



# Conditions générales de vente Easy Travel Insurance

Version 9.2022

## 1. Dispositions générales

Il convient de noter que la couverture de voyage ne comprend que les prestations et sommes d'assurance spécifiées dans la feuille de prestations. Les prestations/sommes de l'assurance voyage conclue restent déterminantes dans tous les cas.

Les dispositions générales figurant ci-dessous et le glossaire s'appliquent à toutes les assurances voyage d'ERV. La couverture d'assurance conclue est décrite dans les parties 2 à 5 ci-après.

### 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 pour l'assurance correspondante. ERV est responsable de l'assurance.

Tout particulier (personne physique, hors entreprises) qui a 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.

### 1.2. Personnes assurées

#### Personne assurée par les formules Easy Travel Insurance Day Individual et Easy Travel Insurance Year Individual

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.

#### Personnes assurées par les formules Easy Travel Insurance Day Family et Easy Travel Insurance Year Family

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, ainsi que les personnes suivantes vivant en ménage commun avec le client: son conjoint ou concubin, ses parents, ses grands-parents et ses enfants. Ses enfants mineurs ne vivant pas avec lui dans le même ménage, ainsi que les enfants mineurs en vacances ou recueillis sont également assurés. Deux personnes vivant en communauté avec leurs enfants sont assimilées à une famille.

### 1.3. Début de l'assurance et durée

Les assurances Easy Travel Insurance Day Individual et Easy Travel Insurance Day Family sont valables uniquement pour la durée convenue.

Les assurances Easy Travel Insurance Year Individual et Easy Travel Insurance Year Family sont valables 365 jours à compter de la date d'entrée en vigueur du contrat d'affiliation (durée minimale du contrat). Pour plus de détails, voir la section 9.

### 1.4. Étendue de la couverture

L'assurance est valable dans le monde entier. D'un point de vue temporel, un sinistre est assuré si sa cause ou l'événement déclencheur sont survenus pendant la durée du contrat applicable au risque en question.

L'assurance Easy Travel Insurance comprend:

- Couverture des frais d'annulation (2) (uniquement pour formules Easy Travel Insurance Year Individual et Easy Travel Insurance Year Family)
- Couverture d'assurance en cas de voyage retardé (2)
- Couverture d'assurance en cas d'incidents de voyage, y compris le sauvetage, le dégagement et le rapatriement (3)
- Assurance des bagages (4)
- Assurance des frais médicaux et d'hospitalisation (5)

## 2. Frais d'annulation

### 2.1. Étendue de la couverture, durée de validité

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier et prend effet au moment de la conclusion de l'assurance ou pour un contrat existant déjà lors de la réservation de la prestation de voyage et se termine au début de la prestation de voyage assurée (check-in, utilisation du moyen de transport réservé, etc.).

### 2.2. Événements assurés en cas d'annulation et de voyage retardé

ERV accorde sa couverture d'assurance lorsque la personne assurée doit renoncer à sa prestation de voyage réservée, à la suite d'un événement mentionné ci-après, s'il est survenu après la conclusion de l'assurance

ou la réservation de la prestation de voyage:

- ✓ maladie grave et imprévisible, lésion corporelle grave, complication grave de la grossesse ou décès d'une personne assurée, d'une personne qui participe au voyage, d'une personne qui ne participe pas au voyage mais qui est très proche de la personne assurée, ou du remplaçant direct sur le poste de travail si, dans ce cas, la présence de la personne assurée sur le lieu de travail devient indispensable
- ✓ grèves (sous réserve de participation active) sur le trajet prévu à l'étranger
- ✓ troubles de tout genre ou dommages causés par les forces de la nature sur le lieu de destination du voyage, s'ils mettent concrètement en danger la vie et les biens de la personne assurée et si un avertissement officiel aux voyageurs a été émis par les autorités suisses pour la destination du voyage
- ✓ 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
- ✓ non-fonctionnement ou retard dû à un accident de personnes ou à un défaut technique d'un moyen de transport public à utiliser pour se rendre au lieu de départ officiel du pays de domicile (aéroport, gare de départ, port ou lieu d'embarquement dans le car)
- ✓ si, dans les 30 jours précédant le départ,
  - a) 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
  - b) le contrat de travail de la personne assurée est résilié par son employeur sans que la faute ne puisse lui être imputée
- ✓ en cas de vol de titres de transport, de passeport ou de carte d'identité.

