

Nous tenons à vous renseigner sur l'identité de l'assureur et sur le contenu principal du contrat d'assurance (article 3 de la Loi sur le contrat d'assurance).

Qui est votre partenaire contractuel?

L'assureur est l'EUROPÉENNE Assurances Voyages SA (ci-après «ERV»), société anonyme de droit suisse ayant son siège à St. Alban-Anlage 56, 4002 Bâle. Coop Protection Juridique SA, société anonyme de droit suisse ayant son siège à Entfelderstrasse 2, 5001 Aarau, se charge de la protection juridique.

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

Les événements dont la survenance fonde l'obligation de prestation de l'ERV découlent de la proposition d'assurance, des Conditions générales d'assurance (CGA) correspondantes et des Conditions particulières (CP) éventuelles.

Quelle est la nature des prestations dues?

Le montant, ou la limite maximale, des prestations d'assurance ainsi que la nature des prestations ressortent de la proposition d'assurance, de la police et des CGA correspondantes ou des CP. Il en est de même pour les franchises et délais d'attente éventuels.

Quel est le montant de la prime due?

Le montant de la prime dépend de la couverture d'assurance choisie et des risques assurés. Vous trouverez les détails sur la prime ainsi que sur les taxes et contributions légales (p. ex. droit de timbre fédéral) dans l'offre, la proposition d'assurance, la police ou l'avis de prime. En principe, la prime est perçue une fois par an. Vous pouvez, si vous le souhaitez, convenir d'un autre mode de paiement moyennant toutefois un supplément. Si le contrat est résilié avant terme, l'ERV rembourse la part de prime non absorbée conformément aux dispositions légales et contractuelles.

Quelles sont vos autres obligations en tant que preneur d'assurance ou personne assurée?

Le preneur d'assurance et les personnes assurées sont notamment tenues de respecter les obligations suivantes:

- La survenance d'un sinistre doit être immédiatement annoncée à l'ERV, par exemple au numéro d'urgence 24h +41 848 801 803.
- Lors d'investigations de l'ERV, par exemple en cas de sinistre, le preneur d'assurance et les personnes assurées sont tenues de coopérer (devoir de coopération).

- En cas de sinistre, toutes les mesures raisonnablement exigibles doivent être prises pour restreindre et élucider le dommage (obligation de restreindre le dommage).
- Si la modification de faits importants contenus dans la proposition d'assurance et dans la police a pour effet d'aggraver le risque, l'ERV doit en être informée immédiatement (aggravation du risque).

Quand votre contrat d'assurance débute-t-il et prend-il fin?

Le contrat débute et prend fin à la date indiquée dans la proposition d'assurance et la police. Si une attestation d'assurance ou une garantie provisoire a été délivrée, l'ERV accorde la couverture d'assurance depuis le jour fixé dans ces documents jusqu'à la remise de la police. A l'expiration de la durée convenue, le contrat se renouvelle tacitement pour 365 jours s'il n'est pas résilié par écrit par l'une des parties en respectant un préavis de 90 jours. Si le contrat est conclu pour moins de 365 jours, il prend fin à la date indiquée dans la police.

Le contrat peut être résilié avant l'échéance, notamment dans les cas suivants:

- après un sinistre pour lequel l'ERV a versé des prestations:
 - par le preneur d'assurance, au plus tard 14 jours après avoir eu connaissance du paiement de l'indemnité; la couverture d'assurance prend fin 14 jours après réception de la résiliation;
 - par l'ERV, au plus tard lors du paiement des prestations; la couverture d'assurance prend fin 14 jours après la réception de la résiliation;
- en cas de modification des CGA ou d'augmentation des primes ou de la franchise par l'ERV: le preneur d'assurance peut résilier le contrat pour la fin de l'année d'assurance s'il n'est pas d'accord avec ces modifications. L'adaptation des couvertures régies par la loi (telle que la modification des primes, des franchises, des limites d'indemnité, de l'étendue de la couverture ou des taxes et contributions) demeure réservée lorsqu'elle est prescrite par l'autorité.

Pour quelles raisons des données personnelles sont-elles traitées, transmises et conservées?

Quelles sont les données traitées?

La collecte et le traitement des données servent à la gestion des affaires d'assurance, à la distribution, la vente, l'administration, la négociation de produits et de services, à l'examen des risques ainsi qu'au traitement des contrats

d'assurance et de toutes les affaires qui leur sont liées.

Les données sont collectées, traitées, conservées et supprimées physiquement et/ ou électroniquement dans le respect des prescriptions légales. Les données portant sur la correspondance avec la clientèle doivent être conservées pendant 10 ans au moins à compter de la dissolution du contrat et les données concernant les sinistres 10 ans au moins après la liquidation du cas de sinistre.

Pour l'essentiel, les catégories de données suivantes sont traitées: données relatives à l'intéressé, au client, au contrat et aux sinistres, données concernant la santé et données relatives aux lésés ou ayants droit ainsi que celles relatives à l'encaissement.

