

## Informations aux clients et Conditions Générales d'Assurance Dépannage Suisse et Europe

### 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). Seules la police d'assurance et les Conditions Générales d'Assurance (CGA) sont décisives pour le contenu et la portée des droits et obligations découlant du contrat d'assurance.

#### Qui est l'assureur?

L'assureur est AGA International S.A., Paris, succursale de Wallisellen (Suisse), ci-après dénommée Allianz Global Assistance ou AGA, dont le siège se situe Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen.

#### Qui est le preneur de l'assurance?

Le preneur de l'assurance est la personne désignée en tant que telle sur la police d'assurance.

#### 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 l'assistance «Dépannage Suisse et Europe» AGA, vous bénéficiez pendant un an, en tant que preneur/preneuse d'assurance, d'une couverture d'assurance pour le véhicule enregistré chez AGA en cas de panne, d'accident ou de vol.

#### Quelles sont les personnes assurées?

Les personnes assurées sont celles en principe à chaque fois stipulées dans la police d'assurance et dans les Conditions Générales d'Assurance (CGA).

#### Champ de validité temporel et territorial de la couverture d'assurance

La couverture d'assurance est en principe valable en Europe pendant la durée de l'assurance. Des restrictions locales sont réservées dans les Conditions particulières pour les différents composants d'assurance.

#### Quels sont les principaux cas d'exclusion?

Cette énumération ne porte que sur les principaux cas d'exclusion de la couverture d'assurance. D'autres cas d'exclusion sont stipulés dans les clauses d'exclusion («Événements et prestations non assurés») des Conditions Générales d'Assurance et dans la LCA.

- Il n'y a en principe pas de couverture d'assurance pour toutes les composants d'assurance en cas d'événements qui ont déjà eu lieu lors de la conclusion d'un contrat ou de la réservation d'un voyage ou de la fourniture de la prestation réservée; il en va de même pour des événements dont l'occurrence était identifiable lors de la conclusion d'un contrat ou la fourniture de la prestation réservée.
- Il n'existe en outre aucune couverture d'assurance pour des événements tels que l'abus d'alcool, de drogues ou de médicaments, le suicide ou la tentative de suicide, la participation à des grèves ou des troubles, à des courses et entraînements avec des véhicules automobiles ou des bateaux, la participation à des actions risquées au cours desquelles l'intéressé s'expose en connaissance de cause à un danger ou un acte/une négligence grave ou délibéré.
- Aucun droit à prestations n'existe non plus si AGA n'a pas au préalable donné son accord pour les prestations ou si ce n'est pas AGA qui a organisé le dépannage ou le remorquage.

#### Quelles sont les obligations du preneur d'assurance et des assurés?

Cette énumération ne porte que sur les obligations les plus courantes. D'autres obligations sont stipulées dans les Conditions Générales d'Assurance et la LCA :  
- En cas de sinistre, il convient d'appeler immédiatement le centre d'appels d'urgence AGA afin d'obtenir son accord pour les éventuelles prestations d'assistance ou la prise en charge des coûts encourus. Le centre d'appels d'urgence AGA est disponible 24h / 24 (les conversations avec le centre d'appels d'urgence sont enregistrées): Téléphone en Suisse: 0848 005 500 / Téléphone depuis l'étranger: +41 44 888 55 00 / Fax: +41 44 888 55 11

#### Quel est le montant de la prime?

Le montant de la prime dépend des risques assurés et de la couverture souhaitée. Le montant de la prime est défini par la proposition d'assurance et figure dans la police d'assurance.

#### Quand commence et quand prend fin l'assurance?

Le début et la fin de la couverture sont définis par la proposition d'assurance et figurent dans la police d'assurance.

L'assurance est tacitement reconduite à chaque fois pour une durée d'un an supplémentaire à l'expiration de la durée d'un an du contrat, si le contrat n'a pas fait l'objet d'une résiliation écrite à sa date d'échéance de la part du preneur / de la preneuse d'assurance ou AGA, moyennant un délai de préavis de trois mois.

Il peut en principe être mis un terme anticipé à des contrats d'assurance par résiliation notamment dans les cas suivants :

- Après un sinistre pour lequel l'assureur a fourni des prestations, dans la mesure où la résiliation par l'assureur intervient au plus tard en même temps que le versement des prestations ou le règlement du cas ou le preneur d'assurance procède à la résiliation au plus tard 14 jours après avoir pris connaissance du versement ou du règlement du cas.
- Si l'assureur AGA modifie ses primes. Dans ce cas, la résiliation du preneur d'assurance doit parvenir chez l'assureur au plus tard le dernier jour avant l'entrée en vigueur de la modification de primes.
- Résiliation par l'assureur en cas de fraude à l'assurance.

