

ERV assurance annulation

INFORMATIONS SUR VOTRE ASSURANCE

Chère cliente,
Cher client,

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

Par souci de clarté, l'emploi de la forme masculine dans l'ensemble du texte fait indifféremment référence aux personnes de sexe féminin et masculin, ainsi qu'aux personnes d'autres genres.

Qui sont vos partenaires contractuels?

L'assureur du risque pour la présente assurance est: Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, CH-9001 Saint-Gall. Le responsable de la présente assurance est: Européenne Assurances Voyages (nommée «ERV» dans les Conditions générales d'assurance), succursale d'Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA dont le siège social est situé à St. Alban-Anlage 26, case postale, CH-4002 Bâle.

Qui est le preneur d'assurance?

Le preneur d'assurance est HHD AG, dont le siège social est situé à 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 d'ERV découlent des Conditions générales d'assurance correspondantes et des Conditions particulières éventuelles.

Quelle est la nature des prestations dues?

Le montant ou la limite maximale, ainsi que la nature des prestations d'assurance sont indiqués dans les présentes Conditions générales d'assurance ou dans les Conditions particulières éventuelles. Il en va de même pour les franchises et délais d'attente éventuels.

Quelles sont les personnes assurées?

Sur la base du contrat d'assurance collective conclu avec le preneur d'assurance, ERV accorde aux personnes mentionnées sur la confirmation d'assurance une couverture d'assurance ainsi qu'un droit d'action directe en rapport avec les prestations d'assurance. Les personnes assurées sont celles stipulées dans la confirmation d'assurance, dans les Conditions générales d'assurance et dans les Conditions particulières éventuelles.

Quelle est le droit ou quelles sont les bases contractuelles applicables?

Le présent contrat est régi par le droit suisse. Les bases contractuelles sont constituées par exemple par la proposition, l'information client, les Conditions générales d'assurance, d'autres éventuelles Conditions particulières ou Conditions complémentaires, ainsi que la police. Pour le surplus, c'est la loi fédérale sur le contrat d'assurance qui fait foi. Si la personne assurée est domiciliée ou a son siège dans la Principauté de Liechtenstein, le droit liechtensteinois ainsi que les dispositions de la loi liechtensteinoise sur le contrat d'assurance s'appliquent.

Quels sont les risques assurés?

Les événements dont la survenance fonde l'obligation de prestation d'ERV découlent de la couverture d'assurance choisie, dont la conclusion est attestée au moyen de la confirmation de réservation du preneur d'assurance, des Conditions générales d'assurance correspondantes et des Conditions particulières éventuelles.

De quelle assurance s'agit-il?

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

Quelles sont les obligations lors de la conclusion du contrat?

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

Quelles sont les obligations des personnes assurées?

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

- La survenance d'un sinistre doit être déclarée sans délai à ERV.
- Lors d'investigations d'ERV, par exemple en cas de sinistre, le preneur d'assurance et les personnes assurées sont tenus de coopérer (obligation de collaborer).
- En cas de sinistre, toutes les mesures raisonnablement exigibles doivent être prises pour réduire et élucider le dommage (obligation de réduire le dommage).

Quand existe-t-il un droit de révocation?

La personne assurée peut révoquer sa proposition de contrat ou l'acceptation de ce dernier par écrit ou sous toute autre forme de texte. Le délai de révocation est de 14 jours

et commence à courir dès que la personne assurée a proposé ou accepté le contrat. Le délai est respecté si la personne assurée communique sa révocation à ERV ou remet son avis de révocation à la poste le dernier jour du délai. Le droit de révocation est exclu pour les assurances collectives de personnes, les garanties provisoires et les conventions d'une durée inférieure à un mois. Une prime annuelle/prime unique reste due lorsqu'un tiers lésé fait valoir de bonne foi des prétentions à l'encontre d'ERV.

Quand commence et se termine la couverture d'assurance?

La couverture d'assurance prend effet à la date d'adhésion au contrat collectif et dure conformément aux informations figurant sur l'attestation d'assurance du preneur d'assurance.

