

Édition 05/2023

Conditions générales d'assurance (CGA). Protection voyage (62 jours).

Européenne Assurances Voyages ERV
Case postale, 4002 Bâle, +41 58 275 27 27
info@erv.ch, www.erv.ch

Informations sur votre assurance

Chère cliente,
Cher client,

Nous tenons à vous renseigner sur l'identité de l'assureur et sur les principaux éléments du contrat d'assurance (art. 3 de la loi sur le contrat d'assurance).

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.

Qui sont vos partenaires contractuels?

L'assureur du risque pour la présente assurance est: Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, 9001 Saint-Gall. Responsable de la présente assurance: Européenne Assurances Voyages (nommée ERV dans les Conditions générales d'assurance), 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.

Quelle loi ou quelles bases du contrat sont applicables?

Le présent contrat est régi par le droit suisse. Les bases du contrat sont constituées par exemple par la proposition, l'information client, les Conditions générales d'assurance, le cas échéant d'autres Conditions particulières ou complémentaires ainsi que la police. Au surplus, le présent contrat est régi par la loi fédérale sur le contrat d'assurance. Si le preneur d'assurance est domicilié ou a son siège dans la Principauté de Liechtenstein, le droit liechtensteinois ainsi que les dispositions de la loi liechtensteinoise sur le contrat d'assurance s'appliquent.

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 d'assurance, des Conditions générales d'assurance correspondantes (CGA) et des éventuelles Conditions particulières (CP).

De quelle assurance s'agit-il?

Vos assurances sont en principe des assurances dommages. Les assurances de sommes sont expressément désignées comme telles dans les documents contractuels (p. ex. la proposition, la police, les CGA).

Quelle est la nature des prestations dues?

Le montant, ou la limite maximale, ainsi que la nature des prestations d'assurance sont indiqués dans la confirmation de réservation du voyage du preneur d'assurance et dans les CGA et les CP correspondantes. Il en va de même pour les franchises et délais d'attente éventuels.

Quelles sont les personnes assurées?

Sur la base du contrat d'assurance collective conclu avec le preneur d'assurance, 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 sont celles stipulées dans la confirmation de réservation du voyage et les 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 sur la prime ainsi que sur les taxes et contributions légales (p. ex. droit de timbre fédéral) figurent dans l'avis de prime ou dans la confirmation de réservation du voyage du preneur d'assurance.

Quelles sont les obligations lors de la conclusion du contrat?

En tant que proposant, le preneur d'assurance est tenu, en vertu de l'art. 6 de la loi sur le contrat d'assurance, de répondre de manière complète et correcte aux questions de la proposition (par exemple date de naissance, sinistres antérieurs). Si, lors de la conclusion de l'assurance, le preneur d'assurance ou la personne assurée a répondu de manière incomplète ou fautive à une question posée par écrit ou sous toute autre forme de texte, ERV est en droit de résilier le contrat dans les quatre semaines à compter de la prise de connaissance de la violation de l'obligation de déclarer. Si le contrat prend fin par suite d'une telle résiliation, l'obligation de verser des prestations s'éteint également pour les sinistres déjà survenus lorsque le fait non déclaré ou déclaré de façon incomplète a influé sur la survenance ou l'étendue du sinistre. Si des prestations ont déjà été fournies, le remboursement peut en être demandé.

Quelles sont les autres obligations des personnes assurées?

Les personnes assurées sont notamment tenues de respecter les obligations suivantes:

- En cas de sinistre, la personne assurée doit immédiatement le signaler à ERV.
- Lors d'investigations d'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 réduire et élucider le dommage (obligation de réduire 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, ERV doit en être informée immédiatement (aggravation du risque).

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

La couverture débute à la date de l'adhésion au contrat collectif et dure conformément aux informations figurant sur la confirmation de réservation du preneur d'assurance, mais au maximum pendant 62 jours de voyage.

Quand existe-t-il un droit de révocation?

Le preneur d'assurance peut révoquer sa proposition de contrat ou l'acceptation de ce dernier par écrit ou sous toute autre forme de texte. Le délai de révocation est de 14 jours et commence à courir dès que le preneur d'assurance a proposé ou accepté le contrat. Le délai est respecté si le preneur d'assurance communique sa révocation à ERV ou remet son avis de révocation à la poste le dernier jour du délai. Le droit de révocation est exclu pour les assurances collectives de personnes, les couvertures provisoires et les conventions d'une durée inférieure à un mois. Une prime annuelle/prime unique reste due lorsqu'un tiers lésé fait valoir de bonne foi des prétentions à l'encontre d'ERV.