Cette énumération ne porte que sur les possibilités les plus courantes de mettre un terme à l'assurance. D'autres possibilités de mettre un terme à l'assurance sont stipulées le cas échéant dans les Conditions Générales d'Assurance et la LCA.

#### Comment AGA traite-t-elle les données?

Le traitement de données personnelles constitue une base indispensable de l'activité d'assurance. En traitant des données personnelles, AGA respecte la Loi fédérale relative à la protection des données (LPD). Si nécessaire, AGA demande l'autorisation le cas échéant requise de l'assuré de traiter des données dans le formulaire de déclaration de sinistre.

Les données personnelles traitées par AGA 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. AGA 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'AGA 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, AGA dépend de la transmission de données tant interne qu'externe au groupe.

AGA conserve les données sur des supports électroniques ou physiques conformément aux dispositions légales.

Les personnes dont AGA traite les données ont, conformément à la LPD, le droit d'exiger de savoir si AGA traite leurs données et lesquelles ; il leur appartient en outre d'exiger la justification de données incorrectes.

#### Adresse de contact pour des réclamations

Allianz Global Assistance  
Sales Administration Tourisme  
Hertistrasse 2  
Case postale  
8304 Wallisellen

## How can we help?

Allianz Global Assistance  
Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen, Tel. +41 44 283 32 22, Fax +41 44 283 33 83  
info@allianz-assistance.ch, www.allianz-assistance.ch

## Aperçu des prestations d'assurance

Composants d'assurance	Prestation d'assurance	Somme d'assurance (maximale)	
A Dépannage Suisse et Europe	Dépannage Remorquage Dégagement Hébergement ou voyage de retour ou véhicule de location Frais de taxi Rapatriement du véhicule Rapatriement par un chauffeur	par événement par événement par événement par événement par événement par événement par événement	illimité illimité CHF 2'000,- Selon II 3.2.3 CHF 50,- illimité illimité

## Prestations de services sans prise en charge des coûts

Composants des services	Prestation de services
B 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
C Service de blocage de téléphone mobile	Blocage du téléphone mobile en cas de vol, vol à main armée ou perte
D Home Care	Transmission de numéros de téléphone d'artisans en cas de situation d'urgence au domicile

## Conditions Générales d'Assurance (CGA)

La couverture d'assurance d'AGA International S.A., Paris, succursale de Wallisellen (Suisse), (ci-après dénommée Allianz Global Assistance ou AGA) est définie dans la police d'assurance et les Conditions Générales d'Assurance (CGA) ci-dessous.

I	Dispositions communes à l'ensemble des composants d'assurance .....	3
II	Dispositions particulières prévues aux différents composants d'assurance .....	4
A	Dépannage Suisse et Europe .....	4
III	Dispositions particulières des différents composants de services .....	5
B	Service de blocage des cartes de crédit et de client .....	5
C	Service de blocage de téléphone mobile.....	5
D	Home Care.....	5

### 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 services.

#### 1 Personnes assurées

- 1.1 Les personnes assurées sont le preneur d'assurance et les personnes vivant en ménage commun avec lui, ainsi que ses enfants mineurs ne vivant pas en ménage commun avec lui.
- 1.2 Sont assurées au sens du point I 1.1 les personnes ayant leur domicile fixe en Suisse.

#### 2 Secteur géographique

L'assurance s'applique en Suisse et en Europe.

#### 3 Prolongation de la couverture d'assurance

- 3.1 L'assurance est valable un an à compter de la date de prise d'effet de l'assurance figurant sur la police d'assurance. Sous réserve du point I 3.2, elle est tacitement reconduite pour un an si ni le preneur/la preneuse d'assurance ni AGA n'ont résilié le contrat à sa date d'expiration par écrit, en respectant un délai de préavis de trois mois.
- 3.2 Si le preneur d'assurance déplace son lieu de résidence à l'étranger pendant la durée du contrat, le contrat expire à la date d'expiration suivant le déplacement du lieu de domicile. À partir de la date du changement de domicile, la couverture d'assurance continue de s'appliquer jusqu'à la date d'expiration uniquement pour les voyages réservés en Suisse.

