

Conditions générales d'assurance (CGA) E681

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), succursale d'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 MTCH AG (Hotelplan Suisse), Sägereistrasse 20, CH-8152 Glattbrugg.

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.

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 d'assurance ainsi qu'un droit de réclamation direct en rapport avec les prestations d'assurance.

Les personnes assurées ressortent de la confirmation 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. 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.

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?

Le contrat débute et prend fin à la date indiquée dans la proposition d'assurance et la police.

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 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	AIDE SOS AU DOMICILE
5	CHIENS & CHATS
6	VOYAGE DE REMPLACEMENT
7	BAGAGES
8	FRAIS MÉDICAUX ET D'HOSPITALISATION
9	AIDE D'INSOLVABILITÉ D'UNE COMPAGNIE AÉRIENNE ET D'UN PRESTATAIRE
10	CATASTROPHES NATURELLES
11	RETARDS AÉRIENS
12	GLOSSAIRE

VARIÉTÉS DE PAQUETS

Pour chaque paquet, les chiffres	1	Dispositions générales
	12	Glossaire
sont applicables et en plus		
ASSURANCE MULTIRISQUES	2	Frais d'annulation
	3	Aide SOS pour les incidents de voyage
ASSURANCE COMPLÉMENTAIRE	4	Aide SOS au domicile
	5	Chiens & chats
	6	Voyage de remplacement
	7	Bagages
	8	Frais médicaux et d'hospitalisation
	9	Aide d'insolvabilité d'une compagnie aérienne et d'un prestataire
	10	Catastrophes naturelles
	11	Retards aériens

1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES



1.1 Personnes assurées, disposition spéciale

- A La personne citée sur la confirmation de réservation/la facture de l'arrangement de la preneuse 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 L'assurance est valable dans le monde entier.
- B La durée de validité de l'assurance est limitée à la période prévue dans la police d'assurance ou la confirmation de réservation.

1.3 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 8.5 d) demeurent réservées;
- consécutifs à des maladies et accidents qui n'ont pas été constatés par un médecin et justifiés au moyen d'un certificat médical au moment de leur survenance;
- 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. 3.4;
- consécutifs à des grèves ou des troubles de tous genres, une quarantaine, des épidémies ou des dommages causés par les forces de la nature, sous réserve des ch. 2.2 A b) et ch. 3.2 A b);
- 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. 10.2 et 10.3;
- 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 et de délits et 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.

1.4 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.
- 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 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 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 +41 848 405 405, soit au numéro vert +800 4005 4005, fax +41 848 801 804. Elle est à votre disposition jour et nuit (y compris les dimanches et les jours fériés). La CENTRALE D'ALARME vous conseillera à propos du choix de la manière la plus judicieuse de procéder et vous apportera l'aide nécessaire.
- B La personne assurée 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.

1.7 Franchise

- Pour chaque sinistre à indemniser, une franchise est à la charge de la personne assurée. Elle s'élève à 10% du sinistre, mais
- au minimum à CHF 50.– et au maximum à CHF 300.– pour une personne individuelle;
 - au minimum à CHF 100.– et au maximum à CHF 600.– pour une famille.



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

Pour les personnes souffrant d'une maladie chronique, la capacité à voyager doit être attestée par un certificat médical établi juste avant la réservation d'une prestation de voyage. La garantie d'assurance est valable dans le monde entier et prend effet au moment de la conclusion de l'assurance et se termine au début du voyage assuré (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 du 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 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;
- 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;
- le non-fonctionnement ou le retard dû à un à un accident de personnes ou 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);
- 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;
- grossesse de la personne assurée, si la date du retour se situe après la 24^e semaine de grossesse ou si un vaccin est exigé pour le lieu de destination, vaccin qui constitue un risque pour l'enfant à naître.

Dans ce cas, les prestations selon ch. 2.3 B sont limitées par événement au prix de la prestation de voyage ou à la somme d'assurance des frais d'annulation, mais au maximum à CHF 7500.– par personne ou à 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, 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 du voyage, l'ERV rembourse les frais assurés qui résulteraient d'une annulation du 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

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 (frais administratifs, taxes de sécurité et taxes d'aéroport exclus) à cause de l'événement assuré. La prestation totale est limitée au prix de l'arrangement ou à la somme assurée.

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

B Il faut notamment transmettre à l'ERV:

- la confirmation de commande ou la facture de l'arrangement, ainsi que les factures 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

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 cela pendant la durée de la prestation de voyage réservée (au maximum 62 jours).

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;
- 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;
- en cas de vol de titres de transport, de passeport ou de carte d'identité, seules les prestations selon ch. 3.3 B h) sont assurées.

B Si la personne qui provoque la cessation, l'interruption ou la prolongation du voyage du fait d'un événement assuré n'est ni parente ni parente par alliance de la personne assurée, une indemnisation n'est possible que si la personne assurée devait poursuivre seule le voyage.

C Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique sans que celle-ci paraisse remettre en cause sa participation au voyage lors de la conclusion de l'assurance ou de la réservation, ou avant le début du voyage, l'ERV rembourse les frais assurés qui résulteraient d'une interruption, d'un abandon ou d'une prolongation du voyage par suite d'une aggravation aiguë et imprévisible de cette maladie. Il en va de même en cas de décès de la personne assurée consécutif à la maladie chronique (sous réserve du ch. 3.1 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 du séjour (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. Elle n'est pas versée si la personne assurée a droit à un bon pour un voyage de remplacement selon le ch. 6.2;

- h) soit les frais supplémentaires nécessaires à la poursuite du voyage pendant 7 jours au maximum et jusqu'à concurrence de CHF 700.– par personne (logement, nourriture et frais de communication avec la CENTRALE D'ALARME), soit, si le voyage se poursuit avec un véhicule de location, les frais supplémentaires jusqu'à CHF 1000.– en tout, quel que soit le nombre de personnes utilisant le véhicule de location;
- i) les frais de voyage (vol en classe économique/hôtel de classe moyenne) jusqu'à CHF 5000.– par personne pour 2 personnes qui sont très proches de la personne assurée, venues lui rendre visite, si elle doit séjourner plus de 7 jours dans un hôpital à l'étranger;
- k) l'organisation du blocage des téléphones portables et des cartes de crédit et clients, toutefois pas les frais en résultant;
- l) exclusivement pour les clients d'Autoplan, l'organisation et les frais d'un rapatriement du véhicule à moteur utilisé par la personne assurée jusqu'à CHF 2000.–, lorsque
- en cas d'accident de la circulation, de panne ou de vol du véhicule et que la personne assurée est contrainte de se déplacer avec un autre moyen de transport et d'abandonner son véhicule,
 - la personne assurée tombe malade, est blessée ou décède, alors qu'aucun compagnon de voyage ne possède un permis de conduire valable.

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

- a) 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;
- b) 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:

- 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 (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 indemnités 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 les ch. 3.3 et 3.4 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) et si aucun médecin n'a été consulté sur place;
- c) lorsque la maladie motivant la cessation, l'interruption ou le prolongement du voyage résulte d'une complication ou des suites d'une opération ou d'un traitement médical déjà prévu au moment de l'entrée en vigueur de l'assurance ou de la réservation, ou avant le début du voyage.

3.6 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 et cela pendant la durée de la prestation de voyage réservée (au maximum 62 jours).

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 +41 848 405 405, soit au numéro vert +800 4005 4005, 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 CHIENS & CHATS

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

La garantie d'assurance prend effet au moment de la conclusion de l'assurance et est valable dans le monde entier jusqu'à la fin de la prestation de voyage réservée (au maximum 62 jours de voyage).

5.2 Evénements assurés, prestations, exclusions

Les ch. 2.2 à 2.5 sont en vigueur pour les frais d'annulation ou les ch. 3.2 à 3.6 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 Etendue de la couverture, durée de validité

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

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 l'arrangement souscrit avant le départ. Cette prestation est limitée au prix de la prestation de voyage ou à la somme d'assurance des frais d'annulation, mais au maximum à CHF 10 000.–. Au cas où un voyage de remplacement fait l'objet d'une demande de prise en charge, le droit aux frais correspondant à la partie non utilisée du séjour selon ch. 3.3 B g) est supprimé.

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),
- une copie de la police d'assurance.



7 BAGAGES

7.1 Etendue de la couverture, durée de validité

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

7.2 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.

7.3 Choses non assurées

L'assurance ne couvre pas:

- a) les espèces et les titres de transport (sous réserve du ch. 7.5 A d)), les papiers

- valeurs, titres et documents de tout genre (sous réserve du ch. 7.5 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;
- b) les objets achetés ou reçus pendant le voyage (p. ex. souvenirs), qui ne font pas partie des effets de voyage personnels;
- c) les objets de valeur couverts par une assurance particulière.

7.4 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. 7.4 A ne sont assurés que dans l'enceinte des terrains de camping officiels.

7.5 Prestations assurées

- A L'ERV indemnise:
- a) 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;
 - b) en cas de dommage partiel, les frais de réparation, à concurrence de la valeur vénale;
 - c) pour l'ensemble des objets de valeur, l'indemnité est limitée à 50% de la somme assurée;
 - d) 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;
 - e) les dommages dus au bris sont couverts jusqu'à 20% de la somme assurée;
 - f) les lunettes, lentilles de contact, prothèses et les chaises roulantes sont assurées jusqu'à 20% de la somme assurée;
 - g) 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;
 - h) en cas de vol ou de perte de cartes de crédit et de téléphones portables, l'organisation du blocage, mais non ses frais;
 - i) 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 de CHF 2000.– par personne limite le total de toutes les prestations pour les sinistres qui surviennent pendant la durée de l'assurance.

7.6 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).

7.7 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.

7.8 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 détériora-

tion, 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.



8 FRAIS MÉDICAUX ET D'HOSPITALISATION

8.1 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 de la prestation de voyage réservée (au maximum 62 jours).

