



Information client selon la LCA

Contenu

L'information client suivante fournit des renseignements sur l'identité de l'assureur et les principaux éléments du contrat d'assurance (art. 3 de la loi fédérale sur le contrat d'assurance, LCA). Les droits et les obligations des parties contractantes figurent dans la proposition ou la police d'assurance, les conditions générales d'assurance ainsi que dans les lois applicables, notamment la LCA. Après acceptation de la proposition d'assurance, le preneur d'assurance reçoit une police. Son contenu correspond à la proposition.

Informations sur l'assureur

AIG Europe S.A., Luxembourg, Opfikon Branch a son siège social situé à Sägereistrasse 29, 8152 Glattbrugg, son numéro d'immatriculation est le CHE-107.381.353 et elle est réglementée pour la conduite de ses activités en Suisse par l'Autorité Fédérale de Surveillance des Marchés Financiers FINMA. Les coordonnées: Autorité Fédérale de Surveillance des Marchés Financiers FINMA, Laupenstrasse 27, 3003 Berne, T +41 31 32791-00, F +41 31 32791-01, info@finma.ch, www.finma.ch Risques assurés et étendue de la couverture d'assurance

AIG Europe S.A., immatriculée au Luxembourg (RCS n° B 218806) dont le siège social est sis 35D, Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg. AIG Europe S.A. est agréée par le Ministère Luxembourgeois des Finances et contrôlée par le Commissariat aux Assurances 7, boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, T +352 226911-1, caa@caa.lu, www.caa.lu

Les risques assurés et l'étendue de la couverture d'assurance sont spécifiés dans l'aperçu des prestations d'assurance et dans l'aperçu de l'assurance annexés.

Montant de la prime due

Le montant de la prime dépend des risques assurés et de la couverture souhaitée. Le montant de la prime est mentionné dans la proposition / l'offre.

Autres obligations du preneur d'assurance

- Établissement des faits: lors d'éclaircissements relatifs au contrat d'assurance – concernant des réticences, des aggravations des risques, des examens de prestations, etc. – le preneur d'assurance doit coopérer et fournir à AIG tous les renseignements et documents pertinents, les requérir auprès de tiers à l'intention de AIG et autoriser ceux-ci par écrit à fournir à AIG les informations, documents, etc. correspondants. Par ailleurs, AIG est habilitée à procéder à ses propres investigations.
- Cas d'assurance: la survenue d'un cas d'assurance doit être immédiatement annoncée à AIG.

Cette liste ne mentionne que les obligations les plus courantes. D'autres obligations découlent des conditions générales d'assurance (voir notamment les obligations de la personne assurée) et de la LCA.

Début de la couverture d'assurance

L'assurance débute à la date mentionnée dans la police d'assurance. Cependant, si la prime n'a pas encore été payée à cette date, la couverture d'assurance ne prend

effet qu'avec le paiement effectif de la prime.

Si une attestation d'assurance ou une promesse de couverture provisoire a été délivrée, AIG accorde, jusqu'à l'expédition de la police, la couverture d'assurance dont l'étendue est prévue par la promesse de couverture provisoire, délivrée par écrit, ou la disposition légale applicable.

Fin du contrat d'assurance

L'assurance est conclue pour une durée d'un an (assurance annuelle). Elle est tacitement reconduite d'une année supplémentaire si elle n'est pas résiliée à la fin de la période d'un an avec un délai de préavis de deux mois. D'autre part, le preneur d'assurance peut résilier l'assurance dans les cas suivants :

- Si la société d'assurance fait usage de la possibilité d'adaptation des primes;
- Après chaque sinistre pour lequel une prestation est due, étant précisé que la résiliation doit être exprimée par lettre recommandée, au plus tard 14 jours après la date à laquelle la personne assurée a pris connaissance du versement de la prestation.

Information client conformément à loi fédérale suisse sur le contrat d'assurance [RS 221.229.1]

Traitement et conservation des données personnelles

AIG traite des données provenant de documents contractuels ou résultant de l'exécution de contrats et utilise ces données notamment pour calculer les primes, préciser les risques, traiter les sinistres, conduire des études statistiques et à des fins de marketing. Ces données sont stockées physiquement et/ou électroniquement et sont supprimées ou détruites à l'expiration de la période de stockage. AIG est autorisée à transférer toute donnée nécessaire à la gestion d'un contrat à des tiers concernés en Suisse ou à l'étranger, notamment à des sociétés de coassurance ou de réassurance et à des sociétés en Suisse ou à l'étranger appartenant au groupe AIG. En cas de suspicion d'une atteinte affectant la propriété des documents, ou dans le cas où AIG annule le contrat en raison de la fourniture d'informations ou prétentions frauduleuses (article 40 de la loi fédérale sur le contrat d'assurance), un rapport pourra être déposé auprès de l'Association Suisse d'Assurances (ASA) pour enregistrement dans le système centralisé d'information. AIG sera également autorisée à obtenir des informations pertinentes, notamment concernant des situations de pertes passées, d'administrations gouvernementales et d'autres tiers. Cela pourra s'appliquer que le contrat se matérialise ou non. Le preneur d'assurance a le droit d'obtenir qu'AIG fournisse les informations prévues par la loi relativement au traitement des données lui appartenant. Le consentement au traitement des données peut être retiré à tout moment.