Pour quelles raisons des données personnelles sont-elles traitées? Quelles sont les données traitées?

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

De quoi faut-il en outre tenir compte?

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

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

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE (CGA) E332

- 1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES
- 2 FRAIS D'ANNULATION
- 3 PACK SUPPLÉMENTAIRE FLEX
- 4 GLOSSAIRE

1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 Personnes assurées

Sont considérées comme personnes assurées les personnes mentionnées sur la confirmation de réservation du preneur d'assurance ainsi que toutes les personnes qui l'accompagnent pendant la période d'assurance et occupent en même temps, conjointement, l'objet loué réservé auprès du preneur d'assurance.

1.2 Champ d'application

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier.

1.3 Exclusions générales

Ne sont pas couverts, les événements

- a) qui se sont déjà produits ou qui étaient reconnaissables lorsque l'objet loué a été réservé. Demeurent réservées les dispositions conformes au pt 2.2 C;
- b) qui surviennent dans le cadre de maladies ou d'accidents non détectés par un médecin au moment de leur apparition et non documentés par un certificat médical;
- c) dans le cadre desquelles l'expert (médecin, etc.), qui formule des observations relatives à l'événement de sinistre, est directement bénéficiaire ou est parent ou allié de la personne assurée;
- d) qui sont la conséquence d'événements de guerre ou dus au terrorisme;
- e) qui sont liés à des enlèvements;
- f) qui résultent de décisions administratives (responsabilité ou interdiction de départ, fermeture de l'espace aérien, etc.);
- g) qui surviennent lors de la participation à
 - des compétitions, courses, rallies ou entraînements avec des véhicules à moteur ou des bateaux,
 - des compétitions ou entraînements en relation avec des sports professionnels ou extrêmes,
 - des randonnées à pied ou en montagne à partir d'une hauteur de plus de 4000 m au-dessus du niveau de la mer,
 - Expéditions,
 - actions audacieuses (aventure), dans lesquelles on s'expose délibérément à un danger particulièrement grand;
- h) qui surviennent lorsqu'on conduit un véhicule à moteur ou une embarcation sans le permis de conduire obligatoire ou si la personne accompagnatrice légale échoue;
- i) qui résultent d'une conduite ou d'une omission intentionnelle ou de négligence grave ou d'un manquement au devoir de diligence généralement reconnu;
- k) qui se produisent sous l'influence de l'alcool, de drogues, d'anesthésiants ou de médicaments;
- l) qui résultent de la perpétration délibérée de crimes ou d'infractions ou de leur tentative;
- m) que la personne assurée cause en relation avec le suicide, l'automutilation et leur tentative;
- n) qui sont causées par des rayonnements ionisants de toute nature, en particulier par des transformations nucléaires.

1.4 Prétentions envers des tiers

- A Si la personne assurée a été indemnisée par un tiers responsable ou son assureur, aucune indemnité ne lui est due sur la base du présent contrat. Si l'ERV a fait l'objet de poursuites à la place du responsable, la personne assurée doit céder ses prétentions en responsabilité civile jusqu'à concurrence du montant des dépenses de l'ERV.
- B Dans le cas d'une assurance multiple (assurance volontaire ou obligatoire), l'ERV fournit ses prestations à titre subsidiaire, à moins que les conditions d'assurance de l'autre assureur ne prévoient également une clause subsidiaire. Dans ce cas, les dispositions légales de la double assurance s'appliquent.
- C En présence de plusieurs assurances auprès de compagnies agréées, les frais ne sont remboursés en totalité qu'une seule fois.

