pour les différentes couvertures d'assurance
- V. Procédure et obligations en cas de sinistre

Les définitions permettent d'expliquer les notions importantes, qui sont mises en évidence en *italique* dans les Conditions d'Assurance ci-après.

Le tableau des prestations et l'aperçu des couvertures d'assurance définissent de manière exhaustive, en complément des Dispositions communes et particulières, les sommes d'assurance applicables par type de carte en cas de sinistre ainsi que la couverture géographique, la durée du voyage et les éventuelles exigences en matière d'utilisation de la carte lors d'achats.

Les Dispositions communes s'appliquent dans tous les cas où les Dispositions particulières ne prévoient aucune règle contraire. En cas de contradiction, les Dispositions particulières s'appliquent.

L'aperçu des procédures et des obligations en cas de sinistre montre comment procéder en cas de sinistre et quelles sont les obligations à respecter. Il prévaut sur les dispositions communes et particulières en cas de contradiction.

Le langage épïcène n'est pas utilisé dans ce texte, dans un souci de fluidité.

En cas de divergence entre les versions en français, en italien, en anglais et en allemand de ces Conditions d'Assurance, la version allemande fait foi dans le doute.

#### 2. Définitions

*Etranger:*

tout autre pays que la Suisse et la Principauté de Liechtenstein.

*Dommages naturels:*

dommages résultant de phénomènes naturels comme les crues, inondations, tempêtes (vent d'au moins 75 km/h), grêle, avalanches, pression de la neige, éboulements de roches, chutes de pierres ou glissements de terrain. Les dommages consécutifs à des tremblements de terre ou à des éruptions volcaniques ne sont pas considérés comme des dommages naturels.

*Epidémie:*

une maladie contagieuse reconnue comme telle par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou par une autorité gouvernementale officielle dans le pays de résidence ou de destination de la personne assurée.

*Cartes:*

toutes les cartes de paiement assurées (y c. cartes supplémentaires) de l'émettrice selon le tableau des prestations et l'aperçu des couvertures d'assurance figurant au chiffre II.

*Personnes proches:*

- conjoint ou partenaire (à la suite d'un mariage, d'un partenariat enregistré ou d'un concubinage);
- colocataires;

- parents et beaux-parents;
- enfants, beaux-enfants, enfants recueillis, enfants adoptifs ou enfants pour lesquels une procédure d'adoption est en cours;
- frères et sœurs;
- personnes qui s'occupent d'enfants mineurs ou de proches nécessitant des soins;
- tuteur de plein droit et personnes sous tutelle;
- amis très proches ou parents avec lesquels il existe un contact intensif.

*Catastrophe naturelle:*

phénomène naturel grave et exceptionnel qui, directement sur le lieu touché par l'événement, coûte la vie à un nombre important de personnes ou provoque des dégâts matériels dévastateurs à l'infrastructure locale.

*Moyens de transport publics:*

moyens de locomotion circulant régulièrement sur la base d'un horaire et dont l'utilisation est soumise au paiement d'un tarif. Les taxis, les voitures de location et les bateaux de croisière ne relèvent pas des transports publics.

*Pandémie:*

une épidémie reconnue comme pandémie par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou une autorité gouvernementale officielle dans le pays de résidence ou de destination de la personne assurée.

*Quarantaine:*

restriction obligatoire de liberté (y c. isolement ordonné) sur ordre ou autre exigence d'un gouvernement ou d'une autorité publique fondée sur le soupçon que la personne assurée ou une personne participant au voyage a été exposée à une maladie contagieuse. Elle a pour but d'empêcher la propagation de la maladie contagieuse. La quarantaine qui s'applique de manière générale ou à une partie ou à la totalité d'une population ou d'une zone géographique, ou qui s'applique en fonction de la destination, de la provenance ou du transit de la personne concernée, n'est pas assurée.

*Voyage:*

un voyage commence au moment du départ du domicile, comporte au moins une nuitée en dehors du domicile, doit comprendre un aller et un retour et se termine au retour au domicile. La couverture d'assurance est uniquement valable pour les voyages privés. La durée maximale du voyage peut être limitée en fonction de la couverture d'assurance. Voir le tableau des prestations et l'aperçu des couvertures d'assurance au chiffre II.

*Frais de voyage:*

les frais de voyage correspondent au total des coûts des prestations réservées pour le transport et l'hébergement de la personne assurée et des coûts des activités réservées pendant le voyage.

*Maladie grave/accident grave:*

une maladie ou un accident entraînant une incapacité de travail de durée limitée ou illimitée ou une incapacité totale de voyager.

*Accident:*

toute atteinte dommageable, soudaine et involontaire portée au corps humain par une cause extérieure extraordinaire qui compromet la santé physique, mentale ou psychique ou qui entraîne la mort.

*Personnes assurées:*

- le titulaire de la carte (cartes principales, secondaires, supplémentaires et partenaires);
- son conjoint, concubin ou partenaire enregistré (ayant la même adresse de domicile et le même domicile);
- ainsi que les enfants à charge du titulaire de la carte ou du conjoint/concubin jusqu'à l'âge de 25 ans révolus, pour autant qu'ils vivent dans le même ménage ou aient leur domicile en Suisse.

*Domicile:*

lieu dans lequel la personne assurée séjourne principalement et qui est considéré comme son domicile principal.

## II. Tableau des prestations et aperçu des couvertures d'assurance

Couvertures d'assurance	Sommes d'assurance maximales en CHF pour les cartes de Visa Card Services SA <sup>1</sup> par événement				Couverture géographique	Paiement par carte	Durée maximale du voyage
	Kiwanis Mastercard® Or MercedesCard Mastercard® Visa Collect Card	Prepaid Mastercard® Prepaid Visa Mastercard® Flex Bronze <sup>2</sup>	World Mastercard® Argent Visa Classic Visa GKB HCD Card World Mastercard® Flex Argent <sup>2</sup>	World Mastercard® Or Visa Or Flying Blue World Mastercard® World Mastercard® Flex Or <sup>2</sup>			
<b>A. Assurance contre les accidents avec un moyen de transport<sup>3</sup></b> Décès ou invalidité <sup>4</sup>	300 000.–	–	300 000.–	500 000.–	monde entier	60%	–
<b>B. Frais de recherche et de sauvetage<sup>3</sup></b>	60 000.–	–	60 000.–	60 000.–	monde entier	–	–
<b>C. Assurance d'annulation de voyage</b>	–	–	10 000.–	20 000.–	monde entier	60%	90 jours
<b>D. Assurance d'interruption de voyage</b>	–	–	7 500.–	15 000.–	monde entier	60%	90 jours
<b>E. Assistance médicale durant le voyage</b> Voyage retour et rapatriement Frais de guérison <sup>5</sup>	– –	– –	– –	250 000.– 250 000.–	étranger étranger	– –	90 jours 90 jours
<b>F. Assurance en cas de retard d'acheminement des bagages</b>	–	–	–	1 000.–	monde entier	60%	90 jours
<b>G. Assurance bagages</b>	–	–	–	5 000.–	monde entier	60%	90 jours
<b>H. Assurance de franchise pour voitures de location</b>	–	–	–	10 000.–	monde entier	60%	–
<b>I. Meilleur prix garanti</b>	–	1 000.–	2 000.–	2 000.–	Suisse	60%	–
<b>J. Prolongation de garantie</b>	–	–	2 000.– (+12 mois)	5 000.– (+24 mois)	Suisse et pays voisins	60%	–
<b>K. Assurance shopping et transport</b>	–	–	–	1 000.–	monde entier	60%	–
<b>L. Assistance 24h</b>	include	–	include	include	monde entier <sup>6</sup>	–	–

1 S'applique également aux cartes des banques partenaires et aux cartes en devises étrangères émises par Visa Card Services SA.

