



Conditions générales de vente (CGV)

Assurance loisirs
Édition 02.2024

Informations sur votre assurance

Chère cliente,
Cher client,

Nous tenons à vous renseigner sur l'identité de l'assureur et du preneur d'assurance du contrat collectif auquel vous avez souscrit dans le cadre de la déclaration d'adhésion. L'emploi de la forme masculine dans ce texte fait indifféremment référence aux personnes de sexe féminin et masculin ainsi qu'aux personnes d'autres genres. Cette forme a été privilégiée par souci de lisibilité.

1. 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. Responsable de la présente assurance: Européenne Assurances Voyages ERV (appelée ERV dans les Conditions générales de vente), succursale d'Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA dont le siège social est situé St. Alban-Anlage 56, case postale, CH-4002 Bâle.

2. Qui est le preneur d'assurance?

Le preneur d'assurance est Swisscom (Suisse) SA, Alte Tiefenaustrasse 6, CH-3050 Berne, Suisse.

3. Quelle loi ou quelles bases du contrat sont applicables?

Seul le droit suisse est applicable au présent contrat. Les bases contractuelles sont le contrat d'affiliation à l'assurance collective ainsi que les Conditions générales de vente (CGV) assurance loisirs applicables. Le for est au lieu du siège de l'assureur ou du domicile de la personne assurée.

4. 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 du contrat d'affiliation et des Conditions générales de vente (CGV) assurance loisirs applicables.

5. Primes, taxes: que dois-je payer, quand et comment?

a) Prime

En tant que preneur d'assurance, Swisscom est redevable de la prime d'assurance vis-à-vis d'ERV.

b) Taxe

La taxe est due à la conclusion du contrat d'affiliation. Swisscom facture au client une taxe (mensuelle ou bimensuelle) pendant la durée du contrat. Le client doit payer la facture au plus tard à la date indiquée sur celle-ci (date d'échéance).

Si le client ne paie pas la taxe à temps, il sera sommé de le faire dans le cadre de la procédure de rappel standard de Swisscom. Si la taxe n'est pas payée dans le délai de sommation fixé, Swisscom est en droit de résilier le contrat d'affiliation sans préavis.

6. Quelle est la nature des prestations dues?

Le montant, ou la limite maximale, ainsi que la nature des prestations d'assurance sont indiqués dans le contrat d'affiliation ainsi que dans les Conditions générales de vente (CGV) assurance loisirs applicables.

7. Quelles sont les données personnelles traitées et pourquoi? (Protection des données)

a) Traitement des données par Swisscom

La façon dont Swisscom traite les données de ses clients et les possibilités dont disposent ces derniers pour intervenir sur le traitement de leurs données sont décrites à l'adresse www.swisscom.ch/protection-des-donnees (ne fait pas partie intégrante du contrat).

Le client prend acte du fait que Swisscom transmet à ERV les données suivantes:

- Données dont ERV a besoin à des fins de contrôle et de statistiques
- Données dont ERV a besoin pour traiter les litiges et les sinistres

b) Traitement des données par ERV en cas de sinistre

ERV est autorisée à transmettre toutes les données nécessaires à des coassureurs, réassureurs, administrations publiques, compagnies et institutions d'assurance, systèmes d'information centralisés des compagnies d'assurance, autres entités du Groupe, hôpitaux, médecins, experts externes et autres personnes concernées, en Suisse et à l'étranger; elle peut également se procurer des renseignements auprès de toutes les entités et personnes précitées.

Cette autorisation comprend en particulier la conservation physique et/ou électronique des données, l'utilisation de celles-ci pour le traitement de cas d'assurance et la lutte contre la fraude.

Vous trouverez de plus amples informations sur les finalités du traitement dans les informations sur la protection des données à l'adresse www.erv.ch/protection-des-donnees.

8. Que faut-il encore savoir?

Le contrat d'affiliation à l'assurance collective reste déterminant dans tous les cas.