1.5 Autres dispositions

- A Les prétentions se prescrivent par 5 ans après la survenance d'un sinistre.
- B L'ayant droit dispose comme for de celui de son domicile ou du siège de l'ERV, 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'ERV s'acquitte en principe de ses prestations en EUR. Pour la conversion de monnaies étrangères, s'applique le taux de change du jour où ces frais ont été versés par la personne assurée.
- F L'évaluation de la situation visant à déterminer si un voyage à destination d'un pays est raisonnablement possible ou non en raison de grèves, de troubles, d'une guerre, d'actes de terrorisme, d'épidémies, etc., est basée principalement sur les recommandations en vigueur édictées par les autorités suisses. Il s'agit des recommandations du Département fédéral des affaires étrangères (DFAE), de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) et de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS).
- G ERV n'offre une couverture d'assurance et ne répond des dommages ou d'autres prestations que dans la mesure où cela ne constitue pas une violation des sanctions ou une restriction des résolutions de l'ONU ni une violation de sanctions commerciales ou économiques de la Suisse, de l'Union européenne, du Royaume-Uni et des États-Unis d'Amérique.

1.6 Obligations en cas de sinistre

- A Adressez-vous
- en cas de dommage au service des dommages d'ERV, case postale, CH-4002 Bâle, téléphone +41 58 275 27 27, sinistres@erv.ch, www.erv.ch/sinistre.
 - à la centrale d'alarme (24 heures sur 24), soit au numéro **+41 848 801 803**, soit au numéro gratuit **+800 8001 8003**. La centrale d'alarme est à votre disposition jour et nuit (y compris les dimanches et jours fériés). Elle vous conseillera sur la marche à suivre et vous apportera l'aide nécessaire.
- B La personne assurée/l'ayant droit est tenu, avant et après le sinistre, de faire tout ce qui est en son pouvoir pour empêcher ou réduire et élucider le sinistre.
- C A l'assureur
- doivent être fournis sans délai les renseignements exigés,
 - doivent être communiqués les documents nécessaires et
 - doivent être précisées les coordonnées bancaires (IBAN du compte bancaire ou postal) – si aucune indication y relative n'est disponible, les frais de virement sont à la charge de la personne assurée.
- D En cas de maladie ou d'accident, un médecin doit être consulté immédiatement; il doit être informé des plans de voyage et ses instructions doivent être respectées. La personne assurée/l'ayant droit doit libérer les médecins qui l'ont soignée de l'obligation de confidentialité vis-à-vis des assureurs.
- E En cas de manquement fautif aux obligations en cas de sinistre, l'assureur est en droit de réduire le montant de l'indemnité du montant par lequel elle aurait été réduite en cas de comportement conforme aux conditions.
- F L'obligation de l'assureur de verser les prestations prend fin si
- sont communiquées des informations fausses,
 - sont passés sous silence des faits ou
 - ne sont pas respectées les obligations exigées (notamment rapport de police, constat des faits, confirmation et quittances) s'il en résulte un préjudice pour l'assureur.

2 FRAIS D'ANNULATION



2.1 Disposition particulière, champ d'application, durée d'application

Les personnes atteintes d'une maladie chronique doivent faire confirmer leur capacité de voyager dans un certificat médical délivré dès avant la réservation d'un service de voyage. La couverture d'assurance est valable dans le monde entier et prend effet dès la réservation du bien loué et se termine au début du voyage assuré (enregistrement, embarquement à bord du moyen de transport réservé, etc.).

2.2 Événements assurés

- A L'ERV accorde une couverture d'assurance si la personne assurée n'est pas en mesure de commencer la prestation de voyage réservée en raison d'un des événements suivants, à condition que cela se soit produit après la réservation de l'objet loué:
- a) maladie grave imprévisible, blessure grave, complication grave de grossesse ou décès
- d'une personne assurée,
 - d'une personne accompagnatrice,
 - d'une personne non accompagnatrice très proche de l'assuré,
 - du représentant direct sur le lieu de travail, de sorte que la présence de la personne assurée est indispensable;
- b) grève (participation active réservée) sur l'itinéraire prévu à l'étranger. troubles de toutes sortes, quarantaine, épidémies ou événements naturels sur le lieu de destination, si celles-ci mettent concrètement en danger la vie et les biens de l'assuré;
- c) altération grave des biens de la personne assurée à son domicile en raison d'un incendie, d'un événement naturel, d'un vol ou d'un dégât des eaux, de sorte que sa présence à domicile est indispensable;
- d) défaillance ou retard - imputable à la fois à un défaut technique ou à un accident personnel - des transports publics à utiliser jusqu'au point de départ officiel (aéroport, gare de départ, port ou entrée surveillée) dans le pays de résidence;
- e) si dans les 30 derniers jours avant le départ
- la personne assurée obtient, de manière imprévisible, un nouveau poste de travail salarié durable chez un nouvel employeur (les promotions, etc.), sont

