# INFORMATIONS AUX CLIENTS ET CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE

ALPHERA
Financial Services

## CGA COLLECTIVE ALPHERA PROTECTION

AWP International S.A., Paris, succursale de Wallisellen (Suisse), ci-après AWP resp. ALPHERA Protection, répond des prestations convenues dans le contrat d'assurance collective contracté avec la société BMW Services Financiers (Suisse) SA et figurant dans le présent document d'assurance. Celles-ci sont définies par les Conditions générales d'assurance (CGA) et, à titre complémentaire, par les dispositions de la Loi fédérale suisse sur le contrat d'assurance (LCA).

## INFORMATIONS AUX CLIENTS CONFORMÉMENT À LA LCA

L'information suivante destinée aux clients donne succinctement et clairement un aperçu de l'identité de l'assureur et de l'essentiel de la teneur du contrat d'assurance (art. 3 de la Loi fédérale suisse sur le contrat d'assurance, LCA).

**Qui est l'assureur?**
L'assureur est AWP International S.A., Paris, succursale de Wallisellen (Suisse), ci-après dénommée AWP, dont le siège se situe Richtiplatz 1, 8304 Wallisellen. En ce qui concerne l'assurance Protection juridique, l'assureur est CAP, Compagnie d'Assurance de Protection Juridique S.A., dont le siège se situe Neue Winterthurerstrasse 88, 8304 Wallisellen.

**Qui est le preneur d'assurance?**
La preneuse d'assurance est ALPHERA Financial Services dont le siège est à Dielsdorf.

**Quels sont les risques pris en charge par l'assurance et quelle est l'étendue des prestations de la couverture d'assurance?**
Dans le cadre de chaque contrat d'assurance, les risques assurés ainsi que l'étendue et les restrictions des prestations de la couverture d'assurance sont ceux stipulés dans la police d'assurance et les CGA.

**Quelles sont les personnes assurées?**
En vertu du contrat d'assurance collective conclu avec la preneuse d'assurance, AWP accorde la couverture d'assurance suivante et un droit d'action directe dans le cadre des prestations d'assurance aux personnes suivantes:
Les personnes assurées (personne physique, pas de personne morale) sont celles mentionnées dans la police d'assurance et les personnes qui vivent sous le même toit ainsi que leurs enfants mineurs qui ne vivent pas sous le même toit (assurance famille). Les personnes assurées sont celles en principe à chaque fois stipulées dans la police d'assurance et dans les CGA.

**Quels sont les principaux cas d'exclusion?**
- Les événements déjà survenus au moment de l'adhésion à l'assurance collective ou lors de la réservation du voyage ou dont la survenance était connue de la personne assurée au moment de l'adhésion à l'assurance collective ou à la réservation du voyage.
- Les événements associés à des épidémies ou des pandémies.
- Les événements associés à la participation à des actes dangereux avec exposition consciente à un danger. Cette énumération ne comprend que les cas d'exclusion les plus courants. D'autres cas d'exclusion résultent des CGA et de la LCA.

**Quel est le montant de la prime?**
La prime à la charge de la preneuse d'assurance.

**Quelles sont les obligations du preneur d'assurance et des assurés?**
- Ils sont tenus de respecter intégralement leurs obligations, légales ou contractuelles, de notification, d'information et de comportement (p. ex. signaler immédiatement un sinistre à AWP).
- Ils sont également tenus de faire tout ce qui est en leur pouvoir pour limiter l'importance du sinistre et pour contribuer à l'élucidation de son origine (p. ex. autoriser des tiers à remettre à AWP les documents, informations et autres pièces nécessaires à la clarification des circonstances du sinistre).

Cette énumération ne porte que sur les obligations les plus courantes. D'autres obligations découlent des CGA et de la LCA.

**Quand commence et quand prend fin l'assurance?**
L'assurance est valable une année à partir de la date de début indiquée sur l'attestation d'assurance. Une fois l'année écoulée, l'assurance expire automatiquement le jour indiqué sur l'attestation d'assurance.

**Comment AWP traite-t-elle les données?**
Le traitement de données personnelles constitue une base indispensable de l'activité d'assurance. En traitant des données personnelles, AWP respecte la Loi fédérale relative à la protection des données (LPD). Si nécessaire, AWP demande le cas échéant de l'assuré l'autorisation requise de traiter des données dans le formulaire de déclaration de sinistre.
Les données personnelles traitées par AWP incluent les données pertinentes pour la conclusion de contrats, ainsi que l'exécution de contrats et le règlement de sinistres. Des données du preneur/de la preneuse d'assurance ou des assurés sont d'abord traitées à partir de la proposition d'assurance et de la déclaration de sinistre. Un échange de données avec des assureurs précédents et réassureurs en Suisse et à l'étranger a également lieu dans certaines circonstances dans l'intérêt de tous les preneurs d'assurance. AWP traite en outre des données personnelles dans le cadre d'optimisations de produits, ainsi qu'à ses propres fins de marketing.
Pour pouvoir offrir une couverture d'assurance globale à des conditions avantageuses, les prestations d'AWP sont en partie fournies par des entreprises juridiquement autonomes en Suisse et à l'étranger. Il peut s'agir de sociétés du groupe Allianz ou de partenaires de coopération. Dans le cadre de la détermination de l'objet des rapports contractuels, AWP dépend de la transmission de données tant interne qu'externe au groupe.
AWP conserve les données sur des supports électroniques ou physiques conformément aux dispositions légales.
Les personnes dont AWP traite les données ont, conformément à la LPD, le droit d'exiger de savoir si AWP traite leurs données et lesquelles; il leur appartient en outre d'exiger la justification de données incorrectes.

**Adresse de contact pour des réclamations**
ALPHERA Protection
AWP P&C S.A.
Postfach
8010 Zürich

Allianz Assistance

## APERÇU DES PRESTATIONS D'ASSURANCE

| Composants d'assurance (Assurance dommages) | | Prestations d'assurance | Somme d'assurance (maximale) |
|---|---|---|---|
| A | Protection juridique | Protection juridique en relation avec les voyages hors de Suisse et de la Principauté de Liechtenstein<br>Europe<br>Hors d'Europe | <br><br>par événement CHF 250 000.–<br>par événement CHF 50 000.– |
| B | Assurance Pneus | Endommagement des pneus | par pneu CHF 600.–<br>par an CHF 2 000.– |
| C | Assurance en cas de rupture de jante | Rupture de jante suite à une collision | par jante/an CHF 500.–<br><br>Franchise en cas d'événement casco (jusqu'à CHF 500.– au maximum) |
| D | Key Protection | Perte, vol ou endommagement des clés du véhicule | par cas CHF 300.– |
| E | Interior Spot Repair | Brûlures, déchirures/fissures (inférieures à 3 cm), salissures excessives de l'habitacle dues à des facteurs extérieurs | par cas CHF 300.–<br><br>Au maximum un cas par période d'assurance |
| F | Assistance | Rapatriement sous surveillance médicale au domicile, voyage de retour supplémentaire, interruption temporaire ou définitive du voyage | illimité |
| G | Frais de recherche ou de secours | Frais de recherche ou de secours | par événement CHF 30 000.– |
| H | Retard de vol | Dépenses pour hôtel, changement de réservation et téléphone après avoir manqué un vol de correspondance | par cas CHF 2 000.– |
| I | Frais d'annulation | Annulation de voyage et départ retardé | par événement CHF 50 000.– |