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

Feuille de prestations

Description des prestations d'assurance	Sommes d'assurance Montants maximaux des prestations en CHF
Étendue de la couverture	Monde entier, sauf indication contraire
Franchise par sinistre	Pas de franchise



Frais d'annulation

Le voyage ou l'activité de loisirs ne peut pas être entrepris(e).	En fonction de la somme d'assurance choisie
Le voyage ou l'activité de loisirs doit être interrompu(e) et ne peut pas être poursuivi(e) [frais d'annulation au prorata]	Au prorata, jusqu'à concurrence de la somme d'assurance choisie



SOS Assistance

Événements se produisant pendant le voyage ou l'activité de loisirs:

Transport jusqu'à l'hôpital le plus proche approprié pour le traitement	Illimité
Transport d'urgence/rapatriement avec assistance médicale	Illimité
Frais de recherche et de sauvetage	10'000.–
Rapatriement en cas de décès	Illimité
Frais supplémentaires pour la poursuite du voyage	1'500.–
Avance de frais en cas d'hospitalisation à l'étranger	5'000.–
Frais supplémentaires pour un voyage de retour non prévu	Train en 1 ^{re} classe, avion en classe économique



Centrale d'alarme

En cas d'urgence, la centrale d'alarme est à la disposition de la personne assurée 24 heures sur 24 pendant la période indiquée dans la police. En cas d'incident pendant le voyage, contacter impérativement la centrale d'alarme:

+41 848 801 803 ou
+800 8001 8003

1. Dispositions générales

1.1 Modèle d'assurance

Swisscom (Suisse) SA (ci-après «Swisscom») a conclu un contrat d'assurance collective avec l'Européenne Assurances Voyages SA (ci-après «ERV»), une succursale d'Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA (ci-après «Helvetia»). Helvetia est l'assureur porteur du risque pour cette assurance. ERV est responsable de l'assurance.

Tout particulier (personne physique, hors entreprises) qui dispose d'un contrat à durée indéterminée (p. ex. un abonnement) avec Swisscom en tant que client peut adhérer à l'assurance collective en concluant un contrat d'affiliation avec Swisscom. Le client devient ainsi une personne assurée ayant un droit de créance direct vis-à-vis d'ERV. Les sinistres sont réglés directement entre le client et ERV. Swisscom informe la personne assurée et répond envers le client des négligences et fautes ainsi que des renseignements erronés fournis lors de la conclusion du contrat d'affiliation. Si le contrat à durée indéterminée avec Swisscom expire pendant la période d'assurance, la couverture d'assurance se poursuit jusqu'à la fin de la période d'assurance.

1.2 Personnes assurées, dispositions spéciales

1. La personne assurée est le client de Swisscom qui a son domicile légal en Suisse et qui adhère à l'assurance collective en concluant le contrat d'affiliation.
2. En cas de conclusion d'une assurance famille, l'assurance couvre, en plus du client de Swisscom qui a son domicile légal en Suisse et qui adhère à l'assurance collective en concluant le contrat d'affiliation, les personnes suivantes: une famille comprend des personnes vivant dans un ménage commun, en couple, en partenariat ou en concubinage, y compris les parents, grands-parents et enfants. Leurs enfants mineurs ne vivant pas avec eux dans le même ménage, ainsi que les enfants mineurs en vacances ou en pension sont également comptabilisés parmi les membres de la famille. Deux personnes vivant en communauté avec leurs enfants sont assimilées à une famille.
3. En cas de conclusion d'une assurance de groupe pour un maximum de 4 personnes, l'assurance couvre également, en plus du client de Swisscom qui a son domicile légal en Suisse et qui adhère à l'assurance collective en concluant le contrat d'affiliation, les personnes figurant sur la liste des participants qui réservent un voyage ensemble et effectuent au minimum l'aller et le retour ensemble. Les personnes assurées sont enregistrées sur une liste des participants qui est remise à ERV, par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte, lors de la conclusion de l'assurance. La somme d'assurance choisie pour les frais d'annulation est divisée de manière proportionnelle en fonction du nombre de participants.

4. Dans le cas d'une assurance familiale ou de groupe, le client confirme disposer de l'accord des tiers coassurés pour les inclure dans l'assurance collective et pour transmettre leurs données à Swisscom. En outre, le client est responsable de l'exactitude des données fournies sur les tiers et il s'assure qu'ils connaissent les informations pertinentes sur les produits et les informations sur la protection des données (point 7 dans "Informations sur votre assurance").
5. 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.