L'ERV est autorisée à transmettre toutes ces données, dans la mesure requise, aux coassureurs, aux réassureurs, aux services officiels, aux compagnies et institutions d'assurance, aux systèmes d'information centralisés des compagnies d'assurance, aux autres unités du groupe, aux partenaires de coopération, aux hôpitaux, médecins, experts externes et autres personnes concernées, en Suisse et à l'étranger; elle peut également prendre les renseignements nécessaires auprès de ces derniers. Cette autorisation comprend en particulier la conservation physique et/ou électronique des données, l'utilisation de celles-ci pour la fixation de la prime, l'évaluation du risque ou le traitement de cas d'assurance, la lutte contre la fraude, l'établissement de statistiques, ainsi que pour des objectifs de marketing incluant la création, par les entreprises du groupe et les partenaires de coopération, de profils de clientèle destinés à offrir au proposant des produits individualisés.

Quels sont les frais facturés?

En cas de sommations et de poursuites, l'ERV facture les frais suivants:

- sommation légale CHF 20.–,
- réquisition de poursuite (plus frais administratifs de poursuite et frais judiciaires) CHF 50.–,
- radiation d'une poursuite CHF 80.–. (La poursuite n'est radiée que lorsque tous les impayés sont réglés.)

Que faut-il encore savoir?

Le contrat d'assurance proprement dit reste déterminant dans tous les cas.

Si, dans le texte ci-après, seul le genre masculin est employé pour les dénominations de personnes dans le but de faciliter la lecture, celui-ci sous-entend néanmoins toujours les personnes du sexe féminin.

En cas de doute concernant l'interprétation et le contenu de toute documentation, seule la version allemande fait foi.

1.1 Personnes assurées

- A L'assurance couvre les personnes mentionnées dans la police. Elle est valable pour les personnes qui ont leur domicile légal ou leur lieu de séjour habituel
- a) en Suisse;
 - b) dans l'Union européenne (UE), si elles réservent leur prestation de voyage et concluent la police en Suisse et si la validité de l'assurance voyage est inférieure à 4 mois;
 - c) à l'étranger si elles passent leur séjour en Suisse avec un visa Schengen et concluent l'ASSURANCE FRAIS MÉDICAUX POUR HÔTES ÉTRANGERS et l'AIDE SOS POUR LES INCIDENTS DE VOYAGE.
- B Sont assurés, en cas de conclusion d'une assurance famille, le preneur d'assurance ainsi que les personnes vivant avec lui dans le même ménage telles que: son conjoint ou concubin, les parents, les grands-parents et les enfants. Ses enfants mineurs ne vivant pas avec lui dans le même ménage, ainsi que les enfants mineurs en vacances ou en pension sont également assurés. Deux personnes vivant en communauté avec leurs enfants sont assimilées à une famille.
- C L'assurance annuelle MULTI TRIP JEUNESSE ne peut être contractée que jusqu'à la 26e année d'âge révolue (26e anniversaire). Dès que l'âge limite a été dépassé, la police est convertie automatiquement, lors de la prolongation suivante, en assurance annuelle MULTI TRIP CLEVER.
- D Les groupes d'au moins 5 personnes qui réservent un voyage ensemble et réalisent au minimum l'aller et le retour ensemble peuvent contracter la variante SINGLE TRIP GROUPE. Les personnes assurées sont saisies sur une liste de participants, laquelle doit être envoyée par écrit à l'ERV lors de la conclusion. Le montant de couverture des frais d'annulation est divisé de manière proportionnelle en fonction du nombre de participants.

1.2 Obligation de payer l'impôt pour les preneurs d'assurance étrangers

Les preneurs d'assurance ayant leur domicile légal ou leur lieu de séjour habituel à l'étranger sont eux-mêmes responsables du respect des dispositions réglementaires et fiscales de leur pays de domicile. Les preneurs d'assurance sont tenus de se renseigner au sujet des lois et dispositions réglementaires dans leur pays de domicile en ce qui concerne tout rapport d'assurance avec l'ERV et de consulter individuellement un spécialiste en la matière. Selon les décrets juridiques en vigueur, le pre-

neur d'assurance a le devoir de s'affranchir lui-même de l'impôt sur l'assurance auprès de son pays de domicile lors de la conclusion d'une assurance à l'étranger.

1.3 Durée de validité en cas de combinaison de produits différents

Au cas où plusieurs produits combinés ont des durées de validité différentes, la durée de validité de chaque produit est valable séparément.

1.4 Assurances annuelles – durée de validité, délai de résiliation

- A Les assurances annuelles sont valables pendant 365 jours à partir de la date d'émission de la police et sont renouvelées tacitement pour 365 jours si elles n'ont pas été résiliées par écrit au moins 90 jours avant l'échéance.
- B Délai de résiliation
- a) Après chaque sinistre pour lequel l'ERV a versé une indemnité, le contrat d'assurance peut être résilié par écrit
 - par le preneur d'assurance, 14 jours au plus tard après avoir eu connaissance du paiement de l'indemnité,
 - par l'ERV, au plus tard lors du paiement de l'indemnité.
 - b) L'assurance expire 14 jours après la communication de la résiliation à l'autre partie.
 - C Si le preneur d'assurance transfère son domicile légal ou son lieu de séjour habituel à l'étranger, l'assurance prend fin à l'expiration de l'année d'assurance, ou immédiatement sur demande du preneur d'assurance.
 - D Si le contrat est annulé pour une raison légale ou contractuelle avant son expiration, l'ERV rembourse la part de prime non absorbée sauf si
 - le preneur d'assurance résilie le contrat à l'occasion d'un sinistre alors que le contrat était en vigueur depuis moins de 12 mois au moment de sa résiliation,
 - l'ERV a versé les prestations d'assurance et le contrat d'assurance est sans objet du fait de la disparition du risque (sinistre total ou épuisement des prestations).