## PRESTATIONS DE SERVICE SANS PRISE EN CHARGE DES COÛTS

| Composants de service | | Prestations de service |
|---|---|---|
| J | Travel Hotline | Informations téléphoniques concernant le voyage, les hôpitaux et en cas de problèmes médicaux mineurs |
| K | Service de blocage de cartes de crédit et de client | Blocage de cartes de crédit, bancaires et de clients et service de blocage postal en cas de vol, vol à main armée ou perte |
| L | Service de blocage de téléphone mobile | Blocage du téléphone mobile en cas de vol, vol à main armée ou perte |
| M | Home Care | Transmission de numéros de téléphone d'artisans en cas de situation d'urgence au domicile |



Brosch_Alphera_Protection_AVB_Kollektiv_A5_UC_f.indd 2 01.12.21 11:37

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE (CGA)

La couverture d'assurance d'AWP International S.A., Paris, succursale de Wallisellen (Suisse), (ci-après dénommée AWP) est définie dans la police d'assurance et les CGA ci-dessous.


| | | |
|---|---|---|
| **I** | **Dispositions communes à l'ensemble des composants d'assurance** | **4** |
| **II** | **Dispositions particulières prévues aux différents composants d'assurance** | **6** |
| A | Protection juridique | 6 |
| B | Assurance Pneus | 6 |
| C | Assurance en cas de rupture de jante | 7 |
| D | Key Protection | 7 |
| E | Interior Spot Repair | 7 |
| F | Assistance | 8 |
| G | Frais de recherche ou de secours | 9 |
| H | Retard de vol | 9 |
| I | Frais d'annulation | 9 |
| **III** | **Dispositions particulières des différents composants de service** | **12** |
| J | Travel Hotline | 12 |
| K | Service de blocage des cartes de crédit et de client | 12 |
| L | Service de blocage de téléphone mobile | 12 |
| M | Home Care | 12 |




Brosch_Alphera_Protection_AVB_Kollektiv_A5_UC_f.indd 3 01.12.21 11:37

# I DISPOSITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES COMPOSANTS D'ASSURANCE

Les dispositions communes à l'ensemble des composants d'assurance s'appliquent sauf dispositions contraires prévues aux dispositions particulières des différents composants d'assurance et de service.

**1 Personnes assurées**

1.1 Est assuré ou bénéficiaire le détenteur du véhicule (personne physique et non personne morale) désigné sur l'attestation d'assurance ainsi que toutes les personnes vivant dans le même ménage ainsi que leurs enfants mineurs ne vivant pas dans le même ménage.

1.2 Sont assurées au sens du point I 1.1 les personnes ayant leur domicilie fixe en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

**2 Champ d'application**

2.1 L'assurance s'applique aux voyages dans le monde entier, dans la mesure où aucun autre champ d'application ne figure dans les conditions particulières.

2.2 La couverture d'assurance est valable une année à partir de la date de début indiquée sur l'attestation d'assurance.

**3 Obligations en cas de sinistre**

3.1 L'assuré s'engage à faire tout ce qui est en son pouvoir pour limiter l'importance du sinistre et pour contribuer à l'élucidation de son origine.

3.2 L'assuré est tenu d'accomplir intégralement ses obligations de notification et d'information légales ou contractuelles ainsi que les règles de bonne conduite (entre autres, déclaration immédiate de l'événement assuré à l'adresse de contact indiquée au point I 11 dans les dispositions communes).

3.3 Si le sinistre est survenu à la suite d'une maladie ou d'une blessure, l'assuré doit veiller à libérer les médecins traitants du secret médical à l'égard d'AWP.

3.4 Si l'assuré peut faire valoir des droits à des prestations fournies par AWP à l'égard de tiers, il doit sauvegarder ces droits et les céder à ALPHERA Protection.

3.5 Les documents suivants sont à transmettre à ALPHERA Protection à l'adresse de contact indiquée dans les dispositions communes (en fonction de l'événement assuré):
- certificat d'assurance ou attestation d'assurance
- original de la facture des frais d'annulation
- originaux des bons de transport (billets d'avion, billets de train), billets d'entrée, quittances, etc.
- originaux des justificatifs des dépenses imprévues
- certificat de décès
- confirmation de réservation
- documents ou attestations officielles justifiant de la survenance du sinistre (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic, attestation de l'employeur, rapport de police, etc.)
- confirmation du voyage d'affaires de la part de l'employeur
- copie du passeport avec cachet d'entrée dans le pays
- originaux des factures des soins médicaux, hospitaliers et des médicaments ainsi que des ordonnances
- originaux des factures relatives aux frais supplémentaires assurés
- constat
- déclaration de disparition auprès du DFAE
- justificatif de retard de la compagnie aérienne

**4 Violation des obligations**

Si la personne ayant droit ne remplit pas ses obligations en cas de sinistre, ALPHERA Protection est en droit de lui refuser ses prestations ou de les réduire.

**5 Evénements non assurés**

5.1 Si un événement assuré est déjà survenu au moment de la conclusion du contrat ou de la réservation du voyage ou de la fourniture de la prestation réservée ou si l'assuré en avait connaissance au moment de la conclusion du contrat ou de la réservation du voyage ou de la fourniture de la prestation réservée, l'assuré n'a droit à aucune prestation.

5.2 Ne sont pas couverts les événements causés comme suit par la personne assurée:
- l'abus d'alcool, l'usage de drogues ou de médicaments
- un suicide ou une tentative de suicide
- sa participation active à des grèves ou à des troubles
- sa participation à des courses de véhicules à moteur et de bateaux et à leurs entraînements
- sa participation à des actes dangereux avec exposition consciente à un danger
- une négligence grossière ou un acte ou une omission intentionnels
- la perpétration ou la tentative de perpétration de crimes ou de délits

5.3 Ne sont pas assurés les agissements en rapport avec un événement assuré, p. ex. les coûts de rachat des objets assurés ou en rapport avec la police.

5.4 Ne sont pas assurés les événements ci-dessous et leurs conséquences: guerre, actes de terrorisme, troubles en tout genre, épidémies, pandémies, catastrophes naturelles et incidents avec des substances atomiques, biologiques ou chimiques.

5.5 Les conséquences d'événements dus à des décisions administratives ne sont pas assurées, p. ex. confiscation de biens, arrestation ou interdiction de quitter le territoire, fermeture de l'espace aérien.

5.6 Lorsque le but du voyage est un traitement médical.

5.7 Lorsque l'expert (médecin, etc.) est directement favorisé ou a un lien de parenté direct ou par alliance avec la personne assurée.

5.8 Les coûts en rapport avec des enlèvements ne sont pas assurés.

5.9 Lorsque des sanctions économiques, commerciales ou financières ou des embargos imposés par la Suisse qui sont directement applicables aux parties contractantes sont contraires à la couverture d'assurance, il n'existe pas de couverture d'assurance. Cela s'applique aussi à des actions économiques, commerciales ou financières ou à des embargos décrétés par les Nations Unies, l'Union européenne ou les Etats-Unis, dans la mesure où ils ne sont pas contraires aux prescriptions légales suisses.

**6 Définitions**

6.1 Proches

Les proches sont:
- les proches parents (époux, parents, enfants, beaux-parents, grands-parents et frères et sœurs)
- le partenaire de l'assuré ainsi que ses parents et ses enfants
- les personnes qui s'occupent de vos enfants mineurs ou de vos proches qui requièrent des soins et ne participent pas au voyage
- les amis très proches avec lesquels il est entretenu un contact intensif

6.2 Europe

Font partie de l'Europe tous les Etats rattachés au continent européen ainsi que les îles de la Méditerranée, les îles Canaries, Madère et les pays riverains de la Méditerranée qui ne font pas partie de l'Europe. L'Azerbaïdjan, l'Arménie et la Géorgie jusqu'à la crête de l'Oural en constituent la limite orientale au nord de la Turquie.