2 Pour ces cartes de paiement combinées avec deux fonctions de paiement (fonction crédit/prepaid et fonction débit), la couverture d'assurance n'est valable qu'en cas d'utilisation de la fonction crédit/prepaid. Aucune couverture d'assurance n'est accordée en cas d'utilisation de la fonction débit.

3 Somme d'assurance par événement et par personne.

4 En cas d'invalidité, le montant à verser est calculé en fonction du degré d'invalidité.

5 La couverture d'assurance «Frais de guérison» est exclusivement valable pour les personnes assurées jusqu'à l'âge de 81 ans révolus.

6 La couverture géographique peut se trouver limitée selon la prestation d'assistance.

### III. Dispositions communes à toutes les couvertures d'assurance

Les «Dispositions communes à toutes les couvertures d'assurance» ne s'appliquent qu'en l'absence de dispositions contraires dans les «Dispositions particulières pour les différentes couvertures d'assurance».

#### 1. Début et fin de la couverture d'assurance

La couverture d'assurance prend effet à compter de l'émission de la *carte* par l'émettrice et de la prise de possession par le titulaire de la carte. La couverture d'assurance prend fin

- à la résiliation du contrat de carte entre l'émettrice et le titulaire de la carte;
- à l'exclusion du contrat d'assurance collective prononcée par la preneuse d'assurance;
- à la résiliation du contrat d'assurance collective entre la preneuse d'assurance et l'assureur.

#### 2. Adaptations des Conditions d'Assurance

Les présentes Conditions d'Assurance et les sommes d'assurance peuvent être modifiées en tout temps. Les modifications sont portées à la connaissance du titulaire de la carte principale en temps utile et sous une forme appropriée. Elles sont réputées approuvées par celui-ci dans la mesure où le contrat de carte n'est pas résilié à une date antérieure à l'entrée en vigueur de la modification.

Il n'y a pas d'obligation d'informer le titulaire de la carte principale en cas de modification des Conditions d'Assurance qui n'est pas susceptible d'avoir un effet défavorable sur les prestations assurées.

#### 3. Restrictions de la couverture d'assurance

Outre les restrictions et exclusions figurant dans les «Dispositions particulières pour les différentes couvertures d'assurance», aucune couverture n'est en principe accordée:

##### 3.1 pour les actions suivantes:

- abus d'alcool, de drogues ou de médicaments;
- suicide ou tentative de suicide;
- participation à des grèves ou à des troubles;
- participation à des courses et à des entraînements avec des véhicules à moteur ou des bateaux;
- participation à des entreprises téméraires, lorsque la personne s'expose délibérément à un danger;
- actes/omissions commis par négligence grave ou de manière délibérée;
- commission ou tentative de commission d'un crime ou d'un délit;

- dépenses en lien avec un événement assuré, p. ex. frais de rachat des objets assurés ou frais entraînés par l'intervention de la police.

##### 3.2 pour les événements et leurs conséquences:

- qui sont déjà survenus lors de la réservation ou de l'achat de la prestation à assurer ou lors de l'adhésion à l'assurance. En cas d'accidents préexistants et de maladies générales, chroniques ou récurrentes, seules les aggravations aiguës et inattendues de l'état de santé sont assurées;
- dont la survenance était évidente pour la *personne assurée* au moment de la réservation ou de l'achat de la prestation à assurer ou de l'adhésion à l'assurance;
- dont le spécialiste (expert, médecin, etc.) est directement favorisé ou a un lien de parenté ou par alliance avec la *personne assurée*;
- en relation avec une guerre, des attentats terroristes, des troubles en tous genres, des enlèvements, *des catastrophes naturelles* (sauf si le risque est expressément défini comme assuré dans les Dispositions particulières) et des incidents avec des substances nucléaires, biologiques ou chimiques;
- en relation avec des *épidémies* et des *pandémies*, sauf si le risque est expressément défini comme assuré dans les Dispositions particulières;
- découlant de prescriptions administratives, p. ex. fermeture d'un aéroport/de l'espace aérien, blocages de routes, mesures policières, ordonnances, etc.;
- en relation avec des sanctions économiques, commerciales ou financières ou des embargos de la Suisse directement applicables aux parties contractantes et qui s'opposent à la couverture d'assurance. Il en va de même en ce qui concerne les sanctions économiques, commerciales ou financières ou les embargos décrétés par les Nations unies, l'Union européenne ou les Etats-Unis d'Amérique, pour autant qu'ils ne s'opposent pas à des prescriptions légales suisses.

De manière générale, l'assureur décline toute responsabilité en cas de non-exécution des prestations due à un cas de force majeure et ne peut en aucun cas se substituer aux responsables locaux officiels des services d'urgence tels que la police et les pompiers. En cas de déclaration tardive du sinistre, l'assureur décline toute responsabilité pour les prestations qui n'ont pas pu être fournies en temps utile.

#### 4. Assurance multiple

Les coûts ne sont remboursés qu'une seule fois au total. En cas d'assurance multiple, l'assureur fournit ses prestations à titre subsidiaire. Si l'assureur a néanmoins versé des prestations pour le même dommage, celles-ci seront considérées comme une avance et la *personne assurée* cède les droits qu'elle peut faire valoir à l'égard de tiers (responsable, assurance facultative ou obligatoire) dans ces limites à l'assureur. Si un autre assureur ne prévoit également qu'une couverture subsidiaire, l'assureur prend en charge les frais proportionnellement au rapport entre la somme qu'il assure et le montant total des sommes d'assurance.

#### 5. Obligations en cas de sinistre

La personne assurée est tenue:

- de respecter intégralement ses obligations légales ou contractuelles de déclaration, d'information ou de comportement;
- de faire tout ce qui est en son pouvoir pour atténuer le dommage et contribuer à l'élucidation de celui-ci;
- de veiller, en cas de maladie ou d'accident, à ce que les médecins traitants soient libérés du secret médical vis-à-vis de l'assureur.

Si la *personne assurée* peut faire valoir des droits à des prestations fournies par l'assureur également à l'égard de tiers, elle doit sauvegarder ces droits et les céder à l'assureur.

