



Conditions générales d'assurance (CGA)

# **Assurance de voyages Intertours**

Édition 04.2020

# Table des matières

## Partie A Dispositions communes

A1	Étendue de l'assurance	4
A2	Assurance multiple	4
A3	Clause subsidiaire	4
A4	Limite financière supérieure en cas de sinistre	4
A5	Conseil et hotline	4
A6	Début et fin	4
A7	Personnes assurées	4
A8	Modification des primes	4
A9	Paiement de la prime	5
A10	Obligations en cas de sinistre	5
A11	Résiliation	5
A12	Événements non assurés	5
A13	Droit applicable et for	5
A14	Sanctions	6
A15	Définitions	6

## Partie B Assurance des frais d'annulation

B1	Événements assurés	7
B2	Validité territoriale	8
B3	Prestations assurées	8

## Partie C Assurance Assistance aux personnes

C1	Événements assurés	9
C2	Validité territoriale	9
C3	Prestations assurées	10
C4	Événements et prestations non assurés	11

## Partie D 12 Assurance Assistance automobile

D1	Véhicules assurés	12
D2	Personnes et animaux domestiques assurés en complément	12
D3	Événements assurés	12
D4	Validité territoriale	12
D5	Prestations assurées	12
D6	Prestations complémentaires	13
D7	Événements et prestations non assurés	13

## Partie E Protection des données

# L'essentiel en bref

Conformément à l'art. 3 de la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA), le présent aperçu vous informe brièvement sur les principaux éléments du contrat d'assurance. Après la conclusion du contrat d'assurance, les droits et les obligations des parties sont régis notamment par la proposition, la police, les conditions d'assurance et les prescriptions légales.

## Qui est l'assureur?

L'assureur est AXA Assurances SA, General-Guisan-Strasse 40, 8401 Winterthur (ci-après «AXA»), société anonyme filiale du Groupe AXA et dont le siège est à Winterthur.

## Quelles sont les assurances pouvant être conclues?

- Assurance des frais d'annulation
- Assurance Assistance aux personnes
- Assurance Assistance automobile

## Quels sont les personnes et les véhicules assurés?

L'assurance est valable pour les personnes ayant leur domicile civil en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein. Il est mentionné dans la police / la proposition si le contrat a été conclu pour le preneur d'assurance seul (assurance individuelle) ou pour le preneur d'assurance et sa famille (assurance Famille).

Dans la mesure où l'assistance automobile a été conclue, l'assurance couvre les voitures de tourisme, les motos, les autocaravanes, les voitures de livraison et les minibus jusqu'à 3500 kg, immatriculés au nom d'une personne assurée ou conduits par celle-ci. Sont également assurées toutes les remorques jusqu'à 3500 kg légalement admises à la circulation en association avec le véhicule assuré.

## Quelles sont les prestations assurées?

### Assurance des frais d'annulation (CGA B3):

- Prise en charge des frais d'annulation dus en vertu du contrat passé avec l'entreprise de voyages ou de transport / le loueur
- Prise en charge des prestations non utilisées

### Assurance Assistance aux personnes (CGA C3):

- Frais de sauvetage
- Frais de transport et frais de transport supplémentaires
- Frais supplémentaires d'hébergement et de repas

### Assurance Assistance automobile (CGA D5):

- Dépannage et remorquage
- Sauvetage du véhicule
- Frais de stationnement
- Transport du véhicule
- Frais de transport et frais de transport supplémentaires
- Frais supplémentaires d'hébergement et de repas
- Frais d'expédition des pièces de rechange (à l'étranger)

## Qu'est-ce qui est exclu de l'assurance?

Aucune couverture d'assurance n'est accordée, pour les événements suivants (CGA A12):

- événements déjà survenus ou dont la personne assurée aurait dû avoir connaissance au moment de la conclusion de l'assurance, de la réservation, ou du départ en voyage ou en vacances;
- événements en relation avec des troubles psychiques, à moins que ces troubles soient confirmés par une attestation délivrée par un psychiatre;
- événements imputables à un défaut ou à un entretien insuffisant du moyen de transport utilisé;
- événements en relation avec des entreprises risquées dans le cadre desquelles on s'expose sciemment à un danger.

## Où les assurances sont-elles valables?

### Assurance des frais d'annulation et assurance Assistance aux personnes:

Les assurances sont valables dans le monde entier (CGA B2 / C2).

### Assurance Assistance automobile:

L'assurance est valable en Europe et dans les États riverains de la mer Méditerranée, à l'exclusion de la Fédération de Russie, du Bélarus, de la Géorgie, de l'Arménie, de l'Azerbaïdjan et du Kazakhstan (CGA D4).

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

Le montant de la prime figure dans la proposition et dans la police. La prime est due le premier jour de chaque année d'assurance (CGA A9).

## Quelles sont les obligations du preneur d'assurance?

Déclaration immédiate de tout sinistre à AXA (CGA A10): par téléphone, au +41 844 802 008.

## Quand débute et quand prend fin la couverture d'assurance?

Le début et la fin du contrat sont indiqués dans la proposition et dans la police. À son expiration, le contrat est renouvelé d'année en année s'il n'est pas résilié par écrit par l'une des parties en respectant un préavis de trois mois (CGA A6 / A11).

Le contrat peut être résilié avant l'échéance, notamment dans les cas suivants:

- à la suite d'un sinistre pour lequel AXA a versé des prestations (CGA A11);
- lors d'une augmentation de primes, auquel cas le preneur d'assurance peut résilier les assurances pour la fin de l'année d'assurance s'il n'est pas d'accord avec les nouvelles conditions (CGA A8).

## Quelles données AXA utilise-t-elle et de quelle façon?

Les informations relatives à l'utilisation des données figurent dans la partie E, «Protection des données».

# Conditions générales d'assurance (CGA)

## Partie A Dispositions communes

### A1 Étendue de l'assurance

Les assurances conclues sont indiquées dans la police. L'étendue de l'assurance est précisée dans la police et dans les conditions générales d'assurance (CGA).