### 2.3. Prestations assurées

L'événement déclencheur de l'annulation de la prestation de voyage est déterminant pour l'évaluation du droit aux prestations. Les événements antérieurs ou ultérieurs ne sont pas pris en considération.

#### Prestation maximale en cas d'annulation

- ✓ ERV rembourse les frais d'annulation survenus effectivement (taxes de sécurité et taxes d'aéroport exclues) en cas de survenance de l'événement assuré. La prestation totale est limitée au prix de la prestation de voyage ou à la somme assurée. Les frais de dossier récurrents ou disproportionnés ne sont pas assurés.

#### Prestation maximale en cas d'assurance multiple

- ✓ Les prestations se rapportant aux frais d'annulation pour toutes les assurances en cours auprès d'ERV sont limitées par événement et par personne à CHF 25 000.– ou à CHF 60 000.– par événement et par famille.

#### Prestation maximale en cas de voyage retardé

- ✓ ERV rembourse les frais supplémentaires dus au voyage retardé, si le voyage ne peut pas être entrepris à la date prévue en raison de l'événement couvert. Cette prestation est limitée au prix du voyage ou au maximum à CHF 3000.– par personne assurée. Au cas où des frais supplémentaires font l'objet d'une demande de prise en charge, le droit à la prestation en cas d'annulation est supprimé.

#### Prestation maximale pour les prestations de loisirs

- ✓ Les prestations dans le cadre de la protection loisirs (excursions d'une journée, cours de formation continue, tickets de concerts, forfaits de ski, frais d'inscription à un événement sportif, etc.) sont limitées à CHF 500.– par personne assurée et par événement.

### 2.4. Exclusions

Toute prestation est exclue:

- ✗ lorsque le prestataire (voyagiste, bailleur, organisateur, etc.) annule la prestation convenue ou aurait dû l'annuler pour des raisons objectives; cela s'applique en particulier aux voyages à forfait
- ✗ lorsque la maladie motivant l'annulation résulte d'une complication ou des suites d'une opération ou d'un traitement médical déjà prévu au moment de l'entrée en vigueur de l'assurance ou de la réservation de la prestation de voyage
- ✗ si la personne assurée ne s'est pas remise, avant la date de son départ, d'une maladie, des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention chirurgicale préexistante au moment de la réservation du voyage
- ✗ en cas d'annulation pour cause de maladie grave, de blessure grave ou de complication grave d'une grossesse sans indication médicale ou si aucun certificat médical n'a été établi lors d'un constat le plus immédiat possible de l'incapacité à voyager ou s'il a été obtenu par une consultation téléphonique
- ✗ si l'annulation est due à des troubles psychiques ou psychosomatiques et que les documents suivants ne peuvent être présentés:



- un certificat délivré par un psychiatre au moment de l'annulation, et
- une attestation d'absence de 100% émise par l'employeur pour les personnes ayant un emploi fixe pendant la durée médicalement certifiée de l'incapacité à voyager.

## 2.5. Procédure en cas de sinistre

1. Après la survenance de l'événement, il faut aviser immédiatement le bureau d'émission (agence de voyage, entreprise de transport, bailleur, etc.).
2. Les documents suivants doivent notamment être remis à ERV:
  - la confirmation de réservation ou la facture de la prestation de voyage, ainsi que la/les facture(s) 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. Aide SOS pour les incidents de voyage, y.c. sauvetage, dégagement et rapatriement

### 3.1. Étendue territoriale de la couverture, durée de validité

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier pendant la durée fixée sur la police d'assurance, et cela aussi longtemps et aussi souvent que la personne assurée est absente de son domicile fixe.

