

Protection de voyage (62 jours)

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.

Qui est le preneur d'assurance?

Le preneur d'assurance est DER Touristik Suisse AG, dont le siège social est situé à Herostrasse 12, CH-8048 Zurich.

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 d'ERV découlent de la couverture d'assurance choisie, dont la souscription est confirmée au moyen de la confirmation de réservation du voyage du preneur (de la preneuse) d'assurance, des Conditions générales d'assurance correspondantes (CGA) et des éventuelles Conditions particulières (CP).

Quelle est la nature des prestations dues?

Le montant ou la limite maximale et le type de prestations d'assurance figurent dans la confirmation de réservation du voyage du preneur (de la preneuse) d'assurance et dans les CGA et les CP correspondantes. Il en va de même pour les franchises et les délais d'attente éventuels.

Quelles personnes sont assurées?

Sur la base du contrat d'assurance collective conclu avec le preneur d'assurance, l'ERV accorde une couverture d'assurance aux personnes mentionnées dans la confirmation de réservation du voyage du preneur d'assurance ainsi qu'un droit de réclamation direct en rapport avec les prestations d'assurance. Les personnes assurées ressortent de la confirmation de réservation du voyage du preneur d'assurance et des Conditions générales d'assurance (CGA).

Quel est le montant de la prime due?

La prime est expressément communiquée dans le cadre de la procédure d'adhésion au Contrat d'assurance collective. Les détails relatifs à la prime et aux taxes et contributions légales (par exemple le timbre fédéral) figurent dans la facture de primes ou dans la confirmation de la réservation du voyage du preneur d'assurance.

Quelles sont les obligations des personnes assurées?

Les obligations principales des personnes assurées sont les suivantes:

- le dommage doit être communiqué sans délai à ERV.
- le preneur d'assurance et les personnes assurées ont un devoir de collaboration lors d'une éventuelle clarification de ERV en cas d'un fait dommageable.
- lors d'un fait dommageable, les mesures tolérables permettant de réduire et de clarifier le dommage doivent être effectuées (obligation de minimisation de dommages).
- lorsqu'une modification des faits fixés dans la demande d'assurance et dans la police entraîne une aggravation du risque, vous avez l'obligation d'en faire part à ERV sans délai (aggravation du risque).

Quand commence et quand prend fin le contrat d'assurance?

L'assurance débute au moment de l'adhésion au contrat collectif et dure en vertu des informations fournies dans la confirmation de voyage du preneur d'assurance.

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.

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
2 FRAIS D'ANNULATION
3 AIDE SOS POUR LES INCIDENTS DE VOYAGE
4 COVID-19
5 GLOSSAIRE



1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 Personnes assurées, disposition spéciale

- A La personne citée sur la confirmation de réservation/la facture de l'arrangement du preneur d'assurance est considérée comme la personne assurée.
 B 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.

1.2 Territoire d'application

- A La garantie d'assurance est valable dans le monde entier.
 B La durée de validité de l'assurance est limitée à la période prévue dans la confirmation de réservation du voyage du preneur d'assurance.

1.3 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 C et 3.2 C demeurent réservées;
 b) 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;
 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) en cas d'événements consécutifs à un ordre des autorités, sous réserve des dispositions selon le ch. 4;
 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 ou de délits ou 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;
 o) en cas d'événements consécutifs à une pandémie, sous réserve des dispositions selon le ch. 4.

1.4 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. En cas de prestation, la personne assurée s'engage à communiquer et à mettre à disposition l'ensemble des couvertures d'assurance dont il bénéficie et autorise l'ERV à faire valoir d'éventuelles prétentions.
 C Au cas où plusieurs assurances sont concernées auprès de compagnies concessionnaires, les frais seront remboursés dans leur totalité en une fois.

1.5 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 2 ans.
 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 Lors de l'évaluation de la situation visant à déterminer si un voyage à destination d'un pays est raisonnablement possible ou non en raison de grèves, de troubles de toute nature, d'une guerre, d'actes de terrorisme, d'épidémies ou de pandémies, seules les recommandations en vigueur ou les avertissements aux voyageurs officiels des autorités suisses sont déterminants. 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 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.
 H 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.
 I 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.

1.6 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,
 - 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

La garantie d'assurance est valable dans le monde entier et prend effet au moment de la conclusion de l'assurance et se termine au début de la prestation de voyage assurée (check-in, utilisation du moyen de transport réservé, etc.).

2.2 Événements 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;
 - c) troubles de toute nature, 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 et si un avertissement officiel aux voyageurs a été émis par les autorités suisses pour la destination du voyage;
 - d) 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;
 - e) 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);
 - f) 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;
 - g) le vol de titres de transport, de passeport ou de carte d'identité.