#### 6. Manquement aux obligations

Si la *personne assurée* manque à ses obligations, l'assureur peut réduire ou refuser ses prestations.

#### 7. Prescription

Les prétentions d'assurance se prescrivent par cinq ans à compter de la survenance du fait d'où naît l'obligation de verser des prestations.

#### 8. For et droit applicable

Les plaintes à l'encontre de l'assureur peuvent être déposées auprès du tribunal du siège de la société ou du *domicile* suisse de la *personne assurée*.

La loi fédérale suisse sur le contrat d'assurance (LCA) s'applique en complément aux présentes dispositions.



## IV. Dispositions particulières pour les différentes couvertures d'assurance

### A. Assurance contre les accidents avec un moyen de transport

#### 1. Description de la couverture

La couverture d'assurance est accordée à toutes les *personnes assurées* en cas de décès et d'invalidité lors d'un *accident* dans un moyen de transport assuré (y c. montée et descente du véhicule).

#### 2. Champ d'application

##### 2.1 Conditions

Les coûts du moyen de transport utilisé doivent être réglés avec la *carte* à raison d'au moins 60%.

Le taxi, le bus et le train en tant que moyens de transport pour se rendre directement à l'aéroport, à la gare et au lieu de destination (*domicile*, hôtel, maison de vacances, etc.) sont assurés, même si les frais de transport n'ont pas été réglés avec la *carte*. Pour les transports utilisés grâce à un abonnement général ou un abonnement demi-tarif, l'abonnement et le billet doivent avoir été payés avec la *carte* à raison d'au moins 60%.

##### 2.2 Moyens de transport assurés

- transports publics,
- vélo de location,
- cyclomoteur de location,
- motocyclette de location,
- voiture de location (voiture de tourisme, minibus, mobile home, camping-car),
- bateau de location (à voile/moteur),
- hélicoptère,
- bateau,
- téléski,
- taxi.

##### 2.3 Couverture géographique

Monde entier

#### 3. Événements assurés

Sont assurés les *accidents* qui entraînent

- une invalidité ou
- le décès.

#### 4. Prestations assurées

##### 4.1 Invalidité

Si une invalidité s'annonçant permanente survient dans un délai de cinq ans à la suite de l'*accident*, le capital assuré est versé en fonction du degré d'invalidité. Ce dernier est calculé selon les dispositions de la loi sur l'assurance-accidents (LAA) et de l'ordonnance sur l'assurance-accidents (OLAA) afin de constater les indemnités pour atteinte à l'intégrité. Le degré d'invalidité doit être déterminé en Suisse. L'indemnité d'invalidité est versée dès que l'étendue définitive de l'invalidité permanente peut être constatée.

##### 4.2 Décès

Si l'*accident* conduit au décès, le capital assuré est versé aux héritiers légaux.

##### 4.3 Limites de prestations

- Pour les enfants de moins de 12 ans, la prestation en cas de décès s'élève au maximum à CHF 20 000.—.
- Pour les enfants de moins de 30 mois, la prestation en cas de décès s'élève au maximum à CHF 2 500.—.
- Si plusieurs *personnes assurées* sont tuées ou blessées par le même accident, la prestation maximale par accident est de CHF 15 millions.

#### 5. Restrictions

En complément au chiffre III 3, les éléments suivants ne sont pas assurés:

- *accidents* lors de l'utilisation de moyens de transport lorsque la *personne assurée*
  - enfreint intentionnellement des prescriptions administratives;
  - ne possède pas les pièces d'identité et autorisations officielles requises;
  - savait ou aurait dû savoir, compte tenu des circonstances, que le moyen de transport qu'elle a utilisé ou les membres de son équipage n'étaient pas en possession des permis et autorisations requis.
- participation à des rixes et bagarres, sauf si la *personne assurée* a été blessée par les personnes se querellant alors qu'elle n'était pas en cause ou qu'elle venait en aide à une personne sans défense;
- conséquences d'actes de guerre. Lorsqu'une guerre éclate pour la première fois à l'*étranger* et que la *personne assurée* est surprise dans le pays dans lequel elle séjourne,

la couverture d'assurance reste en vigueur pendant 14 jours à compter du début de la guerre;

- effets de rayons ionisants, sauf si les traitements radiologiques sont dispensés sur prescription médicale en conséquence d'un événement assuré.

## B. Frais de recherche et de sauvetage

### 1. Description de la couverture

Sont assurés les frais de recherche et de sauvetage lorsque la *personne assurée* est réputée disparue ou doit être sauvée d'une situation d'urgence physique pendant un *voyage* ou lors de l'utilisation d'un *transport public*.

### 2. Champ d'application

#### 2.1 Durée

La couverture d'assurance est valable pendant un *voyage* ou pendant l'utilisation d'un moyen de *transport public*.

#### 2.2 Couverture géographique

Monde entier

### 3. Événements assurés

Sont assurées les mesures de recherche, de sauvetage et de dégagement imprévues et occasionnées par une maladie ou un *accident*.

### 4. Prestations assurées

Les frais suivants sont pris en charge jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale convenue:

- pour la recherche et le sauvetage, lorsqu'une *personne assurée* est réputée disparue ou doit être sauvée d'une situation d'urgence physique pendant un *voyage* ou lors de l'utilisation d'un *transport public*;
- en cas de décès, pour le dégagement et le transport du corps jusqu'au lieu d'inhumation.

### 5. Restrictions

En complément au chiffre III 3, les dispositions suivantes s'appliquent:

Un remboursement n'est possible que pour les frais facturés par une société officiellement agréée pour de telles interventions.

## C. Assurance d'annulation de voyage

### 1. Description de la couverture

Sont assurés les *frais de voyage* de la *personne assurée* si elle est concernée par l'un des événements assurés et que, de ce fait, le *voyage* doit être annulé ou commencer avec du retard.

### 2. Champ d'application

#### 2.1 Conditions

Les *frais de voyage* doivent avoir été payés avec la *carte* à raison d'au moins 60%.

#### 2.2 Durée

La couverture d'assurance débute à la réservation du *voyage* et prend fin au début du voyage.

#### 2.3 Couverture géographique

Monde entier

### 3. Événements assurés

Les événements suivants sont assurés lorsqu'ils entraînent une incapacité de voyager:

- *Maladie grave* (y c. diagnostic de maladie épidémique ou pandémique) ou *accident grave* d'une *personne assurée* ou d'une personne participant au voyage ou d'une *personne proche* qui ne participe pas au voyage.
- Décès d'une *personne assurée* ou d'une personne participant au voyage ou d'une *personne proche* qui ne participe pas au voyage.
- La *personne assurée* ou une personne participant au voyage est mise en *quarantaine* avant le *voyage*. Cela inclut les *quarantaines* dues à des *épidémies* ou des *pandémies*.
- Perte de l'emploi de la *personne assurée* ou d'une personne participant au voyage sans qu'il y ait faute de sa part.
- Atteinte grave aux biens de la *personne assurée* ou d'une personne participant au voyage au *domicile* à la suite d'un vol, d'un dégât d'eau, d'un incendie ou d'un *dommage naturel*, raison pour laquelle sa présence au domicile est indispensable.
- Les documents personnels de la *personne assurée* ou de la personne participant au voyage qui sont indispensables pour le *voyage* sont volés et le vol est déclaré aux autorités de police compétentes.