Quelles sont les données personnelles traitées et pourquoi?

Toutes les données personnelles sont traitées conformément à la législation sur la protection des données en vigueur. La responsable du traitement de vos données personnelles est ERV. Dans les indications sur la protection des données à l'adresse www.erv.ch/protection-des-donnees, vous trouverez de plus amples informations sur les finalités du traitement (p. ex. gestion des affaires d'assurance, activités de marketing, tarification et création de produits individuels, examen du risque et traitement des sinistres, destinataires en Suisse et à l'étranger) ainsi que vos droits.

Que faut-il encore savoir?

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

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

Conditions générales d'assurance (CGA)

- 1 Dispositions générales
- 2 Frais d'annulation
- 3 Aide SOS
- 4 COVID-19
- 5 Glossaire

Aperçu des prestations d'assurance

Il convient de noter que la couverture d'assurance ne comprend que les prestations et sommes d'assurance spécifiées dans l'aperçu ci-après. Les prestations / sommes d'assurance de l'assurance conclue restent toutefois déterminantes dans tous les cas. Sauf indication contraire, les sommes d'assurance maximales s'appliquent par événement.

Description des prestations d'assurance	Sommes assurées
	Sommes d'assurance maximales en CHF
Assurance voyage (62 jours)	
Durée d'assurance maximale	62 jours
Étendue territoriale de la couverture	monde entier
Franchise par sinistre	pas de franchise
Frais d'annulation Impossibilité de partir en voyage.	selon le contrat d'assurance souscrit
Grossesse La date du retour se situe après la 24 ^e semaine de grossesse ou le vaccin exigé pour le lieu de destination représente un risque.	selon le contrat d'assurance souscrit, 7500 par personne ou 15 000 par réservation
Aide SOS Événements se produisant durant le voyage. Transport jusqu'au plus proche hôpital approprié pour le traitement Transport d'urgence/rapatriement avec assistance médicale Frais de recherche et de sauvetage Rapatriement en cas de décès Frais supplémentaires occasionnés par la poursuite du voyage	illimité illimité 10 000 par personne illimité 1500 par personne
Avance de frais en cas d'hospitalisation à l'étranger	5000 par personne
Couverture COVID-19	incl.
Centrale d'alarme	En cas d'urgence , la centrale d'alarme est à la disposition de la personne assurée 24 heures sur 24, 365 jours par an. En cas d'incident pendant le voyage, contacter impérativement la centrale d'alarme: +41 848 223 330 ou +800 222 333 30.

1 Dispositions générales

1.1 Personnes assurées, dispositions particulières

- A Sont assurées les personnes dont le nom est mentionné sur la confirmation de réservation du preneur d'assurance.
- 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 Étendue territoriale de la couverture

- A L'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 ou manifestes au moment de la conclusion de l'assurance ou de la réservation de la prestation de voyage. Les dispositions selon les ch. 2.2 C et 3.2 C demeurent réservées;
 - b) consécutifs à des maladies ou accidents qui n'ont pas été constatés par un médecin et justifiés au moyen d'un certificat médical au moment de leur survenance, ou si un tel certificat a été obtenu uniquement par consultation téléphonique;
 - c) lesquels font l'objet d'une déclaration établie par une personne (expert, médecin, etc.) directement bénéficiaire ou qui est parente ou parente par alliance de la personne assurée;
 - d) consécutifs à des faits de guerre ou au terrorisme sous réserve des dispositions selon le ch. 3.2 A f);
 - e) qui sont en rapport avec des enlèvements;
 - f) résultant d'un ordre des autorités, sous réserve des dispositions visées selon le ch. 4;
 - g) survenant lors de la participation à
 - des concours, courses, rallies ou entraînements avec des véhicules automobiles ou des bateaux,
 - des concours ou entraînements en relation avec le sport professionnel ou avec un sport 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, les classifications de la Suva étant déterminantes;
 - h) résultant de la conduite d'un véhicule automobile ou d'un bateau sans posséder le permis de conduire en vigueur exigé par la loi ou sans être conformément aux prescriptions légales;

- i) causés par un acte intentionnel ou une négligence grave ou par omission, ou consécutifs à un manquement au devoir usuel de prudence;
- k) causés 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 ou leur tentative;
- n) causés par des radiations ionisantes, de quelque nature que ce soit, y compris, en particulier, celles consécutives à la transmutation de l'atome;
- o) qui sont une conséquence d'une pandémie, sous réserve des dispositions selon le ch. 4.