1.5 Paiement des primes et modification du contrat

- A La prime est due à la date mentionnée sur la facture. Si les primes ne sont pas payées aux échéances convenues, le preneur d'assurance sera sommé, par écrit et à ses frais, d'en verser le montant dans les 14 jours. La sommation rappellera les conséquences du retard dans le paiement de la prime. Si cette sommation reste sans effet, les obligations de l'ERV seront suspendues pour les sinistres survenus entre la date d'expiration du délai précité et le

versement intégral des primes.

- B L'ERV peut modifier les CGA, les primes et les franchises pour le début d'une nouvelle année d'assurance. Elle en informe le preneur d'assurance au plus tard 30 jours avant l'expiration de l'année d'assurance en cours. Si le preneur d'assurance n'est pas d'accord avec une des modifications du contrat, il peut résilier le contrat d'assurance par écrit. Pour être valable, la résiliation doit parvenir à l'ERV au plus tard le dernier jour de l'année d'assurance en cours.

1.6 Exclusions générales

L'assurance ne couvre pas les événements

- a) qui étaient déjà survenus lors de la conclusion de l'assurance ou lors de la réservation de la prestation de voyage, ou qui étaient déjà connus. Les dispositions selon les ch. 2.2 D, 3.2 C et 14.3 e) demeurent réservées;
- b) consécutifs à des maladies et accidents qui n'ont pas été constatés par un médecin et justifiés au moyen d'un certificat médical au moment de leur survenance;
- c) lesquels font l'objet d'une déclaration établie par une personne (expert, médecin, etc.) qui est parente ou parente par alliance de la personne assurée et qui avantagerait la personne assurée;
- d) consécutifs à des faits de guerre ou au terrorisme sous réserve des dispositions selon le ch. 3.2 A e);
- e) consécutifs à un enlèvement;
- f) consécutifs à une décision prise par les autorités (détention ou interdiction de sortie du territoire, fermeture de l'espace aérien, etc.) sous réserve des dispositions des ch. 12.3, 12.4, 18.2 et 18.3;;
- g) survenant lors de la participation à
 - des concours, courses, rallyes ou entraînements avec des véhicules automobiles ou des bateaux,
 - des concours ou entraînements en relation avec le sport professionnel ou avec un sport poussé à l'extrême,
 - des trekkings ou des excursions en montagne lorsque la hauteur de bivouac est supérieure à 4000 m,
 - des expéditions,
 - des entreprises téméraires/audacieuses pour lesquelles on s'expose sciemment à un danger particulièrement grave;
- h) résultant de la conduite d'un véhicule automobile ou d'un bateau sans posséder le permis de conduire exigé par la loi ou sans être accompagné conformément aux prescriptions légales;
- i) causés par un acte intentionnel ou négligence grave ou une omission d'une personne assurée ou à la suite d'un manquement au devoir usuel de prudence;

- k) qui surviennent sous l'influence de l'alcool, de drogues, de stupéfiants ou de médicaments;
- l) qui surviennent lors de la perpétration intentionnelle de crimes et de délits et de leur tentative;
- m) commis par la personne assurée tels que le suicide, la mutilation volontaire et leur tentative;
- n) causés par des radiations ionisantes, quelles qu'elles soient, y compris, en particulier, celles consécutives à la transmutation de l'atome.

1.7 Prétentions envers des tiers

- A Si la personne assurée a été dédommée par un tiers responsable ou par son assureur, aucune indemnité n'est due au titre du présent contrat. Si l'ERV est intervenue en lieu et place du responsable, la personne assurée doit lui céder ses prétentions contre les tiers jusqu'à concurrence des dépenses que l'ERV a engagées.
- B En cas d'assurance multiple (assurance facultative ou obligatoire), l'ERV fournit ses prestations de façon subsidiaire, sauf si les conditions d'assurance de l'autre assureur contiennent également une clause de subsidiarité; dans ce cas, les règles de la double assurance s'appliquent.
- C Au cas où plusieurs assurances sont concernées auprès de compagnies concessionnées, les frais seront remboursés dans leur totalité en une fois.
- D Les dispositions des ch. 1.7 A à C ne s'appliquent pas aux prestations en capital versées en cas de décès et d'invalidité.