Brosch_Alphera_Protection_AVB_Kollektiv_A5_UC_f.indd 4 01.12.21 11:37

6.3 Suisse
Concernant le champ de validité de la couverture d'assurance, par Suisse, on entend la Suisse et la Principauté de Liechtenstein.

6.4 Dommages naturels
Sont considérés comme des dommages naturels les dommages qui surviennent à la suite de phénomènes naturels tels que des crues, inondations, tempêtes (vents d'au moins 75 km/h), grêle, avalanches, pression de la neige, éboulements, chute de pierres ou glissements de terrain. Les dommages résultant de tremblements de terre ou d'éruptions volcaniques ne sont pas considérés comme des dommages naturels.

6.5 Valeurs pécuniaires
Sont considérées comme des valeurs pécuniaires les espèces, les cartes de crédit, les papiers-valeurs, les livrets d'épargne, les métaux précieux (en tant que réserves, lingots ou marchandises commerciales), les pièces de monnaie, les médailles, les pierres précieuses en vrac et les perles.

6.6 Voyage
Est considéré comme un voyage un séjour de plus d'une journée en dehors du lieu de domicile habituel ou un séjour de plus courte durée en un lieu situé à une distance d'au moins 30 km du lieu de domicile habituel, trajets professionnels exclus. La durée maximale d'un voyage au sens de présentes CGA est limitée au total à 92 jours.

6.7 Voyagiste
Sont considérées comme des voyagistes (tour-opérateurs, agences de voyages, compagnies aériennes, locations de voitures, hôtels, organisateurs de cours, etc.) toutes les entreprises qui fournissent des prestations de voyage pour l'assuré sur la base d'un contrat conclu avec ce dernier.

6.8 Transports publics
Sont considérés comme des transports publics les moyens de transport qui circulent régulièrement sur la base d'un horaire et pour lesquels il est nécessaire d'acquérir un titre de transport. Les taxis et les voitures de location n'entrent pas dans cette catégorie.

6.9 Panne
Est considérée comme une panne toute défaillance soudaine et imprévue du véhicule assuré suite à un défaut électrique ou mécanique, qui rend impossible une poursuite du déplacement ou en raison de laquelle la poursuite du déplacement n'est plus conforme à la loi. Sont assimilés aux pannes: les défauts de pneus, le manque de carburant, des clés de véhicules enfermées à l'intérieur du véhicule ou une batterie déchargée. Une perte ou un endommagement des clés du véhicule ou un plein avec du mauvais carburant ne sont pas considérés comme panne et ne sont pas assurés.

6.10 Accident de personnes
On entend par accident l'effet soudain et non intentionnel d'un facteur extérieur inhabituel et préjudiciable sur le corps humain.

6.11 Accident de véhicule à moteur
Est considéré comme un accident un dommage sur le véhicule à moteur assuré induit par un événement extérieur soudain et violent qui rend impossible une poursuite du déplacement ou en raison duquel la poursuite du déplacement n'est plus conforme à la loi. En font partie, en particulier, une collision, un renversement, une chute, un enfoncement ou un engloutissement dans l'eau.

6.12 Maladie grave/séquelles graves d'un accident
Une maladie ou des séquelles d'un accident sont réputées graves lorsqu'il en résulte une incapacité de travail de durée limitée ou illimitée ou une incapacité absolue de voyager.

**7 Clause complémentaire**

7.1 Si une personne assurée possède des droits découlant d'un autre contrat d'assurance (assurance facultative ou obligatoire), la couverture se limite à la partie des prestations AWP qui dépasse celles de l'autre contrat d'assurance. Au total, les frais ne sont remboursés qu'une seule fois.

7.2 Si ALPHERA Protection a fourni des prestations pour le même dommage en dépit de la disposition précédente, celles-ci sont considérées comme une avance et l'assuré cède alors les droits qu'il peut faire valoir à l'égard de tiers (assurance responsabilité civile, facultative ou obligatoire) à ALPHERA Protection.

**8 Prescription**

Les prétentions résultant du contrat d'assurance sont prescrites cinq ans après l'occurrence de l'événement qui a ouvert droit à la prestation. (Exception: accident d'avion, dans ce cas, le délai de prescription est de cinq ans.)

**9 Hiérarchie des normes**

Les dispositions particulières des différentes assurances prévalent sur les dispositions communes à l'ensemble des composants d'assurance.

**10 For et droit applicable**

10.1 Des actions peuvent être engagées à l'encontre d'AWP auprès du tribunal du siège de la société ou au domicile suisse de la personne assurée ou de l'ayant droit.

10.2 En complément aux présentes dispositions s'applique la Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA).

**11 Adresse de contact**

ALPHERA Protection, AWP P&C S.A., Postfach, 8010 Zürich



Brosch_Alphera_Protection_AVB_Kollektiv_A5_UC_f.indd 5 01.12.21 11:37

# II DISPOSITIONS PARTICULIÈRES PRÉVUES AUX DIFFÉRENTS COMPOSANTS D'ASSURANCE

## A PROTECTION JURIDIQUE

**1 Objet et champ de validité territorial**

La personne assurée ne bénéficie de la protection juridique que dans les cas en relation avec les voyages en dehors de la Suisse et de la Principauté de Liechtenstein. Le risque est assumé par la CAP Protection Juridique, dont le siège est à Wallisellen.

**2 Somme d'assurance**

La somme d'assurance est indiquée dans l'aperçu des prestations d'assurance.

**3 Seuls litiges et procédures assurés**

3.1 Défense dans une procédure pénale ou administrative pour une infraction par négligence.

3.2 Réclamation de prétentions civiles extracontractuelles en tant que lésé à l'occasion d'un quelconque accident ou à l'occasion de voies de fait, de vol ou de brigandage.

3.3 Litiges avec les assurances privées ou publiques qui couvrent l'assuré.

3.4 Litiges contractuels suivants, relatifs à des contrats conclus pour ou pendant le voyage:
- location ou prêt d'un véhicule jusqu'à 3,5 t autorisé à la circulation routière
- réparation ou transport d'un tel véhicule
- contrat de voyage ou d'hébergement
- location momentanée d'une habitation de vacances
- transport de personnes ou de bagages

**4 Prestations d'assurance**

4.1 Prestations du service juridique de la CAP.

4.2 Prestations pécuniaires jusqu'à la somme d'assurance maximale par sinistre pour les voyages en Europe et pour les voyages hors de l'Europe (pour autant que cette variante ait été conclue par l'assuré) à titre de:
- frais d'expertises et d'analyses ordonnées par la CAP, l'avocat de l'assuré ou le tribunal
- frais de justice et d'arbitrage
- dépens
- honoraires d'avocat
- frais nécessaires de traduction
- cautions de droit pénal (uniquement à titre d'avance pour éviter une détention préventive). Déduction sera faite des frais d'intervention obtenus par l'assuré en justice ou lors d'une transaction.

**5 Règlement d'un sinistre**

5.1 Le besoin d'assistance juridique doit être annoncé aussi vite que possible à:
CAP Protection Juridique, Service grands clients, Postfach, CH-8010 Zürich, téléphone +41 58 358 09 09, télécopie +41 58 358 09 10, e-mail: capoffice@cap.ch, www.cap.ch, référence: Z75.1.685.643.