- Événements imprévus sur l'itinéraire planifié (p. ex. *catastrophes naturelles*, actes de guerre) lorsqu'ils mettent concrètement en danger la vie de la *personne assurée* ou que le *voyage* est expressément déconseillé par les services officiels (DFAE) en raison de ces événements.

#### 4. Prestations assurées

Les frais suivants sont pris en charge jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale convenue:

- en cas d'annulation: les *frais de voyage* restants qui ne sont pas remboursés par le prestataire concerné;
- en cas de départ retardé: les *frais de voyage* supplémentaires ainsi que les coûts des prestations non utilisées jusqu'à concurrence des frais d'annulation du voyage.

En cas de *voyages* ou de location en compagnie d'autres personnes, les frais sont limités à la part respective des *personnes assurées*.

#### 5. Restrictions

Les restrictions selon le chiffre III 3 s'appliquent.

### D. Assurance d'interruption de voyage

#### 1. Description de la couverture

Sont assurés les *frais de voyage* de la *personne assurée* si elle est concernée par l'un des événements assurés et que le *voyage* doit de ce fait être interrompu, prolongé ou arrêté.

#### 2. Champ d'application

##### 2.1 Conditions

Les *frais de voyage* doivent avoir été réglés avec la *carte* à raison d'au moins 60%.

##### 2.2 Durée

La couverture d'assurance prend effet au début du voyage et est valable pendant le *voyage*.

##### 2.3 Couverture géographique

Monde entier

#### 3. Événements assurés

Les événements suivants sont assurés s'ils entraînent un arrêt, une interruption ou une prolongation du *voyage*:

- *Maladie grave* (y c. diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique) ou *accident grave* d'une *personne assurée* ou d'une personne participant au voyage ou d'une *personne proche* qui ne participe pas au voyage.
- Décès d'une *personne assurée* ou d'une personne participant au voyage ou d'une *personne proche* qui ne participe pas au voyage.
- La *personne assurée* ou une personne participant au voyage est mise en *quarantaine* durant le *voyage*. Cela inclut les *quarantaines* dues à des *épidémies* ou des *pandémies*.
- Pendant le *voyage*, la *personne assurée* ou une personne participant au voyage se voit refuser le transport ou l'entrée sur le territoire au motif qu'on la soupçonne d'être atteinte d'une maladie contagieuse (y c. diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique).
- Atteinte grave aux biens de la *personne assurée* ou d'une personne participant au voyage au *domicile* à la suite d'un vol, d'un dégât des eaux, d'un incendie ou d'un *dommage naturel*, raison pour laquelle sa présence au domicile est indispensable.
- Les documents personnels de la *personne assurée* ou de la personne participant au voyage qui sont indispensables au *voyage* ont été volés et le vol a été déclaré aux autorités de police compétentes.
- La *personne assurée* ou une personne participant au voyage ne peut pas effectuer le voyage aller, le voyage retour ou la poursuite du voyage planifiés avec la voiture de tourisme comme prévu à cause
  - d'événements naturels imprévus qui provoquent de manière avérée une fermeture de la route, ou
  - de la défaillance du véhicule privé ou de la voiture de location utilisé pour le *voyage* en raison d'un accident ou d'une panne. Les problèmes de clés ou de carburant ne sont pas assurés.
- La *personne assurée* ou une personne participant au voyage manque, sans qu'il y ait faute de sa part, son *moyen de transport public* lors du voyage aller, du voyage retour ou de la poursuite du voyage à la suite de l'annulation ou de la restriction imprévue des moyens de transport publics réguliers à cause
  - du mauvais temps;
  - d'une grève ou d'un conflit du travail;
  - d'une panne ou d'un accident.

- Événements imprévus sur l'itinéraire planifié (p. ex. *catastrophes naturelles*, actes de guerre) lorsqu'ils mettent concrètement en danger la vie de la *personne assurée* ou que le *voyage* est expressément déconseillé par les services officiels (DFAE) en raison de ces événements.

#### 4. Prestations assurées

Les frais suivants sont pris en charge jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale convenue:

- *frais de voyage* pour la partie non utilisée du *voyage*;
- frais supplémentaires du voyage retour et d'hébergement.

Le remboursement se calcule sur la base des *frais de voyage* totaux, déduction faite des prestations sollicitées. Pour le remboursement des frais restants, le rapport entre le nombre de jours de voyage non utilisés et le nombre total de jours de voyage est établi.

#### 5. Restrictions

En complément au chiffre III 3, les éléments suivants ne sont pas assurés:

- Frais du voyage retour initialement réservé.
- Si le voyageur, l'organisateur, le loueur, etc.
  - n'est objectivement pas en mesure de continuer à fournir les prestations contractuelles;
  - interrompt ou doit interrompre le *voyage*;
  - est légalement tenu de prendre en charge les frais du voyage retour.
- Si la *personne assurée* ou une personne participant au voyage a voyagé lors d'une *épidémie/pandémie*, alors même que cela avait été déconseillé par le gouvernement de son pays de résidence ou les autorités locales de son lieu de destination et qu'elle souffre de la maladie correspondante.
- Refus d'entrée ou de transport imputables au fait que la *personne assurée* ou une personne participant au voyage n'a pas respecté ou refuse de respecter les prescriptions applicables en matière de voyage et/ou d'entrée sur le territoire.
- Refus d'entrée ou de transport imputables à des restrictions générales en matière de voyage ou d'entrée.

## E. Assistance médicale durant le voyage

**Remarque importante:** en cas de survenance d'un sinistre, l'assureur (téléphone +41 44 283 34 18) doit être immédiatement contacté pour obtenir son accord concernant les mesures éventuelles et la prise en charge des coûts y afférents. La centrale d'appels d'urgence est disponible 24h/24.

### 1. Description de la couverture

Sont assurés l'organisation et les coûts des rapatriements ainsi que les frais de guérison en cas d'urgences médicales de la *personne assurée* lors de *voyages* à l'étranger.

### 2. Champ d'application

#### 2.1 Conditions

Le *domicile* de la *personne assurée* doit être en Suisse.

#### 2.2 Durée

La couverture d'assurance est valable pendant le *voyage* à l'étranger.

#### 2.3 Couverture géographique

Etranger (hors Suisse et Principauté de Liechtenstein).

### 3. Evénements assurés

Les événements suivants sont assurés s'ils surviennent pendant un *voyage*:

- maladie aiguë (y c. diagnostic d'une maladie épidémique ou pandémique);
- *accident*;
- décès.