1.8 Autres dispositions

- A En cas d'expédition de la police par la poste, il est possible de la renvoyer au bureau d'émission dans les 48 heures après réception. S'il n'est pas fait usage de ce droit, le contrat est censé avoir pris effet.
- B Après la survenance d'un sinistre, les prétentions se prescrivent
 - au bout de 5 ans pour les assurances de capital,
 - au bout de 2 ans pour les autres assurances.
- C L'ayant droit dispose exclusivement, comme for, de celui de son domicile suisse ou de celui du siège de l'ERV, à Bâle.
- D Les prestations versées indûment par l'ERV et les frais s'y rapportant doivent lui être remboursés dans les 30 jours.
- E Le contrat d'assurance est exclusivement régi par le droit suisse, en particulier par les dispositions de la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA).
- F L'évaluation de la situation quant à déterminer si un voyage à destination d'un pays est raisonnablement possible ou non en raison de grèves, de troubles de tout genre

re, d'une guerre, d'actes de terrorisme ou d'épidémies est basée principalement sur les recommandations en vigueur édictées par les autorités suisses. Il s'agit en premier lieu des recommandations du Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) et de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP).

- G Les changements d'adresse doivent être notifiés sans délai à l'ERV. Si le destinataire du contrat d'assurance ou de la facture de la prime est inconnu à l'adresse indiquée, l'obligation de prestations de l'assureur est suspendue jusqu'au paiement complet de la prime due.
- H Si un statut donnant droit à des avantages n'est plus donné, la personne assurée est tenue d'en informer sans délai l'ERV, faute de quoi l'assureur se réserve le droit de réduire les prestations en cas de sinistre.
- I Les factures de l'ERV sont à régler dans les 30 jours. En cas de sommations et de poursuites, l'ERV facture les frais suivants:
- sommation légale CHF 20.–,
 - réquisition de poursuite (plus frais administratifs de poursuite et frais judiciaires) CHF 50.–,
 - radiation d'une poursuite CHF 80.–. (La poursuite n'est radiée que lorsque tous les impayés sont réglés.)
- K Pour les assurances conclues après le début de la prestation de voyage, un délai de carence de 24 heures s'applique pour toutes indemnités.
- L L'ERV verse ses prestations en CHF. La conversion des monnaies étrangères a lieu sur la base du cours de change du jour auquel ces frais ont été payés par la personne assurée.

1.9 Obligations en cas de sinistre

- A Adressez-vous
- en cas de sinistre au service des sinistres de l'EUROPÉENNE Assurances Voyages SA, Margarethenstrasse 38, case postale, CH-4002 Bâle, téléphone +41 58 275 27 27, fax +41 58 275 27 30, sinistres@erv.ch (PROTECTION JURIDIQUE, voir ch. 12.6 D),
 - en cas d'urgence à la CENTRALE D'ALARME (24 heures sur 24), soit au numéro +41 848 801 803, soit au numéro vert +800 8001 8003, fax +41 848 801 804. Elle est à votre disposition jour et nuit (y compris les dimanches et les jours fériés). La CENTRALE D'ALARME vous conseillera à propos du choix de la manière la plus judicieuse de procéder et vous apportera l'aide nécessaire.
- B La personne assurée/l'ayant droit doit prendre toutes les mesures nécessaires, avant et après le sinistre, afin

d'éviter ou d'atténuer les conséquences du sinistre et d'élucider ses circonstances.

- C L'assureur doit recevoir
- immédiatement les renseignements demandés,
 - les documents nécessaires et
 - les coordonnées bancaires (IBAN du compte bancaire ou postal) – si nous ne disposons d'aucune indication y relative, les frais de virement de CHF 40.– sont à la charge de la personne assurée.
- D En cas de maladie ou d'accident, il convient de consulter immédiatement un médecin, de l'informer du voyage prévu et de suivre ses prescriptions. La personne assurée/l'ayant droit doit délier les médecins qui l'ont traité(e) de leur secret professionnel vis-à-vis de l'assureur.
- E En cas de violation fautive des obligations lors d'un sinistre, l'assureur est autorisé à réduire son indemnité dans la proportion du montant dont celle-ci aurait été réduite si les obligations avaient été observées.
- F Aucune prestation de l'assureur n'est exigible si
- on déclare sciemment des faits inexacts,
 - on tait des faits ou
 - l'assuré omet de remplir les obligations (notamment rapport de police, procès-verbal de constatation, confirmation et quittances),
- et qu'il en résulte un préjudice pour l'assureur.

2.1 Dispositions spéciales, étendue de la couverture, durée de validité

Pour les personnes souffrant d'une maladie chronique, la capacité à voyager doit être attestée par un certificat médical établi juste avant la réservation d'une prestation de voyage. La garantie d'assurance est valable dans le monde entier et prend effet au moment de la conclusion de l'assurance ou pour un contrat existant déjà lors de la réservation de la prestation de voyage et se termine au début de la prestation de voyage assurée (check-in, utilisation du moyen de transport réservé, etc.).

