

## Information à la clientèle

# Assurance voyage

Édition 2021, version 2

## Table des matières

<b>Information à la clientèle</b> .....	<b>2</b>
1. Qui est votre partenaire contractuel?.....	2
2. Qui fournit les prestations?.....	2
3. Personnes assurées.....	2
4. Quels sont les risques assurés et quelle est l'étendue de la couverture d'assurance?.....	2
5. Où vos assurances sont-elles valables?.....	4
6. Quand vos assurances sont-elles valables?.....	4
7. Quels primes et frais payez-vous?.....	4
8. Adaptation unilatérale du contrat.....	4
9. Que se passe-t-il si vous ne payez pas?.....	5
10. Comment déclarer un sinistre?.....	5
11. Existe-t-il un droit de révocation et quels en sont les effets?.....	5
12. Protection des données.....	5

Nous attachons une grande importance à la transparence. Nous voulons que vous sachiez précisément qui est votre partenaire contractuel et comment vous êtes assuré(e). C'est pourquoi nous avons rassemblé ici pour vous des informations sur Generali ainsi que les principaux éléments de votre assurance.

Les droits et obligations contractuels ainsi que les détails sur les différentes couvertures d'assurance figurent dans ces documents :

- Police d'assurance
- Conditions générales d'assurance (CGA)
- Conditions particulières ou complémentaires

Votre contrat d'assurance est régi par le droit suisse et est basé sur la loi sur le contrat d'assurance (LCA).

Souhaitez-vous plus d'informations? Nous nous tenons à votre disposition. Vous pouvez contacter à tout moment notre service clientèle au numéro gratuit +41 800 881 882 ou votre conseiller personnel.

## Information à la clientèle

### 1. Qui est votre partenaire contractuel?

Votre partenaire contractuel est Generali Assurances Générales SA (Generali). Notre siège social est à Nyon.

Nous sommes une société anonyme de droit suisse et faisons partie du Groupe d'assurances Generali dont le siège social est à Trieste, en Italie.

### 2. Qui fournit les prestations ?

Les prestations sont fournies par les sociétés suivantes :

- **Prestations d'assistance**  
Europ Assistance (Suisse) SA  
Une société du groupe d'assurance Generali dont le siège est à Nyon.
- **Prestations de protection juridique**  
Fortuna Compagnie d'Assurance de Protection Juridique SA  
Une société de Generali Suisse dont le siège est à Adliswil.

### 3. Personnes assurées

Vous êtes assuré en tant que preneur d'assurance si vous avez un domicile en Suisse.

Il existe deux types de contrat : l'assurance individuelle et l'assurance familiale.

#### 1. Assurance individuelle

Sont assurés :

- vous en tant que personne seule
- les mineurs qui ne vivent pas en ménage commun avec vous. **Condition:** Les mineurs doivent voyager avec vous, sans être accompagnés de leurs parents. Vous êtes responsable des mineurs pendant le voyage

#### 2. Assurance familiale

Sont assurés :

- vous en tant que personne seule
- les personnes vivant en ménage commun avec vous
- vos enfants qui ne vivent pas en ménage commun avec vous
- les mineurs qui ne vivent pas en ménage commun avec vous. **Condition:** Les mineurs doivent voyager avec vous, sans être accompagnés de leurs parents. Vous êtes responsable des mineurs pendant le voyage

### 4. Quels sont les risques assurés et quelle est l'étendue de la couverture d'assurance ?

Vous trouverez ci-après un bref aperçu des différentes couvertures d'assurance pour vous permettre de choisir l'assurance optimale pour vos besoins. Vous trouverez plus de détails sur les événements assurés, les prestations et les exclusions dans les conditions générales d'assurance (CGA).

Dans le cas présent, il s'agit d'une assurance dommages.

#### Important: Définition du voyage

Un voyage a une durée maximale de 365 jours. Il comprend au moins une nuitée hors du domicile habituel. Ou le lieu de séjour est situé à plus de 30 km du domicile. Ces critères ne s'appliquent pas dans le cas d'une assistance aux véhicules.