- B 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.
- 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 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. 1.1 B).

2.3 Prestations assurées

- 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.
- 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 à la somme d'assurance des frais d'annulation jusqu'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.

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 complémentarément 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.
- 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 Etendue de la couverture, durée de validité

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier pendant la durée de la prestation de voyage réservée (maximum 62 jours de voyage).

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;
 - troubles de toute nature, 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. 1.1 B).

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^{re} 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;
- 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.

3.4 Evénements et prestations exceptionnels

Dans tous les cas, les prestations ci-dessous doivent faire l'objet d'une demande préalable par téléphone auprès de la CENTRALE D'ALARME.

- A Si la personne assurée est surprise sur le lieu de destination par des actes de terrorisme, de guerre, des troubles ou des catastrophes naturelles et si ces événements empêchent de manière justifiable la poursuite du voyage ou mettent concrètement en danger la vie et les biens de la personne assurée, l'ERV organise et prend en charge
- le retour imprévu de la personne assurée. Le rapatriement de personnes non blessées est effectué soit par l'organisateur du voyage, soit par l'ERV. Le rapatriement de personnes blessées ou décédées n'est assuré que si celui-ci est organisé par l'ERV;
 - un traitement post-traumatique professionnel jusqu'à CHF 1000.– par personne assurée.
- B L'ERV fournit en outre, jusqu'à 7 jours au maximum après la survenance des événements énumérés sous ch. 3.4 A, les prestations de service suivantes:
- assistance par des Care Teams professionnels (constitués généralement d'infirmières ou de médecins, de psychologues et de logisticiens) sur place, sur le vol de retour et à l'arrivée en Suisse;

- b) assistance téléphonique pour les proches en Suisse;
 - c) transmission de messages importants par la CENTRALE D'ALARME;
 - d) assistance pour l'obtention de documents de voyage perdus;
 - e) recherche de personnes blessées ou disparues (par exemple recherche systématique dans les hôpitaux de la région concernée).
- C Toutes les prestations ne sont fournies que si le personnel de l'ERV ainsi que les auxiliaires mandatés ne sont pas menacés dans leur vie et leur intégrité corporelle et si l'intervention est raisonnable. La décision y relative incombe seule à l'ERV.
- D Lorsque plusieurs personnes assurées sont concernées par le même événement, les indemnisations à verser par l'ERV sont limitées à un montant maximal de 5 millions de CHF. Au cas où les prétentions excèdent ce montant, cette somme sera répartie proportionnellement.

3.5 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) ou 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 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 COVID-19

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

- A En complément des dispositions des «Frais d'annulation» et de «l'Aide SOS», les événements assurés et les prestations liées à la COVID-19 mentionnés ci-après sont applicables. En outre, les frais médicaux et d'hospitalisation sont inclus dans la couverture d'assurance dans le monde entier en cas d'infection grave à la COVID-19. En cas de conclusion d'un pack «Sans souci», la prise en charge des frais médicaux et d'hospitalisation est complétée par la prise en charge de l'infection grave à la COVID-19 dans le monde entier.
- B La protection est valable dans le monde entier et prend effet au moment de la conclusion de l'assurance ou pour une couverture d'assurance existant déjà, lors de la réservation de la prestation de voyage et prend fin avec le voyage de retour (maximum 62 jours de voyage).

4.2 Événements assurés en plus des frais d'annulation

- A L'ERV accorde sa couverture d'assurance lorsqu'une personne assurée ne peut effectuer la prestation de voyage réservée à la suite d'un événement mentionné ci-après:
- a) infection grave imprévisible à la COVID-19;
 - b) isolement ou quarantaine ordonné par des autorités sanitaires, lorsque la personne assurée ou la personne accompagnante se révèle positive à un test PCR ou lorsqu'il y a suspicion d'infection des personnes mentionnées;
 - c) si la destination de voyage impose de manière inattendue une obligation de vaccination après la réservation de la prestation voyage et que la personne assurée ne peut pas se faire vacciner à temps en raison de la difficulté à obtenir un rendez-vous ou pour des raisons médicales.

4.3 Prestations assurées pour les frais d'annulation

- En cas de survenance de l'événement assuré, l'ERV rembourse
- les frais d'annulation effectivement encourus (hors taxes de sécurité et d'aéroport),
 - les frais de modification de la prestation de voyage déjà réservée.
- La prestation totale est limitée au prix de la prestation de voyage ou à la somme assurée.

4.4 Exclusions des frais d'annulation

Ne sont pas assurées les prestations en lien avec l'obligation de vaccination, lorsque la présentation d'un test PCR négatif ou une quarantaine seraient des alternatives possibles à la vaccination.

