

À propos de la couverture Finnair Corona Cover

Numéro de police : 000075665A

Date d'entrée en vigueur de la police : 17 février 2021

Cette police collective constitue la preuve du contrat entre Finnair OYJ (le **Souscripteur de l'assurance**) et AIG Europe S.A., Luxembourg, succursale Opfikon (l'**Assureur**). Le **Souscripteur de l'assurance** paiera la prime convenue pour les prestations telles qu'indiquées dans la présente police, pour les pertes liées à la COVID-19 encourues par un **Assuré (vous)**. La couverture portera sur un **voyage à l'étranger** directement acheté par un **Assuré** sur les canaux de vente de Finnair, comme le site Finnair.com, l'application Finnair Mobile ou le service clientèle de Finnair, et dont le numéro de billet d'avion commence par 105 – 24xx. La couverture ne s'applique pas aux vols Finnair achetés via un canal de vente extérieur à Finnair. La validité de cette police d'assurance doit être contrôlée sur présentation de l'**itinéraire de voyage**.

Remarque importante :

- La présente police ne couvre que les dépenses indiquées dans le **tableau des prestations** des pertes liées à la COVID-19.
- Toute **Demande d'indemnisation** ne sera réglée que directement auprès du fournisseur de services médicaux ou d'hébergement liés aux mesures de **quarantaine** et aucun paiement ne sera versé à l'**Assuré** (à l'exclusion du remboursement d'un test COVID-19 positif ou des frais de modification de vol retour en raison d'un diagnostic positif).
- Les termes indiqués en gras dans la présente police ont des significations définies, précisées dans la section **Définitions générales** du présent document.
- Cette police s'applique exclusivement aux personnes assurées dont le pays de résidence est la Suisse.

Cette police s'applique aux **voyages à l'étranger** vendus par le **Souscripteur de l'assurance** qui sont réservés avant le 31 août 2021 et effectués entre le 17 février 2021 et le 31 octobre 2021. Consultez **la période de couverture** pour obtenir plus de détails sur la période de garantie applicable à chaque **Assuré**.

Les services d'assistance sont fournis par AIG Travel Assistance (**société d'assistance**). **Veillez noter que cette assistance est disponible uniquement en anglais**. Si vous ne comprenez ou ne parlez pas suffisamment l'anglais, vous pouvez contacter l'assistance voyage en Suisse, dont les heures d'ouverture sont limitées (voir ci-dessous).

Vous ou une personne agissant en **vos** nom devez contacter la **société d'assistance** le plus tôt possible pour **vous** informer d'une **Demande d'indemnisation**. Toute **Demande d'indemnisation** sera traitée uniquement par **vos soins**, directement avec le fournisseur (à l'exclusion du remboursement d'un test COVID-19 positif ou des frais de modification de vol retour en raison d'un diagnostic positif).

Coordonnées du fournisseur d'assurance :

AIG Europe S.A., Luxembourg, succursale Opfikon situé en Suisse

AIG Europe S.A., Luxembourg, Opfikon Branch est autorisée par l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers FINMA. Il est possible de vérifier cette autorisation en visitant le site web de la FINMA (<https://www.finma.ch>). Adresse du siège social : Saegereistrasse 29, 8152 Glattbrugg, Suisse. Enregistrée en Suisse : numéro d'entreprise CHE-107.381.353.

AIG Europe S.A., Luxembourg, succursale Opfikon est une succursale de la compagnie d'assurance AIG Europe S.A. (immatriculée au Luxembourg. Numéro d'entreprise : B 218806). L'adresse du bureau luxembourgeois est la suivante : 35 D Avenue J. F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, <http://www.aig.lu/>. AIG Europe S.A. est agréée par le ministère des Finances du Luxembourg et contrôlée par le Commissariat aux Assurances 7, Boulevard Joseph II, L-1840 Luxembourg, GD de Luxembourg, tél. (+352) 22 69 11-1, caa@caa.lu, <http://www.caa.lu/>.

Votre point de contact :

Si vous avez des questions concernant votre couverture d'assurance, veuillez vous adresser à
AIG Travel Guard
Politique Service à la clientèle
Tél : +41 43 333 37 75
Courrier électronique : CH.Reiseversicherung@aig.com – ou – FR.customerservice@aig.com
Heures d'ouverture : Lundi-vendredi, 9h-17h

Période de couverture

La police est en vigueur pour **les voyages à l'étranger** réservés avant le 31 août 2021 par le biais des canaux de vente de Finnair et qui sont effectués entre le 17 février 2021 et le 31 octobre 2021.

Remarque importante : **vous** n'êtes couvert que sur les périodes suivantes, pour chaque prestation :

Section A1 – Frais médicaux COVID-19, Section A2 – Évacuation médicale d'urgence et rapatriement et Section B – Indemnité de quarantaine à l'étranger liée à la COVID-19

- La couverture prend effet lorsque **vous** arrivez à votre première destination **à l'étranger** indiquée sur **vos** itinéraire de voyage.
- Elle prend fin au plus tôt :
 - a. Lorsque **vous** rentrez dans **vos** pays de résidence ; ou
 - b. 31 jours après l'entrée en vigueur de cette couverture.

Section C - Assistance d'urgence aux voyageurs

- La couverture commence lorsque **vous** montez à bord de **vos** vol pour **vos** première destination **à l'étranger**, comme indiqué sur **vos** itinéraire de voyage.
- Elle prend fin au plus tôt :
 - a. Lorsque **vous** rentrez dans **vos** pays de résidence ; ou
 - b. 31 jours après l'entrée en vigueur de cette couverture.