1.3 Étendue de la couverture

La couverture est valable dans le monde entier.

1.4 Exclusions générales

L'assurance ne couvre pas les événements:

- a) qui étaient déjà survenus ou étaient manifestes au moment de la conclusion de l'assurance ou de la réservation de la prestation de voyage ou de loisirs/de l'achat du billet. Les dispositions relatives à l'aggravation de maladies chroniques demeurent réservées;
- b) qui sont liés à des maladies ou des accidents qui n'ont pas été immédiatement diagnostiqués par un médecin lors de leur survenance ou qui ont été confirmés uniquement par une consultation téléphonique;
- c) qui font l'objet d'une déclaration établie par une personne (expert, médecin, etc.) directement bénéficiaire ou qui est parente ou parente par alliance de la personne assurée;
- d) consécutifs à des faits de guerre ou de terrorisme, sous réserve des dispositions relatives aux frais d'annulation / à la protection loisirs (voir les détails au ch. 2.2 , al. 1, let. i) ;
- e) en lien avec des enlèvements;
- f) consécutifs à des mesures ordonnées par les autorités;
- g) survenant lors de la participation à:
 - des compétitions, courses, rallyes ou entraînements avec des véhicules automobiles ou des bateaux;
 - des compétitions ou entraînements en relation avec le sport professionnel ou avec un sport extrême;
 - des trekkings ou des excursions en montagne lorsque la hauteur de bivouac est supérieure à 4'000 m;
 - des expéditions;
 - des entreprises téméraires/audacieuses, dans lesquelles on s'expose sciemment à un danger particulièrement grave, les classifications de la SUVA étant déterminantes;
- h) résultant de la conduite d'un véhicule automobile ou d'un bateau sans posséder le permis de conduire en vigueur exigé par la loi ou sans être accompagné conformément aux prescriptions légales;
- i) causés par un acte intentionnel, par négligence grave ou par omission, ou consécutifs à un manquement au devoir usuel de diligence;
- k) causés sous l'influence d'alcool, de drogues, de stupéfiants ou de médicaments;

- l) survenant lors de la perpétration intentionnelle de crimes ou de délits ou de leur tentative;
- m) causés par la personne assurée en lien avec le suicide, la mutilation volontaire et leur tentative;
- n) causés par des radiations ionisantes de toutes natures, notamment celles en lien avec la transmutation du noyau de l'atome;
- o) consécutifs à une pandémie. Cette exclusion ne s'applique pas si la personne assurée a elle-même contracté la maladie et si elle se trouve en isolement/quarantaine suite à cette infection (ch. 2.2, al. 1, let. a et ch. 3.2, al. 1).

1.5 Prétentions envers des tiers

1. 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 ERV est intervenue en lieu et place du responsable, la personne assurée doit lui céder ses prétentions à l'encontre des tiers responsables jusqu'à concurrence des dépenses engagées par ERV.
2. En cas d'assurance multiple (assurance facultative ou obligatoire), ERV fournit ses prestations de façon subsidiaire, sauf si les conditions d'assurance de l'autre assureur contiennent également une clause de subsidiarité. Dans ce cas, les règles légales de l'assurance multiple s'appliquent.
3. Si plusieurs assurances existent auprès de compagnies concessionnaires, les frais ne sont remboursés qu'une fois, dans leur globalité.

1.6 Autres dispositions

1. Les prestations versées indûment par ERV et les frais s'y rapportant doivent lui être remboursés dans les 30 jours.
2. L'évaluation de la situation visant à déterminer si un voyage à destination d'un pays est raisonnablement possible ou non, en raison notamment 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 en premier lieu 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).
3. Les changements d'adresse doivent être notifiés sans délai à Swisscom. Si le destinataire du contrat d'assurance ou de l'avis de prime est inconnu à l'adresse indiquée, l'obligation de prestation de l'assureur est suspendue jusqu'au paiement complet de la prime due.
4. Si un statut donnant droit à des avantages n'est plus donné, la personne assurée est tenue d'en informer sans délai ERV, faute de quoi l'assureur se réserve le droit de réduire les prestations en cas de sinistre.
5. Si une assurance annulation a été conclue après le début de la prestation de voyage, un délai de carence de 24 heures s'applique pour toutes indemnités.
6. ERV verse ses prestations en CHF. La conversion des monnaies étrangères est opérée sur la base du cours de change en vigueur à la date de paiement des frais par la personne assurée.