Pour de plus amples informations:

AIG Europe S.A., Luxembourg, succursale de Opfikon, Sägereistrasse 29, case postale, 8152 Glattbrugg, Tél. 043 333 37 00, Fax 043 333 37 99
www.AIG.com

Vos prestations d'assurance

Le tableau ci-dessous vous donne un aperçu des prestations d'assurance proposées. Nous vous recommandons de lire attentivement les conditions générales d'assurance qui contiennent les renseignements détaillés sur la couverture d'assurance et les exclusions.

Prestations	CG	Sommes assurées en CHF	
		Travel Komfort	Travel Plus
Frais d'annulation et d'interruption de voyage	II	15'000	15'000
Frais d'annulation des excursions	III	Non assurés	1'000
Retard de baggages plus de 4 heures	IV	Non assurés	500
Protection vol d'argent liquide prélevé	V	1'000 en Suisse 2'000 à l'étranger	1'000 en Suisse 2'000 à l'étranger
Assurance maladie à l'étranger: Frais médicaux à l'étranger Rapatriement médicale	VI	Non assurés Frais effectifs	Frais effectifs Frais effectifs
Prestations d'assistance: Frais de recherche et de sauvetage Visite Retour anticipé Garde des enfants participant au voyage Information de voyage Coordonnée de médecin à l'étranger	VII	CHF 30'000 CHF 6'000 Service inclu Frais effectifs Service inclu Service inclu	CHF 30'000 CHF 6'000 Service inclu Frais effectifs Service inclu Service inclu



Le champ d'application de la police est le monde. Il inclut tous les pays du globe avec les exceptions suivantes: La présente police ne couvre en aucun cas les pertes, préjudices, dommages ou obligations légales résultant directement ou indirectement d'un déplacement planifié ou effectif à Cuba, en Iran, en Corée du Nord, au Soudan, en Syrie ou dans la région de la Crimée, à destination de ces territoires ou les traversant.

Les présentes CGA contiennent certaines exclusions qui doivent être attentivement lues par la personne assurée. Nous attirons particulièrement l'attention sur les exceptions concernant les pays susmentionnés ainsi que sur le fait qu'aucune couverture d'assurance ne s'applique aux dommages qui résultent de l'insolvabilité ou du non-respect du contrat pour d'autres raisons par le tour-opérateur, la compagnie aérienne ou toute autre personne ou entreprise responsable de la bonne exécution du voyage.

Conditions générales d'assurance pour les assurances de voyage de AIG EUROPE S.A., Luxembourg, succursale de Opfikon (CGA AIG RV 01/2017)

Aperçu de l'assurance

Règlement d'assurance:

Les dispositions suivantes constituent les conditions générales d'assurance (CGA) pour vos assurances voyage. Les détails des assurances voyage, notamment concernant les personnes assurées et le champ d'application figurent dans la police d'assurance (police).

Couverture d'assurance:

- Frais d'annulation et d'interruption de voyage
- Frais d'annulation des excursions
- Retard de bagages
- Protection vol d'argent liquide prélevé
- Assurance maladie à l'étranger
- Prestations d'assistance

Assurance annuelle:

Il s'agit d'une assurance pour une durée d'un an (assurance annuelle). Elle est tacitement reconduite d'une année supplémentaire si elle n'est pas résiliée à la fin de la période d'un an avec un délai de préavis de deux mois.

Prime:

La prime due est mentionnée dans la police.

Obligations essentielles de la personne assurée:

Les présentes CGA contiennent les différentes obligations de la personne assurée. En particulier, l'attention est attirée sur l'obligation de signaler immédiatement un sinistre à AIG. Le numéro de téléphone et l'adresse de AIG figurent dans les CGA, ch. 17 présentes.

Début de la couverture d'assurance:

La couverture d'assurance prend effet à la date mentionnée dans la police, mais, dans tous les cas, seulement après le paiement de la prime.

Droit de restitution

Le preneur d'assurance peut renvoyer la police à AIG dans un délai de 14 jours suivant la réception, sans justifier sa décision. Dans ce cas, le contrat d'assurance est réputé annulé de manière rétroactive à la date de début d'assurance citée dans la police. Aucune couverture d'assurance n'est accordée dans ce cas et il n'y a aucune obligation de payer les primes.

Table des matières

I. Conditions communes

1. Application des conditions communes
2. Définitions
3. Domaine d'application matériel et géographique
4. Personnes assurées
5. Droit de restitution
6. Début et fin de la couverture d'assurance
7. Modification de primes ou des conditions d'assurance
8. Exigibilité de la prime d'assurance
9. Événements et dommages non assurés
10. Obligations de la personne assurée, conséquences de l'infraction
11. Justification du droit à la prestation d'assurance
12. Prestation d'assurance
13. Actions à l'encontre de tiers
14. Perte du droit à la couverture d'assurance
15. Avis de sinistre
16. Indemnisation découlant d'autres contrats d'assurance
17. For juridique / droit applicable
18. Assureur
19. Accord pour le traitement des données personnelles sur la santé

II. Assurance d'annulation de voyage y compris assurance d'interruption de voyage

1. Événements assurés

2. Prestations d'assurance

III. Frais d'annulation des excursions

1. Événements assurés
2. Prestations d'assurance

IV. Retard de bagages

1. Événements et dommages assurés
2. Événements et dommages non assurés
3. Prestations d'assurance
4. Obligations de la personne assurée
5. Justification du droit à la prestation d'assurance

V. Protection vol d'argent liquide prélevé

1. Événements et dommages assurés
2. Prestations d'assurance
3. Obligations de la personne assurée

VI. Assurance maladie pour voyages à l'étranger

1. Événements assurés
2. Événements et dommages non assurés
3. Prestations d'assurance
4. Garantie de prise en charge des frais et décompte

VII. Prestations d'assistance

1. Événements assurés
2. Événements et dommages non assurés
3. Prestations d'assurance

I. Conditions communes

1. Application des conditions communes

Les conditions communes s'appliquent à toutes les assurances voyage spécifiées dans les CGA. Elles complètent les conditions spécifiques des assurances voyage ci-après qui priment en cas de dérogation aux conditions communes.