2.2 Evénements assurés

A L'ERV accorde sa couverture d'assurance lorsque la personne assurée doit renoncer à sa prestation de voyage réservée, à la suite d'un événement mentionné ci-après, s'il est survenu après la conclusion de l'assurance ou la réservation de la prestation du voyage:

- a) maladie grave et imprévisible, lésion corporelle grave, complication grave de la grossesse ou décès
 - d'une personne assurée,
 - d'une personne qui participe au voyage,
 - d'une personne qui ne participe pas au voyage et qui est très proche de l'assuré,
 - du remplaçant direct du poste de travail si, dans ce cas, la présence de la personne assurée sur le lieu de travail devient indispensable;
- b) grèves (sous réserve de la participation active) sur le trajet prévu à l'étranger. Des troubles de tout genre, une quarantaine, des épidémies ou des dommages causés par les forces de la nature à la destination du voyage, s'ils mettent concrètement en danger la vie et les biens de la personne assurée;
- c) les biens de la personne assurée à son domicile subissent une grave atteinte causée par un incendie, les forces de la nature, un vol ou un dégât des eaux, ce qui nécessite sa présence à son domicile;
- d) le non-fonctionnement ou le retard dû à un défaut technique d'un moyen de transport public à utiliser pour se rendre au lieu de départ officiel du pays de domicile (aéroport, gare de départ, port ou lieu d'embarquement dans le car);
- e) si, dans les 30 jours précédant le départ,
 - la personne assurée entre de façon inattendue dans un rapport d'emploi permanent (les promotions, etc., en sont exclues) auprès d'un nouvel employeur ou que
 - le contrat de travail de la personne assurée est résilié

par son employeur sans que la faute ne puisse lui être imputée.

Dans ce cas, les prestations selon ch. 2.3 B sont limitées par événement à CHF 10 000.– par personne individuelle ou à CHF 20 000.– par famille;

- f) en cas de vol de titres de transport, de passeport ou de carte d'identité, les prestations selon ch. 2.3 B sont limitées par événement à CHF 10 000.– par personne individuelle ou à CHF 20 000.– par famille.

B Si l'assurance MULTI TRIP COMFORT a été contractée, la liste des événements assurés sera complétée au ch. 2.2 A par le point suivant:

- g) grossesse de la personne assurée, si la date du retour se situe après la 24^e semaine de grossesse ou si un vaccin est exigé pour le lieu de destination, vaccin qui constitue un risque pour l'enfant à naître, ou si la destination du voyage est officiellement déconseillée aux femmes enceintes.

Dans ce cas, les prestations selon ch. 2.3 B sont limitées par événement à CHF 7500.– par personne individuelle ou à CHF 15 000.– par famille.

C Si la personne qui provoque l'annulation du fait d'un événement assuré n'est ni parente ni parente par alliance de la personne assurée, une indemnisation n'est possible que si la personne assurée devait accomplir seule le voyage.

D Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique sans que celle-ci paraisse remettre en cause sa participation au voyage lors de la conclusion de l'assurance ou de la réservation de la prestation de voyage, l'ERV rembourse les frais assurés qui résulteraient d'une annulation de la prestation de voyage par suite d'une aggravation aiguë et imprévisible de cette maladie. Il en va de même en cas du décès de la personne assurée consécutif à la maladie chronique (sous réserve du ch. 2.1).

2.3 Prestations assurées, franchise

A L'événement qui provoque l'annulation de la prestation de voyage est déterminant pour l'évaluation du droit aux prestations. Des événements antérieurs ou ultérieurs ne sont pas pris en considération.

B L'ERV rembourse les frais d'annulation survenus effectivement (taxes de sécurité et taxes d'aéroport exclues) à cause de l'événement assuré.

La prestation totale est limitée au prix de l'arrangement ou Les prestations se rapportant aux frais d'annulation pour toutes les assurances en cours auprès de l'ERV sont-

limitées par événement à CHF 25 000.– par personne individuelle ou à CHF 60 000.– par famille.

- C L'ERV rembourse les frais supplémentaires dus au début du voyage retardé, si le voyage ne peut pas être entrepris à la date prévue en raison de l'événement couvert. Cette prestation est limitée par événement au prix du voyage ou au maximum à CHF 3000.– par personne. Au cas où des frais supplémentaires font l'objet d'une demande de prise en charge, le droit aux frais d'annulation selon ch. 2.3 B est supprimé.
- D Pour chaque sinistre à indemniser d'un montant supérieur à CHF 10 000.– par personne individuelle, une franchise de 10% sur la partie dépassant ce montant est à la charge de la personne assurée. Pour une famille, cette même franchise s'élève à 20% à partir d'un montant de sinistre de CHF 20 000.–.
- E Pour toutes les prestations de voyage annulées à la suite d'une maladie ou d'un accident d'un participant qui, à la survenance de l'événement assuré, avait 65 ans révolus, sera perçue, en complément au ch. 2.3 D, une franchise de 10%, mais au moins de CHF 100.– par événement.
- F Les dispositions des ch. 2.3 D et E ne s'appliquent pas à l'assurance annuelle MULTI TRIP COMFORT.
- G Les prestations dans le cadre de la protection loisirs (excursions d'une journée, cours de formation continue, tickets de concerts, forfaits de ski, frais d'inscription à un événement sportif, etc.) sont limitées à CHF 500.– par personne et par événement.