- 7. Une fois que le sinistre a été payé par ERV, la personne assurée cède automatiquement et en bloc à ERV ses créances issues du contrat d'assurance.
- 8. Si le contrat d'affiliation est annulé pour un motif légal ou contractuel avant la fin de la durée d'assurance, ERV rembourse la part de prime non utilisée, sauf si elle verse les prestations d'assurance et que le contrat d'assurance devient sans objet du fait de la disparition du risque (sinistre total ou épuisement des prestations), ou si le client de Swisscom résilie le contrat d'affiliation suite à un sinistre alors que ledit contrat était en vigueur depuis moins de 12 mois au moment de sa résiliation.
- 9. Si la personne assurée qui a conclu l'assurance en tant que client de Swisscom transfère son domicile civil ou son lieu de résidence habituel à l'étranger, l'assurance prend fin à la date du déménagement.
- 10. ERV n'accorde de couverture d'assurance et ne répond des dommages ou d'autres prestations que dans la mesure où cela ne constitue pas une violation de sanctions ou de restrictions en vertu de 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.

1.7 Obligations en cas de sinistre

Les informations sur la procédure à suivre en cas de sinistre figurent sur www.swisscom.ch ou dans l'application «My Swisscom».

1. La personne assurée/ayant droit s'adresse
 - en cas de sinistre à www.swisscom.ch ou se connecte à l'application «My Swisscom». Alternativement, elle peut s'adresser directement au service des sinistres d'ERV, Case postale, CH-4002 Bâle, www.erv.ch/sinistre, téléphone +41 58 275 27 27, sinistres@erv.ch.
 - Appelez le numéro d'urgence 144 en cas d'urgence en Suisse et le numéro d'urgence local en cas d'urgence à l'étranger ainsi que la centrale d'alarme (service 24 heures sur 24), soit au numéro +41 848 801 803 soit au numéro gratuit +800 8001 8003. Le service est disponible 24 heures sur 24. La centrale d'alarme conseillera la personne assurée/ayant droit sur la procédure appropriée et apportera l'aide nécessaire.
2. La personne assurée/l'ayant droit doit prendre toutes les mesures nécessaires, avant et après le sinistre, pour éviter ou atténuer les conséquences du sinistre et élucider ses circonstances.
3. L'assureur doit recevoir:
 - immédiatement les renseignements demandés,
 - les documents nécessaires et
 - les coordonnées bancaires (IBAN du compte bancaire ou postal).
4. En cas de maladie ou d'accident, il faut immédiatement consulter un médecin. Vous devez l'informer de vos projets de voyage ou de vos activités de loisirs et vous conformer à ses directives. La personne assurée/l'ayant droit doit délier les médecins qui l'ont traité(e) du secret professionnel vis-à-vis d'ERV.
5. Les originaux de tous les documents et les objets endommagés doivent être conservés et mis à disposition sur demande d'ERV.

2. Frais d'annulation et protection loisirs

2.1 Durée de validité

La couverture d'assurance commence lors de la conclusion du contrat d'affiliation et se termine après la durée du contrat choisie.