### 3.2. Événements assurés

- ERV accorde sa couverture d'assurance lorsqu'une personne assurée doit cesser, interrompre ou prolonger sa prestation de voyage réservée, à la suite d'un événement mentionné ci-après:
- ✓ maladie grave et imprévisible, lésion corporelle grave, complication grave de la grossesse ou décès d'une personne assurée, d'une personne qui participe au voyage, d'une personne qui ne participe pas au voyage mais qui est très proche de la personne assurée, ou du remplaçant direct sur le poste de travail si, dans ce cas, la présence de la personne assurée sur le lieu de travail devient indispensable
  - ✓ grèves (sous réserve de participation active) sur le trajet prévu à l'étranger
  - ✓ dommage grave aux biens de la personne assurée à son domicile en raison d'un incendie, de l'action des forces de la nature, d'un vol ou d'un dégât des eaux nécessitant ainsi la présence de cette personne chez elle
  - ✓ défaillance d'un moyen de transport public réservé par la personne assurée ou utilisé par celle-ci suite à un défaut technique, dans la mesure où le voyage commandé ne peut se poursuivre selon le programme établi. Les retards et les changements d'itinéraire des moyens de transport public réservés ou utilisés ne sont pas considérés comme des défaillances. Aucune indemnité n'est accordée en cas de panne ou d'accident d'un véhicule à moteur privé utilisé par la personne assurée pour effectuer son voyage, que ce soit à titre de conducteur ou de passager
  - ✓ faits de guerre ou actes de terrorisme, pendant 14 jours dès le début de l'événement et pour autant que la personne assurée ait été surprise par de tels faits à l'étranger
  - ✓ vol des titres de transport, du passeport ou de la carte d'identité; dans ce cas, seuls les frais supplémentaires nécessaires à la poursuite du voyage sont assurés.

### 3.3. Prestations assurées

L'événement qui provoque la cessation, l'interruption ou le prolongement de la prestation de voyage est déterminant pour l'évaluation du droit aux prestations. Les événements antérieurs ou ultérieurs ne sont pas pris en considération. La décision concernant la nécessité de ces prestations, ainsi que le mode et le moment de ces prestations incombe à ERV.

#### Prestation maximale en cas de sauvetage, de dégagement et de rapatriement

En cas de survenance de l'événement assuré, ERV rembourse

- ✓ les frais de sauvetage et de transport jusqu'au plus proche hôpital approprié pour le traitement
- ✓ les frais de transport d'urgence avec assistance médicale jusqu'à l'hôpital du lieu de domicile de la personne assurée approprié pour le traitement

Seuls les médecins d'ERV décident de la nécessité des prestations susmentionnées, ainsi que du mode et du moment de ces prestations.

- ✓ les frais de recherche et de sauvetage nécessaires, 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, 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 dépouilles mortelles (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

#### Prestations maximales en cas de cessation, d'interruption ou de prolongation du voyage

En cas de survenance de l'événement assuré, ERV rembourse

- ✓ les frais du retour temporaire à domicile jusqu'à CHF 3000.– par

personne assurée (voyage aller et retour de 2 personnes assurées au maximum), à condition qu'un séjour d'une durée déterminée à l'avance avec un voyage de retour ait été réservé

- ✓ les frais supplémentaires nécessités par un voyage de retour non prévu en 1<sup>re</sup> classe en train et en classe économique en avion
- ✓ une avance sur frais remboursable, 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 (prix de l'arrangement). Les prestations de l'hébergement non utilisées ne sont pas remboursées si 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 CHF 700.– par personne assurée (y.c. logement, nourriture et frais de communication avec la centrale d'alarme), soit, si le voyage se poursuit avec un véhicule de location, les frais supplémentaires jusqu'à CHF 1000.– en tout, quel que soit le nombre de personnes utilisant le véhicule de location
- ✓ les frais de voyage (vol en classe économique/hôtel de classe moyenne) 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
- ✓ l'organisation du blocage des cartes de crédit et clients, toutefois pas les frais en résultant

#### Prestation maximale pour les prestations de loisirs

Les prestations dans le cadre de la protection loisirs (excursions d'une journée, cours de formation continue, tickets de concerts, forfaits de ski, frais d'inscription à un événement sportif, etc.) sont limitées à CHF 500.– par personne et par événement par rapport aux coûts proportionnels des prestations de loisirs.

## 3.4. Exclusions

La personne assurée est tenue d'utiliser les prestations assurées 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.