Période de couverture :

En cas de traitement contre la COVID-19 entrepris pendant la période de couverture de 31 jours, en vertu de la **Section A1 – Frais médicaux COVID-19** et de la **Section A2 – Évacuation médicale d'urgence et rapatriement**, la couverture se poursuivra au-delà de 31 jours jusqu'à **vos** retour dans **vos** pays de résidence, sous réserve des limites indiquées dans le **tableau des prestations** et des autres conditions générales de la présente police.

Chacun des **Assurés** bénéficie des prestations suivantes. Il est important de **vous** référer à chaque section de la couverture pour obtenir plus de détails sur ce à quoi **vous** avez droit si **vous** devez faire une **Demande d'indemnisation**.

Tableau des prestations

Section	Prestations	Montant assuré jusqu'à :
A1	- Frais médicaux COVID-19 - si vous êtes testé positif à la COVID-19	216,000 CHF
A2	- Évacuation médicale d'urgence et rapatriement - si vous êtes testé positif à la COVID-19 - Rapatriement du corps en cas de décès lié à la COVID-19	
B	Indemnité de quarantaine à l'étranger liée à la COVID-19	1,512 CHF
	Limite par jour :	108 CHF
	Nombre maximal de jours :	14 jours
C	Assistance d'urgence aux voyageurs	Inclus

Comment faire une Demande d'indemnisation

Remarque importante :

Vous ou une personne agissant en **vos** nom devez contacter la **société d'assistance** le plus tôt possible pour **vous** informer d'une **Demande d'indemnisation**. Une **Demande d'indemnisation** sera traitée uniquement par **vos** soins directement avec le fournisseur, et aucun paiement ne sera versé à l'**Assuré**. Cela ne s'applique pas au remboursement d'un test COVID-19 positif ou des frais de modification de vol retour en raison d'un diagnostic positif.

Tous les documents justifiant la **Demande d'indemnisation** doivent être transmis à **notre** bureau dès que possible à compter de la date de l'événement qui **vous** amène à soumettre une **Demande d'indemnisation**. Toute notification tardive d'une **Demande d'indemnisation** peut affecter **notre** acceptation de cette **dernière**.

Vous devez fournir à **vos** frais tous les éléments de preuve raisonnables et nécessaires que **nous** demandons pour étayer une **Demande d'indemnisation**. Si les informations fournies sont insuffisantes, **nous** identifierons les informations supplémentaires requises. Si **nous** ne recevons pas les informations dont **nous** avons besoin, **nous** pouvons rejeter la **Demande d'indemnisation**.

La **société d'assistance** vous fournira de l'aide pendant **votre voyage à l'étranger**. Elle assure un service d'urgence 24 heures sur 24, 365 jours par an. Ses coordonnées sont les suivantes :

AIG Travel Assistance

Téléphone : 41 43 333 37 58

Adresse e-mail : CH.Assistance@aig.com – ou – FR.Assistance@aig.com

Veillez vérifier que **vous** (ou toute personne **vous** représentant) disposez des informations suivantes lorsque **vous** prenez contact avec la **société d'assistance**, afin que **votre demande** puisse être traitée efficacement :

- **Vos** nom et adresse
- **Votre** numéro de téléphone de contact
- **Votre itinéraire de voyage**
- Votre passeport / carte d'identité et
- Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de **votre médecin**.

Vos obligations en cas de réclamation

Cette police prévoit diverses obligations des personnes assurées si un événement ou une perte assurés se sont produits. Veillez noter que **votre Demande d'indemnisation** peut être rejetée conformément au droit suisse si **vous** ne respectez pas **vos** obligations, sauf si **vous** êtes en mesure d'établir que le respect de ces obligations n'a pas été possible en raison de facteurs externes et qu'il n'y a pas eu de faute de **votre part**.

Pour nous aider à prévenir les **Demandes d'indemnisation** frauduleuses, nous stockons vos données personnelles sur ordinateur et nous pouvons les transférer vers un système centralisé. Nous conservons ces informations conformément aux conditions de la législation applicable en matière de protection des données.

Preuve des Demandes d'indemnisation

Les différentes sections de cette assurance comprennent des listes d'informations et de documents à fournir pour prouver une **Demande d'indemnisation**. En outre, **nous** pouvons exiger d'autres preuves pour étayer **votre Demande d'indemnisation** si **nous** estimons que des preuves supplémentaires sont nécessaires dans les circonstances. Si **vous** ne fournissez pas les preuves nécessaires de **votre Demande d'indemnisation** (bien que cela soit possible), **vous** risquez de perdre les prestations de l'assurance. Veillez noter que **nous** sommes en droit de **vous** demander par écrit de fournir tout document manquant dans un délai d'au moins 14 jours et de **vous** informer qu'à défaut, la couverture d'assurance sera refusée.

Pour obtenir plus d'informations sur les **Demandes d'indemnisation**, veuillez vous reporter aux [Conditions générales](#).

Définitions générales

Les expressions ou mots qui apparaissent en gras dans la présente police ont le sens indiqué ci-dessous :

Société d'assistance désigne le fournisseur d'assistance AIG ou un fournisseur d'assistance tiers référencé dans ce document.

Demande d'indemnisation désigne une demande que **vous nous** adressez pour bénéficier des prestations offertes en vertu de la présente police.

Finnair désigne Finnair OYJ, Lentäjantie 1, 01530 Vantaa, Finlande.

Transporteur commun désigne tout moyen de transport terrestre, maritime ou aérien exploité en vertu d'une licence valide pour le transport de passagers payants, et qui effectue ses activités selon des horaires et itinéraires fixes, établis et réguliers.

Pays de départ désigne le premier pays d'où **vous** êtes parti pour **votre voyage** selon votre **itinéraire de voyage**.

Pays de résidence désigne le pays dans lequel **vous** vivez depuis les six (6) derniers mois, ou celui dans lequel vous avez obtenu un droit de retour illimité de la part des autorités gouvernementales.