### 4. Prestations assurées

Pour pouvoir bénéficier des prestations de l'assureur, la *personne assurée* est tenue d'informer immédiatement la centrale d'appels d'urgence en cas de survenance de l'événement assuré et d'obtenir son accord concernant les mesures d'assistance éventuelles et la prise en charge des coûts y afférents. En ce qui concerne les prestations médicales, seuls les médecins de l'assureur décident de la nécessité, de la nature et du moment de la mesure. Pour ses décisions, la centrale d'appels d'urgence prend exclusivement en considération l'état de santé de la *personne assurée*.

Les frais suivants sont pris en charge jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale convenue:

#### 4.1 Voyage retour et rapatriement

En complément des prestations de l'assurance d'interruption de voyage, les frais et prestations ci-après sont pris en charge ou octroyés jusqu'à concurrence de la somme d'assurance convenue, dans la mesure où ils sont médicalement nécessaires:

- Voyage retour de la *personne assurée* à son *domicile* sans accompagnement médical (billet de train en 1<sup>re</sup> classe, billet d'avion en classe économique).
- Rapatriement de la *personne assurée* sous surveillance médicale jusqu'à un hôpital approprié situé à proximité du *domicile*, en train (1<sup>re</sup> classe, voiture-lits ou place assise), par un vol régulier, en ambulance ou à bord d'un avion sanitaire.
- Voyage retour d'un accompagnant. Le retour de l'accompagnant se fait généralement en même temps que celui de la *personne assurée*. Sur décision du service médical de l'assureur, le retour de l'accompagnant peut également différer de celui de la *personne assurée*. Il s'effectue généralement par train en 1<sup>re</sup> classe ou par vol régulier en classe économique.
- Transport de la *personne assurée* jusqu'au centre hospitalier médicalement approprié le plus proche.
- Organisation et prise en charge du transport de la *personne assurée* décédée jusqu'au lieu indiqué pour son inhumation dans son pays de résidence. Prise en charge de tous les frais nécessaires aux travaux préparatoires et aux aménagements particuliers de transport.

#### 4.2 Frais de guérison

L'assureur verse aux *personnes assurées* qui n'ont pas dépassé l'âge de 81 ans les prestations suivantes jusqu'à concurrence de la somme d'assurance convenue, à titre subsidiaire à celles des assurances sociales (assurance-maladie, assurance-accidents, etc.) et à d'éventuelles assurances complémentaires, dans la mesure où celles-ci ne couvrent pas entièrement les frais:

- hospitalisations d'urgence;
- traitements ambulatoires d'urgence;
- honoraires de médecins;
- coûts des médicaments et des transports prescrits par un médecin.

Si la *personne assurée* n'a pas d'assurance-maladie ou accidents, l'assureur rembourse au maximum 50% des frais de traitement hospitalier ou ambulatoire après remise des documents.

#### 5. Restrictions

En complément au chiffre III 3, les éléments suivants ne sont pas assurés:

- mesures et coûts qui n'ont pas été ordonnés ou approuvés par l'assureur;
- maladies/accidents survenus lors de la réservation ou au début du *voyage* ou événements dont la survenance était évidente pour la *personne assurée* au moment de la réservation ou du début du *voyage*;
- si la *personne assurée* ou une personne participant au voyage a voyagé lors d'une *épidémie/pandémie*, alors même que cela avait été déconseillé par le gouvernement de son pays de résidence ou les autorités locales de son lieu de destination et qu'elle souffre de la maladie correspondante;
- événements liés à la participation à des compétitions ou à des entraînements sportifs professionnels;
- prise en charge des frais hospitaliers dès que l'état de santé de la *personne assurée* permet le rapatriement et que l'assureur est en mesure de le réaliser;
- organisation et prise en charge du transport prévu au chiffre IV E 4.1 en cas de maladies légères, qui peuvent être soignées sur place et n'empêchent pas la *personne assurée* de poursuivre son voyage ou son séjour;
- *voyages* dans le cadre de traitements médicaux;
- frais pour les aides visuelles (p. ex. lunettes ou lentilles de contact), les moyens auxiliaires médicaux et les prothèses (notamment les prothèses dentaires);
- coûts en relation avec des grossesses à partir de la 28<sup>e</sup> semaine;
- coûts en relation avec des prestations médicales ou paramédicales et l'achat de produits dont le bénéfice thérapeutique n'est pas reconnu en Suisse;
- quotes-parts ou franchises des assurances sociales légales (assurance-maladie, assurance-accidents, etc.).

## F. Assurance en cas de retard d'acheminement des bagages

### 1. Description de la couverture

Sont assurés les coûts des acquisitions nécessaires réalisées par la *personne assurée* si les bagages arrivent en retard pendant un *voyage*.

### 2. Champ d'application

#### 2.1 Conditions

Les *frais de voyage* doivent avoir été réglés à au moins 60% avec la *carte*.

#### 2.2 Durée

La couverture d'assurance prend effet au début du voyage et est valable pendant le *voyage*.

#### 2.3 Couverture géographique

Monde entier

### 3. Evénements assurés

Est assurée l'arrivée retardée d'au moins 4 heures des bagages de la *personne assurée* à destination (à l'exception du *domicile*). Le transport doit être effectué par un moyen de *transport public*.

### 4. Prestations assurées

Sont remboursés les frais pour des achats de première nécessité jusqu'à concurrence de la somme d'assurance maximale convenue.

### 5. Restrictions

En complément au chiffre III 3, les éléments suivants ne sont pas assurés:

- achats que la *personne assurée* a effectués après la livraison des bagages par l'entreprise de transport public;
- retards consécutifs à la saisie des bagages de la *personne assurée* par les autorités (douanes, police);
- retards et frais occasionnés par des bagages excédentaires en cas de voyage en avion.

## G. Assurance bagages

### 1. Description de la couverture

Sont assurés contre le vol, la perte et l'endommagement les bagages (y c. affaires emportées) de la *personne assurée* pendant un *voyage*.

### 2. Champ d'application

#### 2.1 Conditions

Les *frais de voyage* doivent avoir été payés avec la *carte* à raison d'au moins 60%.

#### 2.2 Durée

La couverture d'assurance prend effet au début du voyage et est valable pendant le *voyage*.

#### 2.3 Couverture géographique

Monde entier

### 3. Evénements assurés

Sont assurés les dommages aux bagages, y compris les effets personnels que la *personne assurée* emporte avec elle, découlant des événements suivants:

- endommagement ou destruction;
- perte;
- détroussement (vol sous la menace ou avec violence à l'encontre de la *personne assurée*);
- vol.

### 4. Prestations assurées

- 4.1 Les frais de réparation sont pris en charge, jusqu'à concurrence de la valeur à neuf des bagages concernés. L'indemnisation s'élève au maximum à la somme d'assurance convenue.
- 4.2 L'indemnisation pour les appareils électroniques est limitée à CHF 2 000.– au maximum par événement assuré.