#### Toute prestation est exclue

- ✗ 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 pour cause de maladie grave, de blessure grave ou de complication grave d'une grossesse sans indication médicale (p. ex. en cas de soins médicaux appropriés sur place) ou 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. Procédure en cas de sinistre

1. Pour prétendre aux prestations d'ERV, la personne assurée doit, dès la survenance de l'événement assuré, immédiatement en informer la centrale d'alarme ou ERV.
2. Les documents suivants doivent notamment être remis à ERV:
  - la confirmation de réservation (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. Bagages pendant le transport

### 4.1. Étendue territoriale de la couverture, durée de validité, prestations

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier uniquement pendant le transport par un moyen de transport public, et ce pendant toute la période où les objets assurés sont confiés à l'entreprise de transport.

### 4.2. Objets assurés

L'assurance couvre toutes les choses emportées par les personnes assurées et destinées à leur besoin personnel durant le voyage.

### 4.3. Objets non assurés

L'assurance ne couvre pas:

- ✗ les espèces et les titres de transport
- ✗ les titres, actes et documents de toute nature (à l'exception des frais de reconstitution)
- ✗ les logiciels
- ✗ les métaux précieux, pierres précieuses et perles, les timbres-poste
- ✗ les marchandises



- ✗ les échantillons et objets ayant une valeur artistique ou de collection
- ✗ les instruments de musique
- ✗ les véhicules à moteur, remorques, les bateaux
- ✗ les planches de surf
- ✗ les caravanes et aéronefs, accessoires compris
- ✗ les objets achetés ou reçus pendant le voyage (p. ex. souvenirs), qui ne font pas partie des effets de voyage personnels
- ✗ les objets de valeur couverts par une assurance particulière

#### 4.4. Événements assurés

- ✓ la perte et la détérioration pendant le transport effectué par un moyen de transport public
- ✓ la livraison tardive d'au moins 6 heures par un moyen de transport public

#### 4.5. Prestations assurées

ERV indemnise:

- ✓ en cas de dommage total d'objets assurés, la valeur vénale; cette dernière représente le prix d'acquisition à l'époque, déduction faite de la perte de valeur d'au moins 10% par an à partir de la date d'achat, mais au maximum de 60% au total
- ✓ en cas de dommage partiel, les frais de réparation, à concurrence de la valeur vénale
- ✓ les dommages de bris
- ✓ les lunettes, lentilles de contact, prothèses et chaises roulantes
- ✓ en cas de perte de passeports, cartes d'identité, permis de conduire, permis de circulation et autres documents semblables, ainsi que des clés, les frais de reconstitution
- ✓ les frais des achats de première nécessité. Ces prestations sont exclues lors du retour au domicile.

La somme d'assurance limite le total de toutes les prestations pour les sinistres qui surviennent pendant la période d'assurance.

#### 4.6. Exclusions

Toute prestation est exclue

- ✗ lors de dommages dus à l'usure, à l'autodétérioration, aux influences atmosphériques, à une insuffisance ou à un défaut de nature ou d'emballage des objets assurés
- ✗ lors de dommages causés aux choses laissées à la portée d'autrui, sans surveillance, égarées, perdues, que l'on a laissé tomber ou qui ont été détériorées par négligence
- ✗ pour des objets dont le genre de garde n'est pas en rapport avec leur valeur

#### 4.7. Procédure en cas de sinistre

La personne assurée doit

1. requérir immédiatement du service compétent (compagnie aérienne, entreprise de transport, etc.) une attestation sur les causes, les circonstances et l'étendue de l'événement dommageable, cela en cas de détérioration, de livraison tardive ou de perte pendant le transport des bagages, ainsi que faire valoir un dédommagement
2. aviser ERV par écrit immédiatement dès le retour du voyage et justifier ses prétentions
3. Il faut notamment transmettre à ERV:
  - une attestation sur les causes en original (rapport de police, attestation de la compagnie aérienne, etc.)
  - les confirmations, quittances ou confirmations d'achat (originaux)
4. La personne assurée doit tenir à disposition d'ERV les choses endommagées.

