

# Assurance voyage annuelle

## INFORMATIONS SUR VOTRE ASSURANCE

Chère cliente,  
Cher client,

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 sont vos partenaires commerciaux?

Le porteur de risques pour la présente assurance est: Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, CH-9001 Saint-Gall. Responsable de la présente assurance: Européenne Assurances Voyages (nommée ERV dans les CGA), une succursale de Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA dont le siège social est situé St. Alban-Anlage 56, case postale, CH-4002 Bâle. Coop Protection Juridique SA (nommée Coop dans les CGA), 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. La prime est perçue une fois par an. 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 +41 848 223 330.
- 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. En l'absence de résiliation d'ici le dernier jour de l'année d'assurance, la modification du contrat est considérée comme étant acceptée par le preneur d'assurance. 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	DISPOSITIONS GÉNÉRALES À TOUTES LES VARIÉTÉS DE PAQUETS
2	FRAIS D'ANNULATION
3	AIDE SOS POUR LES INCIDENTS DE VOYAGE
4	AIDE SOS AU DOMICILE
5	EXTENSION DE GARANTIE CHIEN & CHAT
6	VOYAGE DE REMPLACEMENT
7	GARANTIE DE FRANCHISE POUR VÉHICULES DE LOCATION
8	BAGAGES
9	BAGAGES PENDANT LE TRANSPORT
10	PROTECTION JURIDIQUE DE VOYAGE
11	FRAIS MÉDICAUX ET D'HOSPITALISATION DANS LE MONDE ENTIER
12	ACCIDENTS D'AVIATION
13	AIDE D'INSOLVABILITÉ D'UNE COMPAGNIE AÉRIENNE ET D'UN PRESTATAIRE
14	CATASTROPHES NATURELLES
15	RETARDS AÉRIENS
16	GLOSSAIRE

Pour chaque paquet, les chiffres

1 Dispositions générales	ASSURANCE VOYAGE ANNUELLE	
	COMFORT	CLEVER
16 Glossaire	sont applicables et en plus	
2 Frais d'annulation	x	x
3 Aide SOS pour les incidents de voyage	x	x
4 Aide SOS au domicile	x	x
5 Extension de garantie chien & chat	x	
6 Voyage de remplacement	x	x
7 Garantie de franchise pour les véhicules de location	x	
8 Bagages	x	
9 Bagages pendant le transport	x	x
10 Protection juridique de voyage	x	
11 Frais médicaux et d'hospitalisation dans le monde entier	x	
12 Accidents d'aviation	x	x
13 Aide d'insolvabilité d'une compagnie aérienne et d'un prestataire	x	
14 Catastrophes naturelles	x	
15 Retards aériens	x	x

Les dispositions générales figurant ci-dessous et le glossaire s'appliquent à toutes les assurances voyage de l'ERV. La couverture conclue respectivement est décrite dans les parties 2 à 15 ci-après.

## 1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES À TOUTES LES VARIÉTÉS DE PAQUETS



### 1.1 Personnes assurées et preneurs d'assurance

- A Sont assurées les personnes figurant sur la police.
- B Le preneur d'assurance est la personne physique ou juridique avec laquelle l'ERV a conclu un contrat d'assurance. L'assurance est valable:
- si le preneur d'assurance a son domicile légal en Suisse ou au Liechtenstein;
  - si le preneur d'assurance n'a pas son domicile légal en Suisse ou au Liechtenstein dans la mesure où l'assurance dure tout au plus 4 mois. Dans ce cas, le preneur d'assurance doit se trouver en Suisse ou au Liechtenstein lors de la conclusion de l'assurance.
- C 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.
- D L'assurance annuelle JEUNESSE ne peut être contractée que jusqu'à la 26<sup>e</sup> année d'âge révolue (26<sup>e</sup> anniversaire). Dès que l'âge limite a été dépassé, la police est convertie automatiquement, lors de la prolongation suivante, en assurance annuelle CLEVER.

### 1.2 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.

### 1.3 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
- 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.
  - L'assurance expire 14 jours après la communication de la résiliation à l'autre partie.
- C Si le preneur d'assurance transfère son domicile civil ou son lieu de résidence habituel à l'étranger, l'assurance prend fin à la date du déménagement.
- 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).

### 1.4 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. En l'absence de résiliation d'ici le dernier jour de l'année d'assurance, la modification du contrat est considérée comme étant acceptée par le preneur d'assurance.

### 1.5 Exclusions générales

L'assurance ne couvre pas les événements

- 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 11.5 a) demeurent réservées;
- consécutifs à des maladies ou des accidents qui n'ont pas été constatés par un médecin et justifiés au moyen d'un certificat médical au moment de leur survenance;
- 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;
- consécutifs à des faits de guerre ou au terrorisme sous réserve des dispositions selon le ch. 3.2 A e);
- consécutifs à un enlèvement;
- 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. 10.3, 10.4, 14.2 et 14.3;
- 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;
- 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;
- 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;
- qui surviennent sous l'influence de l'alcool, de drogues, de stupéfiants ou de médicaments;
- qui surviennent lors de la perpétration intentionnelle de crimes ou de délits ou de leur tentative;
- commis par la personne assurée tels que le suicide, la mutilation volontaire et leur tentative;
- causés par des radiations ionisantes, quelles qu'elles soient, y compris, en particulier, celles consécutives à la transmutation de l'atome.

### 1.6 Préentions 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 concessionnaires, les frais seront remboursés dans leur totalité en une fois.
- D Les dispositions des ch. 1.6 A à C ne s'appliquent pas aux prestations en capital versées en cas de décès et d'invalidité.

### 1.7 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, 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 sommes 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.
- M Une fois que le sinistre a été payé par ERV, le preneur d'assurance cède automatiquement et en bloc à ERV ses créances issues du contrat d'assurance.
- N ERV ne propose de couverture d'assurance et ne fournit de prestations en cas de sinistre ou d'autres prestations que dans la mesure où celles-ci ne constituent aucune violation ou restriction des résolutions de l'ONU et aucune violation de sanctions commerciales ou économiques de la Suisse, de l'Union européenne et des Etats-Unis d'Amérique.