### A2 Assurance multiple

Les mêmes prestations ne peuvent être sollicitées qu'une seule fois par événement assuré et par personne assurée, même lorsqu'elles sont assurées plusieurs fois.

### A3 Clause subsidiaire

En cas d'assurance multiple, AXA verse ses prestations à titre subsidiaire. Le droit de recours est transféré à AXA dans la mesure où elle a versé lesdites prestations.

### A4 Limite financière supérieure en cas de sinistre

Les prestations d'AXA sont limitées à 1 000 000 CHF au maximum.

### A5 Conseil et hotline

AXA propose un conseil téléphonique 24 heures sur 24, 365 jours par an pour les incidents et les situations d'urgence. Elle fournit en outre des informations sur la destination du voyage avant le départ.

### A6 Début et fin

#### A6.1 Durée du contrat

Les dates de début et de fin du contrat d'assurance sont indiquées dans la police.

#### A6.2 Prolongation du contrat

Le contrat est conclu pour la durée indiquée dans la police. Il est renouvelé tacitement d'année en année au terme de cette durée (sont exclues les assurances annuelles qui prennent fin automatiquement au bout de 365 jours).

#### A6.3 Validité

Les assurances couvrent les événements qui surviennent pendant la durée du contrat.

#### A6.4 Année d'assurance

L'année d'assurance commence à la date d'échéance de la prime annuelle.

### A7 Personnes assurées

L'assurance ne peut être conclue que par des personnes ayant leur domicile civil en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

Il est mentionné dans la police si le contrat a été conclu pour le preneur d'assurance seul (assurance individuelle) ou pour le preneur d'assurance et sa famille (assurance Famille).

#### A7.1 Famille (ménage composé de plusieurs personnes)

Font partie de la famille:

- la personne assurée;
- le conjoint / la conjointe de la personne assurée ou
- la personne qui a ce statut et fait ménage commun avec la personne assurée;
- les enfants de la personne assurée et les personnes faisant ménage commun avec elle, s'ils sont célibataires et âgés de moins de 20 ans;
- les enfants de la personne assurée âgés de plus de 20 ans s'ils sont célibataires et n'exercent pas d'activité professionnelle;
- les autres personnes mentionnées nommément dans la police dans la mesure où elles font ménage commun avec la personne assurée (y compris leurs enfants célibataires jusqu'à l'âge de 20 ans et leurs enfants célibataires âgés de plus de 20 ans n'exerçant pas d'activité professionnelle);

##### A7.1.1 Autres personnes mineures

Sont également assurées les autres personnes mineures qui voyagent avec un accompagnateur adulte assuré. Ne sont pas assurées les autres personnes mineures emmenées dans le cadre d'une activité professionnelle, dans le cadre de groupes de jeunes ou en tant qu'auto-stoppeurs.

#### A7.2 Transfert du domicile à l'étranger

Si la personne assurée transfère son domicile civil à l'étranger, le contrat s'éteint à la fin de l'année d'assurance en cours.

### A8 Modification des primes

**A8.1** Si les primes du tarif sont modifiées pendant la durée contractuelle, AXA en informe le preneur d'assurance au plus tard 30 jours avant la fin de l'année d'assurance.

**A8.2** Si le preneur d'assurance n'est pas d'accord avec les nouvelles conditions, il peut résilier l'assurance directement concernée par la modification ou résilier l'intégralité du contrat pour la fin de l'année d'assurance.

**A8.3** Si AXA ne reçoit pas d'avis de résiliation avant la fin de l'année d'assurance, la modification apportée au contrat est réputée acceptée.

## A9 Paiement de la prime

---

La prime indiquée dans la police est due le premier jour de chaque année d'assurance.

## A10 Obligations en cas de sinistre

---

**A10.1** Le preneur d'assurance doit informer immédiatement AXA de la survenance d'un sinistre. Les frais d'annonce effectifs sont remboursés jusqu'à concurrence de 100 CHF par événement.

Depuis la Suisse:  
Téléphone 0844 802 008  
Depuis l'étranger:  
+41 844 802 008  
+41 58 218 11 00

**A10.2** Le médecin traitant doit être délié du secret médical vis-à-vis d'AXA.

**A10.3** Toute utilisation d'un moyen de transport aux frais d'AXA doit être convenue au préalable avec celle-ci.

**A10.4** Pour l'assurance Assistance aux personnes selon le point C et l'assurance Assistance automobile selon le point D, seules sont prises en charge les prestations pour des mesures qui ont été organisées par AXA ou ont été convenues avec AXA.

**A10.5** En cas de violation fautive de l'obligation d'annoncer et d'obligations commandées par les circonstances dont l'exécution était propre à influencer la survenance, l'étendue ou la constatation du dommage, les prestations peuvent être réduites en conséquence, voire refusées.

## A11 Résiliation

---

**A11.1 Résiliation en cas de sinistre**  
Après la survenance d'un cas de sinistre donnant droit à une indemnité, chacune des deux parties peut résilier l'assurance concernée par le sinistre ou l'ensemble du contrat par écrit.

Le preneur d'assurance doit procéder à la résiliation au plus tard 14 jours après avoir eu connaissance du paiement de l'indemnité. La couverture d'assurance prend fin 14 jours après la réception par AXA de la résiliation.

AXA peut procéder à la résiliation au plus tard au moment du paiement de l'indemnité. La couverture d'assurance prend fin 14 jours après la réception de la résiliation par le preneur d'assurance.

**A11.2 Résiliation à la fin d'une année d'assurance**  
Le preneur d'assurance ou AXA peuvent résilier le contrat pour la fin d'une année d'assurance, en respectant un préavis de 3 mois, au plus tôt après une année d'assurance entière.

## A12 Événements non assurés

---

**A12.1** Événements qui étaient déjà survenus ou dont la personne assurée aurait dû avoir connaissance au moment de la conclusion de l'assurance, de la réservation, ou du départ en voyage ou en vacances.

**A12.2** Événements en relation avec des troubles psychiques, à moins que ces troubles soient confirmés par une attestation délivrée par un psychiatre.

**A12.3** Événements en rapport avec une guerre, une révolution, une rébellion, des troubles intérieurs ou une révolte, si la personne assurée y a participé activement.