2. Définitions

Agression: on qualifie d'agression toute violence physique ou menace de violence physique.

Étranger: un pays autre que le pays de résidence de la personne assurée.

Excursions: sont qualifiées d'excursion les voitures de location, manifestations ou sorties pendant le voyage assuré, réservées par avance ou sur place.

Famille: par famille, on entend les époux ou les concubins, qui vivent dans un même foyer, leurs enfants, les enfants d'un autre lit et les enfants adoptés jusqu'à l'âge de 18 ans révolus ou jusqu'à l'âge de 25 ans révolus pendant la formation et en cas de soutien financier des parents au moment de la souscription de l'assurance.

Croisière: par croisière, on entend tous les voyages sur les bateaux de croisières et les yachts qui sont affrétés avec équipage. Les traversées en transbordeurs ne sont pas considérées comme croisières.

Voyage: est qualifié de voyage tout déplacement privé à l'étranger ou à en Suisse à condition que au moins une nuit d'hôtel soit réservée. Les cas suivants ne sont pas considérés comme voyage et ne sont donc pas assurés : excursions d'une journée en Suisse, trajet entre le lieu de résidence permanent et le lieu de travail, trajet entre le lieu d'une deuxième résidence et le lieu de travail, trajet entre le lieu de résidence permanent et le lieu d'une deuxième résidence.

Bagages: les bagages sont des valises et sacs contenant des objets personnels de la personne assurée (dont elle est propriétaire et qui ne sont pas prêtés ou loués) que la personne assurée prend en voyage ou a envoyés. En ce qui concerne les objets personnels, il s'agit des objets répondant aux besoins personnels en voyage ainsi que des cadeaux et des souvenirs.

Personnes à risque : les personnes à risque sont les personnes suivantes, pour autant qu'elles ne soient pas des personnes assurées:

- les proches des personnes assurées (conjoints/concubins et leurs enfants, parents, grands-parents, frères et sœurs, petits-enfants, enfants d'un autre lit et belles-sœurs);
- les personnes qui s'occupent des enfants mineurs ou nécessitant des soins (comme définis) qui ne participent pas au voyage.

Attaque: est qualifiée d'attaque tout vol d'un objet de la personne assurée par des tiers, avec violence physique ou menace de violence physique.

Monde entier: tous les pays du monde avec les exceptions des pays cités au § 9.

3. Domaine d'application matériel et géographique

3.1 La couverture d'assurance s'applique à la durée de la période indiquée dans la police. Les voyages sont assurés jusqu'à une durée maximale de 365 jours.

3.2 L'assurance est valable dans le monde entier.

4. Personnes assurées

4.1 Sont notamment qualifiés de personnes assurées le preneur d'assurance nommément cité dans la police et sa famille ayant un domicile permanent en Suisse. Le chiffre 4.2 demeure réservé.

4.2 La couverture d'assurance est accordée uniquement aux personnes de moins de 70 ans.

5. Droit de restitution

5.1 Le preneur d'assurance peut renvoyer la police à AIG dans un délai de 14 jours suivant la réception, sans justifier sa décision. Dans ce cas, le contrat d'assurance est réputé annulé de manière rétroactive à la date de début citée dans la police. Aucune couverture d'assurance n'est accordée dans ce cas et il n'y a aucune obligation de payer les primes.

6. Début et fin de la couverture d'assurance

6.1 La couverture d'assurance prend effet en principe à la date mentionnée dans la police. Cependant, si la prime n'a pas encore été payée à cette date, la couverture d'assurance ne prend effet qu'avec le paiement effectif de la prime.

6.2 L'assurance est conclue pour une durée d'un an (assurance annuelle). Elle est tacitement reconduite d'une année supplémentaire si elle n'est pas résiliée à la fin de la période d'un an avec un délai de préavis de deux mois.

7. Modification des primes ou des conditions d'assurance

7.1 L'assureur peut en tout exiger une modification des primes et/ou des conditions générales d'assurance pour de nouveaux risques. La personne assurée est informée des changements par écrit.

7.2 Si la personne assurée n'est pas d'accord avec les changements, elle peut résilier l'assurance pour la fin du mois, en respectant un délai de préavis de 30 jours.

7.3 Si l'assureur ne reçoit pas de résiliation dans ce délai, les modifications du contrat sont réputées acceptées.

8. Exigibilité de la prime d'assurance

La première prime est due à la conclusion de l'assurance. Les primes suivantes sont dues à la date de renouvellement respective (après expiration de la durée d'un an), sauf accord divergent (voir la police).