2.2 Événements assurés

1. ERV accorde sa couverture d'assurance lorsque la personne assurée ne peut pas entreprendre ou doit cesser ou interrompre la prestation de voyage ou l'activité de loisirs qu'elle a réservée à la suite de l'un des événements mentionnés ci-après, s'il est survenu pendant le voyage ou l'activité de loisirs ou après la conclusion de l'assurance ou la réservation de la prestation de voyage ou de l'activité de loisirs ou l'achat du billet pour l'activité de loisirs:
 - a) maladie grave et imprévisible, lésion corporelle grave, complication grave de la grossesse ou décès:
 - d'une personne assurée;
 - d'une personne qui participe au voyage;
 - d'une personne qui ne participe pas au voyage, mais qui est très proche de la/d'une personne assurée;
 - du remplaçant direct du poste de travail si, dans ce cas, la présence de la personne assurée sur le lieu de travail devient indispensable;
 - b) grèves (sous réserve de la participation active) sur le trajet prévu à l'étranger, ainsi que troubles de tout genre, épidémies ou événements naturels au lieu de destination du voyage, s'ils mettent concrètement en danger la vie et les biens de la personne assurée et que la poursuite du voyage, du séjour ou de l'activité de loisirs devient dès lors impossible ou irréalisable, et/ou si un avertissement officiel aux voyageurs a été émis par les autorités suisses pour la destination du voyage;
 - c) dommage grave aux biens de la personne assurée à son domicile en raison d'un incendie, d'un événement naturel, d'un vol ou d'un dégât d'eau, rendant indispensable sa présence à son domicile;
 - d) défaillance ou retard dus à un accident de personnes ou à un défaut technique du moyen de transport public prévu ou du moyen de transport public réservé ou utilisé (y c. caténaires, matériel ferroviaire, composants électroniques et système de commande, liste exhaustive) ou du taxi à destination du lieu de départ officiel (aéroport, gare de départ, port ou lieu d'embarquement dans le car), dans la mesure où le début ou la poursuite du voyage ou de l'activité de loisirs conformément au programme prévu ne sont pas garantis. Il en va de même des véhicules ferroviaires suivants bloqués pour la même raison. Les retards et les changements d'itinéraires des moyens de transport public réservés ou utilisés ne sont pas considérés comme des défaillances;
 - e) défaillance (incapacité de circuler) à la suite d'un accident ou d'une panne (à l'exclusion des pannes d'essence, de diesel, de batteries et de clés) du véhicule privé à utiliser pour se rendre au lieu de départ officiel du voyage
 - (aéroport, gare de départ, port ou lieu d'embarquement dans le car), dans la mesure où la poursuite du voyage ou de l'activité de loisirs selon le programme prévu n'est pas garantie;
 - f) événement d'ordre professionnel dans les 30 jours précédent le départ, à savoir:
 - la personne assurée entre de façon inattendue dans un nouveau rapport d'emploi permanent auprès d'un nouvel employeur (les promotions, etc., en sont exclues) ou
 - le contrat de travail de la personne assurée est résilié par son employeur sans que la faute ne puisse lui être imputée;
 - g) vol de titres de transport, de passeport ou de carte d'identité;
 - h) grossesse de la personne assurée, si la date du retour se situe après la 24e semaine de grossesse, ou si un vaccin exigé pour le lieu de destination constitue un risque pour l'enfant à naître, ou si la destination du voyage est officiellement déconseillée aux femmes enceintes;
 - i) faits de guerre ou actes de terrorisme, pendant 14 jours après leur première survenance, dans la mesure où ils surprennent la personne assurée pendant son séjour à l'étranger.
2. Si la personne qui provoque l'annulation ou l'interruption de la prestation de voyage ou de l'activité de loisirs du fait d'un événement assuré n'est ni parente, ni parente par alliance de la personne assurée, le droit aux prestations n'est acquis que si la personne assurée devait entreprendre ou poursuivre seule le voyage ou l'activité de loisirs.
 3. Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique sans que celle-ci paraisse remettre en cause sa participation à la prestation de voyage ou à l'activité de loisirs lors de la conclusion de l'assurance ou de la réservation, ou avant le début de la prestation de voyage ou de l'activité de loisirs, ERV rembourse les frais assurés résultant d'une annulation ou de l'interruption de la prestation de voyage ou de l'activité de loisirs en raison d'une aggravation aiguë et imprévisible de cette maladie. Il en va de même en cas de décès de la personne assurée consécutif à la maladie chronique (sous réserve du ch. 1.2 , al. 5).

2.3 Prestations assurées

1. L'événement qui provoque l'annulation, l'interruption ou la suspension de la prestation de voyage ou de loisirs est déterminant pour l'évaluation du droit aux prestations. Les événements antérieurs ou ultérieurs ne sont pas pris en considération.
2. En cas de survenance de l'événement assuré, ERV prend en charge les frais d'annulation effectivement encourus (hors taxes de sécurité et taxes d'aéroport) ainsi que la part proportionnelle des frais de la prestation de voyage ou de loisirs non utilisée (à l'exclusion des frais du voyage de retour initialement réservé). Au total, cette prestation est limitée au prix de la prestation de voyage ou de loisirs ou à la somme d'assurance fixée dans la police. Les frais de dossier récurrents ou disproportionnés ne sont pas assurés. Les prestations de l'hébergement non utilisées ne sont pas remboursées si ERV prend en charge les frais d'un hébergement de remplacement.