#### 4 Obligations en cas de sinistre

- 4.1 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.
- 4.2 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 12 dans les dispositions communes).
- 4.3 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'AGA.
- 4.4 Si l'assuré peut faire valoir des droits à des prestations fournies par AGA à l'égard de tiers, il doit sauvegarder ces droits et les céder à AGA.

#### 5 Violation des obligations

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

#### 6 Événements non assurés

- 6.1 *Si un événement assuré est déjà survenu au moment de la conclusion du contrat ou si l'assuré en avait connaissance au moment de la conclusion du contrat, l'assuré n'a droit à aucune prestation.*
- 6.2 *Ne sont pas couvertes 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, sachant qu'elle s'expose délibérément 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.
- 6.3 *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.*
- 6.4 *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.*

#### 7 Définitions

- 7.1 Europe  
Le champ de validité Europe se limite aux seuls pays suivants : Albanie, Andorre, Autriche, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, République Tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, France, Ancienne République Yougoslave de Macédoine (Macédoine), Allemagne, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Kosovo, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Monténégro, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal, Saint-Marin, Roumanie, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Espagne, Suède, Suisse, Turquie, Grande-Bretagne, Chypre (partie grecque). La couverture d'assurance continue de s'appliquer en cas de transports par mer si les lieux de départ et de destination sont compris dans le présent champ de validité.
- 7.2 Suisse  
Concernant le champ de validité de la couverture d'assurance, par Suisse, on entend la Suisse et la Principauté de Liechtenstein.
- 7.3 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.
- 7.4 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'acquiescer un titre de transport. Les taxis et les voitures de location n'entrent pas dans cette catégorie.
- 7.5 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.
- 7.6 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 enfouissement ou un engouffrement dans l'eau.

#### 8 Modification des primes

AGA se réserve le droit de modifier les primes d'assurances annuelles et a par conséquent le droit d'exiger un amendement du contrat d'assurance. Dans ce cas, AGA informe le preneur d'assurance de la modification des primes par écrit au plus tard 30 jours avant son entrée en vigueur. La résiliation du preneur d'assurance est valable si AGA la reçoit au plus tard le dernier jour avant l'entrée en vigueur de la modification de primes.

## 9 Assurance cumulative et prétentions à l'égard de tiers

- 9.1 En cas d'assurance cumulative (facultative ou obligatoire), AGA fournit ses prestations à titre subsidiaire, sous réserve d'une clause identique de l'autre contrat d'assurance. Dans un tel cas, les réglementations légales de la double assurance entre en application.
- 9.2 Si un assuré a des droits découlant d'un autre contrat d'assurance (facultative ou obligatoire), la couverture d'assurance se limite à la partie des prestations AGA qui dépasse celles de l'autre contrat d'assurance. Les frais ne seront remboursés au total qu'une seule fois.
- 9.3 Si AGA a fourni des prestations malgré des faits subsidiaires existants, celles-ci seront considérées comme une avance et l'assuré ou le bénéficiaire cède les droits qu'il peut faire valoir à l'égard de tiers (assurance facultative ou obligatoire) dans ces limites à AGA.
- 9.4 Si l'assuré ou le bénéficiaire a été indemnisé par un tiers civilement responsable ou par son assureur, aucun remboursement n'a lieu en vertu de ce contrat. Si AGA est poursuivie à la place de la personne civilement responsable, l'assuré ou l'ayant droit doit céder ses droits à la réparation d'un dommage fondé sur la responsabilité civile jusqu'à concurrence du dédommagement obtenu par AGA.

## 10 Prescription

Les prétentions résultant du contrat d'assurance sont prescrites deux ans après l'occurrence de l'événement qui a ouvert droit à la prestation.

## 11 For et droit applicable

- 11.1 Des actions peuvent être engagées à l'encontre d'AGA auprès du tribunal du siège de la société ou au domicile suisse de la personne assurée ou de l'ayant droit.
- 11.2 En complément aux présentes dispositions s'applique le droit fédéral suisse relatif au contrat d'assurance (LCA).

## 12 Adresse de contact

Allianz Global Assistance, Hertistrasse 2, Case postale, 8304 Wallisellen.  
info@allianz-assistance.ch

# II Dispositions particulières prévues aux différents composants d'assurance

## A Dépannage Suisse et Europe

### 1 Véhicule assuré

Le véhicule à moteur enregistré (véhicule de tourisme et camping-car jusqu'à 3,5 t, ainsi que les motos) du preneur d'assurance sur présentation de la plaque de contrôle. Les remorques de camping et les caravanes tractées sont également assurées. Les véhicules à usage commercial tels que les taxis, les véhicules de location, les véhicules d'auto-écoles, ainsi que les véhicules avec des plaques de contrôle de commerçants ne sont pas assurés.