### 1.8 Obligations en cas de sinistre

- A Adressez-vous
  - en cas de sinistre au service des sinistres de l'ERV, case postale, CH-4002 Bâle, téléphone +41 58 275 27 27, fax +41 58 275 27 30, sinistres@erv.ch (PROTECTION JURIDIQUE, voir ch. 10.6 D),
  - **en cas d'urgence** à la CENTRALE D'ALARME (24 heures sur 24), soit au numéro **+41 848 223 330**, soit au **numéro vert +800 222 333 30**. 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 FRAIS D'ANNULATION

### 2.1 Disposition spéciale, 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 sur 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 de 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 accident de personnes ou 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 COMFORT a été contractée la liste des événements assurés au ch. 2.2 A sera complétée par le point suivant:
    - a) grossesse de la personne assurée, si la date du retour se situe après la 24<sup>e</sup> 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.
    - b) Dans ce cas, les prestations selon ch. 2.3 B sont limitées par événement à CHF 15 000.– par personne individuelle ou à CHF 25 000.– 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 la prestation de voyage ou à la somme assurée. Les taxes administratives récurrentes ou disproportionnées ne sont pas assurées. 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 aux assurances 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 de la prestation de 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 ou 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 psychiques 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



### 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:
- 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;
  - 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;
  - 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;
  - 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;
  - 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;
  - 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 de la prestation de 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
- 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;
  - 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;
  - 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;
  - 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;
  - les frais supplémentaires nécessités par un voyage de retour non prévu en 1<sup>re</sup> classe en train et en classe économique en avion;
  - 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);
  - 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;
  - 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;
  - 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;
  - 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 incombe à l'ERV.
- D 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 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:
- 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;
  - 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) ou si aucun médecin n'a été consulté sur place;
  - 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 de la prestation de 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.

## 4 AIDE SOS AU DOMICILE



### 4.1 Etendue de la couverture, durée de validité

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.

## 4.2 Evénements assurés, prestation, sinistre

La personne assurée peut requérir les services de la CENTRALE D'ALARME (24 heures sur 24), soit au numéro **+41 848 223 330**, soit au **numéro vert +800 222 333 30**, afin qu'elle lui fournisse l'assistance souhaitée, si pendant son absence elle prend soudainement conscience d'un danger ou d'une situation d'urgence à son domicile (p. ex. portes et fenêtres restées ouvertes, plaques de cuisson restées sous tension, problèmes causés par un animal domestique). Dans de tels cas, l'ERV prend en charge l'organisation de l'assistance en cas de recours à l'exclusion toutefois des frais engendrés par l'événement lui-même.



## 5 EXTENSION DE GARANTIE CHIEN & CHAT

### 5.1 Etendue de la couverture, durée de validité

La garantie d'assurance est valable dans le monde entier pendant la durée fixée sur la police d'assurance.

### 5.2 Evénements assurés, prestations, exclusion

Les ch. 2.2 à 2.5 sont en vigueur pour les frais d'annulation ou les ch. 3.2 à 3.5 pour l'assurance des frais de rapatriement (AIDE SOS), bien que la liste des événements assurés selon ch. 2.2 A a) et 3.2 A a) fait l'objet de l'extension suivante:

- un chien/chat appartenant à la personne assurée.

Les prestations de l'ERV se rapportent aux conditions générales d'assurance et aux prestations en vigueur dans le cadre de l'assurance des frais d'annulation et frais de rapatriement (AIDE SOS) et sont limitées aux sommes suivantes:

- frais d'annulation à maximum CHF 5000.– par événement;
- aide SOS à CHF 2000.– par événement.

Toutes activités commerciales en rapport avec les animaux sont exclues.



## 6 VOYAGE DE REMPLACEMENT

**6.1** 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.

### 6.2 Prétentions voyage de remplacement

Si, pendant le voyage, la personne assurée tombe gravement malade ou est grièvement blessée et une centrale d'alarme et d'appel d'urgence reconnue officiellement organise son rapatriement avec une assistance médicale, elle recevra un bon pour un voyage de remplacement d'une valeur égale au prix de la prestation de voyage souscrite avant le départ. Cette prestation est limitée à la somme assurée, mais au maximum à CHF 20 000.–; dans ce cas, aucune prestation ne lui sera versée selon le ch. 3.3 B g).

### 6.3 Sinistre

**A** Pour prétendre aux prestations de l'ERV, le rapatriement doit être organisé par une centrale d'alarme et d'appel d'urgence reconnue officiellement avec une assistance médicale.

**B** Les documents suivants doivent notamment être transmis à l'ERV:

- la copie de la confirmation de réservation,
- un certificat médical avec diagnostic, les attestations officielles, les quittances, l'attestation et la facture de la centrale d'alarme ou de la centrale d'appel d'urgence et/ou le rapport de police (originaux),
- la copie de la police d'assurance.



## 7 GARANTIE DE FRANCHISE POUR LES VÉHICULES DE LOCATION

### 7.1 Etendue de la couverture, durée de validité

Il s'agit d'une assurance d'exclusion de la franchise pour les véhicules de location, qui couvre le véhicule loué par le preneur d'assurance. La couverture d'assurance est valable à l'échelle mondiale pendant la durée de location selon la confirmation de location ou de réservation.

### 7.2 Véhicules assurés

Sont assurés les véhicules de tourisme, motorhomes, campers, camping-cars, vans, minibus ou motos (liste exhaustive) loués et conduits par une personne assurée, et autorisés à circuler par la législation.

### 7.3 Evénements assurés

Sont considérés comme événements assurés les dommages causés au véhicule de location (inventaire exclu) couverts par une assurance casco ou vol existante.

### 7.4 Prestations assurées

**A** A la survenance de l'événement assuré, l'ERV prend en charge les coûts de réparation occasionnés, au maximum cependant la franchise facturée par l'assurance véhicule à moteur. Les coûts consécutifs éventuels, par exemple perte de bonus, augmentation de la prime ou perte de loyer, sont exclus.

**B** Le montant de la prestation d'assurance varie suivant la franchise respective. Il est cependant limité à un montant maximal de CHF 10 000.– par contrat de location.