**A12.4** Événements en rapport avec la participation à des courses de vitesse, rallyes et autres compétitions similaires, ainsi qu'avec des courses sur des circuits de course et d'entraînement (p. ex. cours de conduite antidérapage, cours de conduite sportive).

**A12.5** Événements en rapport avec des modifications que l'organisateur du voyage ou l'entreprise de transport apportent au programme ou au déroulement du voyage réservé ou des vacances, même lorsque ces modifications sont dues à des décisions émanant des autorités (sous réserve du point B1.5).

**A12.6** Événements en rapport avec la commission intentionnelle d'un crime ou d'un délit, ou de leur tentative.

**A12.7** Événements imputables à un défaut ou à un entretien insuffisant du moyen de transport utilisé.

**A12.8** Événements en relation avec des entreprises risquées dans le cadre desquelles on s'expose sciemment à un danger.

## A13 Droit applicable et for

---

**A13.1 Droit applicable**  
Le contrat d'assurance est régi par le droit suisse. Pour les personnes assurées domiciliées dans la Principauté de Liechtenstein, le droit liechtensteinois s'applique.

**A13.2 For**  
Sont compétents pour juger les litiges découlant du contrat d'assurance les tribunaux ordinaires suisses ou, pour les personnes assurées et domiciliées dans la Principauté de Liechtenstein, les tribunaux ordinaires liechtensteinois.

**A13.3 Principauté de Liechtenstein**  
Si la personne assurée est domiciliée dans la Principauté de Liechtenstein, les références aux dispositions légales suisses dans la documentation du contrat d'assurance renvoient aux dispositions légales liechtensteinoises correspondantes.

## **A14 Sanctions**

---

La couverture d'assurance est suspendue dans la mesure où et aussi longtemps que des sanctions économiques, commerciales et financières légalement applicables font obstacle au versement de la prestation prévue par le présent contrat.

## **A15 Définitions**

---

### **A15.1 Événements naturels**

On entend par événements naturels, énumérés de façon exhaustive: hautes eaux, inondation, vent, grêle, avalanche, risque d'avalanche, neige, pression de la neige, glissement de la neige, chute de pierres, tremblement de terre, glissement de terrain, éboulement de rochers, éruption volcanique.

### **A15.2 Collision**

Est considéré comme collision un dommage causé au moyen de transport choisi par un événement soudain et violent agissant de l'extérieur. Entrent notamment dans cette catégorie les dommages résultant d'un choc, d'une collision, d'un renversement, d'une chute, d'un enlèvement ou d'un engouffrement.

### **A15.3 Panne**

Est considérée comme panne toute défaillance soudaine et imprévue du moyen de transport due à un défaut technique qui empêche ou interdit légalement la poursuite du voyage. Sont assimilés à une panne des pneus défectueux, une panne d'essence, la perte ou l'endommagement des clés, les clés enfermées à l'intérieur du véhicule ou la batterie déchargée.

---

### **A15.4 Valeur vénale**

On entend par valeur vénale la valeur du véhicule assuré, des équipements supplémentaires et des accessoires au moment de la survenance de l'événement assuré.

### **A15.5 Activité professionnelle**

Sont considérées comme exerçant une activité professionnelle les personnes qui exercent un emploi rémunéré. Les étudiants et les personnes en formation (apprentis) ne relèvent pas de cette définition. Les chômeurs, les personnes exerçant un service militaire ou civil et les étudiants ayant achevé leur formation sont considérés comme des personnes exerçant une activité professionnelle.

### **A15.6 Domicile**

On entend par domicile le lieu où séjourne la personne assurée avec l'intention de s'y établir. Si la personne assurée dispose d'une résidence secondaire, le domicile principal est celui où elle réside le plus souvent.

### **A15.7 Animaux domestiques**

Les animaux domestiques sont les animaux qui vivent habituellement sous le même toit que la personne assurée.

### **A15.8 Services officiels**

On entend par services officiels les autorités administratives compétentes (en particulier le Département fédéral des affaires étrangères, DFAE, et l'Office fédéral de la santé publique, OFSP).

## Partie B

# Assurance des frais d'annulation

### B1 Événements assurés

#### B1.1 Accident, maladie et décès

- B1.1.1 La personne assurée est victime d'un accident, tombe malade ou décède.
- B1.1.2 Une personne proche de la personne assurée est victime d'un accident, tombe malade ou décède.
- B1.1.3 Le suppléant au poste de travail est victime d'un accident, tombe malade ou décède.
- B1.1.4 L'animal domestique de la personne assurée est victime d'un accident, tombe malade ou décède.

#### B1.2 Dommage à la propriété

- Les biens de la personne assurée à son domicile ou dans sa résidence secondaire sont considérablement endommagés par un événement naturel, un incendie ou un dégât d'eau, ou font l'objet d'un vol. Pour cette raison, la personne assurée ne peut pas poursuivre le voyage ou les vacances comme prévu.
- Est également considéré comme un dommage à la propriété un dommage causé au domicile ou à la résidence secondaire de la personne assurée par une effraction ou une tentative d'effraction.

#### B1.3 Événement naturel ou incendie

Le voyage ou les vacances ne peuvent pas être entrepris ou ne peuvent pas être poursuivis comme prévu, conformément à la confirmation d'un service officiel, en raison d'un incendie ou d'un événement naturel.

#### B1.4 Grève

- Le voyage ou les vacances ne peuvent pas être entrepris ou ne peuvent pas être poursuivis comme prévu en raison d'une grève d'une entreprise, d'un prestataire de voyage ou d'un service officiel impliqué(e) dans le voyage ou les vacances.
- AXA peut demander confirmation de la grève auprès d'un service officiel tel que décrit au point A15.8.

#### B1.5 Terrorisme, faits de guerre, révolution, rébellion, troubles intérieurs

- B1.5.1 Le voyage ou les vacances ne peuvent pas être entrepris ou ne peuvent pas être poursuivis comme prévu, conformément à la confirmation d'un service officiel, en raison d'un acte de terrorisme, de faits de guerre, d'une révolution, d'une rébellion ou de troubles intérieurs. Si l'organisateur annule le voyage ou en modifie le programme en raison d'un risque de survenance de tels événements, les éventuels frais d'annulation sont assurés. La couverture est accordée dans un délai de quatre semaines à partir de la première survenance de l'événement.