3. ERV rembourse les frais supplémentaires du voyage ou de l'activité de loisirs retardés si ceux-ci ne peuvent être entrepris à la date et à l'heure prévues en raison de l'événement couvert. Cette prestation est limitée au prix de la prestation de voyage ou de l'activité de loisirs ou au montant de la somme d'assurance choisie. Si une prise en charge est demandée pour des frais supplémentaires, le droit aux frais d'annulation ainsi qu'aux frais au prorata des prestations non utilisées selon le ch. 2.3 , al. 2 disparaît.

4. Les prestations maximales dans le cadre de la protection loisirs (excursions d'une journée, cours de formation continue, billets de concert, forfaits de ski, frais d'inscription à des compétitions de course à pied, etc.) correspondent à la somme d'assurance choisie.

2.4 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- a) lorsque le prestataire (voyagiste, bailleur, organisateur, etc.) annule la prestation convenue ou aurait dû l'annuler pour des raisons objectives; cela s'applique en particulier aux voyages à forfait;
- b) lorsque la maladie motivant l'annulation, l'interruption ou la suspension du voyage résulte d'une complication ou des suites d'une opération ou d'un traitement médical déjà prévus au moment du début de l'assurance ou de la réservation de la prestation de voyage;
- c) si la personne assurée ne s'est pas remise, avant le début du voyage ou de la prestation de loisirs, d'une maladie, des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention chirurgicale préexistante au moment de la réservation du voyage ou de la prestation de loisirs;
- d) en cas d'annulation, d'interruption ou de suspension du voyage ou de l'activité de loisirs en raison d'un événement visé au ch. 2.2 , al. 1, let. a) en l'absence d'indication médicale ou si aucun certificat médical n'a été établi lors d'un constat le plus immédiat possible de l'incapacité à voyager ou s'il a été obtenu uniquement par une consultation téléphonique;
- e) en cas d'annulation en raison de troubles psychiques ou psychosomatiques, si cette annulation:
 - ne peut pas être justifiée par les constatations d'un spécialiste en psychiatrie, avec établissement d'un certificat médical daté du jour de l'annulation;
 - pour les personnes ayant un emploi fixe, ne peut pas être également justifiée complémentairement par une attestation d'absence de 100% émise par l'employeur pendant la durée médicalement certifiée de l'incapacité à voyager ou à participer à l'activité de loisirs;
- f) en cas d'entretien défectueux du véhicule privé ou lorsque des défectuosités du véhicule existaient déjà ou étaient manifestes au moment de commencer ou de poursuivre le voyage ou l'activité de loisirs;
- g) si l'événement est imputable à une réparation incorrecte, à une réparation effectuée par la personne assurée elle-même ou à une modification non autorisée (p. ex. tuning) du véhicule privé.

3. SOS Assistance

3.1 Durée de validité

La couverture d'assurance est valable pendant la durée définie, dès lors que la personne assurée s'absente de son domicile fixe.

3.2 Événements assurés

1. ERV accorde sa couverture d'assurance à la suite d'une maladie grave imprévisible, d'une blessure grave, de complications graves d'une grossesse ou du décès d'une des personnes assurées ou participant au voyage.
2. Si la personne qui provoque l'interruption ou la prolongation de la prestation de voyage ou de l'activité de loisirs du fait d'un événement assuré n'est ni parente, ni parente par alliance de la personne assurée, le droit aux prestations n'est acquis que si la personne assurée devait poursuivre seule le voyage ou l'activité de loisirs.
3. Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique sans que celle-ci paraisse remettre en cause sa participation à la prestation de voyage ou à l'activité de loisirs lors de la conclusion de l'assurance ou de la réservation, ou avant le début de la prestation de voyage ou de l'activité de loisirs, ERV rembourse les frais assurés résultant de la prolongation du voyage ou de l'activité de loisirs en raison d'une aggravation aiguë et imprévisible de cette maladie. Il en va de même en cas de décès de la personne assurée consécutif à la maladie chronique (sous réserve du ch. 1.2, al. 5).