### 7.5 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- si l'assurance casco ou vol ne couvre pas le dommage;
- pour les dommages pour lesquels l'assurance prestataire ne prévoit pas de franchise;

- pour les dommages liés à une violation du contrat conclu avec le loueur de voitures;
- pour les dommages que le conducteur a causés sous l'influence d'alcool (dépassement du taux limite d'alcoolémie légal du pays respectif), de drogues ou de médicaments;
- pour les dommages matériels causés au carter d'huile ou aux pneus;
- pour les dommages provoqués par une perte ou un endommagement de la clé de voiture;
- pour les dommages qui ne surviennent pas sur des routes publiques ou qui se produisent sur des routes non officielles ou sur des pistes de course.

## 7.6 Sinistre

**A** En cas de sinistre, l'assuré doit absolument procéder sur place comme suit:

La personne assurée doit

- immédiatement informer le loueur du véhicule;
- si d'autres usagers routiers sont impliqués dans un accident, informer immédiatement la police locale et demander une enquête officielle, ou faire consigner l'incident (rapport de police, constat d'accident);
- faire établir lors de la restitution du véhicule de location un constat de sinistre par le loueur sur place;
- acquitter elle-même d'éventuelles franchises directement sur place.

**B** Les documents suivants doivent notamment être remis à l'ERV:

- une copie du contrat de location du véhicule,
- la preuve du paiement de la caution (quittance de l'entreprise de location de véhicules ou une preuve de débit de la carte de crédit),
- une attestation sur les causes en original (rapport de police, constat d'accident),
- une copie du décompte final de l'entreprise de location de véhicules,
- le décompte indiquant le paiement de la franchise facturée,
- une copie de la police d'assurance.



## 8 BAGAGES

### 8.1 Etendue de la couverture, durée de validité

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 les objets de la personne assurée se trouvent à l'extérieur de son domicile fixe.

### 8.2 Choses assurées

**A** L'assurance couvre toutes les choses emportées par les personnes assurées faisant ménage commun et destinées à leur besoin personnel durant le voyage.

**B** La garantie d'assurance pour les équipements sportifs, chaises roulantes et poussettes pour enfants est valable uniquement pendant le transport par un moyen de transport public, et ce durant la période de temps pendant laquelle ces objets sont confiés à l'entreprise de transport.

### 8.3 Choses non assurées

L'assurance ne couvre pas:

- les espèces et les titres de transport (sous réserve du ch. 8.5 A d)), les papiers valeurs, titres et documents de tout genre (sous réserve du ch. 8.5 A g)), les logiciels, les métaux précieux, les pierres précieuses et les perles, les timbres-poste, les marchandises, les échantillons et les objets d'art et de collection, les instruments de musique, les véhicules à moteur, remorques, bateaux, planches de surf/à voile, caravanes et aéronefs, accessoires compris;
- les objets achetés ou reçus pendant le voyage (p. ex. souvenirs), qui ne font pas partie des effets de voyage personnels;
- les objets de valeur couverts par une assurance particulière;
- les objets qui ne sont pas destinés au besoin personnel de la personne assurée (cadeaux, articles ou biens prédestinés à des tiers, etc.).

### 8.4 Evénements assurés

**A** Sont assurés:

- le vol, le vol par effraction, le détournement,
- la détérioration, la destruction,
- la perte pendant le transport effectué par un moyen de transport public,
- la livraison tardive d'au moins 6 heures par un moyen de transport public.

**B** En cas de pratique du camping, les événements selon ch. 8.4 A ne sont assurés que dans l'enceinte des terrains de camping officiels.

### 8.5 Prestations assurées

**A** L'ERV indemnise:

- en cas de dommage total d'objets assurés, la valeur vénale; la valeur vénale représente le prix d'acquisition à l'époque, déduction faite de la perte de valeur d'au moins 10% par an à partir de la date d'achat, mais au maximum de 60% au total;
- en cas de dommage partiel, les frais de réparation, à concurrence de la valeur vénale;
- pour l'ensemble des objets de valeur, l'indemnité est limitée à 50% de la somme assurée;
- les espèces et les titres de transport sont assurés uniquement en cas de détournement et jusqu'à 20% de la somme assurée, mais au maximum CHF 1000.– pour les espèces et CHF 2000.– pour le remplacement de titres de transport;
- les dommages dus au bris sont couverts jusqu'à 20% de la somme assurée;
- les lunettes, lentilles de contact, prothèses et les chaises roulantes sont assurées jusqu'à 20% de la somme assurée;
- en cas de vol ou de perte de passeports, cartes d'identité, permis de conduire, permis de circulation et autres documents semblables, ainsi que des clés, l'assurance paie les frais de reconstitution;
- en cas de vol ou de perte de cartes de crédit et de téléphones portables, l'organisation du blocage, mais non ses frais;
- en cas de livraison tardive des bagages par un moyen de transport public,

l'ERV prend à sa charge les frais d'acquisition des choses absolument indispensables jusqu'à CHF 1000.– par personne et au maximum jusqu'à CHF 4000.– par voyage ou par police respectivement. Ces prestations sont exclues lors du retour au domicile;

- k) pour les objets sans valeur particulière laissés dans un véhicule ou un bateau fermé à clé, ou dans une tente fermée, l'indemnité est limitée à 50% de la somme assurée, mais au maximum à CHF 4000.– par voyage assuré.

B La somme d'assurance limite le total de toutes les prestations pour les sinistres qui surviennent pendant la durée de l'assurance.

C Les prestations se rapportant aux bagages pour toutes les assurances en cours auprès de l'ERV sont limitées à CHF 5000.– par voyage par personne individuelle et à CHF 10 000.– par famille.

## 8.6 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- a) lors de dommages dus à l'usure, à l'autodétérioration, aux influences atmosphériques, à une insuffisance ou à un défaut de nature ou d'emballage des objets assurés;
- b) lors de dommages causés aux choses laissées à la portée d'autrui, sans surveillance, égarées, perdues, que l'on a laissé tomber ou qui ont été détériorées par négligence;
- c) pour des objets laissés, même pour une courte durée, dans un lieu accessible à tout le monde, en dehors du rayon direct d'intervention de la personne assurée;
- d) pour des objets dont le genre de garde n'est pas en rapport avec leur valeur;
- e) pour les objets de valeur qui sont laissés dans un véhicule, dans un bateau ou dans une tente ou confiés à une entreprise de transport pour être transportés, et cela aussi longtemps qu'ils se trouvent sous la garde de l'entreprise de transport;
- f) pour des objets laissés sur ou dans des véhicules, des bateaux ou des tentes pendant la nuit (entre 22 heures et 6 heures).