#### B1.6 Zone de confinement, quarantaine, épidémie ou rayonnement radioactif

Le voyage ou les vacances ne peuvent pas être entrepris ou ne peuvent pas être poursuivis comme prévu, conformément à la confirmation d'un service officiel, en raison d'une zone de confinement, d'une quarantaine, d'une épidémie ou de rayonnements radioactifs.

#### B1.7 Risques sanitaires au lieu de destination

Le voyage ou les vacances ne peuvent pas être entrepris ou ne peuvent pas être poursuivis comme prévu, conformément à la confirmation d'un service officiel ou d'un médecin, en raison de risques sanitaires importants auxquels la personne assurée serait exposée au lieu de destination. Ne sont pas assurés les événements en rapport avec des troubles psychiques.

#### B1.8 Perte d'emploi

La personne assurée perd son emploi de façon imprévue après la réservation du voyage ou des vacances.

#### B1.9 Début d'un contrat de travail

La personne assurée accepte un nouveau contrat de travail, et le nouvel employeur ne consent pas au congé pour le voyage déjà réservé.

#### B1.10 Divorce / dissolution du partenariat enregistré / dissolution du concubinage (après une durée de vie commune d'au moins cinq ans)

Du fait de son divorce, de la dissolution de son partenariat enregistré ou de son concubinage, la personne assurée n'est pas en mesure, pour des raisons financières et/ou organisationnelles, d'entreprendre le voyage ou les vacances en commun.

#### B1.11 Insolvabilité de l'organisateur / du prestataire de voyage

- Le voyage ou les vacances ne peuvent pas être entrepris ou ne peuvent pas être poursuivis comme prévu en raison de l'insolvabilité de l'organisateur ou du prestataire de voyage. La personne assurée est tenue de s'adresser en premier lieu à l'organisateur ou au prestataire de voyage.
- AXA verse ses prestations à titre subsidiaire, c'est-à-dire uniquement si les frais d'annulation ne sont pas pris en charge par des tiers (p. ex. Fonds de garantie de la branche suisse du voyage).

#### B1.12 Défaillance de moyens de transport publics

- Le voyage ou les vacances ne peuvent pas être entrepris ou ne peuvent pas être poursuivis comme prévu en raison de la défaillance d'un moyen de transport public ou d'un retard de ce dernier d'au moins une heure.
- Concernant les transports aériens, la couverture d'assurance est accordée en cas d'annulation d'un vol commercial ou d'un retard de ce dernier d'au moins deux heures.

En cas de défaillance d'un moyen de transport public, la personne assurée est tenue de s'adresser en premier lieu au prestataire de voyage ou à l'entreprise de transport. AXA sert ses prestations uniquement si les frais d'annulation ne sont pas pris en charge par des tiers (couverture subsidiaire).

---

## Autres événements assurés

### B1.13 Absence de visa / d'autorisation d'entrée sur le territoire

Le voyage ou les vacances ne peuvent pas être entrepris ou ne peuvent pas être poursuivis comme prévu pour les motifs suivants:

- Un visa, dont la demande a été faite en temps voulu et dans le respect des procédures, n'est pas accordé;
- Un visa en cours de validité est retiré sans que la responsabilité puisse en être imputée à la personne assurée.

---

### B1.14 Intervention médicale

Le voyage ou les vacances ne peuvent pas être entrepris ou ne peuvent pas être poursuivis comme prévu car la personne assurée doit subir une intervention médicale essentielle et nécessaire.

La couverture d'assurance n'est pas accordée si la personne assurée savait, au moment de la réservation du voyage ou des vacances, qu'elle devrait se soumettre à l'intervention médicale considérée.

---

### B1.15 Convocation par une autorité étatique à une date impossible à reporter

Le voyage ou les vacances ne peuvent pas être entrepris ou ne peuvent pas être poursuivis comme prévu car la personne assurée reçoit d'une autorité étatique une convocation à un rendez-vous dont la date est impossible à reporter (p. ex. pour une audition, en tant que témoin dans une procédure pénale ou lors d'un procès).

---

## B2 Validité territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier.

---

## B3 Prestations assurées

---

### B3.1 Frais d'annulation

Si, en raison d'un événement assuré, le voyage ou les vacances ne peuvent pas être entrepris, AXA paie les frais d'annulation dus en vertu du contrat passé avec le prestataire de voyage, l'entreprise de transport ou le loueur, y compris les frais administratifs.

---

### B3.2 Prestations non utilisées

Lorsque, à la suite d'un événement assuré, le voyage ou les vacances doivent être

- retardés ou reportés; ou
- interrompus prématurément,

AXA prend en charge les frais pour les prestations non utilisées ainsi que les frais supplémentaires induits par la modification de la réservation.

---

### B3.3 Limitation des prestations

Toutes les prestations confondues sont limitées, par événement, au prix initialement payé par la personne assurée. AXA paie au maximum 80 000 CHF par événement.

Les prestations ne sont versées que pour la partie de l'arrangement effectivement utilisée par la personne assurée.

---

### B3.4 Séjours linguistiques

Lorsque, à la suite d'un événement assuré, une personne assurée ne peut pas entreprendre un séjour linguistique, ou doit le retarder ou l'interrompre prématurément, AXA prend en charge les frais afférents à la partie non utilisée.

---

### B3.5 Animaux domestiques

Si, avant le début du voyage ou des vacances, l'animal domestique de la personne assurée ne peut pas être placé chez la personne prévue pour le garder parce que celle-ci est victime d'un accident, tombe malade ou décède, AXA prend en charge les frais occasionnés par le placement dans une pension pour animaux jusqu'à concurrence de 500 CHF par événement.