Vol désigne un trajet aérien sur un vol commercial régulier pour lequel **vous** détenez un billet.

Domicile désigne le lieu de résidence habituelle d'un **Assuré** dans **votre pays de résidence**.

Hôpital désigne un établissement constitué et enregistré comme établissement de soins et de traitement des personnes malades ou blessées et qui :

1. dispose d'installations complètes pour les diagnostics et interventions chirurgicales ;
2. assure des services de soins infirmiers vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre par des infirmiers et infirmières diplômés ;
3. est supervisé par une équipe de **médecins** ; et
4. n'est pas principalement une clinique, une maison de soins, de repos ou de convalescence, un foyer pour personnes âgées, un lieu de traitement de l'alcoolisme ou de la toxicomanie ou une institution pour les troubles mentaux ou comportementaux.

Maladie désigne une condition physique marquée par une déviation pathologique par rapport à l'état normal sain.

Assureur désigne la société émettant la présente police, qui peut inclure des filiales ou des sociétés affiliées d'American International Group, Inc., ainsi que des partenaires désignés de son réseau, le cas échéant.

Assuré désigne la personne mentionnée dans l'**itinéraire de voyage** et qui est admissible à une couverture au titre de la présente police, conformément à un **voyage à l'étranger** réservé directement auprès du **Souscripteur de l'assurance**. Toutes les personnes nommées sur le même **itinéraire de voyage** et voyageant sur le même vol Finnair peuvent également bénéficier d'une couverture en vertu de la présente police.

Médecin désigne un médecin professionnel enregistré et dûment qualifié, titulaire d'une licence en vertu des lois applicables et agissant dans le cadre de sa licence et de sa formation. Le **médecin** ne peut être ni **vous**, ni **votre parent**, ni un associé, ni un employeur, ni un employé, ni un **compagnon de voyage**.

Nécessaire d'un point de vue médical désigne un service médical fourni par un **médecin** qui :

1. est compatible avec le diagnostic et constitue un traitement usuel pour la **maladie** couverte ;
2. est conforme aux normes de bonne pratique médicale, aux normes actuelles de soins médicaux professionnels et de prestations médicales avérées ;
3. n'est pas entrepris pour **votre** confort ou celui du **médecin** ;
4. ne peut pas être fourni en dehors d'un **hôpital** (pour les patients hospitalisés) ;
5. n'est pas de nature expérimentale, préventive, ni axé sur la recherche ou sur le dépistage ; et
6. entraîne des frais raisonnables, habituels et ne dépassant pas le niveau général des frais appliqués par d'autres établissements de niveau similaire dans la localité où ils sont encourus, lors de l'administration ou la prestation d'un traitement, de services ou de produits similaires ou comparables aux personnes du même sexe et d'âge comparable pour une **maladie** similaire, conformément aux normes médicales reconnues et à la pratique en vigueur, qui n'auraient pas pu être omis sans avoir un effet négative sur **votre maladie**.

À l'étranger signifie au-delà des limites territoriales de **votre pays de départ** ou **pays de résidence**, selon le cas, en fonction du pays d'où **vous** partez initialement, conformément à **votre itinéraire de voyage**, mais n'inclut en aucun cas **votre pays de résidence**.

Souscripteur de l'assurance désigne Finnair Oyj.

Pathologie préexistante signifie un diagnostic de COVID-19 avant le début de **votre** couverture en vertu de la présente police.

Quarantaine signifie une restriction des mouvements ou déplacements imposée par une autorité médicale ou gouvernementale, afin d'endiguer la propagation d'une maladie transmissible.

Compagnon de voyage désigne une personne (a) que **vous** connaissez personnellement avant **votre voyage**, (b) avec laquelle **vous** avez personnellement coordonné les modalités de voyage, (c) avec laquelle **vous** avez l'intention de voyager pendant au moins 80 pour cent de la durée de **votre voyage**, et (d) sans laquelle **vous** ne pourriez raisonnablement pas entreprendre le **voyage** ; mais ne comprend en aucun cas les membres d'un groupe de voyageurs ne répondant pas à tous les critères (a) à (d).

Itinéraire de voyage désigne le ou les **vol(s)** que **vous** avez réservés dans le cadre d'une transaction de paiement unique avec le **Souscripteur de l'assurance**, pour le(s)quel(s) **vous** avez souscrit cette police.

Voyage désigne **votre voyage à l'étranger** réservé auprès du **Souscripteur de l'assurance** comme indiqué dans **votre itinéraire de voyage**.

Guerre désigne une action militaire, soit entre des nations, soit résultant d'une guerre civile ou d'une révolution.

Nous, nos, notre désigne l'**Assureur** ayant émis cette police.

Vous, votre, vous-même désigne l'**Assuré**.

Conditions générales

Les **Conditions générales** s'appliquent à l'ensemble des sections de la présente police d'assurance.