3.3 Prestations assurées

1. L'événement présent est déterminant pour l'évaluation du droit aux prestations. Les événements antérieurs ou ultérieurs ne sont pas pris en considération.
2. En cas de survenance de l'événement assuré, ERV rembourse:
 - a) les frais:
 - pour le transport jusqu'à l'hôpital le plus proche approprié pour le traitement;
 - pour le transport d'urgence avec assistance médicale jusqu'à l'hôpital du lieu de domicile de la personne assurée approprié pour le traitement;
 - b) les frais de recherche et de sauvetage nécessaires, si la personne assurée est portée disparue ou doit être secourue. Les prestations maximales figurent dans le tableau récapitulatif des présentes CGV;
 - c) l'organisation des formalités imposées par les autorités et les frais encourus dans ce contexte, lorsqu'une personne assurée décède pendant le voyage. De plus, ERV prend en charge les frais d'incinération hors de l'État de résidence ou les frais supplémentaires découlant de l'exécution de l'accord international sur le transfert des corps des personnes décédées (dispositions minimales, telles que cercueil ou habillage intérieur en zinc) ainsi que le rapatriement du cercueil ou de l'urne au dernier domicile de la personne assurée;
 - d) les frais supplémentaires pour un voyage de retour non prévu en 1^{re} classe en train et en classe économique en avion;

- e) 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);
 - f) soit les frais supplémentaires nécessaires à la poursuite du voyage pendant 7 jours au maximum et jusqu'à concurrence de CHF 1500 par personne (logement, nourriture et frais de communication avec la centrale d'alarme inclus), soit, si le voyage se poursuit avec un véhicule de location, les frais supplémentaires jusqu'à concurrence de CHF 1500 en tout, quel que soit le nombre de personnes utilisant le véhicule de location;
 - g) 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;
3. La décision concernant la nécessité des prestations assurées, ainsi que la nature de ces prestations et le moment où elles sont fournies incombe à ERV et à ses médecins.

3.4 Exclusions

1. La personne assurée est tenue d'utiliser les prestations susmentionnées via la centrale d'alarme et de les faire approuver préalablement par la centrale d'alarme ou ERV. À défaut, les prestations sont limitées au maximum à CHF 400 par personne et par événement.
2. Toute prestation est exclue:
 - a) en cas de prolongation du voyage ou de l'activité de loisirs en raison d'un événement visé au ch. 3.2 , al. 1 en l'absence d'indication médicale (p. ex. s'il est possible de recevoir des soins médicaux appropriés sur place) et si aucun médecin n'a été consulté sur place;
 - b) lorsque la maladie motivant la prolongation du voyage résulte d'une complication ou des suites d'une opération ou d'un traitement médical déjà prévus au moment de l'entrée en vigueur de l'assurance ou de la réservation, ou avant le début du voyage;
 - c) en cas d'entretien défectueux du véhicule ou lorsque des défauts du véhicule existaient déjà ou étaient manifestes au moment de commencer ou de poursuivre le voyage;
 - d) si l'événement est imputable à une réparation incorrecte, à une réparation effectuée par la personne elle-même ou à une modification non autorisée (p. ex. tuning).

4. Violation fautive des obligations en cas de sinistre, annulation de l'obligation de prestation, report du délai de notification et prescription

En cas de violation fautive des obligations en cas de sinistre, l'assureur est autorisé à réduire son indemnité du montant dont celle-ci aurait été réduite si ces obligations avaient été respectées.

L'obligation de prestation est suspendue au motif et aussi longtemps que les sanctions économiques, commerciales ou financières légales applicables empêchent l'octroi de prestations découlant du contrat.

En outre, l'assureur n'est pas tenu de verser des prestations si:

- des faits inexacts sont sciemment déclarés
- des faits sont tus
- la personne assurée omet de remplir les obligations (notamment rapport de police, procès-verbal de constatation, production de confirmations et justificatifs)

et qu'il en résulte un préjudice pour l'assureur. Il n'y a pas de couverture d'assurance si un sinistre est signalé au-delà d'un délai de 3 mois après la fin du contrat d'affiliation auprès de Swisscom ou après la sortie du contrat collectif. Si un sinistre est annoncé après un retard de plus de 3 mois sans faute de la personne assurée, il peut être notifié dans les 30 jours suivant la disparition du motif ayant entraîné le retard.