1.4 Prétentions envers des tiers

- A Si la personne assurée a été dédommagée par un tiers responsable ou par l'assureur de ce dernier, aucune indemnité n'est due au titre du présent contrat. Si ERV est intervenue en lieu et place du responsable, la personne assurée doit lui céder ses prétentions jusqu'à concurrence des dépenses engagées par ERV.
- B En cas d'assurance multiple (assurance facultative ou obligatoire), 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 légales 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 elle bénéficie et autorise ERV à faire valoir d'éventuelles prétentions.
- C En cas de couvertures auprès de plusieurs compagnies concessionnaires, les frais ne sont remboursés qu'une seule fois au total.

1.5 Autres dispositions

- A Après la survenance d'un sinistre, les prétentions se prescrivent par 5 ans.
- B L'ayant droit dispose exclusivement, comme for, de celui de son domicile suisse ou de celui du siège d'ERV, à Bâle.
- C Les prestations versées indûment par ERV et les frais s'y rapportant doivent lui être remboursés dans les 30 jours.
- D 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).
- E 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 tout genre, d'une guerre, d'actes de terrorisme, d'épidémies, etc., 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).
- F 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.

- G Une fois que le sinistre a été payé par ERV, la personne assurée cède automatiquement et en bloc à ERV ses créances issues du contrat d'assurance.
- H 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, du Royaume-Uni et des Etats-Unis d'Amérique.

1.6 Obligations en cas de sinistre

Les informations sur la procédure à suivre en cas de sinistre figurent sur www.erv.ch/der/procedure.

- A Veuillez vous adresser
- en cas de sinistre, au service des sinistres d'ERV, case postale, CH-4002 Bâle, téléphone +41 58 275 27 27, www.erv.ch/sinistre, 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 gratuit +800 222 333 30. Elle est à votre disposition jour et nuit (y compris les dimanches et les jours fériés). La Centrale d'alarme donne des renseignements au sujet de la manière adéquate de procéder et organise l'assistance qui s'impose.
- 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).
- 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 Les originaux de tous les documents et les objets endommagés doivent être conservés et mis à disposition sur demande d'ERV.

1.7 Violation fautive des obligations en cas de sinistre

- A En cas de violation fautive des obligations lors d'un sinistre, l'assureur est autorisé à réduire son indemnité du montant dont celle-ci aurait été réduite si les obligations avaient été respectées.
- B Aucune prestation de l'assureur n'est exigible dans les cas suivants s'il en résulte un préjudice pour l'assureur:
- la personne assurée déclare sciemment des faits inexacts,
 - la personne assurée dissimule des faits ou
 - la personne assurée omet de remplir les obligations fixées (notamment rapport de police, procès-verbal de constatation, confirmation et quittances).

2 Frais d'annulation

2.1 Disposition spéciale, étendue territoriale de la couverture, durée de validité

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

2.2 Événements assurés

- A 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:
- 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 la personne assurée,
 - 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 tout genre, épidémies ou dommages causés par les forces de la nature sur le lieu de 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;
 - atteinte grave aux biens de la personne assurée causée par un incendie, les forces de la nature, un vol ou un dégât d'eau, qui requiert sa présence à son domicile;
 - défaillance ou retard dus 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 de l'État de résidence (aéroport, gare de départ, port ou lieu d'embarquement dans le car);
 - 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;
 - vol de titres de transport, de passeport ou de carte d'identité;
 - 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:
 - la date du retour se situe après la 24^e semaine de grossesse, ou
 - un vaccin est exigé pour le lieu de destination, vaccin qui constitue un risque pour l'enfant à naître, ou
 - un avertissement officiel aux femmes enceintes a été émis pour le lieu de

destination. Dans ce cas, les prestations sont limitées à la somme d'assurance, à raison d'un maximum de CHF 7500.– par personne ou de CHF 15 000.– pour plusieurs personnes assurées par réservation.