---

### B3.6 Billets d'entrée

Si, en raison d'un accident, d'une maladie ou d'un décès, la personne assurée ne peut pas utiliser un billet d'entrée déjà acheté en vue d'une manifestation et qu'une annulation est impossible, AXA rembourse les frais du billet. Ne sont pas considérées comme des billets d'entrée les cartes hebdomadaires, saisonnières ou annuelles de tous types.



## Partie C

# Assurance Assistance aux personnes

### C1 Événements assurés

- C1.1** La personne assurée est victime d'un accident, tombe malade ou décède.
- C1.2** Une personne proche de la personne assurée est victime d'un accident, tombe malade ou décède.
- C1.3** Le suppléant au poste de travail est victime d'un accident, tombe malade ou décède.
- C1.4** L'animal domestique de la personne assurée est victime d'un accident, tombe malade ou décède.
- C1.5 Défaillance du moyen de transport utilisé**
- Le moyen de transport privé tombe en panne de façon inattendue, et une réparation est impossible avant le départ ou la poursuite du voyage.
  - Un moyen de transport public (à l'exception des transports par aériens) ne circule pas ou accuse un retard d'au moins une heure.
  - Un vol commercial est annulé ou accuse un retard d'au moins deux heures.
- C1.6 Dommage à la propriété**
- Les biens de la personne assurée à son domicile ou dans sa résidence secondaire sont considérablement endommagés par un événement naturel, un incendie ou un dégât d'eau, ou font l'objet d'un vol. Pour cette raison, la personne assurée ne peut pas poursuivre le voyage ou les vacances comme prévu.
  - Est également considéré comme un dommage à la propriété un dommage causé au domicile ou à la résidence secondaire de la personne assurée par une effraction ou une tentative d'effraction.
- C1.7 Dommages à la propriété emportée**  
Les biens que la personne assurée emporte avec elle sont considérablement endommagés par un événement naturel, un incendie ou un dégât d'eau, font l'objet d'un vol ou sont mal acheminés lors du transport.
- C1.8 Perte de moyens de paiement ou de documents de voyage**  
La personne assurée perd sa carte de crédit, des chèques, ses papiers d'identité ou son titre de transport personnel.
- C1.9 Dommage au lieu d'hébergement**  
Le logement réservé avant ou choisi pendant le voyage ou les vacances est considérablement endommagé par un événement naturel, un incendie ou un dégât d'eau.
- C1.10 Événement naturel ou incendie au lieu de destination**  
Le voyage ou les vacances ne peuvent pas être poursuivis comme prévu, conformément à la confirmation d'un service officiel, en raison d'un incendie ou d'un événement naturel au lieu de destination.

### C1.11 Grève

- Le voyage ou les vacances ne peuvent pas être poursuivis comme prévu en raison d'une grève d'une entreprise, d'un prestataire de voyage ou d'un service officiel impliqué(e) dans le voyage ou les vacances.
- AXA peut demander confirmation de la grève auprès d'un service tel que décrit au point A15.8.

### C1.12 Terrorisme, faits de guerre, révolution, rébellion, troubles intérieurs

- Le voyage ou les vacances ne peuvent pas être poursuivis comme prévu, conformément à la confirmation d'un service officiel, en raison d'un acte de terrorisme, de faits de guerre, d'une révolution, d'une rébellion ou de troubles intérieurs.
- L'organisateur modifie sensiblement le programme du voyage en raison d'un risque d'acte de terrorisme. La couverture est accordée dans un délai de quatre semaines à partir de la première survenance de l'événement.

### C1.13 Zone de confinement, quarantaine, épidémie ou rayonnement radioactif

Le voyage ou les vacances ne peuvent pas être poursuivis comme prévu, conformément à la confirmation d'un service officiel, en raison d'une zone de confinement, d'une quarantaine, d'une épidémie ou de rayonnements radioactifs.

### C1.14 Risques sanitaires au lieu de destination

Le voyage ou les vacances ne peuvent pas être poursuivis comme prévu, conformément à la confirmation d'un service officiel ou d'un médecin, en raison de risques sanitaires importants auxquels la personne assurée serait exposée au lieu de destination. Ne sont pas assurés les événements en rapport avec des troubles psychiques.

### C1.15 Insolvabilité de l'organisateur / du prestataire de voyage

- Le voyage ou les vacances ne peuvent pas être entrepris ou ne peuvent pas être poursuivis comme prévu en raison de l'insolvabilité de l'organisateur ou du prestataire de voyage.
- La personne assurée est tenue de s'adresser en premier lieu à l'organisateur ou au prestataire de voyage.

### C1.16 Lieu coupé du reste du monde

Le lieu de vacances choisi est coupé du reste du monde à la suite de chutes de neige, de sorte que la personne assurée ne peut pas entreprendre le voyage pour s'y rendre ou pour rentrer chez elle.

## C2 Validité territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier.

## C3 Prestations assurées

### C3.1 Accident, maladie ou décès de la personne assurée

#### C3.1.1 Frais de sauvetage

AXA prend en charge les frais de sauvetage nécessaires.

#### C3.1.2 Frais de transport et frais de transport supplémentaires

AXA paie les frais de transport nécessaires pour se rendre chez le médecin ou à l'hôpital approprié le plus proche. Si la poursuite du voyage ou des vacances est impossible, AXA prend en charge les frais de transport supplémentaires pour le voyage de retour au domicile permanent par le chemin le plus direct. Si la poursuite du voyage est possible, AXA paie les frais de transport supplémentaires jusqu'à concurrence de 1000 CHF par personne assurée. Ne sont pas assurés les frais de transfert dans un autre hôpital.

C3.1.3 Le transfert dans un hôpital au lieu de domicile ou le voyage de retour au domicile permanent n'est pris en charge par AXA que s'il est médicalement prescrit. AXA prend également en charge les frais pour un accompagnement médicalement prescrit.

C3.1.4 En cas de décès de la personne assurée, AXA paie les frais pour la récupération du corps et son rapatriement au domicile permanent, et elle s'occupe des formalités nécessaires à cet effet.

C3.1.5 En cas de décès de la personne assurée à l'étranger, AXA paie sur demande, en lieu et place des frais engagés pour rapatrier le corps au domicile, les frais de crémation et de transport de l'urne ou les frais d'ensevelissement du corps sur place. Les frais d'ensevelissement sont assurés jusqu'à concurrence des frais correspondants pour le rapatriement du corps au domicile.