## 8.7 Règles de conduite à adopter durant le voyage

- A Les objets de valeur, lorsqu'ils ne sont ni portés ni utilisés, doivent être
- remis en dépôt ou confiés à un vestiaire gardé ou
  - déposés dans un coffre muni d'une fermeture spéciale, placé dans un local fermé à clé et non accessible à tout le monde; les sacs de tous genres, beauty cases et attachés-cases, ainsi que les coffrets à bijoux ne sont pas considérés comme des coffres.
- B Les conseils aux voyageurs fournis par le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) concernant la destination respective, en particulier sur la criminalité en présence et les mesures de précaution associées, doivent être respectés et suivis.

## 8.8 Sinistre

- A La personne assurée doit
- dans les 24 heures porter plainte au poste de police le plus proche et lui demander un rapport en cas de vol ou de détournement (rapport de police et rapport de la compagnie aérienne),
  - requérir immédiatement du service compétent (direction de l'hôtel, guide de voyage, entreprise de transport, etc.) une attestation sur les causes, les circonstances et l'étendue de l'événement dommageable, cela en cas de détérioration, de livraison tardive ou de perte pendant le transport des bagages, ainsi que faire valoir un dédommagement,
  - aviser l'ERV par écrit immédiatement dès le retour du voyage et justifier ses prétentions.
- B Les documents suivants doivent notamment être fournis à l'ERV:
- une attestation sur les causes en original (rapport de police, attestation de la compagnie aérienne, etc.),
  - les confirmations, quittances ou confirmations d'achat (originaux),
  - une copie de la police d'assurance.
- C La personne assurée doit tenir à disposition de l'ERV les choses endommagées.



## 9 BAGAGES PENDANT LE TRANSPORT

### 9.1 Etendue de la couverture, durée de validité, prestations

La garantie d'assurance est valable dans le monde entier uniquement pendant le transport par un moyen de transport public, et ce durant la période de temps pendant laquelle les objets assurés sont confiés à l'entreprise de transport. Les prestations sont limitées à la somme assurée, mais au maximum à CHF 1000.– par personne et à CHF 4000.–, respectivement par voyage ou police d'assurance, autres dispositions voir ch. 8.2 à 8.8.



## 10 PROTECTION JURIDIQUE DE VOYAGE

La protection juridique au sens des conditions suivantes est un produit élaboré en collaboration avec Coop Protection Juridique SA. Coop est l'organisme assureur et s'engage, dans le cadre des dispositions ci-après, à fournir les prestations assurées.

### 10.1 Etendue de la couverture, durée de validité

L'assurance est valable dans le monde entier à l'exclusion de la Suisse pendant la durée fixée sur la police d'assurance.

### 10.2 Prestations assurées

Coop accorde exclusivement les prestations suivantes:

- A La prise en charge des intérêts juridiques de l'assuré par les soins du service juridique de Coop.
- B La garantie jusqu'à concurrence d'un montant de CHF 250 000.– (à l'extérieur de l'Europe CHF 50 000.–):

- a) les frais des avocats sollicités;
- b) les honoraires des experts mandatés;
- c) la prise en charge des dépenses mises à la charge de l'assuré;
- d) les indemnités de procédure allouées à la partie adverse;
- e) les frais en relation avec l'encaissement de l'indemnisation due à l'assuré;
- f) les paiements, sous forme d'avance, de cautions pénales pour éviter la détention préventive jusqu'à concurrence d'un montant de CHF 100 000.– (à l'extérieur de l'Europe CHF 50 000.–) par événement. Cette somme n'est garantie que sous forme d'avance et est ensuite à rembourser à Coop.

C Ne sont pas pris en charge:

- a) les amendes, contraventions et peines conventionnelles;
- b) dommages-intérêts et réparation du tort moral;
- c) les frais incombant à un tiers de responsabilité civile.
- Les dépenses pénales ou civiles allouées à la personne assurée doivent être cédées à Coop.

### 10.3 Qualités des personnes assurées

La personne assurée profite de la protection juridique en sa qualité de

- a) conducteur et propriétaire d'un véhicule et locataire d'un véhicule à moteur appartenant à autrui, de plus les litiges en rapport avec les réparations du propre véhicule sont assurés;
- b) sportif, piéton, cycliste, cyclomotoriste ou passager de n'importe quel moyen de transport;
- c) locataire d'un logement de vacances;
- d) participant à un cours dans une école étrangère;
- e) partie contractante à un contrat de voyage;
- f) victime d'actes de violence.

### 10.4 Cas de protection juridique couverts

- A Dommages-intérêts  
Réclamation des prétentions en dommages-intérêts extracontractuels de l'assuré contre l'auteur ou son assurance responsabilité civile.
- B Droit des assurances  
Litige avec une compagnie d'assurance, une caisse maladie ou caisse de pension en relation avec les qualités mentionnées sous ch. 10.3.
- C Procédures pénales et administratives  
Représentation lors d'une procédure pénale ou administrative devant une instance pénale étrangère ainsi que vis-à-vis d'autorités administratives à la suite de violation par négligence de la législation étrangère. Lors d'une dénonciation pour un délit intentionnel, les frais ne sont pris en charge que si l'assuré est mis au bénéfice d'un non-lieu ou d'une libération.
- D Droit contractuel  
Litiges découlant de contrats suivants (énumération exhaustive):
- a) location de véhicule à moteur, de matériel sportif et de loisirs ou d'un logement de vacances;
- b) contrat d'expédition et de transport relatif aux bagages;
- c) contrat de voyage pour autant que le droit suisse soit applicable et le for juridique soit en Suisse;
- d) contrats relatifs à des écoles pour autant que le droit suisse soit applicable et le for juridique soit en Suisse.