8.2 Accidents non assurés

L'assurance ne couvre pas:

- a) les accidents en rapport avec l'accomplissement d'un service dans une armée étrangère;
- b) les accidents résultant d'une activité professionnelle artisanale;
- c) les accidents survenant lors de sauts en parachute ou en pilotant un aéronef ou un engin volant;
- d) les accidents que la personne assurée subit en tant que passager d'un aéronef.

8.3 Maladies non assurées

L'assurance ne couvre pas:

- a) les contrôles généraux et les contrôles de routine;
- b) les symptômes et les maladies existants au début de l'assurance, ni leurs séquelles ou complications;
- c) les maladies consécutives à des mesures médicales de nature prophylactique, thérapeutique ou relevant du diagnostic (p. ex. vaccins, traitements aux rayons) pour autant qu'elles ne soient pas conditionnées par une maladie assurée;
- d) les affections dentaires et les maladies de la mâchoire;
- e) les séquelles d'interventions contraceptives ou abortives;
- f) la grossesse et l'accouchement ainsi que leurs complications;
- g) les états de fatigue ou d'épuisement, les troubles nerveux, psychiques ou psychosomatiques.

8.4 Evénements et prestations assurées

- A En cas de maladie ou d'accident, l'ERV rembourse en aval des assurances sociales légales suisses (LAMal, LAA) et en considération des prestations d'autres assurances complémentaires éventuelles les frais relatifs aux traitements prescrits et facturés à l'étranger jusqu'à un montant maximum de CHF 100 000.– par personne pour
- 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;
 - c) 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;
 - d) 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 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.

8.5 Exclusions

L'assurance ne couvre pas:

- a) les déductions et franchises des autres assurances;
- b) les épidémies;
- c) la participation à des troubles ou à des manifestations de tout genre;
- d) les prestations relatives aux maladies et aux accidents qui étaient connus avant le début de l'assurance – exception est faite lors d'un changement soudain de l'état de santé suite à une aggravation aiguë et imprévisible d'une affection chronique;
- e) les prestations relatives aux traitements et soins reçus à l'étranger, si la personne s'est rendue dans un pays étranger dans ce but;
- f) 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);
- g) les réductions effectuées par d'autres assureurs.

8.6 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 et en aval des assurances sociales légales suisses (LAMal, LAA) et en considération des prestations d'autres assurances complémentaires éventuelles prenant en charge tous les séjours à l'hôpital. 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).

8.7 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,
 - 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.

9 AIDE D'INSOLVABILITÉ D'UNE COMPAGNIE AÉRIENNE ET D'UN PRESTATAIRE



9.1 Dispositions spéciales, 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.

9.2 Événements 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.

9.3 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^{re} 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.

9.4 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- lorsque la réservation de la prestation de voyage a été effectuée après la première insolvabilité du prestataire;
- 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. 9.3;
- lorsque les vols ont été réservés auprès d'un organisateur tiers (arrangements forfaitaires et charters);
- en cas de faillite de l'organisateur du voyage ou de l'intermédiaire mandaté pour organiser la prestation de voyage.

9.5 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 commande ou la facture de l'arrangement, ainsi que la/les facture(s) de frais d'annulation ou de report du voyage (originaux),
 - une attestation officielle d'insolvabilité (p. ex. information de presse),
 - une copie de la police d'assurance.

10 CATASTROPHES NATURELLES



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

L'assurance est valable dans le monde entier et prend effet au moment du paiement complet du voyage réservé. La garantie d'assurance est valable, indépendamment de la date de la réservation du voyage, pendant les derniers 28 jours avant le départ, et subsiste jusqu'à la fin du voyage réservé (durée maximale du voyage: 62 jours).

10.2 Événements 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, si ils sont survenus après la conclusion de l'assurance.

10.3 Prestations assurées

- A Les prestations entières de l'ERV sont limitées 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^{re} 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.

10.4 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. 10.3.

10.5 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 transmettre à l'ERV:
- la confirmation de commande ou la facture de l'arrangement, 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.

11 RETARDS AÉRIENS



11.1 Étendue 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.

11.2 Événement 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.

11.3 Exclusions

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

11.4 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.

12 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 Détournement

Vol accompagné de menaces ou de violence.

Dommages causés par les forces de la nature

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

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

F Famille

Le terme famille s'applique aux personnes suivantes, vivant dans le même ménage: les conjoints ou les concubins, leurs parents, leurs grands-parents et leurs enfants. Leurs enfants mineurs ne vivant pas avec eux dans le même ménage, ainsi que leurs enfants mineurs en vacances ou en pension font également partie de la famille. Deux personnes vivant en communauté avec leurs enfants sont assimilées à une famille.

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

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 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.

Preneur d'assurance

Le preneur d'assurance est MTCH AG (Hotelplan Suisse), Sägereistrasse 20, CH-8152 Glattbrugg.

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 attroupelement, d'une bagarre ou d'une émeute.