C3.1.6 **Frais supplémentaires d'hébergement et de repas**  
Si la personne assurée doit faire un séjour imprévu ou prendre un hébergement plus adapté, AXA paie les frais supplémentaires d'hébergement et de repas jusqu'à concurrence de 1000 CHF par personne assurée. Dans ce cas, les frais d'hôpital ne sont pas pris en charge.

C3.1.7 Si la personne assurée n'est plus en mesure de s'occuper des enfants mineurs voyageant avec elle et également assurés, AXA paie les frais de repas, d'hébergement et de transport de la personne chargée de ramener les enfants à leur domicile permanent.

#### C3.1.8 Chauffeur pour rapporter le véhicule

Si le véhicule est en état de marche et qu'aucune autre personne participant au voyage n'est en mesure de conduire le véhicule jusqu'au domicile permanent de la personne assurée, AXA paie un chauffeur à cette fin.

#### C3.1.9 Frais de voyage jusqu'au chevet de la personne assurée hospitalisée à l'étranger

AXA prend en charge les frais de voyage pour une unique visite à l'hôpital si l'hospitalisation de la personne assurée à l'étranger dure plus de sept jours et que des proches souhaitent lui rendre visite. Ces frais de voyage sont limités à 2000 CHF au maximum par événement.

#### C3.1.10 Avance sur frais médicaux

Si la personne assurée doit recourir à des soins médicaux alors qu'elle se trouve à l'étranger, AXA fait une avance de frais jusqu'à concurrence de 5000 CHF par personne assurée, remboursable ultérieurement.

- 
- ### C3.2
- Une personne proche de la personne assurée est victime d'un accident, tombe malade ou décède.
  - L'animal domestique de la personne assurée est victime d'un accident, tombe malade ou décède.
  - Dommage à la propriété
  - Le suppléant au poste de travail est victime d'un accident, tombe malade ou décède.
  - Insolvabilité de l'organisateur / du prestataire de voyage

#### C3.2.1 Frais de transport supplémentaires

AXA paie les frais de transport supplémentaires pour le voyage de retour au domicile permanent par le chemin le plus direct. Si la poursuite du voyage est possible, AXA paie les frais de transport supplémentaires jusqu'à concurrence de 1000 CHF par personne assurée.

#### C3.2.2 Frais supplémentaires d'hébergement et de repas

AXA paie les frais supplémentaires d'hébergement et de repas encourus pour un séjour imprévu jusqu'à concurrence de 1000 CHF par personne assurée.

---

### C3.3 Défaillance du moyen de transport utilisé

#### C3.3.1 Frais de transport supplémentaires

AXA paie les frais de transport supplémentaires pour le voyage de retour au domicile permanent par le chemin le plus direct ou, jusqu'à concurrence de 1000 CHF par personne assurée, pour la poursuite du voyage.

#### C3.3.2 Frais supplémentaires d'hébergement et de repas

AXA paie les frais supplémentaires d'hébergement et de repas encourus pour un séjour imprévu jusqu'à concurrence de 1000 CHF par personne assurée.

- 
- ### C3.4
- Dommage à la propriété emportée
  - Événement naturel ou incendie au lieu de destination
  - Grève
  - Actes de terrorisme et troubles au lieu de destination
  - Zone de confinement, quarantaine, épidémie ou rayonnement radioactif
  - Risques sanitaires au lieu de destination
  - Perte de moyens de paiement ou de documents de voyage

#### C3.4.1 Frais de transport supplémentaires

AXA paie les frais de transport supplémentaires jusqu'à concurrence de 1000 CHF par personne assurée.

#### C3.4.2 Frais supplémentaires d'hébergement et de repas

AXA paie les frais supplémentaires d'hébergement et de repas encourus pour un séjour imprévu jusqu'à concurrence de 1000 CHF par personne assurée.

C3.4.3 **Avance de frais en cas de perte de la carte de crédit, de chèques, de papiers d'identité ou de titres de transport personnels**

AXA fait une avance de frais à concurrence de 1000 CHF par personne assurée, remboursable ultérieurement.

- 
- C3.5**
- **Dompage au lieu d'hébergement**
  - **Événement naturel ou incendie au lieu de destination**
  - **Lieu coupé du reste du monde à la suite de chutes de neige**

C3.5.1 **Frais supplémentaires d'hébergement et de repas**  
AXA paie les frais supplémentaires d'hébergement et de repas encourus pour un séjour imprévu jusqu'à concurrence de 1000 CHF par personne assurée.

---

**C3.6 Situation d'urgence au domicile**  
Si la personne assurée prend subitement conscience d'une situation de risque à son domicile (portes non fermées à clé, fenêtres ouvertes, chauffage en marche, animal domestique oublié, etc.), alors qu'elle se trouve en voyage ou en vacances à l'étranger, et qu'elle en informe AXA, cette dernière prend les mesures nécessaires pour éliminer le risque ou venir en aide à l'animal (sans prendre en charge les frais occasionnés).

---

**C3.7 Service d'information**  
Si la personne assurée est victime d'un accident ou tombe malade et si AXA a pris des mesures appropriées, AXA informe les proches des mesures prises.

---

**C3.8 Envoi de médicaments d'importance vitale**  
Si, au cours de son voyage ou de ses vacances, la personne assurée constate qu'il lui manque des médicaments d'importance vitale, AXA paie les frais d'envoi de ces médicaments (sans prendre en charge le coût des médicaments).

---

**C3.9 Frais d'interprète**  
À l'étranger, AXA paie les frais encourus pour l'intervention d'un interprète reconnu jusqu'à concurrence de 500 CHF par événement.