4.5 Événements supplémentaires assurés dans le cadre de l'aide SOS

- 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) infection grave imprévisible à la COVID-19;
 - b) isolement ou quarantaine ordonné par des autorités sanitaires, lorsque la

- personne assurée ou la personne accompagnante se révèle positive à un test PCR ou lorsqu'il y a suspicion d'infection des personnes mentionnées;
- c) quarantaine ordonnée au retour en Suisse par l'autorité suisse compétente, pour autant que la personne assurée en soit concernée de manière inattendue pendant le voyage. Dans ce cas, seules sont assurées les prestations selon le ch. 4.6 b) et c).

4.6 Prestations assurées de l'aide SOS

En cas de survenance de 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;
- b) les frais supplémentaires de voyage de retour non prévu sur la base d'un voyage en 1^{re} classe en train et de la classe initialement réservée pour le vol de retour;
- c) les frais au prorata de la prestation de voyage non utilisée (à l'exclusion des frais du voyage de retour initialement réservé). Cette prestation est limitée au prix de la prestation de voyage ou à la somme d'assurance des frais d'annulation mentionnée dans la police mais se monte à max. CHF 10 000.– par personne ou à CHF 20 000.– pour plusieurs personnes assurées par réservation;
- d) les frais supplémentaires de poursuite du voyage, hébergement, nourriture et frais de communication avec la CENTRALE D'ALARME compris, cette prestation est limitée au prix initial de la prestation de voyage et s'élève au maximum à CHF 10 000.– par personne;
- e) Un bon pour un voyage de remplacement, si la personne assurée est rapatriée par une centrale d'alarme ou d'appel d'urgence reconnue officiellement, suite à une infection à la COVID-19. Cette prestation est limitée au prix initial du voyage ou la somme assurée; dans ce cas, aucune prestation ne sera versée selon le ch. 4.6 d.

4.7 Exclusions concernant l'aide SOS

Ne sont pas assurées les prestations en lien avec l'obligation de vaccination, lorsque la présentation d'un test PCR négatif ou une quarantaine seraient des alternatives possibles à la vaccination.

Frais médicaux et d'hospitalisation dans le monde entier

4.8 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.

4.9 Événements et prestations assurés

- A En cas d'infection grave à la COVID-19, l'ERV rembourse les frais encourus à l'étranger, jusqu'au maximum de CHF 100'000.– par personne, comme suit:
- a) les traitements médicaux nécessaires (y compris les médicaments) prescrits ou exécutés par un médecin/chiropraticien diplômé;
 - b) 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.
- B L'ERV rembourse les frais selon le tarif des caisses-maladie en vigueur dans la région en cas de traitement ambulatoire ou de séjour à l'hôpital en division commune.
- 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 ait eu lieu pendant la période d'assurance.
- D Toutes les prestations sont fournies en aval des prestations des assurances sociales légales suisses (LAMal).

4.10 Exclusions

L'assurance ne couvre pas:

- a) les déductions ou les franchises des assurances sociales suisses;
- b) les prestations relatives aux traitements et soins reçus à l'étranger, si la personne s'est rendue dans un pays étranger dans ce but;
- c) 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);
- d) les réductions effectuées par d'autres assureurs.

4.11 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. 4.9 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).

4.12 Sinistre

- A En cas de maladie, 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.

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 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.

E Epidémie

Une épidémie est une maladie infectieuse, limitée localement et dans le temps, qui se propage dans des proportions supérieures à la moyenne et qui représente une menace pour la vie et l'intégrité physique.

Expédition

Une expédition est un voyage de découverte ou de recherche scientifique 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.

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.

I Isolation / quarantaine

L'isolation ou la quarantaine sont des mesures visant à interrompre les chaînes de contamination et ainsi, à endiguer la propagation d'une maladie infectieuse.

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

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.

O Ordre des autorités

Par ordre des autorités, on entend toute directive ou tout décret émis par une autorité officielle en Suisse et à l'étranger (détention, interdiction d'entrée ou de sortie, fermeture des frontières et/ou de l'espace aérien, ordre de quarantaine générale dans une grande partie d'un territoire, p. ex. à l'arrivée à la destination du voyage ou lors du voyage de retour dans l'Etat de résidence, etc.). Il a un caractère obligatoire.

P Pandémie

Une pandémie est la propagation transnationale et mondiale d'une épidémie.

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.

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 Hawaïi).

Suisse

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

Suspicion

Il y a suspicion de contraction d'une maladie infectieuse après un contact étroit avec une personne ayant été testée positive pour cette maladie infectieuse.

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 toute nature

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