Les créances se prescrivent par cinq ans à dater du fait duquel naît l'obligation.

5. Résiliation extraordinaire

Le contrat d'affiliation peut être résilié pour un juste motif. Sont notamment considérés comme des justes motifs

- le transfert du domicile légal de la personne assurée à l'étranger
- le décès de la personne assurée

6. Glossaire

A

Accident

On entend par accident toute atteinte dommageable, soudaine et involontaire, portée au corps humain par une cause extérieure extraordinaire qui compromet la santé physique, mentale ou psychique ou qui entraîne la mort.

Activité de loisirs

Activités pratiquées pendant les loisirs.

D

Domicile / État de résidence

L'État de résidence est le pays dans lequel la personne assurée a son domicile civil ou son lieu de séjour habituel.

E

Épidémie

Une épidémie est une maladie qui touche un nombre très élevé de personnes pendant une période et dans une zone géographique restreintes.

Étranger

Tous les pays en dehors de la Suisse sont considérés comme des pays étrangers.

Événement naturel

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

Expédition

Une expédition est un voyage de découverte ou de recherche scientifique qui dure plusieurs jours dans une région isolée et inexploitée ou une randonnée en montagne à partir d'un camp de base jusqu'à une altitude supérieure à 7'000 mètres. Les excursions dans des régions extrêmement isolées, comme les deux pôles ou, par exemple, le désert de Gobi, le Sahara, la jungle d'Amazonie ou le Groenland, ainsi que l'exploration de cavités souterraines spécifiques en font également partie.

F

Famille

Une famille comprend des personnes vivant dans un ménage commun, en couple, en partenariat ou en concubinage, y compris les parents, grands-parents et enfants. Leurs enfants mineurs ne vivant pas dans le même ménage, ainsi que les enfants mineurs en vacances ou recueillis sont également comptabilisés parmi les membres de la famille. Deux personnes vivant en communauté avec leurs enfants sont assimilées à une famille.

Faute grave

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

Frais d'annulation

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

I

Isolement/quarantaine

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

M

Maladie

Par maladie, on entend 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 qui provoque une incapacité de travail.

Moyens de transport public

Les moyens de transport public/aéronefs sont tous les véhicules aériens, terrestres ou nautiques autorisés pour le transport public de personnes. Les moyens de transport utilisés pour des excursions et des vols touristiques ainsi que les véhicules de location et les taxis ne sont pas considérés comme des moyens de transport public.

O

Ordre des autorités

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

P

Pandémie

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

Parent/parent par alliance

Concernant le ch. 2.2, al. 2 et le ch. 3.2 , al. 2, les conjoints, les concubins et les conjoints de même sexe sont assimilés aux personnes apparentées directement ou par alliance.

Personnes assurées

Les personnes assurées sont le client de Swisscom, le cercle de personnes décrit dans les CGV ou les personnes figurant sur le contrat d'affiliation. Les personnes assurées bénéficient d'une couverture d'assurance.

Preneur d'assurance

Le preneur d'assurance est Swisscom (Suisse) SA, Alte Tiefenaustrasse 6, CH-3050 Berne, Suisse.

Prestation de voyage

On entend par prestations de voyage par exemple la réservation d'un vol, d'un voyage en bateau, en car ou en train, d'un transfert par car de voyage ou d'un autre moyen de transport vers le lieu de villégiature et retour, et/ou la réservation sur place d'une chambre d'hôtel, d'un appartement de vacances, d'un camping-car, d'une péniche habitable ou la location d'un yacht.

S

Sport extrême

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

Suisse

L'étendue territoriale de la couverture Suisse inclut la Suisse sans la Principauté de Liechtenstein.

T

Terrorisme

On entend par terrorisme tout acte ou toute menace de violence perpétrés pour des motifs politiques, religieux, ethniques, idéologiques ou similaires. L'acte ou la menace de violence est de nature à répandre la peur ou la terreur au sein d'une population ou d'une partie de celle-ci ou à exercer une influence sur un gouvernement ou les institutions d'un État.

Troubles de tout genre

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