5.2 Sans l'accord préalable de la CAP – et sous réserve des mesures indispensables à la sauvegarde d'un délai – l'assuré s'engage à ne pas consulter de mandataire ni à ouvrir d'action, ni à conclure une transaction ou recourir contre une décision. Il s'engage d'autre part à transmettre à la CAP tous les documents relatifs au sinistre. Si la personne assurée ne prouve pas que, compte tenu des circonstances, la violation de ces obligations ne lui est pas imputable ou que cette violation n'a eu aucune influence sur l'étendue des prestations dues par CAP.

5.3 En cas de procédure judiciaire ou administrative et lorsque, selon la loi applicable à la procédure, un mandataire indépendant est nécessaire ou en cas de conflit d'intérêts (litige entre deux assurés CAP ou entre un assuré et une société du groupe Allianz), l'assuré a le libre choix de son mandataire. Si le mandataire choisi n'est pas accepté par la CAP, l'assuré a le droit de proposer trois autres mandataires d'études différentes, dont l'un devra être accepté par la CAP.

5.4 En cas de divergence d'opinion entre l'assuré et la CAP concernant les mesures à prendre aux fins de règlement du litige, l'assuré a le droit d'exiger la soumission de l'affaire à la sentence d'un juge arbitral. Ledit juge arbitral doit être désigné d'un commun accord par l'assuré et la CAP.

**6 Cas et prestations non assurés**

6.1 Quand l'assuré n'était pas en possession d'un permis de conduire valable ou n'était pas autorisé à conduire le véhicule au moment du sinistre.

6.2 Lors de litiges avec les autorités fiscales ou douanières, ainsi que lors de procédures pour violation de prescriptions fiscales ou douanières (p. ex. contrebande).

6.3 Lorsque l'assuré entend intervenir à l'encontre de la CAP, d'AWP, de ses mandataires ou de toute personne ayant fourni des prestations à l'occasion d'un cas couvert.

6.4 Lorsqu'il s'agit de litiges ou de conflits d'intérêts entre personnes couvertes par la même police d'assurance (cette exclusion ne concerne pas le preneur d'assurance lui-même).

6.5 Lorsque le besoin d'assistance juridique a été annoncé après la fin de l'assurance.

6.6 Emoluments administratifs et frais ressortant d'une décision pénale sans débats.

## B ASSURANCE PNEUS

**1 Objet assuré**

Les pneus montés sur le véhicule assuré dans le cadre de ALPHERA Protection et les pneus réparés ou remplacés dans un garage qui propose ALPHERA Protection.

**2 Champ de validité**

La couverture d'assurance est valable pendant toute l'année assurée pour les événements survenus en Europe. En cas de transports maritimes, la couverture d'assurance continue de s'appliquer si le lieu de départ et la destination se trouvent dans ce secteur géographique.

**3 Somme d'assurance**

La somme d'assurance est limitée à CHF 600.– par pneu et à CHF 2000.– par an.

**4 Evénements assurés et prestations**

4.1 Evénements
En cas de crevaison provoquée par des clous, des bords de trottoir aux arêtes vives, des débris de verre ou tout autre objet pointu, ALPHERA Protection prend en charge les prestations suivantes.

4.2 Droit à indemnisation du pneu abîmé
En cas de panne de pneu au sens de l'article II C 4.1, ALPHERA Protection remplace le pneu assuré endommagé. Le droit au remplacement correspond à la valeur à l'état neuf initialement réglée pour les pneus assurés endommagés, limitée au montant assuré maximum convenu.

4.3 Indisponibilité du modèle de rechange
Si un modèle de rechange pour le pneu endommagé à remplacer n'est pas disponible, ALPHERA Protection prend en charge les frais de remplacement de deux pneus équivalents sur un essieu.

4.4 Montage
ALPHERA Protection prend entièrement en charge les frais de démontage de la roue à remplacer ainsi que le montage de la roue avec le nouveau pneu.



Brosch_Alphera_Protection_AVB_Kollektiv_A5_UC_f.indd 6 01.12.21 11:37

**5 Evénements non assurés (en complément au point I 5: Evénements non assurés) et frais**

5.1 Ne sont pas pris en charge par l'assurance les événements,
- qui relèvent du vandalisme et de catastrophes naturelles;
- qui sont dus à un accident;
- qui résultent d'un mauvais réglage de la suspension;
- qui sont dus à un mauvais gonflage des pneus conformément aux recommandations du manuel d'utilisation du véhicule et de celles du fabricant de pneus;
- qui se produisent sur des trajets interdits par la législation ou par les autorités;
- qui ne se produisent pas sur des voies publiques ou autorisées à la circulation, notamment les déplacements off-road.

5.2 ALPHERA Protection n'est pas responsable des dommages causés par un prestataire de service mandaté par ses soins.

5.3 Ne sont pas pris en charge les frais de remorquage ni les frais subséquents tels que p. ex. les frais de jantes directement liés à la crevaison.

5.4 L'assurance ne couvre pas les frais résultant d'une usure normale ou la détérioration graduelle.

5.5 Les frais de remplacement du pneu qui se trouve sur le même essieu ne sont pas pris en charge, dans la mesure où ce pneu n'a pas également été endommagé par un événement correspondant au point C 4.1.

5.6 Les frais pour les pneus avec une profondeur de sculpture inférieure à 1,6 mm (profondeur de sculpture minimale légale) ne sont pas pris en charge.

**6 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 3: Obligations en cas de sinistre)**

La personne assurée doit transmettre les documents suivants à ALPHERA Protection:
- justificatif des frais de montage et de pneus engagés pour le remplacement ou la réparation du pneu abîmé. La profondeur du profil restant du pneu abîmé exprimée en millimètres doit figurer sur la facture.

Le pneu doit en cas d'événement en Suisse être acheté neuf ou réparé dans un garage qui propose ALPHERA Protection.

## C ASSURANCE EN CAS DE RUPTURE DE JANTE

**1 Objet assuré**

Les jantes montées sur le véhicule de la personne ayant contracté l'assurance ALPHERA Protection.

**2 Champ de validité**

La couverture d'assurance est valable pendant toute l'année assurée pour les événements survenus en Europe. En cas de transports maritimes, la couverture d'assurance continue de s'appliquer si le lieu de départ et la destination se trouvent dans ce secteur géographique.

**3 Somme d'assurance**

La somme d'assurance est limitée à CHF 500.– par jante et par an.

**4 Evénements assurés et prestations**

4.1 Evénements

En cas de rupture de la jante assurée suite à une collision, ALPHERA Protection prend en charge les prestations suivantes.

4.2 Remplacement de la jante

En cas de rupture de la jante au sens de l'article II D 4.1, ALPHERA Protection remplace la jante assurée endommagée. Le droit au remplacement correspond à la valeur à l'état neuf initialement réglée pour les pneus assurés endommagés, limitée au montant assuré maximum convenu.

4.3 Montage

ALPHERA Protection prend entièrement en charge les frais de démontage de la jante à remplacer ainsi que le montage de la nouvelle jante

4.4 En cas de couverture des dommages de rupture de jante par l'assurance casco du véhicule concerné et de traitement du sinistre par l'assurance casco, ALPHERA Protection versera à l'ayant droit un dédommagement pour l'éventuelle franchise (jusqu'à CHF 500.– au maximum) facturée par l'assurance casco à l'ayant droit au lieu de la prestation selon le chiffre II D 4.1.

**5 Evénements non assurés (en complément au point I 5: Evénements non assurés) et frais**

5.1 Ne sont pas pris en charge par l'assurance les événements
- qui relèvent du vandalisme et de catastrophes naturelles;
- qui se produisent sur des trajets interdits par la législation ou par les autorités
- qui ne se produisent pas sur des voies publiques ou autorisées à la circulation, notamment les déplacements off-road.