exclus) ou que

- le contrat de travail de l'assuré est résilié par son employeur sans qu'il y ait faute de sa part.
- f) Vol de billets, de passeports ou de cartes d'identité;
- g) Grossesse d'une personne assurée si la date de retour est postérieure à la 24e semaine de grossesse, ou si une vaccination est prescrite pour la destination de voyage qui présente un risque pour l'enfant à naître, ou s'il existe un avertissement de voyage officiel à l'intention des femmes enceintes pour la destination de voyage;
- h) Si le véhicule privé ou le taxi devient impropre à la conduite pendant le trajet direct vers l'objet loué en raison d'un accident ou d'une panne. Les pannes de carburant et de clés ne sont pas assurées.
- B Si la personne qui déclenche l'annulation par un événement assuré n'est ni parente ni alliée de la personne assurée, une demande de prestations n'est recevable que si la personne assurée doit commencer seule la prestation de voyage.
- C Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique sans que l'indemnité de voyage ne semble contestée lors de la conclusion de l'assurance ou de la réservation de la prestation de voyage, l'ERV prend en charge les frais assurés si la prestation de voyage doit être annulée en raison d'une aggravation imprévisible de cette maladie ou si le décès résulte de la maladie chronique (sous réserve du point 2.1).

2.3 Prestations assurées, franchise

- A L'événement qui déclenche l'annulation du service de voyage est déterminant pour l'appréciation du droit aux prestations. Les événements antérieurs ou postérieurs ne sont pas pris en compte.
- B En cas de survenance de l'événement assuré, l'ERV prend en charge les frais de résiliation contractuellement dus de l'objet loué.
- C L'ERV rembourse les frais supplémentaires occasionnés par le retard du début du voyage si le service de voyage ne peut démarrer à l'heure prévue en raison de l'événement assuré; cette prestation est limitée au prix de location. Si des frais supplémentaires sont réclamés, les frais d'annulation deviendront caducs.
- D Dans le cas de chaque sinistre faisant l'objet d'une demande d'indemnisation, une franchise de CHF 100.– est prélevée sur la personne assurée.

2.4 Exclusions

Les prestations sont exclues :

- a) si le prestataire de services (agence de voyages, bailleur, organisateur, etc.) annule le service convenu ou aurait dû l'annuler pour des raisons objectives;
- b) si l'état pathologique à l'origine de l'annulation était une complication ou une conséquence d'un traitement médical ou d'une intervention chirurgicale déjà prévue au moment du début de l'assurance ou de la réservation de la prestation de voyage;
- c) si une maladie ou les conséquences d'un accident, d'une intervention chirurgicale ou médicale ont déjà existé au moment de la réservation et n'ont pas guéri d'ici la date du voyage;
- d) en cas de résiliation concernant le point 2.2 A a) sans indication médicale ou si le certificat médical n'a pas été délivré au moment de la première constatation possible d'incapacité de voyager ou obtenu par téléphone;
- e) si une annulation est due à une affection psychologique ou psychosomatique
- ne peut être justifiée par la constatation et par un certificat de spécialiste psychiatrique délivré le jour de l'annulation et
 - de personnes salariées ne peut pas être justifiée en sus par la présentation d'une confirmation à 100% de l'absence par l'employeur pendant la période de l'incapacité de voyager attestée médicalement.

2.5 Sinistre

- A Le bureau de réservation doit être averti sans délai après la survenance de l'événement.
- B Les documents suivants doivent être soumis à l'ERV, entre autres:
- la confirmation de réservation/facture pour la prestation de voyage ainsi que les factures pour les frais d'annulation ou de frais de voyage ultérieurs (originaux),
 - un certificat médical détaillé ou un certificat de décès ou autre certificat officiel.