1. **Vous** ou une personne agissant en **votre** nom devez contacter la **société d'assistance** le plus tôt possible pour **nous** informer d'une **Demande d'indemnisation**.
2. **Vous** êtes tenu de prendre toutes les mesures raisonnables destinées à éviter la survenance de sinistres ou à réduire leur impact, ce qui signifie que **vous** pourrez avoir à présenter une **Demande d'indemnisation** au titre de la présente police d'assurance.
3. Pour être entièrement couvert par cette police, **vous** devez respecter les conditions décrites dans la section **Comment faire une Demande d'indemnisation**, qui font partie des conditions générales de la police. Le non-respect de ces conditions peut impacter **notre** décision d'indemniser l'**Assuré** suite à une **Demande d'indemnisation**.
4. **Vous** êtes tenu de communiquer à **notre** service des réclamations l'ensemble des documents requis pour traiter toute **Demande d'indemnisation**. **Vous** devrez prendre en charge les coûts associés à la transmission de ces documents.
5. **Vous** devez **nous** aider à récupérer toute somme **que nous** avons payée si un autre assureur ou une autre partie est tenu de payer ces montants. Cela peut impliquer de **nous** fournir des informations et remplir des formulaires connexes.
6. Un **Assuré** demandant le règlement d'une **Demande d'indemnisation** doit **nous** autoriser à accéder aux rapports ou dossiers médicaux nécessaires auprès de tout **médecin** ayant traité l'**Assuré** ; dans le cas contraire, **nous** pourrions ne pas être en mesure de régler la **Demande d'indemnisation**.
7. **Nous** pouvons demander à l'**Assuré** d'effectuer un (1) ou plusieurs examens médicaux. Dans ce cas, **nous** paierons les frais liés à l'examen, aux rapports et dossiers médicaux, ainsi que les frais de déplacement raisonnables de l'**Assuré** et de toute personne tenue de voyager avec l'**Assuré** pour assister à l'examen, si la prise en charge de ces frais **par nos soins** a été préalablement convenue. Si l'**Assuré** ne se présente pas aux examens sans fournir de motif valable, **nous** pouvons rejeter la **Demande d'indemnisation**.
8. En cas de décès de l'**Assuré**, **nous** sommes en droit de demander un examen post mortem à **nos** frais.
9. **Vous** devez **nous** rembourser tous les montants que **nous vous** avons versés et qui ne sont pas couverts par l'assurance. Cela peut inclure les paiements excédentaires et ceux auxquels **vous** n'avez pas droit.
10. Lorsqu'une **Demande d'indemnisation** est réglée **par nos soins** en vertu de cette police et qu'elle est acceptée comme règlement complet et final de ladite **Demande d'indemnisation**, alors **nous** n'effectuerons aucun autre paiement pour la même **Demande d'indemnisation**.
11. Toute fraude, malversation volontaire ou dissimulation délibérée de renseignements par un **Assuré** à tout moment rendra la présente police invalide au titre de la couverture de cet **Assuré**. Le cas échéant, **nous** ne rembourserons pas les primes d'assurance dues au titre de cet **Assuré**.
12. **Nous** ne paierons aucun intérêt sur les sommes dues en vertu de cette police.
13. Cette assurance, et tout litige entre **vous** et **nous** découlant de cette assurance, seront régis par les lois suisses et seront soumis à la juridiction des tribunaux compétents au siège social ou au domicile de l'une ou l'autre des parties, conformément à la procédure civile suisse.
14. Les conditions générales de cette police seront disponibles en anglais, français et allemand. En cas de différence d'interprétation, les versions allemande et française, respectivement, prévaudra.
15. Lorsqu'une **Demande d'indemnisation** est considérée comme admissible en vertu de la police, **nous** effectuons les paiements liés à la **Demande d'indemnisation** (si applicable) directement auprès du fournisseur uniquement, et aucun paiement n'est versé à l'**Assuré**.
16. **Nous** pouvons également contacter des tiers qui ont fourni ou devaient fournir des services à l'**Assuré** (par exemple, une compagnie aérienne, une agence de voyages ou un hôtel) pour vérifier les renseignements fournis.
17. Les primes doivent être payées par le **Souscripteur de l'assurance** comme convenu, et les informations **nous** seront fournies sous la forme et à la fréquence que **nous** exigeons raisonnables pour que la couverture reste en vigueur.
18. Cette police collective ne peut être ni attribuée ni transférée, sauf accord écrit **de notre part**.
19. Seuls le **Souscripteur de l'assurance**, l'**Assuré** et **nous-mêmes** pouvons appliquer les conditions de la présente police.

Exclusions générales

Les **exclusions générales** s'appliquent à l'ensemble des sections de la présente police. En plus des présentes **exclusions générales**, veuillez également vous reporter au paragraphe « Ce que ne comprend pas votre couverture » de chaque section de la police, qui définit d'autres exclusions spécifiques à cette section.

Nous ne serons pas responsables, en vertu d'une section quelconque de la police, de toute **Demande d'indemnisation** découlant de, basée sur, liée ou attribuable à :

1. Tous les coûts non liés à la COVID-19.
2. Toutes les **pathologies préexistantes** ou toute complication en découlant.
3. **Votre** décision de voyager contre l'avis d'un **médecin** ou dans le but d'obtenir un avis ou un traitement médical.
4. Une **guerre**, guerre civile, invasion, révolution ou tout événement similaire.
5. Toute perte, dépense, responsabilité ou dommage engendré à tout bien, résultant de radiations ionisantes ou d'une contamination par radioactivité de
 - a. tout combustible nucléaire ou
 - b. déchet nucléaire issu de la combustion de
 - (i) combustible nucléaire ou
 - (ii) radioactif, toxique, explosif ou
 - (iii) d'autres propriétés dangereuses de tout équipement nucléaire explosif
6. La dispersion, l'application ou le rejet de substances biologiques ou chimiques pathogènes ou toxiques.
7. Un acte délibéré, malveillant, imprudent, illégal ou criminel **de votre part**.
8. Un suicide ou une tentative de suicide **de votre part**.
9. Toute situation dans laquelle **vous vous** mettez volontairement en danger (à moins que **vous** ne tentiez de sauver la vie de quelqu'un).
10. **Votre** consommation d'alcool ou de drogues, sauf si les drogues ont été prescrites par un **médecin** (que la **Demande d'indemnisation** découle directement ou indirectement de **votre** consommation d'alcool ou de drogues).
11. Le non-respect des inoculations et vaccins requis pour **votre** voyage.