### 10.5 Exclusions

La protection juridique n'est pas donnée pour

- a) tous les cas et qualités qui ne sont pas expressément mentionnés;
- b) les cas qui se sont produits avant la conclusion de l'assurance; la date déterminante étant la date de survenance de l'événement assuré ou, dans les autres cas, la date de la violation d'obligations légales;
- c) les litiges entre personnes assurées ou avec Coop, ses organes et ses mandataires;
- d) les cas uniquement en relation avec l'encaissement ainsi que pour les cas en relation avec des créances cédées;
- e) les prétentions en dommages-intérêts émises contre l'assuré ainsi que la récupération des dommages pécuniaires de l'assuré qui n'ont trait ni à un dommage corporel ni à un dommage matériel;
- f) les cas en rapport avec la procédure visant à la restitution du permis de conduire;
- g) les cas dont la valeur litigieuse est inférieure à CHF 300.–.

### 10.6 Sinistre

- A Annonce d'un cas de protection juridique  
Lors de la survenance d'un cas de protection juridique, Coop doit être immédiatement informée. Sur demande, l'assuré enverra une annonce écrite. L'assuré doit apporter toute l'aide possible à Coop, lui délivrer les procurations nécessaires et tous les renseignements indispensables au traitement du cas. Il lui remettra sans délai tous les documents et communications qu'il reçoit, en particulier ceux émanant des autorités.  
L'inobservation fautive de ces obligations autorise Coop à réduire ses prestations si des frais supplémentaires en ont résulté. Une violation grave des obligations contractuelles peut entraîner la suppression de toute prestation.
- B Traitement d'un cas de protection juridique  
Après avoir entendu l'assuré, Coop prend les mesures nécessaires à la défense de ses intérêts.  
Si le recours à un avocat s'avère nécessaire, notamment dans le cadre d'une procédure judiciaire ou administrative ou en cas de conflit d'intérêts, la personne assurée peut le choisir librement.  
Si Coop n'accepte pas ce choix, la personne assurée peut proposer trois autres avocats. Ceux-ci ne peuvent pas appartenir au même cabinet d'avocats. Coop doit accepter l'un de ces trois avocats proposés. Avant de mandater un avocat, la personne assurée doit obtenir de la part de Coop son consentement et une garantie de prise en charge des coûts. S'il n'y a pas de raisons valables justifiant un changement d'avocat, la personne assurée doit assumer les frais qui en résultent.
- C Procédure en cas de divergences d'opinion  
En cas de divergences d'opinion entre Coop et l'assuré au sujet du règlement du cas, en particulier, si Coop estime qu'il n'y a pas de chance de succès, celui-ci a

la possibilité de demander la mise en œuvre d'une procédure arbitrale. L'arbitre est désigné d'un commun accord. Pour le reste, la procédure se déroule conformément aux dispositions relatives à l'arbitrage dans le Code de procédure civile suisse (CPC).

Si l'assuré procède à ses frais et qu'ainsi il obtient de meilleurs résultats que ceux prévus par Coop, la société s'engage à lui rembourser ses frais.

#### D Communications

Toutes les communications sont à adresser à Coop Protection Juridique SA, av. de Beaulieu 19, case postale 5764, CH-1002 Lausanne, tél. +41 21 641 61 20, info@cooprecht.ch, ou à son siège à Aarau.

## 11 FRAIS MÉDICAUX ET D'HOSPITALISATION DANS LE MONDE ENTIER



### 11.1 Disposition spéciale, territoire d'application, durée de validité

L'assurance n'est applicable qu'aux personnes qui ont leur domicile légal ou leur lieu de séjour habituel en Suisse et qui n'ont pas encore atteint l'âge de 80 ans. La garantie d'assurance est valable dans le monde entier à l'exception de la Suisse pendant la durée fixée sur la police d'assurance.

### 11.2 Evénements et prestations assurés

A En cas de maladie ou d'accident (accident aérien compris), ERV couvre les frais engagés à l'étranger jusqu'à concurrence du montant assuré, au maximum 100 000 CHF par personne ou, en cas d'accident aérien, jusqu'à 50 000 CHF par personne, comme suit:

- les traitements médicaux nécessaires (y compris les médicaments) prescrits ou exécutés par un médecin/chiropraticien diplômé;
- les traitements hospitaliers (y compris les frais de pension) ordonnés par un médecin, ainsi que les soins prodigués par le personnel infirmier diplômé, pendant la durée du traitement;
- la première acquisition, la location, le remplacement ou la réparation de moyens auxiliaires médicaux, tels que prothèses, lunettes, appareils acoustiques, etc., dans la mesure où ils sont nécessités par les suites d'un accident et prescrits par un médecin;
- le remboursement des frais de sauvetage et de transport médicalement nécessaires, jusqu'à l'hôpital approprié le plus proche, au maximum 10% de la somme d'assurance.

B ERV rembourse les coûts selon le régime d'assurance maladie en vigueur au niveau régional pour les traitements ambulatoires ou pour les séjours stationnaires en division commune à l'hôpital.

C Ces prestations seront prises en compte jusqu'à un délai de 90 jours dépassant la durée d'assurance fixée, à condition que l'événement assuré (maladie ou accident) ait eu lieu pendant la période d'assurance.

D Toutes les prestations sont fournies en aval des prestations des assurances sociales légales suisses (LAMal, LAA).

### 11.3 Accidents non assurés

- les accidents en rapport avec l'accomplissement d'un service dans une armée étrangère;
- les accidents résultant d'une activité professionnelle artisanale;
- les accidents survenant lors de sauts en parachute ou en pilotant un aéronef ou un engin volant;

### 11.4 Maladies non assurées

- les contrôles généraux ou les contrôles de routine;
- les symptômes et les maladies existants au début de l'assurance, ni leurs séquelles ou complications, qui auraient pu être diagnostiqués lors d'un contrôle médical hypothétique;
- les affections dentaires ou les maladies de la mâchoire;
- les séquelles d'interventions contraceptives ou abortives;
- la grossesse ou l'accouchement ainsi que leurs complications;
- les états de fatigue ou d'épuisement, les troubles nerveux, psychiques ou psychosomatiques.