---

## **C4 Événements et prestations non assurés**

---

**C4.1** AXA ne verse aucune prestation lorsque le moyen de transport choisi tombe en panne à son emplacement permanent.

---

**C4.2** AXA ne verse aucune prestation en relation avec un transport de marchandises.

## Partie D

# Assurance Assistance automobile

### D1 Véhicules assurés

---

**D1.1** Sont assurés les véhicules jusqu'à 3500 kg. Il s'agit des voitures de tourisme, des motocycles, des autocaravanes, des véhicules de livraison et des minibus immatriculés au nom d'une personne assurée ou conduits par elle. Sont également assurées toutes les remorques jusqu'à 3500 kg légalement admises à la circulation en association avec le véhicule assuré.

**D1.2 Ne sont pas assurés:** Les véhicules munis de plaques professionnelles, de plaques journalières ou de plaques de convoyage, ainsi que les taxis et les véhicules d'auto-école. Ces derniers ne sont pas assurés uniquement s'ils sont conduits par un élève conducteur.

### D2 Personnes et animaux domestiques assurés en complément

---

**D2.1** Si une personne non assurée utilise un véhicule assuré, les prestations sont versées pour le dépannage, le remorquage, le sauvetage du véhicule, les frais de stationnement et le rapatriement du véhicule. Sont en outre assurés en cas d'événement à l'étranger les frais pour l'envoi de pièces de rechange (D5.6).

**D2.2** Les frais de transport et les frais de transport supplémentaires ainsi que les frais de d'hébergement et de repas sont pris en charge jusqu'à concurrence de 1000 CHF par événement pour les autres personnes et pour les animaux domestiques qui effectuent le voyage avec la personne assurée.

### D3 Événements assurés

---

Le véhicule assuré est défaillant à la suite d'une collision, d'une panne ou d'un vol, ou il est endommagé par un événement naturel, un incendie ou un dégât d'eau.

### D4 Validité territoriale

---

L'assurance est valable en Europe et dans les États riverains de la mer Méditerranée, à l'exclusion de la Fédération de Russie, du Bélarus, de la Géorgie, de l'Arménie, de l'Azerbaïdjan et du Kazakhstan.

### D5 Prestations assurées

---

**D5.1 Dépannage et remorquage du véhicule**  
AXA prend en charge les frais de dépannage. S'il n'est pas possible de remettre le véhicule en état de marche sur le lieu du sinistre, AXA paie le remorquage jusqu'au garage approprié le plus proche. Les pièces de rechange ne sont, quant à elles, pas prises en charge. Dans le cas où la personne assurée ne parvient pas à joindre AXA et doit organiser elle-même le dépannage et le remorquage, AXA prend en charge les frais encourus jusqu'à concurrence de 250 CHF par événement.

**D5.2 Sauvetage du véhicule**  
Après une collision, AXA paie le sauvetage du véhicule et le remorquage consécutif jusqu'au garage approprié le plus proche jusqu'à concurrence de 2000 CHF par événement. AXA couvre en outre les frais de sauvetage et de recherches nécessaires encourus pour les personnes assurées. Les frais de recherches sont limités à 10 000 CHF par personne assurée.

**D5.3 Frais de stationnement**  
AXA paie les frais de stationnement jusqu'à concurrence de 250 CHF par événement.

**D5.4 Transport du véhicule**  
Si le véhicule ne peut pas être réparé au garage approprié le plus proche dans un délai de deux heures (ou à l'étranger, le jour même), ou si le véhicule volé est retrouvé dans les 30 jours qui suivent le vol, AXA paie le transport du véhicule (en Suisse: jusqu'à concurrence de 250 CHF par événement) au garage habituel de la personne assurée, pour autant que les frais de cette opération ne dépassent pas la valeur vénale du véhicule assuré.

Si le véhicule n'est pas rapatrié en Suisse depuis l'étranger, AXA aide la personne assurée à accomplir les formalités nécessaires en vue de sa mise à la casse et paie les frais de douane.

**D5.5 Constatation de l'étendue du dommage**  
Lors d'un événement à l'étranger, AXA paie jusqu'à 250 CHF au maximum par événement pour la constatation du dommage (p. ex. photos) en vue de déterminer s'il convient de rapatrier le véhicule.

**D5.6 Frais d'expédition de pièces de rechange**  
Lors d'un événement à l'étranger, AXA paie les frais d'expédition des pièces de rechange indispensables à la remise en état de marche du véhicule. En revanche, le coût des pièces de rechange n'est pas pris en charge.

**D5.7 Frais de transport et frais de transport supplémentaires**  
AXA paie les frais de transport supplémentaires pour le voyage de retour au domicile permanent par le trajet le plus direct ou, jusqu'à concurrence de 1000 CHF par personne assurée, pour la poursuite du voyage.

Si la personne assurée est blessée, AXA paie les frais de transport nécessaires jusque chez le médecin ou jusqu'à l'hôpital approprié le plus proche. Si la poursuite du voyage est ensuite impossible, AXA paie les frais de transport supplémentaires pour le voyage de retour au domicile permanent par le trajet le plus direct. Si la poursuite du voyage est possible, AXA paie les frais de transport supplémentaires jusqu'à concurrence de 1000 CHF par personne assurée. Ne sont pas assurés les frais de transfert dans un autre hôpital.

Le transfert dans un hôpital au lieu de domicile ou le voyage de retour au domicile permanent n'est pris en charge par AXA que s'il est médicalement prescrit. AXA prend également en charge les frais pour un accompagnement médicalement prescrit.

En cas de décès de la personne assurée, AXA paie sur demande, en lieu et place des frais engagés pour rapatrier le corps au domicile, les frais de crémation et de transport de l'urne ou les frais d'ensevelissement du corps sur place. Les frais d'ensevelissement sont assurés jusqu'à concurrence des frais correspondants pour le rapatriement du corps au domicile.

---

**D5.8 Frais supplémentaires d'hébergement et de repas**  
AXA paie les frais supplémentaires d'hébergement et de repas pendant la durée des réparations ou pour un séjour imprévu jusqu'à concurrence de 1000 CHF par personne assurée.

Si la personne assurée est blessée et doit, de ce fait, faire un séjour imprévu ou prendre un logement plus adapté, AXA paie les frais supplémentaires d'hébergement et de repas jusqu'à concurrence de 1000 CHF par personne assurée. Dans ce cas, les frais d'hôpital ne sont pas pris en charge.