2.4 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- lorsque le prestataire (voyagiste, bailleur, organisateur, etc.) annule la prestation convenue ou aurait dû l'annuler pour des raisons objectives;
- lorsque la maladie motivant l'annulation résulte d'une complication ou des suites d'une opération ou d'un traitement médical déjà prévu au moment de l'entrée en vigueur de l'assurance ou de la réservation du voyage;
- si la personne assurée ne s'est pas remise, avant la date de son départ, d'une maladie, des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention chirurgicale préexistant au moment de la réservation du voyage;
- en cas d'annulation concernant les dispositions sous ch. 2.2 A a) sans indication médicale et si aucun certificat médical n'a été établi lors d'un constat le plus immédiat possible de l'incapacité à voyager ou s'il a été obtenu par une consultation téléphonique;
- au cas où une annulation en raison de troubles psy-

chiques ou psychosomatiques

- ne peut pas être constatée et attestée le jour de l'annulation par un spécialiste en psychiatrie avec un certificat médical et
- dont souffrent des personnes ayant un emploi fixe ne peut pas être justifiée complémentirement par une attestation d'absence de 100% émise par l'employeur pendant la durée médicalement certifiée de l'incapacité à voyager.

2.5 Sinistre

- A Après la survenance de l'événement, il faut aviser immédiatement le bureau d'émission (agence de voyage, entreprise de transport, bailleur, etc.).
- B Il faut notamment transmettre à l'ERV:
- la confirmation de réservation ou la facture de la prestation de voyage, ainsi que la/les facture(s) de frais d'annulation ou de report du voyage (originaux),
 - un certificat médical détaillé ou l'acte de décès ou bien toute autre attestation officielle,
 - une copie de la police d'assurance.

3 Aide SOS pour les incidents de voyage

Édition ERV 11.2016

3.1 Disposition spéciale, étendue de la couverture, durée de validité

Pour les personnes souffrant d'une maladie chronique, l'assurance n'est valable que lorsque la capacité à voyager a été attestée par un certificat médical établi juste avant la réservation de la prestation de voyage. La garantie d'assurance est valable dans le monde entier pendant la durée fixée sur la police d'assurance, et cela aussi longtemps et aussi souvent que la personne assurée est absente de son domicile fixe.

3.2 Evénements assurés

A L'ERV accorde sa couverture d'assurance lorsqu'une personne assurée doit cesser, interrompre ou prolonger sa prestation de voyage réservée, à la suite d'un événement mentionné ci-après:

- a) maladie grave et imprévisible, lésion corporelle grave, complication grave de la grossesse ou décès
 - d'une personne assurée,
 - d'une personne qui participe au voyage,
 - d'une personne qui ne participe pas au voyage et qui est très proche de l'assuré,
 - du remplaçant direct du poste de travail si, dans ce cas, la présence de la personne assurée sur le lieu de travail devient indispensable;
- b) grèves (sous réserve de la participation active) sur le trajet prévu à l'étranger. Des troubles de tout genre, une quarantaine, des épidémies ou des dommages causés par les forces de la nature à la destination du voyage, s'ils mettent concrètement en danger la vie et les biens de la personne assurée, empêchant ainsi ou rendant irréalisable la poursuite du voyage ou du séjour;
- c) dommage grave aux biens de la personne assurée à son domicile en raison d'un incendie, de l'action des forces de la nature, d'un vol ou d'un dégât des eaux nécessitant ainsi la présence de cette personne chez elle;
- d) défaillance d'un moyen de transport public réservé par la personne assurée ou utilisé par celle-ci suite à un défaut technique dans la mesure où le voyage commandé ne peut se poursuivre selon le programme établi. Les retards et les changements d'itinéraires des moyens de transport public réservés ou utilisés ne sont pas considérés comme des défaillances. Aucune indemnité n'est accordée en cas de panne ou d'accident d'un véhicule à moteur privé utilisé par la personne assurée pour effectuer son voyage, que ce soit à titre de conducteur ou de passager;

- e) faits de guerre ou actes de terrorisme, pendant 14 jours dès le début de l'événement et pour autant que la personne assurée ait été surprise par de tels faits à l'étranger;
 - f) en cas de vol de titres de transport, de passeport ou de carte d'identité, seules les prestations selon ch. 3.3 B h) sont assurées.
- B Si la personne qui provoque la cessation, l'interruption ou la prolongation du voyage du fait d'un événement assuré n'est ni parente ni parente par alliance de la personne assurée, une indemnisation n'est possible que si la personne assurée devait poursuivre seule le voyage.
- C Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique sans que celle-ci paraisse remettre en cause sa participation au voyage lors de la conclusion de l'assurance ou de la réservation, ou avant le début du voyage, l'ERV rembourse les frais assurés qui résulteraient d'une interruption, d'un abandon ou d'une prolongation du voyage par suite d'une aggravation aiguë et imprévisible de cette maladie. Il en va de même en cas de décès de la personne assurée consécutif à la maladie chronique (sous réserve du ch. 3.1).

3.3 Prestations assurées

A L'événement qui provoque la cessation, l'interruption ou le prolongement de la prestation de voyage est déterminant pour l'évaluation du droit aux prestations. Des événements antérieurs ou ultérieurs ne sont pas pris en considération.