### 11.5 Exclusions complémentaires:

- Prestations pour maladies et accidents (y compris les symptômes, leurs conséquences ou leurs complications) – qui existaient déjà au début de l'assurance ou du voyage, ou qui auraient pu être diagnostiqués par un médecin lors d'un examen. Fait figure d'exception une détérioration aiguë imprévisible de l'état de santé due à une maladie chronique;
- les déductions ou les franchises des assurances sociales suisses;
- les épidémies;
- la participation à des troubles ou à des manifestations de tout genre;
- les prestations relatives aux traitements et soins reçus à l'étranger, si la personne s'est rendue dans un pays étranger dans ce but;
- les traitements qui ne sont pas effectués selon des méthodes dont l'efficacité, l'adéquation et le caractère économique sont démontrés scientifiquement (art.32 et 33 LAMal);
- les réductions effectuées par d'autres assureurs.

### 11.6 Garantie de prise en charge des frais

En cas de frais de traitement très élevés, l'ERV accorde des garanties de prise en charge des frais (directement à l'hôpital) dans le cadre de cette assurance prenant en charge tous les séjours à l'hôpital, sous réserve des dispositions selon le ch. 11.2 D. L'ERV n'accorde pas de garanties de prise en charge des frais pour les soins ambulatoires sur place (frais de médecin, de médicaments et de pharmacie).

### 11.7 Sinistre

A En cas de maladie ou d'accident, il faut consulter un médecin dès que possible et suivre ses instructions.

B Les documents suivants doivent notamment être soumis à l'ERV:

- un certificat médical détaillé,
- les factures d'honoraires, les frais d'hospitalisation ainsi que les ordonnances,
- les décomptes de toutes les assurances concernées,
- une copie de la police d'assurance.

C La personne assurée est tenue, sur la demande et aux frais de l'ERV, de se soumettre en tout temps à un contrôle médical auprès du médecin-conseil.

## 12 ACCIDENTS D'AVIATION



### 12.1 Etendue de la couverture, durée de validité

La protection d'assurance est valable dans le monde entier pendant la durée fixée sur la police d'assurance (le ch. 12.5 A est de plus en vigueur), et cela aussi longtemps que la personne assurée est absente de son domicile fixe. Si l'offre de couverture 2x24 heures est assurée, seul est assuré le vol d'aller et de retour, à l'exclusion de tout autre vol.

### 12.2 Evénements assurés

A Sont assurés les accidents subis par la personne assurée en qualité de passager lors de l'utilisation légitime d'un aéronef public concessionné. L'assurance couvre les accidents lors de l'embarquement ou du débarquement, lors de l'utilisation de l'aéronef au sol, lors d'un saut en parachute pour sauver sa propre vie ou à la suite d'un atterrissage de fortune.

B Ne sont pas assurés les événements en lien avec une compagnie aérienne contre laquelle il existe une interdiction d'exploitation (p. ex. dans l'Union européenne).

### 12.3 Prestations assurées

A **En cas de décès** de la personne assurée, à la suite d'un accident d'aviation ou, dans le délai de 5 ans dès le jour de l'accident, des suites de celui-ci, l'ERV paie la somme convenue qui sera versée aux personnes désignées comme bénéficiaires. A défaut de bénéficiaires, la somme sera versée aux héritiers légaux, à l'exception du fisc et des créanciers de la succession. D'éventuelles prestations d'invalidité déjà obtenues sur la base du présent contrat seront déduites de l'indemnité en cas de décès.

B **En cas d'invalidité** qui est médicalement constatée comme la conséquence d'un accident assuré au plus tard dans le délai de 5 ans dès le jour de l'accident et qui est de 100%, l'ERV paie le capital convenu ou un pourcentage de ce dernier en cas d'invalidité partielle.

- Dans les cas énumérés ci-après, le taux d'invalidité est impérativement fixé:
  - pertes des 2 jambes ou des 2 pieds, des 2 bras ou des 2 mains 100%
  - perte simultanée d'un bras ou d'une main et d'une jambe ou d'un pied 100%
  - paralysie complète, trouble mental incurable excluant toute activité professionnelle 100%
  - perte d'un bras à la hauteur du coude ou au-dessus 70%
  - perte d'un avant-bras ou d'une main 60%
  - perte d'un pouce 22%
  - perte d'un index 15%
  - perte d'un autre doigt de la main 8%
  - perte d'une jambe à la hauteur du genou ou au-dessus 60%
  - perte d'une jambe au-dessous du genou 50%
  - perte d'un pied 40%
  - cécité totale 100%
  - perte d'un œil 30%
  - perte de la vue du second œil pour les borgnes 70%
  - perte de l'ouïe des 2 oreilles 60%
  - perte de l'ouïe d'une oreille 15%
  - perte de l'ouïe d'une oreille, lorsque celle de l'autre oreille était déjà complètement perdue avant l'accident 45%
- L'impotence fonctionnelle totale d'un membre ou d'un organe équivaut à sa perte complète.
- En cas de perte ou d'impotence fonctionnelle partielle, le taux d'invalidité sera réduit en conséquence.
- En cas de perte ou d'impotence fonctionnelle simultanée de plusieurs membres, les pourcentages seront additionnés. Le total ne pourra cependant en aucun cas dépasser 100%.
- Pour les cas non prévus ci-dessus, le degré d'invalidité sera fixé d'après l'estimation du médecin à l'exemple des pourcentages figurant ci-dessus et en tenant compte de la situation de la personne assurée.
- Si les parties du corps étaient antérieurement à l'accident déjà mutilées ou frappées d'une impotence fonctionnelle complète ou partielle, il en sera tenu compte lors de l'évaluation de l'invalidité assurée, par déduction du taux d'invalidité préexistant conformément aux normes ci-dessus.