### 2 Champ de validité territorial

La couverture d'assurance est valable uniquement pour des événements survenant dans les pays suivants : Albanie, Andorre, Autriche, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, République tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, France, Macédoine (ancienne Yougoslavie), Allemagne, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Kosovo, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Monténégro, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal, Saint-Marin, Roumanie, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Espagne, Suède, Suisse, Turquie, Grande-Bretagne, Chypres (partie grecque). 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 Evénements et prestations assurés

Pour pouvoir bénéficier des prestations AGA, l'assuré ou l'ayant droit doit informer immédiatement le centre d'appels d'urgence AGA de l'occurrence de l'événement assuré et demander son autorisation concernant d'éventuelles mesures d'assistance ou la prise en charge des coûts afférents. Le centre d'appels d'urgence AGA est disponible 24 heures sur 24 (les communications avec le centre d'appels d'urgence sont enregistrées).

<b>Téléphone en Suisse</b>	<b>0848 005 500</b>
<b>Téléphone depuis l'étranger</b>	<b>+41 44 888 55 00</b>
<b>Téléfax</b>	<b>+41 44 888 55 11</b>

#### 3.1 Dépannage / remorquage / dégagement

– Si le véhicule, par suite d'une panne ou d'un accident, n'est plus en état de marche, AGA organise et prend en charge le dépannage sur le site de l'événement ou le remorquage dans un garage proche et adéquat.

– Les frais de dépannage après un accident (remise du véhicule sur la chaussée) sont couverts jusqu'à concurrence de CHF 2'000.--.

#### 3.2 Hébergement / voyage de retour / véhicule de location

Lorsque le véhicule a été volé ou n'est pas réparable, à la suite d'une panne ou d'un accident, le jour même (à l'étranger dans un délai de 48 heures sur la base d'une expertise) dans un garage proche du lieu de l'événement et adéquat, AGA organise et prend en charge, sur simple appel téléphonique, l'une des trois prestations suivantes:

##### 3.2.1 Hébergement

Si le véhicule ne peut pas être réparé le jour-même ou si, en cas de vol, le voyage de retour ou la poursuite du voyage n'est pas possible le jour-même, AGA organise et prend en charge une nuit d'hôtel en Suisse à hauteur de CHF 150.-- par passager, une ou plusieurs nuits d'hôtel à l'étranger à hauteur de CHF 120.-- par passager et par nuit, à concurrence de CHF 1'200.--.

##### 3.2.2 Voyage de retour

Le rapatriement de tous les passagers au domicile du preneur d'assurance par les transports publics (en Suisse: billet de train de 1<sup>ère</sup> classe / à l'étranger: billet de train de 1<sup>ère</sup> classe ou billet d'avion classe Economy, si le voyage en train dure plus de 6 heures). Si le retour dans le pays de résidence de la personne assurée s'effectue en taxi parce qu'aucun moyen de transport public ne circule, le remboursement des frais est limité à CHF 300.--.

##### 3.2.3 Véhicule de location

Lors d'événements survenus en Suisse, AGA organise et prend en charge un véhicule de location pour la poursuite du voyage ou le retour pendant 3 jours maximum et à concurrence de CHF 500.-- maximum; pour les événements survenus à l'étranger, AGA organise et prend en charge un véhicule de location pour la poursuite du voyage ou le retour, à concurrence de CHF 1'500.-- maximum en tout. Les frais de carburant et autres frais accessoires ne sont pas pris en charge. L'assuré(e) s'engage à respecter les dispositions contractuelles de l'entreprise de location.

#### 3.3 Frais de taxi

Si l'assuré doit supporter des frais de taxi en relation avec l'événement couvert par l'assurance conformément au point II E 4.2, AGA prend ces frais en charge jusqu'à concurrence de CHF 50.-- par événement.

#### 3.4 Rapatriement du véhicule

Lorsque le véhicule n'est pas réparable dans le pays de résidence de la personne assurée le jour même et à l'étranger dans 48 heures, AGA organise et prend en charge le rapatriement du véhicule hors d'état de marche ou retrouvé jusqu'à l'atelier de réparation le plus proche du domicile de l'assuré. En cas de rapatriement de l'étranger, les frais de transport ne sont pris en charge que si ceux-ci sont inférieurs à la valeur actuelle du véhicule après le sinistre. Si le véhicule n'est pas rapatrié au pays de résidence de la personne assurée, AGA organise l'élimination et prend en charge les droits de douane.