Par ailleurs :

12. La présente police ne couvre pas les frais de tests COVID-19 avant le **voyage**, de tests COVID-19 à l'aéroport de départ ou d'arrivée, ni de tests COVID-19 obligatoires exigés par un gouvernement officiel ou une autorité sanitaire.
13. Lorsque la législation locale l'autorise, tout(e) perte, dépense, événement ou responsabilité couvert(e) par toute autre police d'assurance, plan ou acte du gouvernement ou qui est payable par un tiers quelconque. En revanche, **nous** paierons la différence entre ce qui est à la charge de l'autre police d'assurance ou régime ou acte de gouvernement ou de cette autre source et ce à quoi **vous** auriez autrement droit en vertu de cette police.
14. Cette police ne couvre pas tous les préjudices, coûts, frais ou dépenses indirects (c'est-à-dire les préjudices, coûts, frais ou dépenses non répertoriés sous la rubrique « Ce que comprend **votre** couverture » dans les sections **Vos prestations en vertu de la présente police** (par exemple la perte de revenus si **vous** ne pouvez pas travailler en raison d'une maladie).
15. Cette police ne couvre pas tous frais que **vous** auriez été tenu de payer si le motif de la **Demande d'indemnisation** ne s'était pas produit (par exemple les frais de bouche que **vous** auriez payés dans tous les cas).
16. **Nous** ne serons pas considérés comme fournissant une couverture et **nous** ne serons pas tenus de régler une **Demande d'indemnisation** ou de fournir une prestation en vertu des présentes si **nous** déterminons que la fourniture de cette couverture, le règlement de cette **Demande d'indemnisation** ou la fourniture de cette prestation exposerait l'**Assureur**, sa société mère ou son entité de contrôle ultime à toute sanction, interdiction ou restriction en vertu des résolutions des Nations unies ou des lois ou réglementations sur les sanctions commerciales ou économiques de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis.
17. **Nous** ne fournirons aucune couverture ni n'effectuerons aucun paiement à toute personne ou entité prestataire située dans un pays ou une région soumis à des sanctions globales, qui, à la date d'entrée en vigueur de la présente police, comprennent l'Iran, Cuba, la Syrie, la Corée du Nord et la Crimée en Ukraine.
18. Cette police ne couvre pas : les pertes, **dommages corporels**, préjudices ou la responsabilité légale directement ou indirectement subis par tout individu ou entité identifié(e) sur une liste de surveillance gouvernementale applicable comme soutenant le terrorisme, le trafic de stupéfiants ou le trafic d'êtres humains, le piratage, la prolifération des armes de destruction massive, le crime organisé, les activités cybernétiques malveillantes ou les violations des droits de l'homme ; ni les **Demandes d'indemnisation**, pertes ou dépenses qui impliquent tout fournisseur de services figurant sur une telle liste.

Remarque importante :

Exclusions de sanctions :

Nous ne serons pas considérés comme fournissant une couverture et **nous** ne serons pas tenus de régler une **Demande d'indemnisation** ou de fournir une prestation en vertu des présentes si **nous** déterminons que la fourniture de cette couverture, le règlement de cette **Demande d'indemnisation** ou la fourniture de cette prestation exposerait l'**Assureur**, sa société mère ou son entité de contrôle ultime à toute sanction, interdiction ou restriction en vertu des résolutions des Nations unies ou des lois ou réglementations sur les sanctions commerciales ou économiques de l'Union européenne, du Royaume-Uni, de la Suisse ou des États-Unis. **Nous** ne fournirons aucune couverture ni n'effectuerons aucun paiement à toute personne ou entité prestataire située dans un pays

ou une région soumis à des sanctions globales, qui, à la date d'entrée en vigueur de la présente police, comprennent l'Iran, Cuba, la Syrie, la Corée du Nord et la Crimée en Ukraine.

Cette police ne couvre pas : les pertes, blessures, préjudices ou la responsabilité légale directement ou indirectement subis par tout individu ou entité identifié(e) sur une liste de surveillance gouvernementale applicable comme soutenant le terrorisme, le trafic de stupéfiants ou le trafic d'êtres humains, le piratage, la prolifération des armes de destruction massive, le crime organisé, les activités cybernétiques malveillantes ou les violations des droits de l'homme ; ni les **Demandes d'indemnisation**, pertes ou dépenses qui impliquent tout fournisseur de services figurant sur une telle liste.

Vos prestations en vertu de la présente police

Section A1 – Frais médicaux COVID-19

Remarque importante :

1. **Vous** ou une personne agissant en **votre** nom devez contacter la **société d'assistance** le plus tôt possible
2. Si **vous** êtes en droit de recevoir le paiement de tout ou partie des frais médicaux de toute autre source, **nous** paierons la différence.

Ce que comprend votre couverture en vertu de la Section A1

Nous paierons, à concurrence du montant établi dans le **tableau des prestations** , les coûts **nécessaires d'un point de vue médical** et raisonnables résultant de votre test positif à la COVID-19 pendant **votre voyage à l'étranger** . Cela inclut :

1. Soins médicaux, chirurgicaux et **hospitaliers** d'urgence ainsi que les frais d'ambulance.
2. Si **vous** ne pouvez pas rentrer dans **votre pays de résidence** comme **vous** l'aviez prévu au départ et que la **société d'assistance** estime que le prolongement de votre séjour est **nécessaire d'un point de vue médical** , **nous** paierons les frais suivants :
 - hébergement supplémentaire (chambre uniquement)
 - frais supplémentaires de déplacement (en classe économique, à moins qu'une classe de voyage supérieure ne soit confirmée comme **nécessaire d'un point de vue médical** et préalablement autorisée par la **société d'assistance**) pour **vous** permettre de rentrer dans **votre pays de résidence** .