#### Prestations de services

Avec nos prestations de service, nous sommes à votre disposition en cas de questions et d'urgences dans le cadre de votre voyage assuré – avant et pendant le voyage. Vous devez vous-même payer les réparations, les modifications du voyage ou autres. Vous recevrez des informations et une assistance sur les thèmes suivants :

- informations à propos de la destination de voyage (vaccins nécessaires, formalités douanières, etc.)
- SOS Assistance à domicile (en cas d'urgences à domicile)
- assistance en cas de perte ou de vol des documents de voyage ou du téléphone pendant le voyage
- soutien psychologique par téléphone
- assistance en cas de modifications imprévues du voyage
- service de traduction et d'interprétation

#### Frais d'annulation

Vous devez annuler ou retarder votre voyage. Cela engendre des coûts. Dans le cas d'événements précis, spécifiés dans l'article E1 des CGA, nous vous remboursons les frais d'annulation et autres frais avant le voyage. Veuillez toutefois noter que nous ne payons cette prestation que si l'événement assuré survient après que vous avez réservé votre voyage.

Les événements assurés sont par exemple les suivants :

- maladie, accident, complications graves pendant la grossesse, localisation inconnue, décès
- maladie, accident ou décès de votre animal
- aggravation imprévue d'une maladie chronique
- perte d'un emploi, début d'emploi imprévu ou licenciement soudain du représentant
- événement exceptionnel comme un tremblement de terre, une grève, des troubles, des événements de guerre ou pays à risque (le DFAE déconseille le voyage)
- pannes et défaillances du moyen de transport pendant le trajet
- vol de documents personnels, cambriolage à votre domicile, ainsi que les dommages causés à votre domicile par un incendie ou des événements naturels
- convocations au tribunal ainsi que les devoirs civils

En revanche, les aggravations de maladies chroniques que vous auriez pu prévoir ne sont pas couvertes. Les complications suites à un traitement médical ou une intervention dont la réalisation était prévue avant la réservation du voyage ne sont pas non plus assurées. Vous trouverez d'autres exclusions dans l'article E2 et la section C « Exclusions générales » des CGA.

Nous prenons en charge les frais d'annulation de votre voyage si vous ne pouvez pas partir en raison d'un événement assuré. Nous prenons également en charge les coûts des activités que vous avez réservées à votre destination, par exemple les sé-

jours linguistiques, les billets pour des visites, les cours, les locations, etc. Nous prenons en charge les frais jusqu'à CHF 50 000.– par événement dans l'assurance individuelle et CHF 100 000.– par événement dans l'assurance familiale. Si vous ne pouvez commencer le voyage que plus tard que prévu, nous prenons alors en charge le montant correspondant à la partie du voyage que vous n'avez pas pu effectuer, également jusqu'à CHF 50 000.– par événement dans l'assurance individuelle et de CHF 100 000.– par événement dans l'assurance familiale. D'autres prestations sont énumérées dans l'article E3 des CGA.

### Assistance aux personnes

Vous devez rentrer plus tôt ou plus tard que prévu ou interrompre votre voyage. Ou il y a des problèmes avec la suite de votre voyage. Cette assurance couvre les conséquences des événements imprévus qui surviennent pendant le voyage. Il existe une assistance médicale et une assistance voyage. En voici un bref aperçu :

#### Assistance médicale

- maladie, accident, complications graves pendant la grossesse, localisation inconnue, décès

#### Assistance voyage

- maladie, accident, complications graves pendant la grossesse, localisation inconnue, décès
- dommages matériels au domicile
- événements exceptionnels
- défaillance du moyen de transport
- dommage ou vol de médicaments vitaux
- dommage ou vol de documents de voyage

Les aggravations de maladies chroniques que vous auriez pu prévoir ne sont pas couvertes. Les complications suites à un traitement médical ou une intervention dont la réalisation était prévue avant la réservation du voyage ne sont pas non plus assurées. Vous trouverez d'autres exclusions dans l'article F2 et la section C « Exclusions générales » des CGA.

Dans le cadre de l'**assistance médicale**, nous organisons et prenons en charge les prestations suivantes :

- opérations de recherche et de sauvetage
- transports d'urgence
- retour anticipé ou retardé en raison d'un rapatriement
- frais de guérison à l'étranger si les conditions sont remplies
- frais supplémentaires dans le cadre de l'assistance médicale comme les frais en cas de décès, d'un retour retardé, d'un voyage de remplacement ou de l'accompagnement d'enfants mineurs jusqu'au domicile, la récupération du véhicule ainsi que les frais de visite

Dans le cadre de l'**assistance voyage**, nous organisons et prenons en charge les prestations suivantes :

- retour anticipé
- retour retardé
- retour temporaire
- correspondance manquée
- détérioration de l'hébergement de voyage
- manque de médicaments vitaux
- perte des documents de voyage

### Assistance aux véhicules

Vous voyagez avec un véhicule jusqu'à 7,5 tonnes. Votre véhicule tombe en panne et vous ne pouvez plus poursuivre votre route. Cela engendre des coûts. Dans les cas suivants, nous organisons et prenons en charge les services de dépannage et d'assistance ainsi que d'autres frais. Nous fournissons ces prestations à tout moment. Le véhicule peut être tombé en panne. Il peut s'agir d'une collision, d'un vol ou de dommages dus à des événements naturels, d'un incendie, de vandalisme, etc.