### 12.4 Limites des prestations

L'ERV paie:

#### a) en cas de décès

- d'enfants assurés qui n'avaient pas encore 16 ans révolus au moment de l'accident, CHF 10 000.– au maximum,
- de personnes assurées qui avaient 65 ans révolus lors de l'accident, la moitié de la somme d'assurance convenue;

#### b) en cas d'invalidité

- d'enfants assurés qui n'avaient pas encore 16 ans révolus au moment de l'accident, CHF 200 000.– au maximum,
- de personnes assurées qui avaient 65 ans révolus lors de l'accident, une rente viagère au lieu du capital. Cette rente annuelle est de CHF 83.– par tranche de CHF 1000.– de capital d'invalidité lors d'un degré d'invalidité de 100% (gradation selon le degré d'invalidité selon ch. 12.3 B);

c) pour toutes les assurances accidents (y compris les ACCIDENTS D'AVIATION) souscrites auprès d'elle, au total par personne et au maximum

- 1 million de CHF en cas de décès,
- 2 millions de CHF en cas d'invalidité.

Si plusieurs personnes assurées sont accidentées en raison d'un seul et même événement, les indemnités à verser par l'ERV sont limitées à un montant maximal de 15 millions de CHF en cas de décès et d'invalidité. Au cas où les prétentions excèdent ce montant, cette somme sera répartie proportionnellement.

## 12.5 Détournements d'avion, actes de violence à bord ou faits de guerre

- A En cas d'actes de guerre ou de terrorisme, l'assurance conserve sa validité au-delà de l'expiration du contrat pendant encore un an à compter du moment du détournement, du saut en parachute ou de l'atterrissage de fortune. Les extensions de garantie ci-dessus ne sont valables que s'il peut être prouvé que la personne assurée n'a pris aucune part active aux événements concernés, soit comme auteur, soit comme instigateur.
- B Détournements d'avion  
L'assurance couvre les accidents survenant pendant la privation de liberté à la suite d'un détournement de l'aéronef utilisé, pendant la période de captivité, après un saut en parachute pour sauver sa propre vie ou lors d'un atterrissage de fortune ainsi que pour la suite du voyage, que ce soit un voyage direct de retour de la personne assurée à son domicile ou la poursuite du voyage jusqu'à la destination initiale.
- C Actes de violence à bord  
Sont assurés les accidents en rapport avec des actes de guerre ou de terrorisme
- a) à bord de l'aéronef assuré, si l'accident a été causé par des personnes se trouvant aussi à bord ou par des matières dangereuses embarquées clandestinement;
- b) pendant la privation de liberté après un détournement de l'aéronef utilisé, pendant la période de captivité, après un saut en parachute pour sauver sa propre vie ou lors d'un atterrissage de fortune ainsi que pour la suite du voyage, que ce soit un voyage direct de retour de la personne assurée à son domicile ou la poursuite du voyage jusqu'à la destination initiale.
- D Faits de guerre  
Si une guerre éclate
- et que le conflit implique la Suisse ou un Etat voisin,
  - entre certaines régions de la Grande-Bretagne, l'ancienne Union soviétique, les Etats-Unis, la République populaire de Chine ou encore l'une de ces puissances et un Etat européen,
- la couverture d'assurance s'éteint 48 heures après le début des hostilités. Si la privation de liberté, le saut en parachute ou l'atterrissage de fortune ont déjà eu lieu, la couverture d'assurance ne s'éteint qu'un an après ces événements.

## 12.6 Sinistre

- A En cas de décès consécutif à un accident, l'ERV doit être avisée par écrit dans les 48 heures. A sa demande, les ayants droit devront consentir à une autopsie ou à une exhumation.
- B Les documents suivants doivent notamment être remis à l'ERV:
- un certificat médical détaillé et/ou l'original d'un acte de décès,
  - une copie de la police d'assurance.

## 13 AIDE D'INSOLVABILITÉ D'UNE COMPAGNIE AÉRIENNE ET D'UN PRESTATAIRE



### 13.1 Disposition spéciale, étendue de la couverture, durée de validité

L'assurance est valable dans le monde entier pour toutes les réservations de (énumération exhaustive): vols de ligne, navires de croisière et ferrys, voyages en train, voitures de location, guides, hôtels, appartements de vacances, taxis, installations sportives, événements sportifs et équipements de sport (nommés ci-après «prestataires»). Elle débute avec le paiement complet de la prestation de voyage et continue jusqu'à ce que celle-ci se termine.

### 13.2 Evénements assurés

L'ERV garantit une couverture d'assurance lorsque la personne assurée ne peut partir ou ne peut poursuivre sa prestation de voyage réservée pour cause d'insolvabilité du prestataire. L'insolvabilité d'un prestataire désigne l'incapacité de paiement, le dépôt du bilan, la faillite ou la cessation de l'exploitation d'un prestataire pour des raisons financières, sans égard à la durée de cette circonstance.

### 13.3 Prestations assurées

- A Lorsqu'une personne assurée ne peut débiter son voyage, l'ERV prend en charge l'organisation et les frais de changement de réservation sur un autre prestataire, jusqu'à concurrence des prestations initialement réservées et payées auprès du prestataire en faillite, à l'exception toutefois des frais de dossier et des taxes, jusqu'à la somme assurée, mais au maximum jusqu'à CHF 2000.– par personne.
- B Lorsqu'un cas de sinistre survient durant le voyage assuré, l'ERV prend en charge les frais du voyage de retour ou de poursuite du voyage de la personne assurée. La personne assurée a droit à un billet de train de 1<sup>re</sup> classe, dans la mesure où le voyage de retour en train est supportable. Le voyage de retour en train est réputé supportable lorsque la durée planifiée ne dépasse pas 6 heures selon les horaires officiels jusqu'à l'aéroport de domicile selon la réservation. En cas de voyage plus long, la personne assurée a droit à un vol retour en classe économique jusqu'à l'aéroport de domicile selon la réservation. Les prestations sont limitées à la somme assurée, mais au maximum à CHF 2000.– par personne. Lorsque l'événement assuré qui se produit durant le voyage ne concerne pas le voyage de retour au domicile, mais un trajet de continuation/une étape intermédiaire pour se rendre à une autre destination, l'ERV prend en charge, sur demande de la personne assurée, les frais du seul trajet de continuation/de l'étape intermédiaire, dans la mesure où ceux-ci ne dépassent pas les frais pour un retour direct. Si la personne assurée choisit le trajet de continuation/de l'étape intermédiaire, la prestation pour le voyage de retour au domicile tombe. Le droit à une prestation ne peut être invoqué qu'une fois par voyage, indépendamment du fait que la personne assurée choisit le voyage de retour direct ou le trajet de continuation.
- C Lorsque plusieurs personnes assurées sont concernées par un seul et même

événement, les indemnités dues par l'ERV sont limitées au montant maximal de 1 million de CHF. Si les revendications dépassent ce montant, cette somme sera répartie proportionnellement.