#### 3.5 Rapatriement par un chauffeur

Si le conducteur tombe gravement malade, est gravement blessé ou décède et qu'aucun autre voyageur ne peut rapatrier le véhicule, AGA organise et prend en charge le rapatriement des autres passagers et du véhicule par un chauffeur jusqu'au domicile du preneur d'assurance.

## 4 Evénements et prestations non assurés (en complément au point I 6 : Evénements et prestations non assurés)

### 4.1 Lorsque AGA n'a pas donné son accord préalable aux prestations du point II A 3 : Evénements assurés et prestations.

### 4.2 L'assuré n'a droit aux prestations mentionnées au point II A 3.2 à A 3.5 que si le dépannage ou le remorquage mentionné au point II A 3.1 a été organisé par AGA.

### 4.3 Si, au moment du sinistre, le véhicule se trouve dans un état qui ne répond pas aux dispositions du code de la route en vigueur ou si les travaux d'entretien recommandés par le constructeur n'ont pas été exécutés.

### 4.4 Les pannes et les accidents qui se produisent sur des voies privées ou sur des routes non autorisées.

### 4.5 Les pannes et les accidents se produisant lors de trajets qui sont interdits par la loi ou par les autorités.

### 4.6 Lorsqu'il s'agit d'un véhicule à usage professionnel ou d'une voiture de location.

### 4.7 Lorsque le sinistre a été causé par un acte de vandalisme ou un phénomène naturel.

### 4.8 Les dommages affectant le véhicule et les biens transportés ainsi que les éventuels frais consécutifs ne sont pas assurés.

### 4.9 Les frais de réparation et de pièces détachées ne sont pas assurés.

### 4.10 L'Assistance AGA décline toute responsabilité en cas de dommages occasionnés par un de ses prestataires mandatés.

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

- 5.1 Pour pouvoir bénéficier des prestations d'AGA, l'assuré ou l'ayant droit doit aviser immédiatement le centre d'appels d'urgence AGA du sinistre et demander son autorisation concernant d'éventuelles mesures d'assistance et la prise en charge des coûts afférents (voir point II A 3).
- 5.2 Les droits résultant de dommages causés par un prestataire externe de l'Assistance AGA à de véhicule assuré en rapport avec un événement assuré doivent être revendiqués directement auprès du prestataire ou de l'auteur.

## **III Dispositions particulières des différents composants de services**

### **B Service de blocage des cartes de crédit et de client**

#### **1 Prestations de services**

En cas de simple vol, de vol commis avec violence, 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. AGA 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, AGA 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 ou fax l'un des numéros suivants :

<b>Téléphone en Suisse</b>	<b>0848 005 500</b>
<b>Téléphone depuis l'étranger</b>	<b>+41 44 888 55 00</b>
<b>Téléfax</b>	<b>+41 44 888 55 11</b>

#### **2 Responsabilité**

AGA 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.

### **C Service de blocage de téléphone mobile**

#### **1 Prestations de services**

En cas de simple vol, de vol commis avec violence, de perte ou de disparition du téléphone mobile de l'assuré, AGA 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 AGA afin que le blocage puisse avoir lieu.

Pour bénéficier des services de blocage de téléphone mobile, l'assuré peut appeler ou envoyer des fax 24 heures sur 24 aux numéros suivants :

<b>Téléphone en Suisse</b>	<b>0848 005 500</b>
<b>Téléphone depuis l'étranger</b>	<b>+41 44 888 55 00</b>
<b>Téléfax</b>	<b>+41 44 888 55 11</b>

#### **2 Responsabilité**

AGA décline toute responsabilité pour des dommages survenus en cas d'impossibilité de joindre l'opérateur concerné, ainsi que pour tous les dommages pécuniaires dus à la perte de portables (appels par des tiers non autorisés).

### **D Home Care**

#### **1 Prestation 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 causés par les forces de la nature, ainsi qu'en cas de bris de glace, AGA 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 des services Home Care, l'assuré peut appeler ou envoyer des fax 24 heures sur 24 aux numéros suivants :

<b>Téléphone en Suisse</b>	<b>0848 005 500</b>
<b>Téléphone depuis l'étranger</b>	<b>+41 44 888 55 00</b>
<b>Téléfax</b>	<b>+41 44 888 55 11</b>

#### **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**

AGA 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.