- B S'il survient l'événement assuré, l'ERV rembourse
- a) les frais
 - de transport jusqu'au plus proche hôpital approprié pour le traitement,
 - de transport d'urgence avec assistance médicale jusqu'à l'hôpital du lieu de domicile de la personne assurée approprié pour le traitement.Seuls les médecins de l'ERV décident de la nécessité de ces prestations, ainsi que du mode et du moment de ces prestations;
 - b) les frais de recherches et de sauvetage nécessaires jusqu'à CHF 10 000.– par personne, si la personne assurée est portée disparue ou doit être secourue;
 - c) l'organisation et les frais des formalités imposés par les autorités lorsqu'une personne assurée décède pendant le voyage. De plus, l'ERV prend en charge les frais d'incinération hors du pays de domicile ou les frais supplémentaires découlant de l'exécution de l'accord

international sur le transfert de cadavres (dispositions minimales, telles que cercueil en zinc ou habillage intérieur) ainsi que le rapatriement du cercueil ou de l'urne au dernier domicile de la personne assurée;

- d) les frais du retour temporaire jusqu'à CHF 3000.– par personne (voyage aller et retour de 2 personnes assurées au maximum) à leur domicile, à condition qu'un séjour d'une durée déterminée à l'avance avec un voyage de retour ait été réservé;
 - e) les frais supplémentaires nécessités par un voyage de retour non prévu en 1re classe en train et en classe économique en avion;
 - f) une avance de frais remboursable jusqu'à CHF 5000.– par personne, si une personne assurée est hospitalisée à l'étranger (remboursable dans les 30 jours suivant le retour à son domicile);
 - g) les frais correspondant à la partie non utilisée de la prestation de voyage (sans les frais du voyage de retour réservé à l'origine). Cette prestation est limitée au prix de la prestation de voyage ou à la somme d'assurance des frais d'annulation jusqu'à CHF 10 000.– par personne ou de CHF 20 000.– pour plusieurs personnes assurées par réservation. Les prestations de l'hébergement non utilisées ne sont pas remboursées si l'ERV prend en charge les frais d'un hébergement de remplacement. Aucune prestation ne sera versée si la personne assurée a droit à un bon pour un voyage de remplacement selon le ch.7.2;
 - h) soit les frais supplémentaires nécessaires à la poursuite du voyage pendant 7 jours au maximum et jusqu'à concurrence de CHF 700.– par personne (logement, nourriture et frais de communication avec la CENTRALE D'ALARME), soit, si le voyage se poursuit avec un véhicule de location, les frais supplémentaires jusqu'à CHF 1000.– en tout, quel que soit le nombre de personnes utilisant le véhicule de location;
 - i) les frais de voyage (vol en classe économique/hôtel de classe moyenne) jusqu'à CHF 5000.– par personne pour 2 personnes qui sont très proches de la personne assurée, venues lui rendre visite, si elle doit séjourner plus de 7 jours dans un hôpital à l'étranger;
 - k) l'organisation du blocage des téléphones portables et des cartes de crédit et clients, toutefois pas les frais en résultant.
- C La décision concernant la nécessité de ces prestations, ainsi que le mode et le moment de ces prestations incombent à l'ERV.
- D Les prestations dans le cadre de la protection loisirs (p. ex. excursions d'une journée, cours de formation conti-

nue, tickets de concerts, forfaits de ski, frais d'inscription à un événement sportif, etc.) sont en rapport avec le ch. 3.3 B g) limitées à CHF 500.– par personne et par événement.

3.4 Exclusions

- A La personne assurée est tenue d'utiliser les prestations selon le ch. 3.3 via la CENTRALE D'ALARME et de les faire approuver préalablement par la CENTRALE D'ALARME ou l'ERV. A défaut, les prestations sont limitées au maximum à CHF 400.– par personne et par événement.
- B Toute prestation est exclue:
 - a) lorsque le prestataire (voyagiste, bailleur, organisateur, etc.) modifie ou interrompt la prestation convenue ou aurait dû la modifier ou l'interrompre pour des raisons objectives;
 - b) en cas de cessation, d'interruption ou de prolongation du voyage conformément au ch. 3.2 A a) sans indication médicale (p.ex. en cas de soins médicaux appropriés sur place, etc.) et si aucun médecin n'a été consulté sur place;
 - c) lorsque la maladie motivant la cessation, l'interruption ou le prolongement du voyage résulte d'une complication ou des suites d'une opération ou d'un traitement médical déjà prévu au moment de l'entrée en vigueur de l'assurance ou de la réservation, ou avant le début du voyage.

3.5 Sinistre

- A Pour prétendre aux prestations de l'ERV, il faut, dès la survenance de l'événement assuré, prendre immédiatement contact avec la CENTRALE D'ALARME ou avec l'ERV.
- B Il faut notamment transmettre à l'ERV:
 - la confirmation de commande (original ou copie),
 - un certificat médical accompagné du diagnostic, des attestations officielles, de l'acte de décès, des quittances, des factures concernant les frais supplémentaires assurés, les billets de train ou d'avion et/ou des rapports de police (originaux),
 - une copie de la police d'assurance.