Sont exclus de la couverture les véhicules de location et les véhicules avec des plaques professionnelles. Les événements non assurés sont les pannes dues à des défauts déjà apparents, la conduite sur des routes non autorisées ou non accessibles et les frais de réparation et de pièces de rechange. Vous trouverez d'autres exclusions dans l'article G2, G4 et la section C « Exclusions générales » des CGA.

En cas de sinistre en Suisse ou à l'étranger, nous prenons en charge, entre autres, l'organisation et les frais de dépannage ou de rapatriement du véhicule. Le rapatriement du véhicule s'applique uniquement pour les véhicules dont le poids n'est pas supérieur à 3,5 tonnes.

### Protection juridique voyage et circulation

Avec cette assurance, nous représentons vos intérêts si vous êtes impliqué dans les événements suivants en Suisse ou à l'étranger :

- dans un accident de la route en tant que conducteurs d'une voiture de tourisme
- dans le cas d'un retrait de permis de conduire
- dans un accident en tant que piéton, cycliste, motocycliste ou passager d'un véhicule terrestre, d'un bateau ou d'un aéronef ou lors de la pratique d'un sport
- en tant que victime d'une agression, d'un vol simple ou vol avec violence
- en cas de litiges contractuels à propos du voyage ou pendant celui-ci

Les frais de défense en cas de litiges assurés sont couverts jusqu'à un montant maximal de CHF 250 000.– (dans le monde entier).

Vous trouverez dans l'article H3 des CGA les événements qui sont exclus de l'assurance de protection juridique. Il s'agit notamment des exclusions de cas de sinistre au cours desquels le conducteur avait un taux d'alcoolémie de 1,5‰ ou plus ou conduisait sans permis de conduire valide.

### Assurance bagages

Vos bagages sont assurés. La couverture d'assurance commence à partir du moment où vous quittez votre domicile pour un voyage. Elle prend fin dès que vous avez regagné votre domicile.

Elle couvre le vol, le détressement et la détérioration ou la destruction de bagages que vous transportez vous-même. Les bagages que vous remettez à une entreprise de transport sont couverts contre la perte ou l'endommagement pendant le transport. Par ailleurs, un retard des bagages de quatre heures ou plus sur le trajet aller est couvert.

Ne sont pas couverts l'égarement ou la perte des bagages et la détérioration due à l'usure. Vos bagages ne sont pas non plus assurés lorsque vous les utilisez. Le trajet entre le domicile et le lieu de travail et les valeurs pécuniaires sont également exclus de cette assurance. Vous trouverez d'autres exclusions dans l'article I4 et la section C « Exclusions générales » des CGA.

En cas de vol, d'endommagement ou de perte, nous prenons en charge la valeur de remplacement lors de la survenance du sinistre jusqu'à un montant de CHF 3000.– par événement dans l'assurance individuelle et jusqu'à CHF 5000.– par événement dans l'assurance familiale. La franchise par cas de sinistre est de CHF 200.–. Si vos bagages arrivent avec au moins quatre heures de retard à l'aller, nous prenons en charge le coût des articles de première nécessité que vous devez acheter en remplacement. Ce montant est de CHF 1000.– par personne et de CHF 2000.– maximum par événement (sans franchise).

### Prise en charge de la franchise pour les véhicules de location (CDW)

L'assurance couvre la franchise des véhicules de location jusqu'à 3,5 tonnes loués dans le cadre d'un contrat de location auprès d'une agence de location en Suisse ou à l'étranger, jusqu'à un montant maximum de CHF 10000.–. La franchise est versée en cas de vol ou de détérioration, par exemple suite à une collision, un acte de vandalisme ou des événements naturels.

Sont exclus de la couverture les véhicules avec des plaques professionnelles. Par ailleurs, les véhicules des agences de partage ne sont pas couverts en Suisse. Ne sont pas non plus assurés les dommages faisant suite à une violation du contrat et la perte ou l'endommagement de la clé du véhicule. Vous trouverez d'autres exclusions dans l'article J2 et J4 ainsi que la section C « Exclusions générales » des CGA.