Ce que ne comprend pas votre couverture en vertu des Sections A1 et A2

En plus des exclusions énoncées dans la section **Exclusions générales** , cette police ne couvre pas les pertes ou dommages découlant de, basé(e)s sur ou attribuables à :

1. Tout traitement ou opération chirurgicale que la **société d'assistance** estime ne pas être immédiatement nécessaire et qui peut attendre jusqu'à **votre** retour dans **votre pays de résidence** . La décision de la **société d'assistance** est ferme et définitive.
2. Le coût supplémentaire d'une chambre d' **hôpital** individuelle ou privée, à moins qu'aucune chambre double ne soit disponible ou qu'une chambre individuelle ou privée soit **nécessaire d'un point de vue médical** .
3. Tous les coûts liés à des problèmes de santé non liés à un diagnostic de COVID-19 lors de **votre voyage à l'étranger** .
4. Tous les frais liés aux opérations de recherche et de sauvetage (frais qui **vous** sont facturés par un gouvernement, une autorité réglementée ou un organisme privé dans le cadre d'opérations de recherche et de sauvetage **vous** concernant. Cela n'inclut pas les frais d'évacuation sanitaire par le moyen de transport le plus approprié.
5. Tous les frais relatifs aux points suivants :
 - les appels téléphoniques (à l'exception du premier appel à la **société d'assistance** en vue de l'informer du problème médical) ;
 - les frais de taxi (à moins qu'un taxi ne soit utilisé à la place d'une ambulance pour **vous** emmener à l' **hôpital** ou venir vous y chercher) ; ou
 - les frais de nourriture et de boisson (à moins qu'ils ne fassent partie de **vos** frais **hospitaliers** si **vous** êtes hospitalisé).
6. Tout traitement médical et les frais y afférents que **vous** devez payer si vous avez refusé de rentrer dans **votre pays de résidence** alors que la

- société d'assistance** considère que vous étiez en état de voyager.
7. Tout traitement ou médicament d'une quelconque nature que **vous** recevez après **votre** retour dans **votre pays de résidence**.
 8. Les frais qui n'ont pas été engagés par vous ou en **votre** nom.

Veillez noter que les conditions énoncées dans la section **Conditions générales** s'appliquent à toutes les sections relatives aux prestations.

Les justificatifs de Demandes d'indemnisation requises pour la Section A1 peuvent inclure

- Attestation de test médical positif à la COVID-19
- Preuve de voyage (facture de confirmation, billets de voyage)
- Factures de frais médicaux
- Lettre officielle du **médecin** traitant du lieu de séjour confirmant que les frais supplémentaires étaient **nécessaires d'un point de vue médical**

Remarque importante : nous pouvons demander des justificatifs supplémentaires pour appuyer **votre Demande d'indemnisation**, selon les circonstances, auquel cas **nous vous** en ferons la demande.

Section A2 – Frais médicaux, évacuation médicale d'urgence et rapatriement

Remarque importante :

Dans le cas où **vous** avez été testé positif à la COVID-19 pendant **votre voyage à l'étranger** et où vous avez besoin d'un traitement **nécessaire d'un point de vue médical**, **nous** nous réservons le droit de **vous** déplacer d'un **hôpital** à un autre et/ou d'organiser **votre** rapatriement à **domicile** à tout moment pendant **votre voyage**. **Nous** le ferons si le **médecin** consulté et la **société d'assistance** estiment que **vous** pouvez être déplacé en toute sécurité et/ou voyager en toute sécurité vers **votre pays de résidence** ou **votre domicile** pour poursuivre votre traitement.

Ce que comprend votre couverture en vertu de la Section A2

Nous paierons, à concurrence du montant établi dans le **tableau des prestations**, les frais raisonnables d'évacuation médicale et de rapatriement résultant de votre diagnostic de COVID-19 au cours de **votre voyage à l'étranger**. Cela inclut :

1. Le coût de **votre** retour anticipé dans **votre pays de résidence** si cela s'avère **nécessaire d'un point de vue médical**, après autorisation de la **société d'assistance**.
2. Les frais engagés pour **vous** transporter vers un **hôpital** jugé approprié pour un traitement **nécessaire d'un point de vue médical**.
3. En cas de décès, cette prestation inclut le coût du rapatriement de **votre** corps ou de vos cendres dans votre **pays de résidence**, à concurrence du montant établi dans le **tableau des prestations**.

Si la **Demande d'indemnisation** fait référence à **votre** voyage retour vers **votre pays de résidence** et que **vous** ne possédez pas de billet retour, **nous** déduirons de **votre Demande d'indemnisation** un montant égal au tarif du vol aller affiché par **votre** transporteur d'origine (sur la base de la même classe de voyage que celle que **vous** avez payée pour **votre voyage aller**) pour l'itinéraire utilisé pour **votre** retour.

Veillez noter que les conditions énoncées dans la section **Conditions générales** s'appliquent à toutes les sections relatives aux prestations.

Les justificatifs de Demandes d'indemnisation requises pour la Section A2 peuvent inclure

- Attestation de test médical positif à la COVID-19

- Preuve de voyage (facture de confirmation, billets de voyage)
- Lettre officielle du **médecin** traitant du lieu de séjour, confirmant que le rapatriement est **nécessaire d'un point de vue médical**

Remarque importante : nous pouvons demander des justificatifs supplémentaires pour appuyer **vos** **Demande d'indemnisation**, selon les circonstances, auquel cas **nous vous** en ferons la demande.

Section B – Indemnité de quarantaine à l'étranger liée à la COVID-19

Ce que comprend votre couverture en vertu de la Section B

Remarque importante : cette prestation n'est due que pendant la durée de **vos** placement imprévu en **quarantaine** obligatoire à l'étranger et cesse si **vous** êtes placé en **quarantaine** obligatoire à **vos** retour dans **vos** pays de résidence. Ce montant vise à **vous** aider à régler tous les frais d'hébergement nécessaires et raisonnables directement liés à **vos** quarantaine.