- 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, le droit aux prestations n'est acquis 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 de la prestation de voyage, 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. Les événements antérieurs ou ultérieurs ne sont pas pris en considération.
- B ERV rembourse les frais d'annulation survenus effectivement (taxes de sécurité et taxes d'aéroport exclues) en cas de survenance de l'événement assuré. La prestation totale est limitée au prix de la prestation de voyage ou à la somme assurée. Les frais de dossier récurrents ou disproportionnés ne sont pas assurés.
- C ERV rembourse les frais supplémentaires dus au voyage retardé si la prestation de voyage ne peut pas être utilisée à la date prévue en raison de l'événement couvert; 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 et s'élève 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.

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; cela s'applique en particulier aux voyages à forfait;
- 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 préexistante 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.

3 Aide SOS

3.1 Étendue territoriale de la couverture, durée de validité

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

3.2 Événements assurés

- A ERV accorde sa couverture d'assurance lorsque la 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 la personne assurée,
 - 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 tout genre, épidémies ou 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;
 - atteinte grave aux biens de la personne assurée causée par un incendie, les forces de la nature, un vol ou un dégât d'eau, qui requiert sa présence à son domicile;
 - 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 après leur première survenance, dans la mesure où ils surprennent la personne assurée pendant son séjour à l'étranger;

- g) vol de titres de transport, de passeport ou de carte d'identité: seules les prestations selon le ch. 3.3 B h) sont assurées.
- B Si la personne qui provoque la cessation, l'interruption ou la prolongation de la prestation de voyage du fait d'un événement assuré n'est ni parente, ni parente par alliance de la personne assurée, le droit aux prestations n'est acquis que si la personne assurée devait poursuivre seule le voyage.
- C Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique sans que celle-ci paraisse remettre en cause sa participation au voyage lors de la conclusion de l'assurance ou de la réservation, ou avant le début du voyage, 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. Les événements antérieurs ou ultérieurs ne sont pas pris en considération.
- B En cas de survenance de l'événement assuré, ERV rembourse
- a) les frais
- de transport jusqu'au plus proche hôpital approprié pour le traitement,
 - de transport d'urgence avec assistance médicale jusqu'à l'hôpital du lieu de domicile de la personne assurée approprié pour le traitement.
- Seuls les médecins d'ERV décident de la nécessité de ces prestations, ainsi que du mode et du moment de ces prestations;
- b) les frais de recherches et de sauvetage nécessaires jusqu'à CHF 10 000.– par personne, si la personne assurée est portée disparue ou doit être secourue;
- c) l'organisation et les frais des formalités imposés par les autorités lorsqu'une personne assurée décède pendant le voyage. De plus, ERV prend en charge les frais d'incinération hors de l'État de résidence ou les frais supplémentaires découlant de l'exécution de l'accord international sur le transfert de cadavres (dispositions minimales, telles que cercueil en zinc ou habillage intérieur) ainsi que le rapatriement du cercueil ou de l'urne au dernier domicile de la personne assurée;
- d) les frais du retour temporaire jusqu'à CHF 3000.– par personne (voyage aller et retour de deux personnes assurées au maximum) à leur domicile, à condition qu'un séjour d'une durée déterminée à l'avance avec un voyage de retour ait été réservé;
- e) les frais supplémentaires nécessités par un voyage de retour non prévu en 1^{re} classe en train et en classe économique en avion
- f) une avance de frais remboursable jusqu'à concurrence de CHF 5000.– par personne, si une personne assurée est hospitalisée à l'étranger (remboursable dans les 30 jours suivant le retour à son domicile);
- g) les frais 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;
- h) soit les frais supplémentaires nécessaires à la poursuite du voyage pendant 7 jours au maximum et jusqu'à concurrence de CHF 1500.– 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 1500.– en tout, quel que soit le nombre de personnes utilisant le véhicule de location;
- i) les frais de voyage (vol en classe économique/hôtel de classe moyenne) jusqu'à CHF 5000.– par personne pour 2 personnes qui sont très proches de la personne assurée, venues lui rendre visite, si elle doit séjourner plus de 7 jours dans un hôpital à l'étranger;
- k) l'organisation du blocage des téléphones portables et des cartes de crédit et clients, toutefois pas les frais en résultant.
- C La décision concernant la nécessité de ces prestations, ainsi que le mode et le moment de ces prestations incombe à ERV.