9. Événements et dommages non assurés

9.1 L'assurance ne s'applique pas aux événements et dommages suivants:

- dommages causés par des grèves, des troubles intérieurs, des fermetures de frontières et des événements de guerre, des épidémies ou d'autres actions officielles;
 - dommages en rapport avec des actes criminels et des tentatives de commission d'actes criminels émanant d'une personne assurée; lésion du propre corps provoquée intentionnellement par la personne assurée;
 - dommages en rapport avec des accidents ainsi que ceux qui ont été causés directement ou indirectement par l'énergie nucléaire ou des accidents avec des armes atomiques, biologiques ou chimiques;
 - dommages en rapport avec la participation à des manifestations sportives professionnelles ou semi-professionnelles ainsi que la participation à des manifestations visant à atteindre des vitesses maximales, y compris les courses hippiques;
 - dommages en rapport avec des sports à risque (p. ex. saut à ski, alpinisme, free climbing, spéléo-escalade, héliski et heliboarding), tous les sports en eaux vives, les sports aériens, y compris le pilotage, et la plongée à plus de 30 mètres de profondeur;
 - dommages causés par l'insolvabilité ou le non-respect du contrat pour d'autres raisons par le tour-opérateur, la compagnie aérienne ou une autre personne ou entreprise responsable de la bonne exécution du voyage.
- 9.2 Il n'existe pas de couverture de l'assurance si la personne assurée est fichée dans des bases de données officielles de la police et/ou du gouvernement en tant que personne suspecte ou terroriste, membre d'une association terroriste, trafiquant de drogues ou marchand d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques.



- 9.3 La présente police ne couvre en aucun cas les pertes, préjudices, dommages ou obligations légales résultant directement ou indirectement d'un déplacement planifié ou effectif à Cuba, en Iran, en Corée du Nord, au Soudan, en Syrie ou dans la région de la Crimée, à destination de ces territoires ou les traversant.
- 9.4 La couverture d'assurance ne s'applique pas aux dommages liés aux risques de guerre, de guerre civile ou d'événements semblables et qui résultent, indépendamment de l'état de guerre, de l'utilisation hostile d'outils de guerre ainsi que de la présence d'outils de guerre ou comme conséquence de l'un de ces risques, ainsi qu'aux dommages causés par des actes de violence politiques, des désordres, d'autres troubles civils et l'énergie nucléaire.
- 9.5 La couverture d'assurance ne s'applique pas aux dommages en rapport avec les événements qui se sont déjà produits au moment de la souscription de l'assurance, lors de la réservation ou au début du voyage ou auraient pu être découverts par la personne assurée. Cela s'applique par exemple dans les cas où le voyage a été réservé, après qu'un pronostic définitif avait été fourni sur l'état de santé des personnes assurées ou de la personne à risque (voir la définition ci-après).
- 9.6 L'Assureur n'est pas réputé fournir une couverture et n'est pas tenu de verser une quelconque indemnité ou de fournir une quelconque prestation au titre de la présente police si la fourniture d'une telle couverture, indemnité ou prestation exposerait l'Assureur, sa société-mère ou son entité de contrôle suprême à une quelconque sanction, interdiction ou restriction en vertu de résolutions des Nations unies ou des sanctions commerciales et économiques, lois ou réglementations de l'Union européenne, de la Suisse, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.
- 9.7 AIG est soumis au droit des États-Unis en matière de sanctions. En conséquence, la présente police ne couvre en aucun cas les pertes, préjudices, dommages ou obligations de responsabilité, prestations ou services qui, directement ou indirectement, résultent ou surviennent dans le cadre d'un voyage planifié ou effectif à destination d'un pays sanctionné ou traversant ce pays. La présente police ne couvre pas non plus les pertes, préjudices, dommages ou obligations de responsabilité à l'égard de résidents d'un pays sanctionné. Enfin, la présente police ne couvre en aucun cas les pertes, préjudices, dommages ou obligations légales encourus directement ou indirectement par une quelconque personne physique ou entité inscrite sur une quelconque liste de surveillance gouvernementale applicable parce qu'elle soutient le terrorisme, le trafic de stupéfiants, la traite des êtres humains, la piraterie, la prolifération des armes de destruction massive, la criminalité organisée, la cyberactivité malveillante ou des violations des droits de l'homme.
- ## 10. Obligations de la personne assurée et conséquences de l'infraction
- 10.1 La personne assurée est tenue d'entreprendre tout ce qui peut contribuer à la réduction du dommage. Elle doit éviter des frais inutiles. Dans un cas d'assurance, le voyage et les excursions doivent notamment être immédiatement annulés, afin de minimiser autant que possible les frais d'annulation. AIG doit en être immédiatement informée.
- 10.2 La personne assurée est tenue de respecter entièrement ses obligations de comportement contractuelles et légales.
- 10.3 Si la personne assurée peut faire valoir des prestations fournies par AIG également à l'égard de tiers, elle doit préserver ces droits et les céder à AIG.
- 10.4 La personne assurée doit respecter différentes obligations. Si la personne assurée ne respecte pas une obligation à laquelle elle est astreinte dans le cadre du présent contrat, AIG sera libérée de son obligation de fournir une prestation (sous réserve de dispositions contraires dans les présentes CGA). Cet effet libératoire n'est pas applicable dans les cas suivants:
- L'infraction doit être considérée comme involontaire selon les circonstances.
 - La personne assurée n'est pas en mesure de réagir personnellement.
 - Le dommage serait survenu même en cas de respect de l'obligation.
- ## 11. Justification du droit à la prestation d'assurance
- 11.1 La personne assurée doit fournir tout renseignement demandé par AIG concernant les faits connus pour la détermination des circonstances dans lesquelles l'événement s'est produit, ou pour constater les conséquences de l'événement. AIG doit être autorisée à procéder à toute investigation raisonnable concernant l'existence et le montant de la prestation à fournir et obtenir à cet effet les renseignements requis conformément à la vérité. Seules des pièces originales doivent être présentées. Si AIG l'estime nécessaire, le médecin traitant la personne assurée doit être libéré de son obligation au secret professionnel. AIG supporte les frais d'un examen médical.
- 11.2 En cas d'assurance, la personne assurée doit présenter les documents suivants dans le cadre des assurances de voyage ci-après:
- acte de décès en cas de décès de la personne assurée ou d'une personne à risque;
 - autorisation de séjour pour les ressortissants non suisses;
 - certificat de naissance pour les enfants nouveaux nés ou une confirmation d'adoption;
 - documents attestant le degré de parenté;
 - certificat médical attestant une maladie grave inattendue, un accident grave, une complication de grossesse, auquel cas AIG est en droit de faire réexaminer la question de l'incapacité de voyager par un expert médical;
 - en cas de perte d'emploi par la personne assurée, la lettre de licenciement de l'employeur et le contrat de travail;
 - une confirmation appropriée de l'office régional de placement (ORP) ou de l'employeur, si des rapports de travail sont engagés;
 - un rapport de police, en cas d'attaque ou de vol;
 - tous les autres documents demandés par AIG, qui ont un quelconque rapport avec l'événement assuré.
- 11.3 Si les renseignements exigés ou les documents cités ne sont pas présentés dans un délai approprié, la personne assurée perd son droit à la prestation d'assurance. AIG fixe à la personne assurée, selon le cas, un délai approprié d'au moins dix jours. Le délai est fixé par écrit avec indication des conséquences du manquement.
- ## 12. Prestation d'assurance
- 12.1 Après la réception de tous les documents obligatoires et la constatation de l'obligation de prestation par AIG (motif et montant), le paiement du dédommagement est effectué dans un délai de deux semaines.
- ## 13. Actions à l'encontre de tiers
- 13.1 Les prétentions en dommages et intérêts à l'égard de tiers sont cédées à AIG à hauteur du dédommagement fourni. La personne assurée doit fournir une déclaration de cession à AIG.
- ## 14. Perte du droit d'assurance
- 14.1 AIG décline toute responsabilité si la personne assurée a provoqué intentionnellement l'événement redouté.
- 14.2 Si la personne assurée a provoqué l'événement par négligence grave, AIG est en droit de diminuer sa prestation en proportion du degré de responsabilité.
- ## 15. Avis de sinistre
- 15.1 En cas de sinistre, dans le cadre de l'une des assurances de voyage suivantes, notamment en cas d'interruption du voyage, d'un retour retardé, de soins médicaux à l'étranger, d'une prolongation du voyage à cause d'un accident grave ou d'une maladie grave inattendue, la personne assurée doit avertir la centrale d'appel d'urgence joignable 24 h sur 24 par téléphone au numéro mentionné dans les CGA. L'adresse et le numéro de téléphone sont indiqués au ch. 17.1 des présentes CGA. En cas de sinistre dû à une attaque, une déclaration doit si possible être adressée à AIG au plus tard 7 (sept) jours après sa survenance.
- 15.2 Une plainte doit être déposée à la police dans un délai de 24 heures ou le plus tôt possible en cas d'attaque.