### 5. Restrictions

En complément au chiffre III 3, les éléments suivants ne sont pas assurés:

- les objets oubliés ou laissés en dehors de la portée directe et personnelle de la *personne assurée*;
- les dommages qui résultent du fait que les objets ont été oubliés, abandonnés ou égarés;

- les dommages qui résultent des éclats d'émail ou de vernis, des rayures, des éraflures et du frottement ou de bosses, fissures et décollements de toutes sortes;
- les influences de la température et des intempéries ainsi que l'usure;
- le vol dans un véhicule à moteur non verrouillé;
- les dommages subséquents aux délits routiers, aux infractions aux prescriptions douanières, à la confiscation, à l'enlèvement ou à la retenue par un gouvernement ou une autre autorité étatique;
- les véhicules à moteur et remorques, les cyclomoteurs, les caravanes, les mobile homes ainsi que les aéronefs, les avions et les engins volants de tous types (y c. modèles réduits d'aéronefs), respectivement avec leurs accessoires;
- les montres, les bijoux et les fourrures;
- l'argent liquide, les billets de transport, les abonnements, les cartes de crédit, les papiers-valeurs, les livrets d'épargne, les pierres précieuses et les métaux précieux.

## H. Assurance de franchise pour voitures de location

### 1. Description de la couverture

Est assurée la franchise dont la *personne assurée* doit s'acquitter en cas de dommages causés à des véhicules loués (jusqu'à un poids total de 3 500 kg).

### 2. Champ d'application

#### 2.1 Conditions

Les coûts du véhicule de location doivent avoir été réglés avec la *carte* à raison d'au moins 60%.

#### 2.2 Durée

La couverture d'assurance est valable pendant la durée de location du véhicule.

#### 2.3 Couverture géographique

Monde entier

### 3. Événements assurés

La franchise convenue contractuellement est assurée dans les cas suivants:

- endommagement du véhicule de location;
- vol du véhicule de location.

### 4. Prestations assurées

Est payée la quote-part fixée contractuellement à la *personne assurée*.

Les conditions de l'indemnisation sont un événement couvert par une autre assurance et une franchise qui en résulte.

L'indemnisation s'élève au maximum à la somme d'assurance convenue.

### 5. Restrictions

En complément au chiffre III 3, les éléments suivants ne sont pas assurés:

- les dommages résultant d'une négligence grave de la part du conducteur;
- si le conducteur du véhicule a provoqué le sinistre en état d'ébriété (dépassement de la limite légale d'alcoolémie du pays concerné) ou sous l'emprise de drogues ou de médicaments;
- les dommages aux caravanes et à tous les types de remorques;
- les dommages causés à des taxis, à des véhicules dans le cadre de modèles d'autopartage (tels que Mobility, etc.) et à des véhicules d'auto-école.

## I. Meilleur prix garanti

### 1. Description de la couverture

La différence de prix pour des objets est assurée si une offre moins chère a été trouvée dans les 14 jours suivant l'achat.

### 2. Champ d'application

#### 2.1 Conditions

- L'objet assuré doit avoir été acheté à des fins privées et avoir été payé avec la *carte* à raison d'au moins 60%;
- la différence de prix doit être d'au moins CHF 30.–.

#### 2.2 Durée

La couverture d'assurance débute à la date d'achat de l'objet assuré et dure 14 jours.

#### 2.3 Couverture géographique

Tant le vendeur du bien assuré que le fournisseur de l'article identique doivent être des prestataires professionnels ayant leur siège en Suisse (p. ex. magasin, vente par correspondance, fournisseur Internet).



### 3. Evénements assurés

Est assurée la différence de prix entre le prix effectivement payé et l'offre de prix manifestement plus avantageuse, si celle-ci a été trouvée en l'espace de 14 jours à compter de la date d'achat. La date d'achat est la date de transaction figurant sur la *carte*.

L'offre comparative doit se baser sur un objet identique (modèle identique, étendue d'équipements et de prestations identique, numéro de modèle identique).

### 4. Prestations assurées

Le montant payé est la différence constatée entre le prix effectivement payé et l'offre de prix manifestement plus avantageuse.

L'indemnisation s'élève au maximum à la somme d'assurance convenue.

### 5. Restrictions

En complément au chiffre III 3, les éléments suivants ne sont pas assurés:

- objets qui ne sont proposés qu'à un cercle restreint d'acheteurs (non publics) (p. ex. boutiques pour étudiants ou pour collaborateurs);
- objets résultant de liquidations;
- téléphones mobiles;
- moyens auxiliaires médicaux (p. ex. lunettes, appareils médicaux, prothèses);
- articles utilisés et d'occasion;
- véhicules à moteur.

## J. Prolongation de garantie

### 1. Description de la couverture

Sont assurés les dommages aux appareils neufs achetés qui surviennent pendant la prolongation de garantie.

### 2. Champ d'application

#### 2.1 Conditions

L'appareil assuré

- doit avoir un prix d'achat d'au moins CHF 100.–;
- doit avoir été acheté à des fins privées et avoir été payé avec la carte à raison d'au moins 60%;

- ne doit pas avoir plus de 5 ans en cas de sinistre;
- doit disposer d'une garantie constructeur ou d'une garantie commerciale.

### 2.2 Durée

La couverture d'assurance pendant la période de prolongation de garantie assurée débute à l'expiration de la garantie constructeur ou de la garantie commerciale incluse dans le contrat de vente. La durée assurée conformément à la *carte* figure dans le tableau des prestations et l'aperçu des couvertures d'assurance.

### 2.3 Couverture géographique

L'assurance est exclusivement valable pour les appareils achetés auprès d'un prestataire professionnel (p. ex. magasin, vente par correspondance, fournisseur Internet) ayant son siège en Suisse ou dans les pays voisins (Allemagne, France, Principauté de Liechtenstein, Italie et Autriche) ou dans une boutique en ligne axée sur la Suisse (p. ex. adresse Internet en «.ch») et/ou paiement en CHF).

### 2.4 Appareils et accessoires assurés

- Appareils électroménagers (appelés «marchandise blanche») comme les lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, cuisinières, fours, micro-ondes, réfrigérateurs, robots de cuisine, grille-pain, aspirateurs, fers à repasser, brosses à dents électriques, rasoirs, sèche-cheveux;
- Appareils électroniques de divertissement (appelés «marchandise marron») comme les téléviseurs, vidéoprojecteurs, lecteurs DVD/Blu-Ray, systèmes home cinéma, équipements hi-fi, lecteurs MP3, appareils photo, caméras vidéo, appareils GPS, consoles de jeux;
- Appareils de communication électriques (appelés «marchandise grise») comme les téléphones mobiles, tablettes, technologies wearable, ordinateurs, notebooks, imprimantes, photocopieuses, fax, scanners, disques durs externes.
- Les accessoires (p. ex. adaptateurs, câbles et transformateurs) ne sont inclus dans l'assurance que s'ils ont été achetés avec un appareil assuré et ont été utilisés conformément à leur destination.

### 3. Evénements assurés

Sont assurés les défauts matériels et de fabrication d'un appareil ou d'un accessoire assuré qui auraient également été couverts par la garantie du fabricant.