3.4 Événements 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, ERV organise et prend en charge
- a) le retour imprévu de la personne assurée. Le rapatriement de personnes non blessées est effectué soit par l'organisateur du voyage, soit par ERV. Le rapatriement de personnes blessées ou décédées n'est assuré que si celui-ci est organisé par ERV ;
- b) un traitement post-traumatique professionnel jusqu'à CHF 1000.– par personne assurée.
- B ERV fournit en outre, jusqu'à 7 jours au maximum après la survenance des événements énumérés au ch. 3.4 A, les prestations de service suivantes:
- a) 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 (p. ex. recherche systématique dans les hôpitaux de la région concernée).
- C Toutes les prestations ne sont fournies que si le personnel d'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 ERV.
- D Lorsque plusieurs personnes assurées auprès d'ERV sont concernées par le même événement, les indemnités à verser par 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 ERV. **À défaut, les prestations sont limitées à CHF 400.– au maximum 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; cela s'applique en particulier aux voyages à forfait;
- b) en cas de cessation, d'interruption ou de prolongation du voyage conformément au ch. 3.2 A a) sans indication médicale (par 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.

4 COVID-19

4.1 Disposition spéciale, étendue territoriale 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 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.

4.2 Événements assurés en plus des frais d'annulation

- A 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, 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

- ERV accorde sa couverture d'assurance lorsque la 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, 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 nécessaires à la poursuite du voyage (logement, nourriture et frais de communication avec la centrale d'alarme), cette pres-

tation étant limitée au prix initial du voyage et jusqu'à concurrence de 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 resp. à la somme assurée; dans ce cas, aucune prestation ne sera versée selon le ch. 4.6 D.

4.7 Exclusions concernant l'aide SOS

Les prestations ne sont pas assurées si l'obligation de quarantaine au retour existait déjà au moment du départ.

Frais médicaux et d'hospitalisation dans le monde entier

4.8 Disposition spéciale, étendue territoriale de la couverture, 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 couverture est valable dans le monde entier à l'exclusion de la Suisse pendant la durée fixée dans la police d'assurance.

4.9 Événements et prestations assurés

- A En cas d'infection à la COVID-19, ERV rembourse les frais encourus à l'étranger, jusqu'à concurrence 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 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 (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).

4.10. Exclusions

Ne sont pas couverts:

- 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 de prestations effectuées par d'autres assureurs.

4.11 Garantie de prise en charge des frais

En cas de frais de traitement très élevés, ERV accorde des garanties de prise en charge des frais (directement à l'hôpital) dans le cadre de cette assurance pour tous les séjours à l'hôpital, sous réserve des dispositions selon le ch. 4.9 D. ERV n'accorde pas de garanties de prise en charge des frais pour les soins ambulatoires (frais de médecin, de médicaments et de pharmacie).

5 Glossaire

A Accident

On entend par 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 Domicile/État de résidence

L'État de résidence 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.

E Épidémie

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.

Étranger

Le terme «Étranger» ne s'applique ni à la Suisse ni au pays de résidence habituel de la personne assurée.

Événement naturel

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

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, le désert de Gobi, le Sahara, la jungle d'Amazonie ou le Groenland et l'exploration de cavités souterraines spécifiques.

F Faute grave

La négligence grave est un manquement aux règles élémentaires de la prudence que toute personne raisonnable aurait observées dans la même situation.

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 indemnité dépend du prix du voyage après déduction de la valeur des dépenses économisées par le voyageur et de ce qu'il pourra obtenir par une autre utilisation des prestations de voyage.

I Isolement/quarantaine

L'isolement 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

On entend par 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/véhicules aériens

Les moyens de transport public/véhicules aériens 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'État de résidence, etc.). Il a un caractère obligatoire.

P Pandémie

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

Personnes assurées

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

Preneur d'assurance

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

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 la location d'un yacht.

S Sport extrême

Pratique de disciplines sportives exceptionnelles soumettant les personnes concernées à de très fortes contraintes physiques et psychiques. Les classifications en vigueur de la Suva notamment sont déterminantes.

Suisse

L'étendue de la couverture Suisse inclut 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 perpétré pour des motifs politiques, religieux, ethniques, idéologiques ou similaires. L'acte ou la menace de violence est de nature à répandre la peur ou la terreur au sein d'une population ou d'une partie de celle-ci ou à exercer une influence sur un gouvernement ou les institutions d'un État.

Troubles de tout genre

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