

Conditions générales d'assurance (CGA) E601

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 est votre partenaire contractuel?

L'assureur est l'EUROPÉENNE Assurances Voyages SA (ci-après «ERV»), société anonyme de droit suisse ayant son siège à St. Alban-Anlage 56, 4002 Bâle.

Qui est le preneur d'assurance?

Le preneur d'assurance est le bureau de réservation responsable de la réservation avec siège en Suisse.

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

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

- La survenance d'un sinistre doit être immédiatement annoncée à l'ERV, par exemple au numéro d'urgence 24h +41 848 801 803.
- Lors d'investigations de l'ERV, par exemple en cas de sinistre, le preneur d'assurance et les personnes assurées sont tenues de coopérer (devoir de coopération).
- En cas de sinistre, toutes les mesures raisonnablement exigibles doivent être prises pour restreindre et élucider le dommage (obligation de restreindre le dommage).
- Si la modification de faits importants contenus dans la proposition d'assurance et dans la police a pour effet d'aggraver le risque, l'ERV doit en être informée immédiatement (aggravation du risque).

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

L'assurance débute au moment de l'adhésion à la convention collective et dure selon les indications de la confirmation d'assurance.

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

Quelles sont les données traitées?

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

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

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

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

Que faut-il encore savoir?

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

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

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

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE (CGA) E601

- 1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES
- 2 FRAIS D'ANNULATION
- 3 AIDE SOS POUR LES INCIDENTS DE VOYAGE
- 4 GLOSSAIRE

1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 Personne assurée, dispositions spéciales

- A La personne assurée est celle indiquée sur la confirmation de réservation / facture d'arrangement 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 Exclusions générales

L'assurance ne couvre pas les événements

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

1.3 Prétentions envers des tiers

- A Si la personne assurée a été dédommagée 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.

1.4 Autres dispositions

- A Après la survenance d'un sinistre, les prétentions se prescrivent au bout de 2 ans.
- B L'ayant droit dispose exclusivement, comme for, de celui de son domicile suisse ou de celui du siège de l'ERV, à Bâle.
- C Les prestations versées indûment par l'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 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).
- F 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.
- G Une fois que le sinistre a été payé par l'ERV, le preneur d'assurance cède automatiquement et en bloc à l'ERV ses créances issues du contrat d'assurance.
- H L'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.

1.5 Obligations en cas de sinistre

- A Adressez-vous
- en cas de sinistre au service des sinistres de l'EUROPÉENNE Assurances Voyages SA, 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 **+41 848 801 803**, soit au **numéro vert +800 8001 8003**, fax +41 848 801 804. Elle est à votre disposition jour et nuit (y compris les dimanches et les jours fériés). La CENTRALE D'ALARME vous conseillera à propos du choix de la manière la plus judicieuse de procéder et vous apportera l'aide nécessaire.
- B La personne assurée/l'ayant droit doit prendre toutes les mesures nécessaires, avant et après le sinistre, afin d'éviter ou d'atténuer les conséquences du sinistre et d'éclaircir 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 confirmations et quittances),
- s'il en résulte un préjudice pour l'assureur.

2 FRAIS D'ANNULATION

2.1 Etendue de la couverture, durée de validité

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

2.2 Evénements assurés

- A L'ERV accorde sa couverture d'assurance lorsque la personne assurée doit renoncer à sa prestation de voyage réservée, à la suite d'un événement mentionné ci-après, s'il est survenu après la conclusion de l'assurance ou la réservation de la prestation de voyage:
- maladie grave imprévue, 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 accident de personnes ou à un défaut technique d'un moyen des transports publics 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.
- 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 paraîsse remettre en cause sa participation au voyage lors de la conclusion de l'assurance ou de la réservation de la prestation de voyage, l'ERV rembourse les frais assurés qui résulteraient d'une annulation de la prestation de voyage par suite d'une aggravation aiguë et imprévisible de cette maladie. Il en va de même en cas du décès de la personne assurée consécutif à la maladie chronique (sous réserve du ch. 1.1 B).

2.3 Prestations assurées

- A L'événement qui provoque l'annulation du 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 la prestation de voyage ou à la somme assurée.
- C L'ERV rembourse les frais supplémentaires dus au début du voyage retardé jusqu'à CHF 3000.– par personne, si le voyage ne peut pas être entrepris à la date prévue en raison de l'événement couvert. Au cas où des frais supplémentaires font l'objet d'une demande de prise en charge, les frais d'annulation selon ch. 2.3 B ne sont pas en vigueur.