#### 4. Prestations assurées

Sont remboursés les frais directement occasionnés par la réparation ou le remplacement d'un appareil assuré qui ne fonctionne pas en raison de défauts matériels et/ou de fabrication.

L'indemnisation s'élève au maximum à la somme d'assurance convenue.

#### 5. Restrictions

En complément au chiffre III 3, les éléments suivants ne sont pas assurés:

- appareils qui n'ont pas de numéro de série ou dont le numéro de série est méconnaissable;
- appareils ne portant pas le marquage «CE» ou une marque d'homologation équivalente;
- défauts ou dysfonctionnements qui ne sont pas acceptés par le constructeur dans le cadre de la garantie constructeur initiale;
- dommages liés à des défauts de série dans la production ainsi que les dommages se rapportant à une action de rappel du constructeur;
- événements et causes imputables directement ou indirectement à des influences extérieures, comme le transport, la livraison, l'installation, un dommage accidentel, un abus, un dommage par négligence, un incendie, un dégât des eaux ou de liquide, la corrosion, le sable, la foudre, une panne de courant, des variations de courant ou des conduites d'alimentation et de sortie mal raccordées;
- dommages consécutifs (p. ex. conséquence de réparations incomplètes pendant la période de garantie), frais de tiers, entretien, inspections, nettoyage, réparations esthétiques qui n'affectent pas le fonctionnement, dommages provoqués par des virus, erreurs logicielles;
- appareils de domotique (installés de manière fixe);
- véhicules et engins volants de tous types, y compris leurs accessoires et équipements;
- outils électroniques, tondeuses à gazon autoportées, robots tondeuses à gazon;
- composants d'appareils interchangeables ou consommables d'appareils ayant une durée de vie limitée qui doivent être remplacés régulièrement, comme les fusibles, accumulateurs, batteries, piles, supports de données, bandes sonores, boutons-poussoirs, cartouches d'encre et toner, têtes d'impression, souris d'ordinateur, télécommandes, joysticks et autres contrôleurs externes.

## K. Assurance shopping et transport

### 1. Description de la couverture

Sont assurés les dommages et le vol d'objets achetés pendant les 30 premiers jours suivant l'achat.

### 2. Champ d'application

#### 2.1 Conditions

- L'objet assuré doit avoir été acheté neuf à des fins privées et avoir été payé avec la *carte* à raison d'au moins 60%;
- la valeur de la marchandise doit s'élever à au moins CHF 50.–.

#### 2.2 Durée

En cas d'achats en ligne, la couverture d'assurance prend effet à l'envoi de la marchandise ou à la remise de la marchandise au titulaire de la carte.

La couverture d'assurance dure au maximum 30 jours à compter du moment où le destinataire a pris possession des marchandises assurées.

#### 2.3 Couverture géographique

Monde entier

### 3. Evénements assurés

Sont assurés les dommages en rapport avec l'objet assuré occasionnés par les événements suivants:

- détournement (vol sous la menace ou avec usage de la violence à l'encontre de la *personne assurée*);
- vol;
- destruction ou endommagement;
- non-livraison ou erreur de livraison lors d'achats sur Internet;
- refus du retour de marchandises lors d'achats sur Internet.

### 4. Prestations assurées

- En cas d'objets volés, avec ou sans violence, ou d'objets détruits, l'assureur peut, à sa discrétion, remplacer l'objet ou rembourser le prix d'achat payé.
- En cas d'objets endommagés, les frais de réparation sont pris en charge, au maximum à la valeur à neuf.
- En cas de non-livraison d'objets achetés en ligne, le prix d'achat est payé.
- Le prix d'achat est payé en cas de non-acceptation du retour de la marchandise par le vendeur en dépit du droit de retour/restitution existant du client.

- En cas de livraison d'objets non conforme au contrat, les frais de port occasionnés pour le retour au vendeur sont pris en charge. Si le vendeur refuse un remplacement ou un remboursement, le prix d'achat sera payé.

Pour les objets faisant partie d'une paire ou d'un ensemble, le prix d'achat est intégralement remboursé dans la mesure où les objets non affectés par le dommage sont inutilisables individuellement ou ne peuvent pas être complétés.

L'indemnisation s'élève au maximum à la somme d'assurance convenue.

## 5. Restrictions

En complément au chiffre III 3, les éléments suivants ne sont pas assurés:

- usure ou érosion normales;
- défauts de fabrication ou matériels;
- erreurs de manipulation;
- influences de la température et des conditions météorologiques;
- objets appartenant aux catégories suivantes:
  - argent liquide, chèques, chèques de voyage, tous les autres papiers-valeurs, billets d'entrée et autres tickets, pièces, médailles, pierres précieuses en vrac, perles et métaux précieux en stock, lingots ou marchandises commerciales;
  - bijoux et montres, métaux précieux et pierres précieuses dans la mesure où ils ne sont pas portés ou utilisés conformément à leur destination ou transportés en tant que possession personnelle du titulaire de la carte;
  - véhicules à moteur;
  - animaux et végétaux;
  - biens de consommation et biens périssables à durée de vie limitée, comme les denrées alimentaires et les cosmétiques;
  - objets acquis suite à la suite d'une utilisation frauduleuse ou non autorisée de la *carte*;
- dommages occasionnés par les conséquences d'une grève, d'un lock-out ou d'un sabotage de prestataires ou de transporteurs;
- achats effectués auprès d'une plate-forme peer-to-peer ou d'une plate-forme d'enchères ou auprès d'une entreprise non assujettie à la TVA;
- dommages pour lesquels un tiers doit contractuellement répondre en tant que fabricant ou vendeur dans le cadre d'un mandat de réparation.

## L. Assistance 24h

Les prestations de services suivantes sont fournies à la demande de la *personne assurée*. Il s'agit de prestations de l'assureur et non de prestations d'assurance. Les coûts éventuels occasionnés par ces prestations sont à la charge de la *personne assurée*.

Pour solliciter les prestations de services mentionnées, la *personne assurée* peut appeler le numéro suivant 24h/24 et 365 jours par an, avant et pendant le *voyage*:  
Téléphone +41 44 855 34 18.

La *personne assurée* est tenue de rembourser à l'assureur la totalité de l'avance de frais, y compris les éventuels frais de virement, dans les 30 jours qui suivent la fin du *voyage*. La *personne assurée* reçoit à cet effet une facture de l'assureur.

### 1. Travel Hotline (centrale d'appels d'urgence)

Les prestations de services de la Travel Hotline ci-dessous peuvent être sollicitées par la *personne assurée* 24h/24, 365 jours par an, avant et pendant le *voyage*.

- Informations sur les conditions d'entrée, les taxes, la douane, les devises et les dispositions sanitaires.
- Mise en relation avec un médecin ou un hôpital et communication de coordonnées d'avocats et de traducteurs à proximité du lieu de séjour. En cas de problèmes linguistiques, l'assureur propose des services de traduction.
- Conseil en cas de problèmes médicaux mineurs dans le pays de destination.
- Conseil en cas de problèmes quotidiens dans le pays de destination.
- Information de la famille et de l'employeur de la personne assurée sur les faits et les mesures prises par la Travel Hotline.