15.3 Si la personne assurée a violé par sa faute l'obligation de notification ou d'autres obligations dans le cadre du présent contrat et a influencé ainsi la survenue, l'ampleur ou la constatation du dommage, AIG est en droit de diminuer en conséquence ou de refuser le dédommagement dans le cadre légal. En particulier, AIG n'est pas liée au contrat si la personne assurée a omis de signaler immédiatement un sinistre dans l'intention d'empêcher AIG de constater en temps utile les circonstances dans lesquelles l'événement redouté s'est produit.

16. Principe de subsidiarité

L'assureur fournit ses prestations subsidiairement aux assurances sociales légales (notamment assurance obligatoire des soins, assurance-accidents, prévoyance professionnelle) et aux assurances complémentaires éventuelles dans le cadre admis par la loi, c.-à-d. uniquement dans la mesure où la couverture d'assurance offerte par ailleurs (y c. franchise) est insuffisante.

17. For juridique / droit applicable

17.1 Le for est Zurich.

17.2 Le présent contrat est régi par le droit suisse, notamment les dispositions de la loi fédérale sur le contrat d'assurance du 2 avril 1908.

18. Assureur

18.1 L'assureur des assurances voyage suivantes est

AIG EUROPE S.A., Luxembourg, succursale de Opfikon, Sägereistrasse 29, case postale, 8152 Glattbrugg

Tél. 043 333 37 00

Fax 043 333 37 99

www.AIG.com

19. Accord pour le traitement des données personnelles sur la santé

19.1 Dans le cadre de l'information client selon la LCA, le preneur d'assurance a été informé du traitement et de la conservation des données personnelles. Le preneur d'assurance est également informé du fait que c'est la société ROLAND Assistance GmbH (ci-après «Assisteur») sise en Allemagne, qui fournit des prestations d'assistance lors de l'exécution de l'assurance et, qu'à ce titre, elle peut être amenée à traiter des données personnelles sur la santé.

19.2 Le preneur d'assurance consent au traitement des données personnelles sur la santé dans la mesure où celui-ci est nécessaire à l'exécution des prestations d'assurance. Il consent notamment au transfert et à la collecte suivants des données personnelles sur la santé:

- transfert des données personnelles sur la santé de l'assureur à l'assisteur;
- transfert des données personnelles sur la santé de l'assisteur aux prestataires de services (p. ex. médecins, hôpitaux);
- collecte des données personnelles sur la santé par l'assisteur auprès du prestataire de services;
- transfert des données personnelles sur la santé de l'assisteur à l'assureur.