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 prévue 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 de voyager ou s'il a été obtenu par une consultation téléphonique;
- au cas où une annulation en raison de troubles psychiques ou psychosomatiques
 - ne peut pas être constatée et attestée le jour de l'annulation par un spécialiste en psychiatrie avec un certificat médical et
 - dont souffrent des personnes ayant un emploi fixe ne peut pas être justifiée complémentarément par une attestation d'absence de 100% émise par l'employeur pendant la durée médicalement certifiée de l'incapacité à voyager.

2.5 Sinistre

- A Après la survenance de l'événement, il faut aviser immédiatement le bureau d'émission (agence de voyage, entreprise de transports, bailleur, etc.).
- B Il faut notamment transmettre à l'ERV:
- la confirmation de réservation ou la facture de la prestation de voyage, 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.



3.1 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).

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 imprévue, 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 des transports publics 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 des transports publics 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 acte de terrorisme, pendant 14 jours dès le début de l'événement et pour autant que la personne assurée ait été surprise par de tels faits à l'étranger;
- en cas de vol de titres de transport, de passeport ou de carte d'identité, seules les prestations selon ch. 3.3 B h) sont assurées.

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

C Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique sans que celle-ci paraisse remettre en cause sa participation au voyage lors de la conclusion de l'assurance ou de la réservation, ou avant le début de la prestation de voyage, l'ERV rembourse les frais assurés qui résulteraient d'une interruption, d'un abandon ou d'une prolongation du voyage par suite d'une aggravation aiguë imprévue 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 du 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 jusqu'à concurrence du montant maximal de CHF 250 000.–

- 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 concurrence de 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;
- 1^{re} classe en train et en classe économique en avion;
- 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);
- les frais correspondant à la partie non utilisée de la prestation de voyage (sans les frais du voyage de retour réservé à l'origine). Cette prestation est limitée au prix de la prestation de voyage ou à la somme d'assurance des frais d'annulation jusqu'à CHF 10 000.– par personne ou de CHF 20 000.– pour plusieurs personnes assurées par réservation. Les prestations de l'hébergement non utilisées ne sont pas remboursées si l'ERV prend en charge les frais d'un hébergement de remplacement;
- 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 inclus), soit, si le voyage se poursuit avec un véhicule de location, les frais supplémentaires jusqu'à concurrence de CHF 1000.– en tout, quel que soit le nombre de personnes utilisant le véhicule de location;
- les frais de voyage (vol en classe économique/hôtel de classe moyenne)

jusqu'à CHF 5000.– par personne pour 2 personnes qui sont très proches de la personne assurée, venues lui rendre visite, si elle doit séjourner plus de 7 jours dans un hôpital à l'étranger;

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 l'ERV.

3.4 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- lorsque la CENTRALE D'ALARME ou l'ERV n'a pas donné préalablement son accord à l'octroi des prestations selon le ch. 3.3;
- lorsque le prestataire (voyagiste, bailleur, organisateur, etc.) modifie ou interrompt la prestation convenue ou aurait dû la modifier ou l'interrompre pour des raisons objectives;
- en cas de cessation, d'interruption ou de prolongation du voyage conformément au ch. 3.2 A a) sans indication médicale (p.ex. en cas de soins médicaux appropriés sur place) ou et si aucun médecin n'a été consulté sur place;
- lorsque la maladie motivant la cessation, l'interruption ou le prolongement du voyage résulte d'une complication ou des suites d'une opération ou d'un traitement médical déjà prévu au moment de l'entrée en vigueur de l'assurance ou de la réservation, ou avant le début de la prestation de voyage.

3.5 Sinistre

A Pour prétendre aux prestations de l'ERV, il faut, dès la survenance de l'événement assuré, prendre immédiatement contact avec la CENTRALE D'ALARME ou avec l'ERV.

B Il faut notamment transmettre à l'ERV:

- la confirmation de commande (original ou copie),
- un certificat médical accompagné du diagnostic, des attestations officielles, de l'acte de décès, des quittances, des factures concernant les frais supplémentaires assurés, les billets de train ou d'avion et/ou des rapports de police (originaux).

4 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 Dommages causés par les forces de la nature

Phénomène naturel imprévu 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).

Expédition

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

F Faute grave

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

Frais d'annulation

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

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 des transports publics

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

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

Prestation de voyage

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

S Sport 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 attroupement, d'une bagarre ou d'une émeute.