La Travel Hotline décline toute responsabilité pour les préjudices pécuniaires et les restrictions sanitaires résultant de ses informations.

### 2. Avance de frais en cas d'hospitalisation

Si la *personne assurée* doit être hospitalisée ou recevoir un traitement médical pendant un *voyage* en dehors de son pays de résidence, l'assureur verse, si nécessaire, une avance jusqu'à concurrence de CHF 4 500.– afin de couvrir les frais d'hospitalisation et de traitement.

### 3. Avance de frais en cas de poursuites pénales

Si la *personne assurée* est arrêtée ou menacée d'arrestation pendant un *voyage* en dehors de son pays de résidence, les prestations suivantes sont octroyées:

- Avance pour les frais d'avocat et d'interprète occasionnés jusqu'à concurrence de CHF 10 000.–.
- Avance pour une caution pénale exigée jusqu'à concurrence de CHF 15 000.–.

### 4. Avance en espèces

Si l'argent liquide (y c. moyens de paiement du voyage) a été dérobé en totalité à la *personne assurée* lors d'un *voyage* en dehors de son pays de résidence ou si elle est victime d'un détournement et qu'il n'existe pas d'autre moyen de se procurer de l'argent liquide, l'assureur lui verse, suite à un appel téléphonique, une avance en espèces à hauteur de CHF 1 200.–.

En cas de perte des moyens de paiement (pas de vol ou de brigandage), l'assureur apporte ses conseils sur la manière d'obtenir rapidement de l'argent liquide. Aucune avance en espèces n'est effectuée.

### 5. Home Care

Si, pendant un *voyage*, des situations d'urgence surviennent au domicile permanent de la *personne assurée* en Suisse à la suite d'un incendie, d'un dommage naturel, d'une effraction, d'un dégât des eaux ou d'un bris de glace, l'assureur indique à la *personne assurée* le numéro de téléphone d'un artisan compétent. Celui-ci doit être mandaté par la *personne assurée* et prend les mesures immédiates de manière à éviter tout autre dommage. Les coûts de la réparation d'urgence du dommage sont à la charge de la *personne assurée*. Elle reçoit directement la facture de la part de l'artisan mandaté.

## V. Procédure et obligations en cas de sinistre

Si vous avez subi un sinistre, veuillez procéder comme suit:

1. En cas d'urgence dans le cadre d'une assistance médicale durant le voyage ou de l'assistance 24h, contactez impérativement l'assureur sans attendre afin de déterminer ensemble la marche à suivre et pour que l'aide nécessaire puisse être apportée. La centrale d'appels d'urgence est à votre disposition jour et nuit, même le dimanche et les jours fériés (téléphone +41 44 283 34 18).
2. Dans tous les autres cas, veuillez remettre le formulaire de sinistre (allianz-travel.ch/viseca) ainsi que les documents nécessaires qui y sont mentionnés le plus rapidement possible.

Couverture d'assurance	Obligation de comportement en cas de sinistre	Documents spécifiques
Assurance contre les accidents avec un moyen de transport	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Informer immédiatement l'assureur de l'événement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Confirmation de réservation pour le <i>voyage</i></li> <li>– En cas d'invalidité: certificats médicaux, décision de l'AI</li> <li>– En cas de décès: certificat de décès</li> </ul>
Frais de recherche et de sauvetage	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Envoyer d'abord les factures à l'assurance-accidents ou à l'assurance-maladie compétente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Rapport médical détaillé avec diagnostic</li> <li>– Factures des mesures de sauvetage</li> <li>– Décomptes de l'assurance-maladie/accidents concernant la prise en charge des frais</li> </ul>
Assurance d'annulation de voyage	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Consulter un spécialiste (psychiatre en cas de maladie mentale)</li> <li>– Demander le rapport médical détaillé</li> <li>– Annuler immédiatement le <i>voyage</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Rapport médical détaillé avec diagnostic ou autres preuves de l'événement assuré</li> <li>– Confirmation de réservation pour le <i>voyage</i></li> <li>– Confirmation d'annulation et décompte des frais d'annulation</li> </ul>
Assurance d'interruption de voyage	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Faire établir la confirmation de départ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Décomptes des prestations non utilisées</li> <li>– Confirmation d'interruption/facture des frais d'annulation</li> <li>– Confirmation de réservation pour le <i>voyage</i></li> </ul>
Assistance médicale durant le voyage (frais de guérison)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Contacter immédiatement l'assureur</li> <li>– Envoyer d'abord les factures à l'assurance-accidents ou à l'assurance-maladie compétente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Décomptes de l'assurance-maladie/accidents concernant la prise en charge des frais</li> </ul>
Assurance en cas de retard d'acheminement des bagages	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Faire établir un procès-verbal de sinistre par l'entreprise de transport</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Preuve du retard (également appelée Property Irregularity Report/PIR)</li> <li>– Quittances d'achat des achats de remplacement effectués</li> </ul>
Assurance bagages	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Faire établir un procès-verbal de sinistre par l'entreprise de transport</li> <li>– En cas de vol/détroussement, prévenir immédiatement la police</li> <li>– Garder les objets endommagés à disposition jusqu'au règlement du sinistre</li> <li>– Envoyer les objets endommagés pour expertise sur demande et aux frais de l'assuré</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Prise de position de la compagnie aérienne sur la demande de remboursement</li> <li>– Rapport de police</li> <li>– Liste des objets concernés avec quittances d'achat</li> <li>– Facture de réparation ou confirmation de dommage total</li> </ul>
Assurance de franchise pour voitures de location	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Faire établir un procès-verbal de sinistre par le loueur de voitures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Procès-verbal de sinistre de la société de location de voitures</li> <li>– Décompte final de la société de location de voitures</li> <li>– Procès-verbal de prise en charge/restitution</li> </ul>
Meilleur prix garanti		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Justification <i>datée</i> de la différence de prix</li> <li>– Quittance d'achat avec désignation de l'article</li> </ul>
Prolongation de garantie		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Quittance d'achat</li> <li>– Facture de réparation ou confirmation de dommage total</li> </ul>
Assurance shopping et transport	<ul style="list-style-type: none"> <li>– En cas de vol/détroussement, prévenir immédiatement la police</li> <li>– Garder les objets endommagés à disposition jusqu'au règlement du sinistre</li> <li>– Envoyer les objets endommagés pour expertise sur demande et aux frais de l'assuré</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Liste des objets concernés avec quittances d'achat</li> <li>– Facture de réparation ou confirmation de dommage total</li> <li>– Prise de position du vendeur sur la demande de remboursement</li> </ul>
Assistance 24h		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Dans le cas d'avances de frais ou en espèces: rapport de police, dépôt de plainte ou requête ou documents judiciaires</li> </ul>