Accident

Est réputé accident toute atteinte dommageable, soudaine et involontaire, portée au corps humain par une cause extérieure extraordinaire qui compromet la santé physique, mentale ou psychique ou qui entraîne la mort.

Détressement

Vol accompagné de menaces ou de violence.

Dommages causés par les forces de la nature

Phénomène naturel, imprévisible et soudain revêtant un caractère de catastrophe. L'événement causant le dommage est déclenché par des processus géologiques ou météorologiques.

Epidémie

Une épidémie est une maladie infectieuse qui touche un nombre très élevé de personnes avec une période et une zone géographique restreintes (p. ex. grippe).

Equipements sportifs

Les équipements sportifs sont tous les objets nécessaires à la pratique d'un sport (des vélos, skis, snowboards, armes de chasse, équipements de plongée et de golf, raquettes, etc.) y compris les accessoires.

Europe

Sont inclus dans l'étendue géographique de la couverture Europe tous les Etats appartenant au continent européen ainsi que les îles du bassin méditerranéen, les Canaries et Madère, de même que les Etats extra-européens limitrophes à la Méditerranée. La frontière orientale est constituée au nord de la Turquie par les Etats d'Azerbaïdjan, d'Arménie et de Géorgie ainsi que par la chaîne de l'Oural qui font également partie de l'Europe.

Expédition

Une expédition est un voyage de découverte ou de recherche qui dure plusieurs jours dans une région éloignée et peu développée ou une randonnée alpine à partir d'un camp de base vers une altitude supérieure à 7000 mètres. Ceci comprend également des excursions dans des régions extrêmement isolées comme les deux pôles ou, par exemple, au Spitzberg, le désert de Gobi, le Sahara, la jungle d'Amazonie ou le Groenland et l'exploration de cavités souterraines spécifiques.

Faute grave

Commet une faute grave celui qui viole une règle élémentaire de prudence qui, dans les mêmes circonstances, se serait imposée à toute personne raisonnable.

Frais d'annulation

Si le voyageur se retire du contrat, le voyageur perd son droit au prix de voyage convenu. Il peut cependant demander une indemnisation appropriée. Le montant de cette indemnisation dépend du prix du voyage après déduction de la valeur des dépenses économisées par le voyageur et de celle qu'il pourra obtenir par une autre utilisation des prestations de voyage.

Maladie

Est réputée maladie toute atteinte à la santé physique, mentale ou psychique qui n'est pas due à un accident et qui exige un examen ou un traitement médical ou provoque une incapacité de travail.

Moyens de transport public

Les moyens de transport public sont tous les véhicules aériens, terrestres ou nautiques autorisés pour le transport public de personnes. Ne sont pas considérés comme moyens de transport public les moyens de transport utilisés pour des excursions ainsi que les véhicules de location et les taxis.

Objets de valeur

Sont notamment considérés comme des objets de valeur les bijoux réalisés avec du ou en métal précieux, fourrures, montres, jumelles, vêtements en cuir, hardware, téléphones portables, matériel photographique, cinématographique, d'enregistrement ou de vidéo, appareils en tout genre, accessoires compris.

Pays de domicile

Le pays de domicile est le pays dans lequel la personne assurée a son domicile légal ou son lieu de séjour habituel ou bien avait son domicile avant le début du séjour assuré.

Pays étranger

Le terme «étranger» ne désigne pas la Suisse ni le pays dans lequel la personne assurée a sa résidence habituelle.

Personnes assurées

Les personnes assurées sont les personnes nommément désignées sur l'attestation d'assurance ou sur le reçu de paiement ou bien le cercle de personnes décrit dans l'attestation d'assurance.

Preneur d'assurance

Le preneur d'assurance est la personne qui a conclu, avec l'ERV, un contrat d'assurance.

Prestation de voyage

Sont considérés comme prestations de voyage par exemple la réservation d'un vol, d'un voyage en bateau, en car ou en train, d'un transfert par car de voyage ou d'un autre moyen de transport vers le lieu de villégiature et retour, et/ou la réservation sur place d'une chambre d'hôtel, d'un appartement de vacances, d'un camping-car, d'une péniche habitable ou le charter d'un yacht.

Sport poussé à l'extrême

Exercer un type de sport exceptionnel, où la personne en question est confrontée à des contraintes physiques et psychiques de plus haut degré (p. ex. Ironman distance Hawaii).

Suisse

Sont inclus dans l'étendue de la couverture Suisse la Suisse et la Principauté de Liechtenstein.

Terrorisme

Est considéré comme terrorisme tout acte ou menace de violence à des fins politiques, religieuses, ethniques, idéologiques ou à des fins semblables. L'acte ou la menace de violence est propre à répandre la peur ou la terreur au sein d'une population ou d'une partie de celle-ci ou de prendre de l'ascendant sur un gouvernement ou les institutions d'un Etat.

Troubles de tout genre

Actes de violence contre des personnes ou des biens à l'occasion d'un attroupement, d'une bagarre ou d'une émeute.