5.2 Les rayures ou dommages esthétiques ne sont pas assurés.

**6 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 3: Obligations en cas de sinistre)**

La personne assurée doit transmettre les documents suivants à ALPHERA Protection:
- justificatif des frais de montage et frais pour le remplacement ou la réparation de jantes endommagées resp. justificatif pour la franchise calculée par l'assurance casco.

La jante doit en cas d'événement en Suisse être achetée neuve ou réparée dans un garage qui propose ALPHERA Protection.

## D KEY PROTECTION

**1 Somme d'assurance**

La somme d'assurance est limitée à CHF 300.– par an.

**2 Evénements assurés et prestations**

Lorsque la personne assurée subit la perte ou le vol de la clé du véhicule acheté auprès du garage qui a proposé ALPHERA Protection ou si la clé a été tellement endommagée qu'elle est hors de service, ALPHERA Protection prend en charge les frais de remplacement pour la nouvelle clé de véhicule.

**3 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 3: Obligations en cas de sinistre)**

La personne assurée doit transmettre les documents suivants à ALPHERA Protection:
- certificat d'assurance ou attestation d'assurance
- documents ou attestations officielles justifiant de la survenance du sinistre (p. ex. déclaration de vol)
- original de la facture des frais de remplacement

## E INTERIOR SPOT REPAIR

**1 Somme d'assurance**

La somme d'assurance est limitée à CHF 300.– par événement.

**2 Evénements assurés et prestations**

2.1 Si un véhicule acheté ou financé auprès d'un garage offrant ALPHERA Protection subit un dommage de moindre importance dans son habitacle, dans le sens d'un trou dû à une brûlure de cigarette, de déchirures/fissures (inférieures à 3 cm) ou d'une salissure excessive suite à des facteurs extérieurs soudains et imprévus, ALPHERA Protection prend une seule fois en charge les frais de réparation/remise en état jusqu'à concurrence de CHF 300.– au maximum.

**3 Evénements non assurés (en complément au point I 5: Evénements non assurés) et frais**

3.1 Ne sont pas couverts les dommages qui relèvent du vandalisme et de catastrophes naturelles; ne sont pas couverts les dommages dus à l'usure normale.



Brosch_Alphera_Protection_AVB_Kollektiv_A5_UC_f.indd 7 01.12.21 11:37

**4 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 3: Obligations en cas de sinistre)**

La personne assurée doit transmettre les documents suivants à ALPHERA Protection:

– certificat d'assurance ou attestation d'assurance
– documents ou attestations officielles justifiant de la survenance du sinistre (p. ex. photographies)
– original de la facture des frais de remplacement

## F ASSISTANCE

**1 Somme d'assurance**

La somme d'assurance est indiquée dans l'aperçu des prestations d'assurance.

**2 Evénements assurés et prestations**

Pour pouvoir bénéficier des prestations d'ALPHERA Protection, l'assuré ou l'ayant droit doit immédiatement informer le centre d'appels d'urgence ALPHERA Protection de l'occurrence de l'événement assuré et obtenir l'autorisation de celui-ci pour d'éventuelles mesures d'assistance ou pour la prise en charge des coûts afférents. Le centre d'appels d'urgence d' ALPHERA Protection est joignable 24 heures sur 24 (les communications avec la centrale d'appels d'urgence sont enregistrées):

Téléphone +41 800 11 66 45

Dans le cas de prestations médicales, seuls les médecins d'ALPHERA Protection décident de la nature et du moment des mesures à prendre.

2.1 Prestations d'assistance

2.1.1 Transport à l'hôpital le plus proche adapté à l'état de santé de l'assuré

Si l'assuré tombe gravement malade ou est grièvement blessé durant le voyage ou s'il subit une aggravation soudaine, attestée par un certificat médical, d'une maladie chronique, ALPHERA Protection organise et prend en charge, sur la base des résultats des analyses médicales, le transport au centre hospitalier le plus proche adapté aux soins dont l'assuré a besoin.

2.1.2 Rapatriement sous surveillance médicale dans un hôpital proche du domicile de l'assuré

Si l'état de l'assuré le requiert, ALPHERA Protection organise et prend en charge le rapatriement sous surveillance médicale, conformément aux conditions stipulées au point II B 2.1.1, à l'hôpital le plus proche du domicile et adapté au traitement de l'assuré.

2.1.3 Rapatriement sans accompagnement médical

ALPHERA Protection organise et prend en charge, sur la base des résultats médicaux et sous réserve que les conditions stipulées au point II B 2.1.1 soient remplies, le rapatriement sans surveillance médicale jusqu'au domicile de l'assuré.

2.1.4 Retour dû à une interruption de voyage d'un accompagnateur ou d'un membre de la famille

En cas de rapatriement ou d'interruption du voyage d'un proche ou d'un membre de la famille accompagnant l'assuré, à condition que le motif soit couvert par l'assurance, et que l'assuré doive poursuivre seul son voyage, ALPHERA Protection organise et prend en charge les frais supplémentaires de retour (billet de train 1re classe, billet d'avion classe Economy) de l'assuré ou du membre de la famille assuré.

2.1.5 Garde d'enfants mineurs participant au voyage

Si les parents ou l'un des parents participant au voyage doit/doivent être rapatrié(s), ALPHERA Protection organise et prend en charge les frais supplémentaires de garde des enfants mineurs qui souhaitent poursuivre le voyage seuls ou doivent rentrer, ainsi que les frais supplémentaires d'aller et retour d'un accompagnateur (billet de train de 1re classe, billet d'avion classe Economy).

2.1.6 Retour prématuré dû à une maladie, un accident ou au décès d'un proche qui n'accompagne pas l'assuré ou du remplaçant au poste de travail

Si un proche qui ne voyage pas avec l'assuré ou son remplaçant au poste de travail tombe gravement malade, est grièvement blessé ou décède, ALPHERA Protection organise et prend en charge les frais supplémentaires de retour de l'assuré (billet de train de 1re classe, billet d'avion classe Economy) à son domicile permanent.

2.1.7 Retour prématuré dû à d'autres motifs graves

En cas d'atteinte grave aux biens de l'assuré à son domicile par suite d'un vol, d'incendie, de dégâts des eaux ou de dégâts naturels, ALPHERA Protection organise et prend en charge les frais supplémentaires de retour (billet de train 1re classe, billet d'avion classe Economy) de l'assuré à son domicile.

2.1.8 Retour temporaire

ALPHERA Protection organise et prend également en charge, pour les motifs stipulés aux points II B 2.1.6 et II B 2.1.7, les frais supplémentaires de transport (billet de train 1re classe, billet d'avion classe Economy) pour le retour temporaire d'un assuré à son domicile (aller et retour). Les dépenses correspondant aux prestations de voyage non utilisées ne seront pas remboursées.

2.1.9 Rapatriement du corps en cas de décès

En cas de décès de l'assuré, ALPHERA Protection prend en charge les coûts de crémation en dehors du pays de domicile ou les frais supplémentaires dans le cadre du respect de l'accord international sur le transport des corps (consignes minimales telles que cercueil ou revêtement en zinc) ainsi que le rapatriement du cercueil ou de l'urne au dernier domicile de la personne assurée. L'élimination du cercueil en zinc est également couverte.

2.1.10 Retour dû à des troubles, actes de terrorisme, catastrophes naturelles ou grèves

En cas de troubles, actes de terrorisme, de catastrophes naturelles ou de grève sur le lieu de destination pouvant à l'évidence empêcher la poursuite du voyage ou mettre concrètement en danger la vie et les biens de l'assuré, ALPHERA Protection prend en charge les frais supplémentaires de retour (billet de train 1re classe, billet d'avion classe Economy) de l'assuré.