19.4 Le consentement pour le traitement des données personnelles sur la santé peut être révoqué à tout moment par le preneur d'assurance ou une autre personne assurée auprès de l'assureur ou de l'assisteur. Le preneur d'assurance prend connaissance du fait que et accepte que, sans le traitement des données personnelles sur la santé, les prestations d'assurance convenues ne peuvent être fournies que de façon limitée par l'assureur.

II. Assurance d'annulation de voyage y compris assurance d'interruption de voyage

1. Événements et dommages assurés

1.1 Sont assurés les frais d'annulation d'un voyage réservé en cas d'annulation

avant le début du voyage, si l'annulation intervient pour l'une des raisons suivantes:

- décès, accident grave ou maladie grave inattendue, complications de grossesse dans les six premiers mois d'une grossesse d'une personne assurée ou d'une personne à risque;
- intolérance à un vaccin d'une personne assurée;
- si le départ du voyage réservé est impossible suite à un retard ou à une défaillance des transports publics utilisés pour se rendre au point de départ prévu dans l'arrangement de voyage;
- dommages au lieu de résidence permanent d'une personne assurée ou d'une personne à risque suite à un incendie, des intempéries (p. ex. crue, inondation, glissement de terrain) ou des actions punissables d'un tiers (p. ex. vol avec effraction);
- perte d'emploi involontaire par une personne assurée suite à une résiliation inattendue d'un contrat de travail par l'employeur pour des raisons inhérentes à l'entreprise;
- réception inattendue d'un contrat de travail par une personne assurée, pour autant que celle-ci ait été inscrite comme chômeur lors de la réservation du voyage;
- convocation inattendue au service obligatoire (militaire, protection civile, pompiers);
- vol des documents de voyage/papiers d'identité nécessaires de la personne assurée le jour (en 24 heures) précédant le début du voyage prévu.

1.2 En outre, les coûts occasionnés en cas d'interruption du voyage sont assurés si la personne assurée ne termine pas comme prévu le voyage réservé et assuré pour les raisons spécifiées au point 1.1, sachant que le voyage et le départ doivent faire partie du voyage réservé.

1.3 La couverture d'assurance ne vaut en principe que pour la personne assurée qui est concernée par l'accident, à moins que la police ne prévoie une autre réglementation.

2. Prestations d'assurance

2.1 Dans le cas d'une annulation de voyage assurée, AIG rembourse les frais d'annulation prévus par le contrat jusqu'à concurrence du montant maximal cité dans la police par personne assurée.

2.2 Dans le cas d'une interruption de voyage assurée, AIG rembourse les frais supplémentaires attestés, occasionnés par le voyage retour par personne assurée, jusqu'à concurrence du montant maximal cité dans la police par personne assurée.

III. Frais d'annulation des excursions

1. Événements et dommages assurés

1.1 Sont assurés les frais d'annulation des excursions, si l'annulation intervient pour l'une des raisons suivantes:

- décès, accident grave ou maladie grave inattendue d'une personne assurée ou d'une personne à risque;
- dommages au lieu de résidence permanent d'une personne assurée ou d'une personne à risque suite à un incendie, des intempéries (p. ex. crue, inondation, glissement de terrain) ou des actions punissables d'un tiers (p. ex. vol avec effraction);

2. Prestations d'assurance

2.1 AIG rembourse les frais d'annulation prévus par le contrat jusqu'à concurrence du montant maximal cité dans la police par personne assurée.

IV. Retard de bagages

1. Événements et dommages assurés

1.1 La couverture d'assurance existe si les bagages arrivent à destination avec un retard



de plus de 4 heures par rapport à l'heure d'arrivée de la personne assurée ou jamais. Pour que la couverture d'assurance s'applique, les bagages doivent avoir été dûment enregistrés auprès de la compagnie aérienne avec laquelle la personne assurée a voyagé, remis et être sous sa garde.

2. Événements et dommages non assurés

2.1 En plus des événements et dommages non assurés conformément aux conditions communes, il existe d'autres exclusions, notamment de la couverture d'assurance:

- achats effectués par la personne assurée après la livraison des bagages ou en cas de non-livraisons 4 jours après son arrivée sur le lieu de destination du voyage;
- retard/perte de bagages pendant le voyage retour au domicile permanent de la personne assurée;
- confiscation ou saisie des bagages ou toute autre intervention souveraine affectant la possession des bagages.

3. Prestations d'assurance

3.1 En cas de bagages assurés, AIG fournit un remplacement jusqu'au montant maximum spécifié dans la police pour les articles de nécessité, les articles de toilette et d'habillement d'urgence nécessaires.

3.2 Si les compagnies aériennes impliquées dans le dommage proposent à la personne assurée des compensations financières ou autres, elles sont prises en considération pour la couverture d'assurance existante de AIG.

4. Obligations de la personne assurée

En plus des obligations figurant dans les conditions communes, il existe d'autres obligations, notamment:

- 4.1 La personne assurée doit signaler immédiatement le retard de bagages ou la perte de bagages à la compagnie aérienne en question.
- 4.2 La personne assurée doit informer immédiatement la compagnie aérienne et/ou l'entreprise de transport si les bagages ne sont pas livrés dans les délais fixés.
- 4.3 La personne assurée est tenue d'informer AIG du retard de bagages immédiatement après son retour.