## 13.4 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- a) lorsque la réservation de la prestation de voyage a été effectuée après la première insolvabilité du prestataire;
- b) lorsque l'organisateur du voyage, l'ERV ou la CENTRALE D'ALARME n'a pas donné préalablement son accord à l'octroi des prestations selon le ch. 13.3;
- c) lorsque les vols ont été réservés auprès d'un organisateur tiers (arrangements forfaitaires et charters);
- d) en cas de faillite de l'organisateur du voyage ou de l'intermédiaire mandaté pour organiser la prestation de voyage.

## 13.5 Sinistre

- A Pour prétendre aux prestations de l'ERV, il faut, dès la survenance de l'événement assuré, prendre immédiatement contact avec l'organisateur du voyage, la CENTRALE D'ALARME ou avec l'ERV.
- 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),
  - une attestation officielle d'insolvabilité,
  - une copie de la police d'assurance.



## 14 CATASTROPHES NATURELLES

### 14.1 Disposition spéciale, étendue de la couverture, durée de validité

L'assurance est valable dans le monde entier et prend effet au moment du paiement complet de la prestation de voyage réservée. La garantie d'assurance est valable, indépendamment de la date de la réservation de la prestation de voyage, pendant les derniers 28 jours avant le départ, et subsiste jusqu'à la fin de celle-ci.

### 14.2 Evénements assurés

L'ERV garantit une couverture d'assurance lorsque la personne assurée ne peut partir ou ne peut poursuivre sa prestation de voyage réservée pour cause de dommages causés par les forces de la nature, s'ils sont survenus après la conclusion de l'assurance.

### 14.3 Prestations assurées

- A Les prestations entières de l'ERV sont limitées à la somme assurée, mais au maximum à CHF 2000.– par événement et par personne.
- B Lorsqu'une personne assurée ne peut débiter son voyage, l'ERV prend en charge
- soit l'organisation et les frais de changement de réservation,
  - soit les frais d'annulation survenus effectivement, à l'exception dans tous les cas des frais de dossier et des taxes.
- C Lorsqu'un cas de sinistre survient durant le voyage assuré, l'ERV prend en charge
- soit les frais supplémentaires nécessités par un voyage de retour non prévu en 1<sup>re</sup> classe en train et en classe économique en avion,
  - soit les frais supplémentaires nécessaires à la poursuite du voyage pendant 7 jours au maximum et jusqu'à CHF 700.– par personne (logement, nourriture et frais de communication inclus).
- D Lorsque plusieurs personnes assurées sont concernées par un seul et même événement, les indemnités dues par l'ERV sont limitées au montant maximal de 1 million de CHF. Si les revendications dépassent ce montant, cette somme sera répartie proportionnellement.

## 14.4 Exclusions

Toute prestation est exclue, lorsque l'organisateur du voyage, l'ERV ou la CENTRALE D'ALARME n'a pas donné préalablement son accord à l'octroi des prestations selon le ch. 14.3.

## 14.5 Sinistre

- A Pour prétendre aux prestations de l'ERV, il faut, dès la survenance de l'événement assuré, prendre immédiatement contact avec l'organisateur du voyage, la CENTRALE D'ALARME ou avec l'ERV.
- 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),
  - une attestation de l'événement ou bien toute autre attestation officielle,
  - une copie de la police d'assurance.



## 15 RETARDS AÉRIENS

### 15.1 Etendue de la couverture, durée de validité

La garantie d'assurance est valable dans le monde entier à l'exception du pays de domicile 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.

### 15.2 Evénement et prestation assuré

Si une correspondance entre deux vols ne peut être effectuée en raison d'un retard d'au moins 3 heures imputable exclusivement à la première compagnie aérienne, l'ERV assure en plus des prestations de la compagnie aérienne les frais supplémentaires (frais d'hôtel, frais de transfert, frais de téléphone) aux fins de poursuite du voyage. Cette prestation est limitée à la somme assurée, mais au maximum à CHF 1000.– par personne.

## 15.3 Exclusions

Toute prestation est exclue si la personne assurée est responsable du retard.



## 15.4 Sinistre

- A** Pour prétendre aux prestations de l'ERV, il faut, dès le retour du voyage, immédiatement aviser l'ERV par écrit et justifier ses prétentions.
- B** Les documents suivants doivent notamment être fournis à l'ERV:
- une preuve du retard de la part de l'entreprise de transports aériens,
  - une confirmation des dédommagements par la compagnie aérienne,
  - la confirmation de commande,
  - les quittances (originaux) concernant les frais supplémentaires assurés.

## 16 GLOSSAIRE

A-Z

### A 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.

### D Détressement

Vol accompagné de menaces ou de violence.

### Domages 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.

### E 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 scientifique dans une région isolée et inexploitée ou une randonnée en montagne à partir d'un camp de base jusqu'à une altitude de plus de 7000 m. Ceci comprend également des excursions dans des régions extrêmement isolées comme les deux pôles ou, par exemple, au Spitzbergen, le désert de Gobi, le Sahara, la jungle d'Amazonie ou le Groenland et l'exploration de cavités souterraines spécifiques.

### F Faute grave

Commets 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.

### M 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/aéronef public concessionné

Les moyens de transport public/aéronef public concessionné 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.

### O 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.

### P 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. Elles jouissent d'une protection d'assurance et peuvent en même temps être preneurs d'assurance.

### Preneur d'assurance

Le preneur d'assurance est la personne qui a conclu, avec l'ERV, un contrat d'assurance. Elles jouissent d'une protection d'assurance et peuvent en même temps être preneurs 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.

### S 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.

### T 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 attroupe-ment, d'une bagarre ou d'une émeute.