2.1.11 Retour dû à une indisponibilité du moyen de transport à la suite d'une panne ou d'un accident

Si le moyen de transport réservé pour le voyage ou les transports publics utilisés pour ce dernier ne sont pas disponibles et que la poursuite du voyage ne puisse être assurée conformément au programme, ALPHERA Protection organise et prend en charge les frais supplémentaires de retour ou les frais occasionnés par ce retard. Cette disposition ne s'applique pas aux retards ou détours pris par les transports publics réservés ou utilisés.

2.1.12 Suites d'un vol de documents

En cas de vol de documents personnels (passeport, carte d'identité, titres de transport et bon d'hébergement) empêchant temporairement la poursuite du voyage ou le retour en Suisse, ALPHERA Protection prend en charge, en cas d'information immédiate des autorités policières compétentes, les frais supplémentaires de séjour (hôtel, frais de transport sur place, frais supplémentaires du voyage de retour) jusqu'à concurrence de CHF 2000.– par événement.

2.2 Visite en cas d'hospitalisation

Si l'assuré doit être hospitalisé à l'étranger durant plus de sept jours, ALPHERA Protection organise et prend en charge les frais de transport de deux personnes proches au maximum pour se rendre au chevet de l'assuré (billet de train 1re classe, billet d'avion classe Economy, hôtel de classe moyenne) jusqu'à concurrence de CHF 5000.–.

2.3 Prestations de service ALPHERA Protection

2.3.1 Avance des frais auprès de l'hôpital

Si l'assuré doit être hospitalisé en dehors de son lieu de résidence, ALPHERA Protection lui avance les frais d'hospitalisation, si nécessaire, à concurrence de CHF 5000.–. Le montant avancé devra être remboursé à ALPHERA Protection 30 jours après la sortie de l'hôpital.



Brosch_Alphera_Protection_AVB_Kollektiv_A5_UC_f.indd 8 01.12.21 11:37

2.3.2 Travel Hotline
La Travel Hotline est à l'entière disposition de l'assuré pendant toute la durée du contrat (voir point III M).

2.4 Remboursement des frais de voyage

2.4.1 Remboursement des dépenses pour la partie du voyage non utilisée
Lorsqu'un assuré doit interrompre prématurément son voyage en raison d'un événement couvert par l'assurance, ALPHERA Protection rembourse les frais correspondant à la partie non utilisée du voyage au prorata du prix de l'arrangement assuré. L'indemnisation est limitée au montant de la police d'assurance. Si la police d'assurance ne mentionne aucun montant, l'indemnisation est limitée au montant des frais d'annulation assurés. Les frais du voyage de retour réservé à l'origine ne sont pas remboursés, pas plus que les prestations de l'hébergement réservés à l'origine et inutilisés, dans la mesure où ALPHERA Protection prend en charge les frais de l'hébergement de remplacement. Cette disposition ne s'applique pas si l'assuré a conclu une assurance complémentaire qui lui donne droit à un voyage de remplacement.

2.4.2 Dépenses imprévues en cas de rapatriement, de voyage de retour supplémentaire, d'interruption de voyage ou de retour retardé
Si l'assuré doit supporter des dépenses imprévues (taxi, frais de téléphone, etc.) en relation avec l'événement couvert par l'assurance, ALPHERA Protection prend en charge les frais supplémentaires jusqu'à concurrence de CHF 750.– par personne avec une limitation supplémentaire de l'indemnisation à CHF 150.– au maximum dans cette limite.

**3 Evénements et prestations non couverts (en complément au point I 6: Evénements non assurés)**

3.1 Absence d'accord de la part de la centrale d'appels d'urgence ALPHERA Protection
Lorsque la centrale d'appels d'urgence ALPHERA Protection n'a pas donné son accord préalable concernant les prestations.

3.2 Interruption par le voyagiste
Lorsque le voyagiste n'est pas en mesure de fournir les prestations contractuelles, ou seulement en partie, qu'il interrompt ou devrait interrompre le voyage en raison de circonstances concrètes et qu'il est tenu, aux termes des dispositions légales, de rembourser les prestations non fournies et/ou de prendre en charge les frais du voyage de retour. On est en présence de circonstances concrètes justifiant une annulation ou une interruption du voyage, notamment, lorsque le Département fédéral des affaires étrangères ou l'Office fédéral de la santé publique déconseille de voyager dans le pays ou dans la région concernée.

3.3 Les frais de soins ambulatoires ou de traitement résidentiel ne sont pas couverts par ALPHERA Protection.

3.4 Frais de subsistance, perte de travail et autres dommages pécuniaires

**4 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 4: Obligations en cas de sinistre)**

4.1 Pour pouvoir bénéficier des prestations Assistance, l'ayant droit doit aviser immédiatement la centrale d'appels d'urgence ALPHERA Protection dès l'occurrence de l'événement assuré et demander son autorisation pour d'éventuelles mesures d'assistance ou la prise en charge des coûts afférents:
Téléphone +41 800 11 66 45

4.2 En cas de sinistre, il convient de remettre les documents suivants par écrit à ALPHERA Protection:
– attestation d'assurance ou police d'assurance
– formulaire de déclaration de sinistre ALPHERA Protection
– confirmation de réservation originale
– documents ou attestations officielles qui prouvent la survenance de l'événement (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic)
– quittances originales de dépenses/suppléments de coûts imprévus

## G FRAIS DE RECHERCHE OU DE SECOURS

**1 Somme d'assurance**
La somme d'assurance est indiquée dans l'aperçu des prestations d'assurance.

**2 Evénements et prestations assurés**

2.1 Lorsque l'assuré est porté disparu ou doit être secouru durant un voyage à l'étranger en raison d'une urgence physique, ALPHERA Protection prend en charge les frais de recherches et de secours nécessaires.

2.2 Il est possible de demander de l'aide au centre d'appels d'urgence ALPHERA Protection 24 heures sur 24:
Téléphone +41 800 11 66 45

**3 Obligations en cas de sinistre (en complément à I 4: Obligations en cas de sinistre)**
En cas de sinistre, il convient de remettre les documents suivants par écrit à ALPHERA Protection (voir point I 12):
– attestation d'assurance ou police d'assurance
– documents ou attestations officielles justifiant la survenance du sinistre (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic)
– facture originale du voyagiste

## H RETARD DE VOL

**1 Somme d'assurance**
La somme d'assurance est indiquée dans l'aperçu des prestations d'assurance.

**2 Evénements et prestations assurés**
Si une correspondance aérienne entre deux vols ne peut être assurée à cause d'un retard d'au moins trois heures, aux torts exclusifs de la première compagnie aérienne, ALPHERA Protection prend en charge les frais supplémentaires (hôtel, changement de réservation, téléphone) pour la poursuite du voyage.

**3 Evénements non assurés (en complément au point I 5: Evénements et prestations non assurés)**

3.1 Lorsque l'assuré est lui-même responsable du retard.

3.2 Lorsque la compagnie aérienne ne fournit pas ou fournit en partie les prestations contractuelles, interrompt le voyage ou devrait l'annuler ou l'interrompre en raison des circonstances concrètes et a l'obligation en vertu des dispositions légales de rembourser les prestations non fournies et/ou de prendre en charge les frais de retour.