EUROPÉENNE ASSURANCES VOYAGES SA



 ETIG – MEMBER OF THE EUROPEAN TRAVEL INSURANCE GROUP
THE LARGEST TRAVEL INSURERS ASSOCIATION IN EUROPE

Fiche d'information sur la couverture d'assurance de l'ERV dans le contexte de la COVID-19

Le 11 mars 2020, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) a déclaré officiellement la COVID-19 comme pandémie. Depuis lors, le risque de contamination par le nouveau coronavirus est présent dans toutes les régions du globe. Pour faire face à la situation, le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) et l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) ont émis des recommandations concernant les voyages. Dans ses conditions générales d'assurance (CGA), l'Européenne Assurance de voyage (ERV) s'appuie sur les recommandations et mesures des autorités suisses. En Suisse également, les cantons ont pouvoir de décréter des confinements (partiels) locaux dans les zones où le nombre d'infections est élevé. Pour cette raison, certaines annulations de voyage ou des incidents se produisant au cours d'un voyage suite à la COVID-19 ne

sont plus objectivement inattendus ou imprévisibles. Conformément aux CGA, il existe de ce fait un événement préexistant au moment de toute nouvelle réservation de voyage – et qui n'est donc pas assurable dans certains cas.

En cette période d'incertitude, l'ERV a particulièrement à cœur de vous informer sur les prestations d'assurance applicables et sur leur étendue ainsi que d'être un partenaire d'assurance fiable pour vos voyages et vos loisirs. Vous trouverez ci-après un aperçu des directives applicables à l'échelle mondiale (Suisse comprise) en matière d'assurance frais d'annulation ou d'aide SOS.

PRESTATIONS ASSURÉES

En cas d'empêchement à la date de départ (protection contre les frais d'annulation):

	Prestations	Exemples
I	Les frais inhérents à votre voyage qui vous sont facturés en raison de restrictions de voyage sont assurés dans la mesure où la réservation et la conclusion de l'assurance ont été effectuées avant le 6.11.2020 et où aucune restriction n'existait à la date de réservation.	Vous avez réservé un voyage le 5.11.2020 ou plus tôt et aucune restriction n'existait à ce moment-là. Si des restrictions sont en vigueur pour le pays de destination à la date de départ, les frais d'annulation du voyage sont couverts par l'assurance. Une restriction de voyage peut être par exemple une interdiction d'entrée, un confinement dans le pays de destination ou une recommandation de l'OFSP. Les annulations de vols ou la fermeture d'hôtels, par exemple, n'entrent pas en ligne de compte.
II	Les frais inhérents à votre voyage si vous-même ou une personne accompagnante* avez été diagnostiqué positif à la COVID-19 avant la date de départ, ce qui vous empêche d'effectuer votre voyage.	Vous avez été testé positif à la COVID-19 et êtes toujours malade et/ou contagieux à la date de départ, ce qui vous oblige à annuler votre voyage.
III	Les frais inhérents à votre voyage, si vous-même ou une personne accompagnante* êtes soumis à une quarantaine ordonnée par les autorités à la date de départ prévue pour votre voyage.	Vous avez été en contact avec une personne positive à la COVID-19 et êtes par précaution placé en quarantaine à la date de départ prévue pour votre voyage.
IV	Les frais inhérents à votre voyage si le remplaçant direct au poste que vous occupez est atteint par la COVID-19 ou doit se placer en quarantaine, ce qui vous oblige à annuler votre voyage.	Le remplaçant au poste que vous occupez est atteint par la COVID-19. Un remplaçant est toutefois absolument indispensable et votre employeur ne peut trouver aucune solution de dernière minute, ce qui vous oblige à annuler votre voyage.
V	Les frais inhérents à votre voyage si un parent ou un allié tombe malade de la COVID-19.	Votre frère contracte la COVID-19 et vous souhaitez le soutenir, lui et sa famille, pendant toute cette période, ce qui vous oblige à annuler votre voyage.