### 5. Où vos assurances sont-elles valables ?

La validité territoriale varie en fonction de la couverture d'assurance.

- **Assistance liée aux personnes:** Le service d'assistance est assuré en Suisse comme à l'étranger. À l'exception des frais de traitement, qui ne sont assurés qu'à l'étranger.
- **Assistance liée aux véhicules:** Ces prestations de services sont assurées dans tous les pays ayant signé l'accord sur la « Carte d'assurance internationale », y compris le Kosovo. La couverture est valable pour le transport maritime si le lieu d'embarquement et de débarquement se trouve dans la zone de validité territoriale.
- **Assurance de protection juridique circulation et voyage:** La couverture d'assurance est accordée pour les litiges qui surviennent dans des pays dans lesquels une procédure conforme à l'État de droit est garantie, dans la mesure où le for se trouve dans l'un de ces pays, où le droit de l'un de ces pays est applicable et où le jugement est exécutoire dans le pays concerné.
- **Assurance bagages:** Les prestations d'assurance sont assurées en Suisse comme à l'étranger.
- **Prise en charge de la franchise pour les véhicules de location (CDW):** Les prestations d'assurance sont assurées en Suisse comme à l'étranger.

### 6. Quand vos assurances sont-elles valables ?

La durée du contrat et le début de la couverture sont indiqués dans la police.

Si vous ou nous ne résilions pas, l'assurance sera reconduite tacitement pour un an à la fin de chaque période. Le contrat peut être résilié pour la fin de la troisième année ou de chacune des années suivantes, même s'il a été conclu pour une durée plus longue. Le contrat peut être résilié à tout moment pour un juste motif. Le préavis de résiliation doit être donné trois mois à l'avance par écrit ou par tout autre moyen permettant d'établir la preuve par un texte.

Si vous transférez votre domicile à l'étranger, le contrat expire à la fin de l'année d'assurance en cours.

En cas de sinistre, le contrat peut être résilié dans les délais suivants:

- Generali: au plus tard lors du versement de l'indemnité
- vous: dans un délai de 14 jours après que vous avez été informé du paiement

Si vous ou Generali résiliez le contrat, la couverture d'assurance prend fin 14 jours après la notification de la résiliation.

### 7. Quels primes et frais payez-vous ?

Vous devez payer votre prime chaque année à la date indiquée dans votre police. Si vous préférez payer uniquement une partie de la prime, Generali demande un supplément pour chaque versement partiel. Votre prime dépend des risques assurés et de l'étendue de la couverture choisie.

### Remboursement des primes

Si le contrat est résilié avant la fin de l'année d'assurance, Generali vous rembourse la part de prime correspondante à la période d'assurance non absorbée. Sauf si:

- nous avons fourni la prestation d'assurance et que le risque n'existe plus ou
- vous résiliez le contrat suite à un dommage partiel durant l'année qui suit sa conclusion.

### Frais

Si vous ne payez pas vos factures, nous vous facturons des frais de rappel. Generali peut mandater un prestataire de services de recouvrement pour l'encaissement des primes. Ce prestataire peut facturer des frais supplémentaires.

Generali peut prélever pour votre contrat des frais pour des prestations de services spéciales et des frais administratifs. Il peut notamment s'agir de frais dus au paiement de la prime à un guichet postal ou du nouvel envoi de documents déjà envoyés. Vous pouvez consulter notre règlement relatif aux frais sur [generali.ch/frais](http://generali.ch/frais).

### 8. Adaptation unilatérale du contrat

Generali a le droit d'adapter de manière unilatérale le contrat d'assurance

- en cas de modifications de lois sur lesquelles se fondent les dispositions du contrat d'assurance ou

- en cas de modifications de la jurisprudence suprême ou de la pratique administrative de la FINMA concernant directement le contrat d'assurance.

En outre, Generali peut augmenter ou réduire les primes, les franchises, les délais de carence et les limites d'indemnité en fonction de l'évolution des coûts du présent produit d'assurance (p. ex. augmentation des taxes dans le trafic des paiements).

Afin de pouvoir adapter le contrat, Generali doit vous communiquer les modifications au plus tard 25 jours avant la fin de l'année d'assurance en cours. Si vous n'êtes pas d'accord avec ces modifications, vous pouvez résilier le contrat pour la fin de l'année d'assurance en cours. Si Generali ne reçoit pas la résiliation au plus tard le dernier jour de l'année d'assurance en cours, les modifications sont considérées comme acceptées.