**4 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 3: Obligations en cas de sinistre)**
Pour pouvoir bénéficier des prestations ALPHERA Protection, l'assuré ou l'ayant droit doit, lors de la survenance d'un événement couvert par l'assurance, informer ALPHERA Protection par écrit de l'événement assuré ou du sinistre (voir point I 12). Il doit fournir les documents suivants:
– attestation d'assurance ou police d'assurance
– confirmation de réservation originale
– preuve de retard de la compagnie aérienne, y compris indication de la durée du retard
– quittances originales des suppléments de coûts

## I FRAIS D'ANNULATION

**1 Champ de validité**

1.1 La couverture commence à la date de début indiquée sur l'attestation d'assurance. Pour les voyages déjà réservés à ce moment, il n'y a de couverture d'assurance que dans la mesure où la période prévoyant le paiement de frais d'annulation n'a pas commencé.



Brosch_Alphera_Protection_AVB_Kollektiv_A5_UC_f.indd 9 01.12.21 11:37

1.2 La couverture d'assurance prend effet au moment de la réservation définitive du voyage et prend fin avec le commencement du voyage assuré. Le voyage débute lorsque l'assuré monte dans le moyen de transport réservé ou prend possession de l'hébergement réservé (hôtel, logement de vacances, etc.) si aucun moyen de transport n'a été réservé.

**2 Somme d'assurance**

La somme d'assurance est indiquée dans l'aperçu des prestations d'assurance.

**3 Prestations d'assurance**

3.1 Frais d'annulation

Si la personne assurée annule le contrat conclu avec le voyagiste en raison d'un événement assuré, ALPHERA Protection prend en charge les frais d'annulation dus aux termes du contrat jusqu'à concurrence de la somme d'assurance stipulée dans le contrat. Si les billets de spectacle ne font pas partie du forfait de l'arrangement, une franchise de CHF 50.– par billet sera déduite. Les frais facturés à l'assuré pour des changements de réservation de prestations effectués avant l'annulation ne sont pris en charge que si le changement de réservation en question est imputable à un événement assuré conformément au point II I 4. Aucune indemnisation n'aura lieu pour des frais, taxes ou réductions d'avoir en rapport avec la perte ou l'expiration de miles parcourus en avion, prix gagnés ou autres droits de jouissance (Time-Sharing, etc.).

3.2 Départ retardé

Lorsque l'assuré, sous réserve que le motif d'annulation soit couvert par l'assurance, doit retarder son voyage, ALPHERA Protection prend en charge, en lieu et place des frais d'annulation (au maximum jusqu'à concurrence des frais d'annulation):

– les frais de voyage supplémentaires occasionnés par le départ différé;
– les frais de la partie du séjour inutilisée, proportionnellement au prix de l'arrangement assuré (sans frais de transport). Le jour du départ est le jour de l'arrangement utilisé.

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

**4 Evénements assurés**

4.1 Maladie, accident, décès, grossesse

4.1.1 En cas de maladie grave, d'accident grave, de complications en cas de grossesse ou à la suite du décès de l'une des personnes suivantes, dans la mesure où l'événement survient après la réservation ou la conclusion de l'assurance:

– de l'assuré
– d'une personne qui l'accompagne et qui a réservé le même voyage et a dû l'annuler
– d'une personne proche de l'assuré qui ne l'accompagne pas
– de son remplaçant à son poste de travail si la présence de l'assuré y est indispensable

Si plusieurs assurés ont réservé le même voyage, celui-ci peut être annulé par six personnes au maximum si un assuré participant au voyage annule celui-ci en raison d'un des événements ci-dessus mentionnés.

4.1.2 En cas de troubles psychiques, il n'y a couverture d'assurance que si

– un psychiatre atteste de l'incapacité de voyager et de l'incapacité de travail et
– l'incapacité de travail est attestée par la présentation d'une confirmation d'absence de l'employeur.

4.1.3 En cas de maladie chronique, la couverture d'assurance n'entre en jeu que si le voyage doit être annulé en raison d'une aggravation aiguë, inattendue et attestée par un médecin, la condition étant que l'état de santé de l'assuré ait été stable de façon vérifiable au moment de la réservation du voyage ou de la conclusion de l'assurance et que celui-ci ait été capable de voyager.

4.1.4 En cas de grossesse, la couverture d'assurance n'entre en jeu que si le début de la grossesse est postérieur à la réservation du voyage ou à la conclusion de l'assurance et que la date de retour se situe après la 24e semaine de grossesse ou si le début de la grossesse est postérieur à la réservation du voyage ou à la conclusion de l'assurance et qu'un vaccin est exigé pour le lieu de destination, vaccin qui constitue un risque pour l'enfant à naître.

4.2 Atteinte aux biens de l'assuré à son domicile

En cas d'atteinte grave aux biens de l'assuré à son domicile permanent par suite d'un vol, d'un incendie ou de dégâts naturels et nécessitant impérativement sa présence sur les lieux.

4.3 Retard ou panne des moyens de transport durant le voyage aller

En cas de non-présentation de l'assuré due à un retard ou une panne des moyens de transports publics prévus dans l'arrangement pour se rendre sur le lieu de départ du voyage.

4.4 Panne du véhicule durant le voyage aller

Si le véhicule particulier ou le taxi utilisé n'est pas en état de marche suite à un accident ou une panne pendant le trajet direct jusqu'au lieu de départ prévu dans l'arrangement. Les pannes de clés ou de carburant ne sont pas assurées.

4.5 Grèves

Lorsque des grèves empêchent d'effectuer le voyage (à l'exception de grèves du voyagiste ou de son prestataire de service).

4.6 Dangers sur le lieu de destination

Lorsqu'une guerre, des actes de terrorisme ou des troubles de tout type sur le lieu de destination mettent en danger la vie de l'assuré et que les services officiels suisses (Département fédéral des affaires étrangères) déconseillent d'effectuer le voyage, si des catastrophes naturelles sur le lieu de destination mettent la vie de l'assuré en danger.

4.7 Chômage/entrée en fonction inattendue

En cas d'entrée en fonction inattendue de l'assuré dans les 30 jours précédant le voyage ou si l'entrée en fonction inattendue tombe pendant le voyage ou si l'assuré reçoit l'avis de licenciement avant son départ en voyage sans qu'il ait commis de faute grave.

4.8 Convocation officielle

Lorsque la personne assurée reçoit une convocation inattendue en tant que témoin ou juré devant un tribunal. La date d'audience doit se situer pendant la durée du voyage.

4.9 Vol de passeport ou de carte d'identité

En cas de vol du passeport ou de la carte d'identité de la personne assurée immédiatement avant le départ, rendant le voyage impossible.

Note: des bureaux de passeports d'urgence se trouvent dans différents aéroports.

**5 Evénements et prestations non assurés (en complément au point I 5: Evénements et prestations non assurés)**

5.1 Rétablissement insuffisant

Si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date de son départ, d'une maladie, des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention médicale préexistant au moment de la réservation ou de la conclusion de l'assurance. Si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date de son départ, des séquelles d'une intervention chirurgicale prévue au moment de sa réservation ou de la conclusion de l'assurance, mais effectuée après celle-ci.

5.2 Evénement assuré non constaté ni attesté par un médecin immédiatement au moment de sa survenance

Si un événement mentionné au point II I 4 n'a pas été constaté ni attesté immédiatement au moment de sa survenance par un médecin au moyen d'un certificat médical avec un diagnostic.



Brosch_Alphera_Protection_AVB_Kollektiv_A5_UC_f.indd 10 01.12.21 11:37

5.3 Annulation par le voyagiste
Lorsque le voyagiste n'est pas en mesure de fournir les prestations stipulées dans le contrat, ou seulement en partie, qu'il annule ou devrait annuler le voyage en raison de circonstances concrètes et est tenu, aux termes des dispositions légales, de rembourser les prestations non fournies. On est en présence de circonstances concrètes justifiant une annulation du voyage, notamment, lorsque le Département fédéral des affaires étrangères déconseille de voyager dans le pays ou dans la région concernée.