3 PACK SUPPLÉMENTAIRE FLEX

Le pack supplémentaire Flex peut être conclu en complément de l'assurance annulation ERV. La conclusion du pack supplémentaire Flex doit être effectuée lors de la réservation de l'objet loué.

3.1 Durée de validité, champ d'application

L'assurance est valable dans le monde entier pendant la durée fixée dans la police d'assurance.

3.2 Événements assurés

Outre les événements mentionnés au ch. 2.2, la conclusion de ce pack supplémentaire permet une annulation **sans indication de motifs** jusqu'à 21 jours avant l'arrivée initialement prévue. Pour les annulations de 0 à 20 jours avant l'arrivée initialement prévue, les événements assurés mentionnés au ch. 2.2 et les prestations assurées énumérées au ch. 2.3 s'appliquent avec une franchise de CHF 100.– par réservation.

3.3 Prestations assurées

- A En plus des prestations assurées énumérées au ch. 2.3, ERV prend en charge les frais d'annulation occasionnés en cas d'annulation jusqu'à 21 jours avant l'arrivée prévue.
- B Le montant de la prestation d'assurance est fonction des frais d'annulation.

3.4 Exclusions

- Les prestations suivantes sont exclues:
- a) le prime pour le pack supplémentaire Flex n'est pas remboursable;
- b) Annulations sans indication de motifs avant l'arrivée initialement prévue dans un délai de 0 à 20 jours.

3.5 Sinistre

Le service de réservation doit être informé immédiatement après l'annulation de la prestation de voyage.

A Accident

L'accident est l'effet dommageable soudain et involontaire d'un facteur externe inhabituel sur le corps humain qui entraîne une atteinte à la santé physique, mentale ou psychique ou la mort.

E Epidémie

Une épidémie est une maladie infectieuse (p. ex. la grippe) qui survient dans une proportion supérieure à la moyenne localement et pendant une période limitée.

Etranger

Le pays dans lequel la personne assurée a sa résidence permanente n'est pas considéré comme un pays étranger.

Événement naturel

Événement naturel soudain, imprévisible et de nature catastrophique. L'événement dommageable est déclenché par des processus géologiques ou météorologiques.

Expédition

Une expédition est un voyage de découverte ou de recherche scientifique dans une région isolée et inexploitée ou une randonnée en montagne à partir d'un camp de base jusqu'à une altitude de plus de 7000 m. Cela comprend également des excursions dans les plaines extrêmement éloignées comme les deux pôles ou, par exemple, les sommets de montagnes dans le désert de Gobi, le Sahara, la forêt tropicale amazonienne ou le Groenland, ainsi que l'exploration de systèmes de grottes spécifiques.

L Lieu résidentiel/État résidentiel

L'État de résidence est le pays dans lequel la personne assurée a sa résidence civile ou sa résidence habituelle ou dans lequel elle résidait pour la dernière fois avant le début du séjour assuré.

M Maladie

On entend par maladie toute atteinte à la santé physique, mentale ou psychique qui ne résulte pas d'un accident et qui nécessite un examen ou un traitement médical ou entraîne une incapacité de travail.

N Négligence grave

Se rend coupable de négligence grave quiconque n'observe pas les précautions élémentaires qu'une personne raisonnable aurait prises dans la même situation et met, ce faisant, sa vie et celle d'autres personnes en danger.

S Sport extrême

Exercice de disciplines sportives exceptionnelles, la personne concernée étant exposée au plus haut niveau de stress physique et psychologique (par ex. distance Ironman Hawaii).

T Terrorisme

Le terrorisme est défini comme tout acte de violence ou menace de violence à des fins politiques, religieuses, ethniques, idéologiques ou similaires. L'acte de violence ou la menace de violence est propre à répandre la peur ou la terreur au sein de la population ou d'une partie de celle-ci, ou à influencer un gouvernement ou des institutions de l'État.

Troubles de toutes natures

Violence contre des personnes ou des objets à l'occasion d'attroupements, de désordres ou de mouvements de rue.