Si les révisions du contrat sont en votre faveur (p. ex. réduction des primes ou des franchises, etc.), vous ne pouvez faire valoir aucun motif de résiliation.

### 9. Que se passe-t-il si vous ne payez pas ?

Si vous ne payez pas vos factures dans les délais, vous recevez une sommation. Generali vous accorde un délai de 14 jours dès réception de la sommation pour vous acquitter de la prime. Passé ce délai, votre couverture d'assurance est suspendue. La couverture d'assurance est réactivée dès paiement de la prime, intérêts et frais inclus.

### 10. Comment déclarer un sinistre ?

En cas de sinistre, vous êtes tenu d'aviser la société concernée le plus rapidement possible. La société compétente peut exiger que la déclaration de sinistre soit effectuée par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte.

### Europ Assistance: pour les prestations d'assistance

Téléphone: +41 848 800 400

Par écrit:

Europ Assistance (Suisse) SA

Avenue Perdttemps 23

1260 Nyon 1

E-mail: [travel@europ-assistance.ch](mailto:travel@europ-assistance.ch)

En ligne: [generali-travel-ch.eclaims.europ-assistance.com/](http://generali-travel-ch.eclaims.europ-assistance.com/)

### Fortuna: pour les prestations de la protection juridique

E-mail: [info.rvg@fortuna.ch](mailto:info.rvg@fortuna.ch)

Par écrit:

Fortuna Compagnie d'Assurance de Protection Juridique SA

Soodmattenstrasse 2

8134 Adliswil 1

En ligne: [generali.ch/annoncer-un-litige](http://generali.ch/annoncer-un-litige)

Vous avez l'obligation de mettre à la disposition de Generali l'ensemble des informations et documents requis. En cas de non-respect de ces obligations ou de comportement contraire aux règles de la bonne foi, Generali est libérée de ses engagements sauf s'il est établi que le défaut de collaboration ne résulte d'aucune faute ou qu'il n'a pas influencé le dommage.

Les actes frauduleux entraînent le refus des prestations et peuvent conduire à des poursuites pénales.

### 11. Existe-t-il un droit de révocation et quels en sont les effets ?

Vous pouvez révoquer votre proposition de contrat ou l'acceptation de ce dernier par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte. Le délai de révocation est de 14 jours et commence à courir dès que vous avez proposé ou accepté le contrat. Le délai est respecté si vous nous communiquez de votre révocation ou si vous remettez votre avis de révocation à la poste le dernier jour du délai de révocation.

La révocation a pour conséquence que la proposition de contrat d'assurance ou l'acceptation sont considérées comme non avenues. Toute prestation déjà reçue doit être remboursée. Vous ne nous devez aucun autre dédommagement. Si l'équité l'exige, vous devez nous rembourser tout ou partie des frais découlant de clarifications particulières que nous avons réalisées de bonne foi en vue de la conclusion du contrat.

Il n'y a pas de droit de révocation pour la couverture provisoire.

### 12. Protection des données

Generali collecte, traite, transmet et enregistre les données nécessaires à l'examen de la proposition, à l'exécution du contrat et au respect des exigences réglementaires dans le respect de toutes les dispositions régissant la protection des données, notamment celles de la loi fédérale sur la protection des données. Generali peut utiliser les données personnelles qui lui ont été communiquées pour l'évaluation du risque, pour la fixation de la prime, pour la gestion du contrat, pour toutes les activités liées à la fourniture des prestations découlant du contrat d'assurance, ainsi que pour des évaluations statistiques, pour des sondages de satisfaction de la clientèle et à des fins de marketing et de publicité.

Une transmission éventuelle de ces données à des tiers impliqués en Suisse et à l'étranger, est autorisée, en particulier à des coassureurs et réassureurs ainsi qu'à d'autres sociétés du Groupe Generali, à des créanciers gagistes, à des autorités et à des avocats. Si cela s'avère nécessaire, Generali demande une nouvelle fois séparément un accord à la collecte ou au traitement des données. Dans le cadre d'un événement assuré, le personnel soignant doit être libéré de son obligation de confidentialité envers Generali. Les données sont conservées physiquement ou électroniquement par Generali sous une forme protégée et confidentielle. Les données sont conservées au moins dix ans respectivement après la résiliation du contrat ou après le règlement d'un cas de sinistre. Le preneur d'assurance et la personne assurée ont le droit d'exiger de Generali les renseignements prévus par la loi relatifs au traitement des données les concernant. De plus amples informations sur la protection des données peuvent être consultées sur [generali.ch/protectiondesdonnees](http://generali.ch/protectiondesdonnees).