5.4 Décisions administratives
Lorsque le voyage réservé ne peut être effectué à la date prévue en raison de décisions administratives.

5.5 Les frais d'annulation ne sont pas assurés si l'annulation est imputable, selon les circonstances, à une réaction psychique, à un risque pour la santé, un acte de terrorisme, un accident d'avion ou une catastrophe naturelle ou a eu lieu en raison de la crainte de troubles nationaux, de faits de guerre, d'actes de terrorisme ou d'aviophobie (peur de monter en avion).

**6 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 3: Obligations en cas de sinistre)**

Pour pouvoir bénéficier des prestations ALPHERA Protection, l'ayant droit doit, en cas de survenance d'un événement assuré, annuler immédiatement son voyage auprès du voyagiste ou du bailleur et en aviser ensuite AWP par écrit (voir point I 12).
Il devra fournir les documents suivants:
– attestation d'assurance ou police d'assurance
– formulaire de déclaration de sinistre ALPHERA Protection
– décompte des frais d'annulation
– confirmation de réservation
– documents ou attestations officielles justifiant la survenance du sinistre (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic, attestation de l'employeur, rapport de police, etc.)



Brosch_Alphera_Protection_AVB_Kollektiv_A5_UC_f.indd 11 01.12.21 11:37

# III DISPOSITIONS PARTICULIÈRES DES DIFFÉRENTS COMPOSANTS DE SERVICE

## J TRAVEL HOTLINE

**1 Prestations de service**

Pour bénéficier des prestations ALPHERA Protection Travel Hotline, l'assuré peut appeler ou envoyer des fax 24 heures sur 24 avant ou pendant son voyage au numéro suivant:
Téléphone +41 800 11 66 45

1.1 Informations concernant le voyage
ALPHERA Protection fournit aux assurés, avant leur départ et à leur demande, des informations importantes sur les conditions d'entrée dans le pays, les taxes, les formalités de douane, les devises et les dispositions sanitaires.

1.2 Liste des centres hospitaliers et des médecins à l'étranger
En cas de besoin, ALPHERA Protection indique à ses assurés le nom d'un médecin correspondant ou d'un centre hospitalier à proximité de son lieu de séjour. En cas de problèmes linguistiques, ALPHERA Protection propose des services de traduction.

1.3 Service de conseil
ALPHERA Protection conseille ses assurés en cas de problèmes médicaux mineurs dans le pays de séjour. Par ailleurs, les assurés peuvent s'adresser à ALPHERA Protection pour y résoudre des problèmes courants.

1.4 Service d'information de tiers
Si ALPHERA Protection prend des mesures concernant l'assuré, elle se charge, le cas échéant, d'informer la famille et l'employeur de l'assuré sur la nature du problème et les mesures qui ont été prises.

**2 Responsabilité**

ALPHERA Protection décline toute responsabilité pour des dommages pécuniaires et des restrictions sanitaires résultant des informations de Travel Hotline.

## K SERVICE DE BLOCAGE DES CARTES DE CRÉDIT ET DE CLIENT

**1 Prestations de service**

En cas de simple vol, de vol à main armée, de perte ou de disparition de cartes bancaires, postales, de crédit et de client ainsi que de papiers d'identité émis en Suisse et au nom de l'assuré, l'assuré peut demander une assistance. ALPHERA Protection essaye de faire bloquer toutes les cartes indiquées auprès des établissements concernés (émetteurs de cartes, banque, poste, etc.). Si le blocage n'est pas effectué par les établissements correspondants, ALPHERA Protection informe la personne assurée et lui communique le numéro de téléphone des établissements correspondants.
Pour accéder au service de blocage des cartes de crédit et de client, la personne assurée doit contacter par téléphone au numéro suivant:
Téléphone +41 800 11 66 45

**2 Cartes autorisées**

Toutes les cartes bancaires, postales, de crédit et de client émises en Suisse et libellées au nom de l'ayant droit.

**3 Prestations d'assurance**

3.1 Après l'appel de l'ayant droit à la centrale de ALPHERA Protection, il sera effectué une tentative de blocage de toutes les cartes indiquées auprès des établissements concernés (émetteurs de cartes, banque, poste, etc.)

3.2 Si le blocage n'est pas effectué par l'établissement correspondant, ALPHERA Protection informe l'ayant droit et lui communique le numéro de téléphone de l'établissement correspondant.

**4 Evénements assurés**

Vol, vol à main armée (vol commis sous la menace ou l'usage de la violence contre l'assuré) et perte de la carte assurée.

**5 Responsabilité**

ALPHERA Protection décline toute responsabilité pour les dommages survenus du fait que l'établissement concerné n'était pas atteignable ainsi que pour tous les dommages pécuniaires dus à la perte de cartes de crédit, bancaires ou postales.

## L SERVICE DE BLOCAGE DE TÉLÉPHONE MOBILE

**1 Prestations de service**

En cas de simple vol, de vol à main armée, de perte ou de disparition du téléphone mobile de l'assuré, ALPHERA Protection intervient auprès du fournisseur concerné, suite à l'appel de l'assuré, pour faire bloquer immédiatement le téléphone mobile ou la carte SIM correspondante. Dans le cas de fournisseurs qui exigent le mot de passe pour le blocage, l'assuré doit communiquer ce mot de passe à ALPHERA Protection afin que le blocage puisse avoir lieu.
Pour bénéficier du service de blocage de téléphone mobile, l'assuré peut appeler ou envoyer des fax 24 heures sur 24 au numéro suivant:
Téléphone +41 800 11 66 45

**2 Téléphones mobiles autorisées**

Tous les téléphones mobiles déclarés auprès d'un fournisseur de réseau suisse (Swisscom, Sunrise, Salt, etc.).

**3 Evénements assurés**

3.1 Vol

3.2 Vol à main armée (vol commis sous la menace ou l'usage de la violence)

3.3 Perte

**4 Responsabilité**

ALPHERA Protection décline toute responsabilité pour des dommages survenus en cas d'impossibilité de joindre le fournisseur concerné, ainsi que pour tous les dommages pécuniaires dus à la perte de téléphones mobiles (appels par des tiers non autorisés).

## M HOME CARE

**1 Prestations de service**

En cas d'occurrence, pendant le voyage de l'assuré, de situations d'urgence à son domicile fixe en Suisse par suite d'un vol, d'un incendie, de dégâts des eaux ou de dégâts naturels, ainsi qu'en cas de bris de glace, ALPHERA Protection donne à l'assuré le numéro de téléphone d'un artisan compétent. Il appartient à l'assuré de faire appel à l'artisan qui prend les mesures d'urgence nécessaires pour éviter que d'autres dégâts ne se produisent.
Pour bénéficier du service Home Care, l'assuré peut appeler 24 heures sur 24 au numéro suivant:
Téléphone +41 800 11 66 45

**2 Frais**

Les frais de réparation d'urgence du dommage sont supportés par l'assuré. Celui-ci reçoit directement la facture de l'artisan auquel il a fait appel.

**3 Responsabilité**

ALPHERA Protection décline toute responsabilité pour des dommages causés en cas d'impossibilité de joindre l'artisan, ainsi que pour des dommages et des dommages consécutifs qui se produisent au cours du travail de l'artisan ou après celui-ci.



Brosch_Alphera_Protection_AVB_Kollektiv_A5_UC_f.indd 12 01.12.21 11:37