5. Justification du droit à la prestation d'assurance

5.1 Outre les documents spécifiés dans les conditions communes, il convient de fournir les documents spécifiques suivants en cas d'assurance:

- Dans le cadre de l'information de AIG sur le retard de bagages, il convient de fournir tous les documents d'achat qui sont liés au retard des bagages, une copie du billet, le certificat du transporteur concernant le retard de bagages d'au moins 4 heures, le coupon passager de la carte d'embarquement et tous les reçus de bagages, en indiquant le numéro de la police.

V. Protection vol d'argent liquide prélevé

1. Événements et sinistres assurés

1.1 Est assuré le vol des espèces lors d'une attaque pendant l'utilisation d'un distributeur automatique de billets et dans les 48 (quarante-huit) heures immédiatement après le retrait d'espèces. Une couverture d'assurance est en outre accordée quand la personne assurée est contrainte d'effectuer un retrait lors d'une agression et que les espèces ont été volées à cette occasion.

2. Prestation d'assurance:

2.1 AIG rembourse les espèces dont il est prouvé qu'elles ont été directement dérobées à l'occasion du sinistre dans le cadre de la police et jusqu'à concurrence du montant maximal.

3. Justification du droit à l'assurance

3.1 En plus des documents selon les conditions communes, les documents spécifiques suivants doivent être remis dans un cas d'assurance:

- rapport de police en cas de vol d'espèces et copie du relevé de compte ou du justificatif de retrait avec la date du débit et l'heure de la transaction.

VI. Assurance maladie pour voyages à l'étranger

1. Événements assurés

1.1 Les événements assurés sont des maladies et accidents graves survenant à l'étranger, pour lesquels une intervention médicale d'urgence est nécessaire. La couverture d'assurance est accordée pour une durée maximale de 365 jours.

1.2 Les dépenses en rapport avec les événements assurés ne sont remboursables que si les mesures nécessaires du point de vue médical ont été prises par un médecin agréé.

2. Événements et dommages non assurés

En plus des événements et dommages non assurés conformément aux conditions communes, il existe d'autres exclusions, notamment:

- les frais médicaux dans le pays du domicile permanent;
- les maladies et leurs séquelles qui ont déjà été constatées avant le voyage, sauf s'il s'agit d'une rechute d'une maladie antérieure;
- les maladies et leurs séquelles ainsi que les séquelles d'un accident et les décès causés par des événements de guerre ou la participation à des troubles intérieurs;
- les maladies résultant d'un comportement délibéré ou d'actes punissables, également maladies vénériennes, y compris le VIH/SIDA, et les accidents, y compris leurs séquelles, ainsi que les cures de désintoxication;
- le traitement des troubles psychiques et des maladies psychiatriques ainsi que l'hypnose et la psychothérapie;
- les examens et le suivi pendant la grossesse, l'accouchement et l'interruption de grossesse ainsi que les séquelles et la prise en charge de nouveau-nés;
- les prothèses dentaires, y compris les couronnes, et l'orthodontie;
- les lunettes, les lentilles de contact, les prothèses et autres moyens auxiliaires;
- les cures et les traitements au sanatorium et les mesures de réadaptation, les traitements expérimentaux et l'acupuncture;
- les soins médicaux ambulatoires dans une station thermale ou dans une station de cure;
- les maladies et accidents survenus après la prise d'alcool, de drogues, de stupéfiants, de substances semblables et de médicaments non prescrits par un médecin;
- les médicaments qui n'ont pas de lien direct avec le traitement médical, avec des maladies aiguës ou des accidents (p. ex. régime, calmants ou contraceptifs);
- les vaccins et leurs effets secondaires;
- l'automutilation et le suicide.

3. Prestations d'assurance

3.1 AIG prend en charge pour la personne assurée, pendant le voyage, les frais médicaux assurés en cas de maladies aiguës ou d'accidents jusqu'au montant maximum mentionné dans la police.

3.2 AIG prend en charge pour la personne assurée, pendant le voyage, les frais assurés pour le transport du patient à l'hôpital à l'étranger, pour le rapatriement sanitaire du patient médicalement justifié au domicile de la personne assurée et/ou à l'hôpital le plus proche du domicile. En cas de décès, AIG organise le rapatriement de la dépouille ou des cendres ainsi que des effets personnels de la personne assurée jusqu'à son domicile.

3.3 L'assureur est tenu de fournir sa prestation d'assurance uniquement lorsque les



TravelProtect

Une offre d'assurance d'AIG Europe S.A., Luxembourg, succursale d'Opfikon

prestations d'autres assurances sociales légales (surtout assurance maladie, assurance accidents, prévoyance professionnelle) et d'autres assurances complémentaires éventuelles ne suffisent pas.

4. Garantie de prise en charge des frais et décompte

- 4.1 AIG accorde, sur demande, pour tous les séjours stationnaires dans un hôpital, une garantie de prise en charge des frais jusqu'à concurrence de 10 000 CHF. En cas de traitement ambulatoire sur place, la personne assurée reste redevable vis-à-vis du prestataire de services.
- 4.2 En cas d'hospitalisation, la personne assurée doit présenter sa police au service d'admission de l'hôpital. Le service d'admission se fait confirmer la couverture de l'assurance par AIG. Après l'examen de la couverture de l'assurance, AIG délivre une déclaration de prise en charge des frais.
- 4.3 AIG se charge du décompte avec l'hôpital au nom et pour le compte de la personne assurée.