En cas d'incidents de voyage (aide SOS):

	Prestations	Exemples
VI	Assistance téléphonique depuis l'étranger, transport médical d'urgence ainsi que frais de rapatriement éventuels si vous contractez la COVID-19 à l'étranger.	<ul style="list-style-type: none">• En cas de doute ou de contraction de la COVID-19, vous avez droit à des conseils fournis par un professionnel de santé en contactant notre centre d'appels d'urgence.• Vous contractez la COVID-19 et devez être rapatrié le plus vite possible.
VII	Frais supplémentaires résultant d'une obligation inattendue de quarantaine ordonnée par une autorité pendant le voyage – que ce soit parce que vous avez été testé positif à la COVID-19 ou que vous avez été en contact avec une personne testée positive sans avoir pour autant contracté la COVID-19.	Vous devez supporter les frais supplémentaires d'hébergement et de restauration pendant votre période de quarantaine obligatoire.
VIII	Frais inhérents à des voyages déjà réservés et non effectués ainsi que frais de voyage supplémentaires si vous-même ou un accompagnant* tombez malade de la COVID-19 et, après votre convalescence souhaitez, sur conseil médical, avancer la date de votre retour.**	<ul style="list-style-type: none">• En raison de votre départ avant la date prévue, vous n'avez pas pu profiter de prestations réservées comme les séjours à l'hôtel, les excursions, etc. et les prestations en question ne peuvent plus être annulées sans frais.• Vous avez des frais supplémentaires liés au changement de réservation ou à la nouvelle date réservée pour le voyage de retour.
IX	Frais supplémentaires pour le voyage de retour si le voyage devait être interrompu suite à une restriction inattendue des voyages.**	Vous ne pouvez pas effectuer votre voyage comme prévu, p. ex. parce que: <ul style="list-style-type: none">• le pays de destination est inscrit sur la liste de quarantaine de l'OFSP pendant votre voyage.• le pays de destination ferme ses frontières pendant votre séjour.

	Prestations	Exemples
X	Frais inhérents à des prestations déjà réservées et non utilisées ainsi qu'à des frais de voyage supplémentaires si votre remplaçant direct au poste que vous occupez a contracté la COVID-19 ou doit se mettre en quarantaine et que vous devez pour cette raison interrompre votre voyage.	Pendant votre voyage, le remplaçant au poste que vous occupez doit se mettre en quarantaine, car il a été en contact avec une personne malade de la COVID-19. Votre présence dans l'entreprise est indispensable et vous devez interrompre immédiatement votre voyage.
XI	Frais inhérents à des prestations déjà réservées et non utilisées ainsi qu'à des frais de voyage supplémentaires si un parent ou un allié tombe malade de la COVID-19 pendant votre voyage.	Votre père contracte la COVID-19 pendant votre voyage et vous souhaitez être à ses côtés, ce qui vous oblige à écourter votre voyage.

*Vous ne pouvez prétendre aux prestations que si vous étiez contraint de faire le voyage seul.

** Les couvertures VIII et IX ne s'appliquent qu'aux destinations qui ne figurent pas sur la liste des Etats et zones présentant un risque élevé d'infection établie par l'OFSP (liste de quarantaine). Vous trouverez les détails sur la liste de quarantaine sous: www.bag.admin.ch

PRESTATIONS NON ASSURÉES

	Prestations	Exemples (non exhaustifs)
I	Les frais de voyage ou les frais de changement de réservation résultant de restrictions de voyage, dans la mesure où le voyage a été réservé le 6 novembre 2020 ou plus tard.	Vous ne pouvez pas effectuer votre voyage ou du moins l'organiser comme vous l'aviez prévu, pour diverses raisons, p. ex.: <ul style="list-style-type: none"> • fermeture de frontières • interdiction d'entrée ou de sortie du territoire • modification par l'OFSP de la liste de quarantaine avant le départ.
II	Tous les frais, avant ou pendant le voyage, qui sont liés au mécontentement ou à la peur.	Vous ne voulez pas effectuer votre voyage, estimant que le risque de contamination par la COVID-19 est trop élevé dans le pays de destination.
III	Tous les frais pour lesquels vous avez le droit de faire une réclamation au prestataire, p. ex. en cas d'annulation de vol ou de fermeture d'un hôtel.	Vous avez droit à un remboursement, un avoir ou un bon d'achat d'un prestataire, par exemple: <ul style="list-style-type: none"> • compagnie aérienne • organisateur • organisateur de voyages à forfait • tour opérateur • hôtel

Si la situation autour de la COVID-19 devait s'améliorer, vous trouverez les nouvelles directives applicables sur notre site: www.erv.ch/coronavirus
Sont déterminants votre contrat d'assurance concret et les conditions générales d'assurance (CGA) de l'Européenne Assurance Voyage ERV.

Bâle, novembre 2020