

# FAQ – Questions fréquentes sur les frais de guérison pour invités

---

## Les principales questions réponses sur l'assurance frais de guérison pour invités

### Quelles prestations peuvent être assurées?

Prise en charge des frais de guérison pour le traitement d'urgence de maladies ou d'accidents en Suisse ou dans l'espace Schengen. Organisation et prise en charge des frais de rapatriement médical dans le pays de résidence ou de rapatriement en cas de décès. Prise en charge des frais de recherche ou de secours, si la personne assurée est portée disparue en Suisse ou dans l'espace Schengen ou si elle doit être secourue en raison d'une urgence physique.

### Quelle est la durée de validité de l'assurance?

L'assurance peut être souscrite pour un maximum de 185 jours. La durée de l'assurance peut être fixée en fonction des besoins personnels. Variantes possibles: 3, 17, 31, 62, 92 et 185 jours

### Est-il possible de prolonger l'assurance?

Oui, au maximum deux fois, dès lors que la durée totale de 185 jours n'est pas dépassée et qu'aucun sinistre n'est encore survenu auparavant. Le client doit conclure une nouvelle police pour prolonger le contrat. Paiement par bulletin de versement ou carte de crédit. Un nouveau numéro de police est également créé.

### Comment se compose le cercle de personnes assurées?

La personne mentionnée sur le bulletin de versement ou le formulaire en ligne est assurée.

### Quelle est la limite d'âge pour la conclusion de la couverture d'assurance?

La conclusion de l'assurance est possible jusqu'à 80 ans révolus.

## How can we help?

AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse)  
Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen, tél. +41 44 283 32 22, fax +41 44 283 33 83  
info@allianz-assistance.ch, www.allianz-assistance.ch

### Quelle est le montant de la prime?

Le montant de la prime dépend de la couverture convenue. Le montant de la prime est défini sur la proposition d'assurance.

### Quelle couverture minimale doit être convenue pour l'obtention du visa Schengen?

La condition pour l'obtention du visa Schengen est une couverture minimale pour les frais de guérison de CHF 50'000 ou € 30'000.

### Une police est-elle établie après conclusion de l'assurance?

Le récépissé tamponné ou la confirmation bancaire lors du virement par E-Banking a valeur d'attestation d'assurance.

### L'assurance n'est-elle valable qu'en Suisse?

L'assurance est valable dans l'espace Schengen pendant la durée d'assurance convenue et mentionnée sur la confirmation d'assurance, à l'exception de l'Etat de résidence de la personne assurée.

### Y a-t-il des exclusions pour la couverture des frais de guérison?

Accidents déjà survenus ou maladies déjà existantes à la date du début de couverture d'assurance, et leurs conséquences ou complications, aggravations ou rechutes, en particulier également les maladies chroniques et récurrentes, et ce, indépendamment de la connaissance qu'en a la personne assurée lors de la prise d'effet de l'assurance. Détection et traitement de maladies dentaires et des maxillaires. Détection et traitement d'états de fatigue et d'épuisement, ainsi que de maladies nerveuses ou psychiques. Pour les autres cas d'exclusion, veuillez consulter les conditions d'assurance.

### A quel numéro de téléphone puis-je joindre le centre d'appels d'urgence AGA?

Téléphone +41 44 202 00 00 / télécopie +41 44 283 33 33

## How can we help?

AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse)  
Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen, tél. +41 44 283 32 22, fax +41 44 283 33 83  
info@allianz-assistance.ch, www.allianz-assistance.ch

Le centre d'appel d'urgence pour les prestations d'assistance doit-il impérativement être informé?

Pour pouvoir bénéficier des prestations d'assistance, l'assuré(e) doit, lors de la survenance du sinistre, informer immédiatement le centre d'appels d'urgence AGA et obtenir son accord pour d'éventuelles mesures d'assistance et la prise en charge de leur coût: Le centre d'appels d'urgence AGA est disponible 24h/24.

Quel montant de l'assurance dois-je payer moi-même?

Dans le cadre de l'assurance pour invités, une partie des frais est à votre charge, conformément aux conditions. La franchise par sinistre est de CHF 200.00.

Quand l'assurance doit-elle être conclue au plus tard?

L'assurance doit être conclue au plus tard 5 jours après la date d'arrivée.

L'assurance doit-elle être résiliée?

L'assurance prend fin à la date d'expiration définie par la proposition d'assurance et figurant dans la police d'assurance ou au retour dans le pays de résidence. Pendant la durée de la couverture, l'assuré reste couvert durant ses séjours de vacances dans l'espace Schengen, même hors de Suisse. Une résiliation écrite n'est pas nécessaire.

Quels documents dois-je envoyer pour déclarer le sinistre?

Assistance / Frais de recherche et de secours:

- Formulaire de sinistre entièrement complété
- Attestation d'assurance

Lors de l'entrée en Suisse:

- Copie du passeport avec cachet d'entrée dans le pays (visa)

Frais de guérison

- Police d'assurance ou attestation d'assurance (bulletin de paiement police)
- [Formulaire de sinistre AGA](#)
- Rapport médical et levée du secret médical ([formulaire AGA](#))
- Facture(s) des frais médicaux et hospitaliers ainsi que des médicaments (y compris les ordonnances correspondantes), pour lesquelles un remboursement est demandé (joindre les originaux)

## How can we help?

Preuve de l'entrée en Suisse ou dans l'espace Schengen: Passeport avec cachet d'entrée dans le pays ou, à défaut, titres de transport (train, avion, bus etc.); ou, à défaut, attestation écrite de l'employeur

### Combien de temps ai-je pour déclarer le sinistre?

Il y a prescription des prétentions deux ans après l'événement qui justifie l'obligation de prestation.

### Combien de temps faut-il pour traiter un cas de sinistre?

Allianz Global Assistance s'est fixé pour objectif de traiter les cas rapidement et avec compétence. Les cas sont examinés individuellement par des collaborateurs qualifiés. Le délai de traitement peut varier en fonction des cas. En envoyant tous les documents, vous nous aidez à réduire les délais de traitement.

### Dans quels cas le client peut-il résilier le contrat?

En cas de refus de visa, le client doit s'adresser à AGA et envoyer les documents suivants:

- Police originale (récépissé)
- Lettre de refus du consulat ou de la police des étrangers
- Coordonnées bancaires

Si le preneur d'assurance obtient toutefois un visa dont la durée de validité est moins longue que la durée d'assurance initialement convenue, l'AGA rembourse proportionnellement les sommes non utilisées. Dans ce cas, une copie du passeport avec date d'entrée et de sortie est également nécessaire. Dans tous les cas, des frais de dossier de CHF 100.– seront déduits.

## How can we help?

AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), succursale de Wallisellen (Suisse)  
Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen, tél. +41 44 283 32 22, fax +41 44 283 33 83  
info@allianz-assistance.ch, www.allianz-assistance.ch