VII. Prestations d'assistance

1. Événements assurés

- 1.1 Les événements assurés sont identiques à ceux de l'assurance maladie pour voyages à l'étranger (voir point 1 de la partie assurance maladie pour voyages à l'étranger).
2. Événements et dommages non assurés
- 2.1 En plus des événements et dommages non assurés conformément aux conditions communes, il existe les mêmes exclusions spécifiques que pour l'assurance maladie pour voyages à l'étranger (voir point 2 de la partie assurance maladie pour voyages à l'étranger).

3. Prestations d'assurance

- 3.1 Sur demande, AIG fournit aux personnes assurées des informations importantes sur les conditions d'entrée, les taxes, les droits de douane, les monnaies et les dispositions sanitaires avant le départ en voyage.
- 3.2 En cas de traitement ambulatoire, AIG informe la personne assurée sur demande des possibilités de soins médicaux. Dans la mesure du possible, AIG désigne un médecin parlant français ou anglais. AIG n'assume aucune responsabilité pour le traitement en lui-même.
- 3.3 Si la personne assurée est victime d'un accident ou portée disparue pendant le voyage et si elle doit, de ce fait, être recherchée, sauvée ou dégagée, AIG rembourse les coûts occasionnés conformément à la police.
- 3.4 Si la personne assurée est hospitalisée, AIG fournit les prestations suivantes:

3.4.1 Soins: AIG met en contact, sur demande, les médecins hospitaliers et le médecin de famille de la personne assurée et veille à la transmission des informations entre les médecins participants. AIG informe les proches sur demande.

3.4.2 Visite: AIG paye le voyage (billet de train en 1^{re} classe, billet d'avion en classe économique) et le séjour d'un proche au chevet de la personne assurée hospitalisée à l'étranger. La couverture des coûts correspondants pour ses documents de voyage, les frais de voyage, les transports locaux, l'hébergement, les frais de téléphone et la garde des enfants est détaillée dans la police.

3.4.3 Retour anticipé: Dans le cas d'une modification des plans pour cause d'urgence, AIG organise le voyage retour au domicile de la personne assurée et au lieu de destination, si l'événement survient pendant le voyage initialement prévu en cas de:

- danger de mort et décès d'un proche au premier ou au deuxième degré de la personne assurée ou du partenaire de la personne assurée;
- de dommage matériel considérable au lieu de résidence permanent de

la personne assurée ou à son lieu de travail, si le dommage matériel est survenu après le début du voyage.

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

3.5 Si nécessaire, AIG communique les coordonnées d'un médecin correspondant parlant anglais ou d'un hôpital à proximité du lieu de séjour.

INFORMATIONS CLIENT

Vous pouvez joindre notre centrale d'appel d'urgence 24 heures sur 24 / 365 jours par an.

En cas de sinistre:

pendant le voyage

CENTRALE D'APPEL D'URGENCE 24 heures sur 24

TÉLÉPHONE: +41 43 333 37 74

avant le début et après la fin du voyage

Veuillez demander un formulaire de sinistre par courrier électronique à claimsCh@AIG.com

SERVICE DES SINISTRES AIG:

TÉLÉPHONE: +41 43 333 37 74

FAX: +41 43 333 37 99

E-mail: claimsCH@AIG.com

Adresse postale:

AIG Europe S.A., Luxembourg, succursale d'Opfikon, Service des sinistres
Case postale, 8152 Glattbrugg

Les prestations d'assistance sont fournies par:

ROLAND Assistance GmbH, Deutz-Kalker-Str. 49, 50679 Cologne, Allemagne



TravelProtect

Une offre d'assurance d'AIG Europe S.A., Luxembourg, succursale d'Opfikon

Gestion des réclamations AIG

Si vous n'êtes pas satisfait de votre contrat d'assurance, de votre couverture d'assurance ou de nos autres services, vous avez la possibilité de nous en informer par écrit ou verbalement.

AIG Europe S.A., Luxembourg
Succursale de Opfikon,
Sägereistrasse 29,
CH-8152 Glattbrugg

T +41 43 33337-00
F +41 43 33337-99
E aigswiss@aig.com
www.aig.ch

Assistance du médiateur des assurances privé

La Fondation Ombudsman pour les assurances privées et la SUVA conseillent tous les assurés privés. Le domaine de responsabilité de ce médiateur ne comprend pas les problèmes ou les différends avec les assurances maladie. À cette fin, un médiateur distinct a été créé. La Fondation pour les assurances privées conseille les assurés, en particulier en cas de divergence concernant le contenu des contrats, l'étendue de la couverture ou le montant des dommages. Le médiateur joue le rôle de bureau de spécialistes neutre, obtient des avis externes si nécessaire, répond aux questions relatives à l'assurance et résout les conflits entre l'assuré et l'assureur en se concentrant sur les problèmes. Ce faisant, elle ne peut accepter aucune représentation d'un parti ou exiger des services d'un parti.

La Fondation Ombudsmann
pour les assurances privées et la SUVA
Case postale 181
CH-8024 Zürich

T +41 44 211 3090
E help@versicherungsombudsman.ch
www.ombudsman-assurance.ch

FINMA - Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers

AIG Europe S.A., Luxembourg, succursale d'Opfikon est soumise au contrôle prudentiel de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers FINMA. Vous pouvez donc également adresser votre plainte à cette autorité réglementaire. Vous atteignez la FINMA comme suit:

Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers FINMA
Laupenstrasse 27
CH-3003 Bern
T +41 327 91 00
F +41 327 91 01