Si la personne assurée n'est plus en mesure de s'occuper des enfants mineurs voyageant avec elle et également assurés, AXA paie les frais de repas, d'hébergement et de transport de la personne chargée de ramener les enfants à leur domicile permanent.

## D6 Prestations complémentaires

### D6.1 Prestation de garantie

D6.1.1 Si, en raison d'un événement couvert par l'assurance, le véhicule assuré doit être transporté au garage habituel de la personne assurée, AXA garantit les délais de transport suivants à partir du jour où elle a reçu tous les documents nécessaires et a pu donner l'ordre de transport.

---

Lieu du sinistre	Délai de transport en jours ouvrés (du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés locaux)
------------------	--

---

Mandats de transport en Suisse (sans transport direct par les services de dépannage)	3 jours ouvrables
--	-------------------

---

Italie et France (à l'exception des îles*), Allemagne, Benelux, Autriche, Hongrie, Pologne, République tchèque, Slovaquie, Balkans (à l'exception de la Grèce), Espagne, Portugal	11 jours ouvrables *Selon la disponibilité des traversées
---	--

---

Reste des pays inclus dans la validité territoriale	16 jours ouvrables
---	--------------------

---

D6.1.2 Si AXA ne peut pas respecter ces délais, elle paie à la personne assurée, après expiration du délai, un véhicule de remplacement pour chaque jour supplémentaire nécessaire, mais au maximum pendant 5 jours et jusqu'à concurrence de 500 CHF au total.

Si les frais de rapatriement du véhicule depuis l'étranger excèdent la valeur vénale du véhicule assuré, AXA paie, une fois le rapatriement effectué, les frais jusqu'à concurrence de la valeur vénale, lorsque le rapatriement a été organisé par la personne assurée.

## D7 Événements et prestations non assurés

---

**D7.1** AXA ne verse aucune prestation en relation avec un transport de marchandises.

---

**D7.2 Dommages causés lors du transport du véhicule**  
En cas de dommages causés au véhicule assuré pendant son transport organisé par AXA, cette dernière ne répond des dommages qu'à raison d'une responsabilité pour faute grave.

## Partie E

### Protection des données

Les données suivantes sont transmises à AXA lors de la préparation du contrat et de son exécution:

- données relatives au client (nom, adresse, date de naissance, sexe, nationalité, coordonnées de paiement, etc.), enregistrées dans des fichiers clients électroniques;
- données relatives à la proposition (informations sur le risque assuré, réponses aux questions posées dans la proposition, rapports d'experts, informations de l'assureur précédent sur le cours des sinistres, etc.), classées dans les dossiers de police;
- données relatives au contrat (durée du contrat, risques et prestations assurés, etc.), classées dans des systèmes de gestion des contrats, par exemple des dossiers de police physiques et des banques de données électroniques sur les risques;
- données relatives aux paiements (date de réception des primes, arriérés, mises en demeure, avoirs, etc.), enregistrées dans des banques de données d'encaissement;
- données relatives à d'éventuels sinistres (déclarations de sinistres, rapports d'investigation, justificatifs de factures, etc.), enregistrées dans des dossiers de sinistres physiques et dans des systèmes électroniques de gestion des sinistres.

Ces données sont nécessaires pour examiner et évaluer le risque, gérer le contrat, exiger les primes dans les délais et, en cas de versement de prestations, traiter correctement le sinistre. Elles doivent être conservées pendant au moins dix ans après la résiliation du contrat et, pour les données relatives à un sinistre, au moins dix ans après le règlement dudit sinistre. AXA s'engage à traiter de façon confidentielle les informations recueillies.

AXA est autorisée à se procurer et à traiter les données nécessaires à la gestion des contrats et au traitement des sinistres. Au besoin, les données sont échangées avec des tiers impliqués, à savoir des réassureurs et d'autres assureurs concernés, des créanciers gagistes, des autorités, des avocats et des experts externes. En outre, des informations peuvent être transmises à des tiers responsables et à leur assureur en responsabilité civile pour l'exercice

de prétentions récursoires. AXA est autorisée à communiquer toute suspension, modification ou suppression de la couverture d'assurance à des tiers (p. ex. les autorités compétentes) auxquels cette couverture avait été confirmée. Si nécessaire, en particulier pour la transmission de données personnelles sensibles, telles que les données relatives à la santé, on demandera l'autorisation de la personne concernée.

Des données peuvent également être transmises en vue de détecter ou d'empêcher des cas de fraude à l'assurance.

AXA est habilitée à se procurer auprès de prestataires externes des données destinées à évaluer la solvabilité de ses clients.

Par ailleurs, en cas de survenance d'un sinistre, AXA est habilitée à se procurer auprès d'autres assureurs, des autorités (police et autorités d'instruction, offices de la circulation routière ou administrations analogues) ainsi qu'auprès de constructeurs automobiles et d'autres tiers tout renseignement utile, et à consulter les documents en leur possession. Au besoin, l'ayant droit doit autoriser les tiers précités à transmettre les données correspondantes. Sur ce point, il est renvoyé à l'art. 39 de la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA).

À des fins de simplification administrative, les sociétés du Groupe AXA opérant en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein s'accordent un droit d'accès mutuel aux données suivantes dans le cadre de l'exécution des contrats:

- Données de base
- Données de base des contrats

Ces données sont également utilisées à des fins de marketing. Des messages publicitaires peuvent être adressés au preneur d'assurance. Si le preneur d'assurance ne souhaite pas recevoir de messages publicitaires, il peut le signaler au 0800 809 809 (assistance téléphonique AXA, 24 heures sur 24).

L'accès mutuel aux données relatives à la santé est exclu.



## Déclarer un sinistre?

Simple et rapide – déclarez votre sinistre en ligne,  
à l'adresse:

**[www.axa.ch/declaration-sinistre](http://www.axa.ch/declaration-sinistre)**

AXA  
General-Guisan-Strasse 40  
Case postale 357  
8401 Winterthur  
AXA Assurances SA

[www.axa.ch](http://www.axa.ch)  
[www.myaxa.ch](http://www.myaxa.ch) (portail clients)