Ce que comprend votre couverture en vertu de la Section B

Nous paierons, à concurrence du montant établi dans le **tableau des prestations**, les frais engagés si, pendant un **voyage à l'étranger**, **vous** êtes placé de façon imprévue en **quarantaine** obligatoire en dehors de **vos** pays de résidence par décision d'une autorité gouvernementale ou médicale pour l'un des deux motifs suivants :

- **Vous** avez été testé positif à la COVID-19 ;
ou
- Cet organisme gouvernemental estime que **vous**, ou l'un de vos **compagnons de voyage**, avez spécifiquement été exposé(s) au coronavirus responsable de la COVID-19.

Afin de couvrir les frais d'hébergement raisonnables et nécessaires directement liés à cette **quarantaine**, nous paierons, à concurrence du montant établi dans le **tableau des prestations**, pour une durée maximale de 14 jours consécutifs.

Veuillez noter que les conditions énoncées dans la section **Conditions générales** s'appliquent à toutes les sections relatives aux prestations.

Les justificatifs de Demandes d'indemnisation requis pour la Section B peuvent inclure

- Attestation de test médical positif à la COVID-19
- Justificatif d'un mandat de **quarantaine** délivré par une autorité gouvernementale ou médicale
- Preuve d'admission à l'**hôpital** et de la date et heure de votre sortie
- Preuve de voyage (facture de confirmation, billets de voyage)

Remarque importante : nous pouvons demander des justificatifs supplémentaires pour appuyer **vos** **Demande d'indemnisation** selon les circonstances, auquel cas **nous vous** en ferons la demande.

Section C – Assistance d'urgence aux voyageurs

La **société d'assistance** assurera un service d'assistance aux voyageurs 24 heures sur 24 dans le monde entier en cas d'urgence, dans les cas suivants :

- **Vous** êtes refusé à l' pour cause de fièvre ou autre problème médical
- **Votre** entrée dans le pays de destination est refusée pour cause de fièvre ou autre problème médical
- **Vous Vous** sentez mal pendant le voyage.

Si **vous** avez besoin d'un traitement médical nécessitant l'admission à l'hôpital en tant que patient, des services de transport d'urgence ou un rapatriement à **domicile** pour une raison quelconque couverte par la présente police,

vous devez contacter la **société d'assistance** et suivre ses conseils ou instructions. Le non-respect de cette condition peut affecter **votre Demande d'indemnisation** en vertu de la présente police.

La **société d'assistance** exploite un réseau de centres de service qui vous fournira une assistance de voyage 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pendant **votre voyage**.

En fonction de **vos** besoins spécifiques, **nous** pouvons :

1. **vous** orienter, lorsque des soins médicaux sont nécessaires, vers une structure médicale appropriée, surveiller **votre** état de santé et votre traitement, et informer **votre** famille et vos amis **à domicile** ;
2. consulter **votre médecin** pour déterminer si et quand une évacuation et un rapatriement d'urgence sont nécessaires et coordonner tous les services concernés ; et

Nous essaierons de vous donner accès à des soins médicaux pendant **votre** voyage, mais la **société d'assistance** ne peut pas garantir que les structures médicales appropriées seront toujours disponibles. La **société d'assistance** est uniquement responsable de surveiller **votre** état de santé à distance et ne peut pas prendre en charge **votre** traitement médical. Veuillez noter que si **votre Demande d'indemnisation** n'est pas couverte par la police, la fourniture d'une assistance d'urgence ne constituera pas en soi une reconnaissance d'acceptation de **votre Demande d'indemnisation**.

Veuillez consulter les informations fournies dans la section **Contacts importants** pour savoir comment contacter la **société d'assistance**.

Remarque importante – Cette section ne couvre que les services d'assistance ; elle ne couvre pas les frais médicaux d'urgence, les frais de rapatriement ou d'autres frais, sauf s'ils sont couverts par une autre section de cette police.

Contacts importants

ASSISTANCE MÉDICALE D'URGENCE ET ASSISTANCE AUX VOYAGEURS

AIG Travel Assistance

Tél. : +41 43 333 37 58

Adresse e-mail : CH.Assistance@aig.com – or – FR.Assistance@aig.com

Disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Service clientèle

Tous les efforts sont faits pour que **vous** receviez un service de haute qualité. Si **vous** n'êtes pas satisfait du service que **vous** avez reçu, veuillez prendre contact avec

AIG Europe S.A., Luxembourg, succursale Opfikon

Service des réclamations

Saegereistrasse 29

CH-8152 Glattbrugg

Tél : +41 43 333 37 58

Courriel : ukcustomerrelations@aig.com

Pour **nous** aider à traiter rapidement vos commentaires, veuillez indiquer **votre** itinéraire de voyage et le numéro de **votre Demande d'indemnisation**, ainsi que le nom du **Souscripteur de l'assurance** ou de la personne assurée. Nous ferons de **notre** mieux pour résoudre toute difficulté directement avec **vous**.

AIG Europe S.A. étant une compagnie d'assurance basée au Luxembourg, les demandeurs qui sont des personnes physiques agissant en dehors de leur activité professionnelle peuvent également, en plus de la procédure de demande d'indemnisation décrite ci-dessus, et s'ils ne sont pas satisfaits de la réponse d'AIG Europe S.A., Luxembourg, Opfikon Branch ou en l'absence de réponse dans les 90 jours :

- présenter une réclamation au siège social d'AIG Europe S.A. en écrivant à AIG Europe S.A., « Service Réclamations Niveau Direction », 35D Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg, ou par courrier électronique à l'adresse aigeurope.luxcomplaints@aig.com .

Cette procédure de plainte ou l'utilisation d'une des options susmentionnées n'affecte pas le droit du demandeur d'intenter une action en justice.

Divulgence de données

AIG Europe S.A. s'engage à protéger la vie privée de ses clients, demandeurs et des autres personnes physiques dont les données ont été communiquées à AIG. Les « Données personnelles » sont des informations qui identifient personnellement et concernent un client ou d'autres personnes physiques (par ex. le conjoint d'un client ou les autres membres de sa famille). Si le client fournit des Données personnelles sur une autre personne, il doit (sauf accord contraire) informer cette personne du contenu de cet avis et de notre Politique de confidentialité et obtenir son autorisation (si possible) pour partager ses Données personnelles avec AIG.

Selon la nature de la relation que le client ou l'autre personne physique entretient avec AIG, les informations personnelles collectées peuvent inclure : des coordonnées, des informations financières et coordonnées bancaires, des références de crédit ainsi que des informations de notation, des informations sensibles sur sa santé ou un problème médical, ainsi que d'autres Données personnelles fournies par le client ou AIG dans le cadre de la relation client ou de la relation avec l'autre personne. Nous utiliserons potentiellement ces Données personnelles aux fins suivantes :

- Gérer votre assurance, notamment les communications, le traitement des demandes d'indemnisation et les paiements
- Évaluer et prendre des décisions sur la fourniture et les conditions d'assurance ainsi que sur le règlement des demandes d'indemnisation ;
- Fournir une assistance et des conseils sur des questions médicales et liées aux voyages
- Gérer les opérations commerciales et l'infrastructure informatique d'AIG
- Prévenir, détecter et enquêter sur des activités criminelles, par ex. la fraude et le blanchiment d'argent
- Affirmer et défendre nos droits
- Nous conformer aux lois et règlements en vigueur (notamment les lois et réglementations en dehors du pays de résidence du client ou de l'autre personne physique)
- Écouter et enregistrer des appels téléphoniques à des fins de contrôle qualité, de formation et de sécurité
- Réaliser des études et analyses de marché.

Partage de Données personnelles

Dans le cadre des finalités ci-dessus, les Données personnelles peuvent être partagées avec les sociétés appartenant à AIG et des tiers (notamment des courtiers et d'autres intervenants dans la vente d'assurances, des assureurs et réassureurs, des agences de référence de crédit, des professionnels de la santé et autres prestataires de services). Les Données personnelles pourront être partagées avec d'autres tiers (notamment les autorités gouvernementales) en conformité avec les lois ou réglementations en vigueur. Les Données personnelles (notamment les détails des dommages corporels) peuvent être consignées sur des fichiers de sinistres partagés avec d'autres assureurs. AIG est tenu de déclarer toutes les déclarations de sinistres de tiers donnant lieu à des demandes d'indemnisation de dommages corporels auprès des commissions d'indemnisation des accidents du travail. AIG peut consulter ces registres pour éviter, détecter et enquêter en cas de fraude ou pour valider votre historique de déclarations de sinistres ou de personnes ou biens susceptibles d'être concernés par le contrat ou impliqués dans le sinistre. Les Données personnelles peuvent être partagées avec des personnes qui acquièrent ou envisagent d'acquies AIG et transférées en cas de vente ou de transfert des actifs d'AIG.

Transfert international

En raison du caractère international des activités d'AIG, nous pouvons être amenés à transférer des Données personnelles à des parties situées dans d'autres pays, notamment aux États-Unis et d'autres pays extérieurs à l'UE. Lors de ces transferts, AIG prend des mesures pour veiller à ce que les Données personnelles du client ou d'une autre personne physique soient correctement protégées et transférées en accord avec les exigences de la législation en matière de protection des données. D'autres informations sur les transferts internationaux sont fournies dans la Politique de confidentialité d'AIG (voir ci-dessous).

Sécurité des Données personnelles

Des mesures de sécurité techniques et physiques appropriées sont utilisées pour assurer la sécurité des Données personnelles des clients et des autres personnes physiques. Lorsqu'AIG fournit des Données personnelles à un tiers ou engage un tiers pour collecter des Données personnelles en son nom, le tiers est sélectionné avec précaution et tenu de prendre des mesures de sécurité appropriées.

Droits du client ou de l'autre personne physique

Le client ou l'autre personne physique dispose d'un certain nombre de droits au titre de la législation en matière de protection des données en ce qui concerne l'utilisation des Données personnelles par AIG. Ces droits ne peuvent s'appliquer que dans certaines circonstances et sont soumis à certaines exceptions. Ces droits peuvent inclure un droit d'accéder aux Données personnelles, un droit de rectifier des données, un droit d'effacer des données ou de suspendre l'utilisation des données par AIG. Ces droits peuvent également inclure un droit de transférer vos données à une autre organisation, un droit d'opposition à l'utilisation des Données personnelles par AIG, un droit de demander à ce que certaines décisions automatisées prises par AIG soient traitées par des personnes physiques, un droit de retirer l'autorisation d'utilisation des Données personnelles et un droit de réclamation auprès de l'autorité chargée de la protection des données. D'autres informations sur les droits du client et des

autres personnes physiques ainsi que sur la manière dont ils peuvent les exercer sont disponibles dans la Politique de confidentialité d'AIG (voir ci-dessous).

Politique de confidentialité

Pour consulter notre politique de confidentialité, rendez-vous sur <https://www.aig.com/globalprivacy> ou demandez une copie en écrivant à l'adresse suivante: Délégué à la protection des données, AIG Europe S.A. Luxembourg, Opfikon Branch, Saegereistrasse 29, 8152 Glattbrugg.