### 5. Frais médicaux et d'hospitalisation

#### 5.1. Disposition spéciale, étendue territoriale de la couverture, durée de validité

L'assurance n'est applicable qu'aux personnes qui ont leur domicile légal ou leur lieu de séjour habituel en Suisse et qui n'ont pas encore atteint l'âge de 80 ans. La couverture d'assurance est valable dans le monde entier, à l'exception de la Suisse, pendant toute la durée de la prestation de voyage réservée.

#### 5.2. Événements et prestations assurés

- En cas d'accident ou de maladie, ERV prend en charge les frais engagés à l'étranger pour les traitements ambulatoires ou les séjours stationnaires à l'hôpital en division commune, en complément des assurances sociales légales suisses (LAMal, LAA) et en tenant compte des prestations de toute autre assurance complémentaire pour
- ✓ les traitements médicaux nécessaires (y compris les médicaments) prescrits ou exécutés par un médecin/chiropraticien diplômé
  - ✓ les traitements hospitaliers (y compris les frais de pension) ordonnés par un médecin, ainsi que les soins dispensés par le personnel infirmier diplômé, pendant la durée du traitement

- ✓ la première acquisition, la location, le remplacement ou la réparation de moyens auxiliaires médicaux, tels que prothèses, lunettes, appareils acoustiques, etc., dans la mesure où ils sont nécessités par les suites d'un accident et prescrits par un médecin

Ces prestations seront prises en compte jusqu'à un délai de 90 jours dépassant la durée d'assurance fixée, à condition que l'événement assuré (maladie ou accident) ait eu lieu pendant la période d'assurance.

#### 5.3. Accidents non assurés

L'assurance ne couvre pas:

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

#### 5.4. Maladies non assurées

L'assurance ne couvre pas:

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

#### 5.5. Exclusions

L'assurance ne couvre pas:

- ✗ les quote-parts et franchises d'autres assurances
- ✗ la participation à des troubles et à des manifestations de tout genre
- ✗ les prestations relatives aux traitements et soins reçus à l'étranger, si la personne s'est rendue dans un pays étranger dans ce but
- ✗ les traitements qui ne sont pas effectués selon des méthodes dont l'efficacité, l'adéquation et le caractère économique sont démontrés scientifiquement (art. 32 et 33 LAMal)
- ✗ les réductions effectuées par d'autres assureurs

#### 5.6. Garantie de prise en charge des frais

En cas de frais de traitement très élevés, ERV accorde des garanties de prise en charge des frais (directement à l'hôpital) dans le cadre de cette assurance et en complément des assurances sociales légales suisses (LAMal, LAA), en tenant compte des prestations de toute autre assurance complémentaire pour tous les séjours stationnaires à l'hôpital. ERV n'accorde pas de garanties de prise en charge des frais pour les soins ambulatoires (frais de médecin, de médicaments et de pharmacie).

#### 5.7. Procédure en cas de sinistre

1. En cas d'accident ou de maladie, il faut consulter un médecin dès que possible et suivre ses instructions.
2. Les documents suivants doivent notamment être remis à ERV:
  - un certificat médical détaillé
  - les factures d'honoraires, les frais d'hospitalisation ainsi que les ordonnances
3. La personne assurée est tenue, à la demande et aux frais d'ERV, de se soumettre à tout moment à un contrôle médical auprès du médecin-conseil.

### 6. Informations essentielles

#### 6.1. Exclusions générales

Les événements suivants ne sont pas assurés:

- ✗ les prestations relatives aux maladies et aux accidents qui étaient connus avant le début de l'assurance – exception est faite lors d'un changement soudain de l'état de santé suite à une aggravation aiguë et imprévisible d'une affection chronique
- ✗ ceux qui étaient déjà survenus ou manifestes au moment de la conclusion de l'assurance ou de la réservation de la prestation de voyage. Les dispositions relatives aux maladies chroniques demeurent réservées
- ✗ ceux qui se produisent en lien avec des maladies ou des accidents qui, au moment de la survenance, n'ont pas été constatés par un médecin et attestés par un certificat médical
- ✗ ceux qui 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
- ✗ les événements consécutifs à des faits de guerre ou au terrorisme



- sous réserve d'un événement soudain survenant pendant le voyage
- × les événements consécutifs à un enlèvement
- × les épidémies et pandémies ainsi que leurs conséquences. L'exclusion de prestation ne s'applique pas lorsque la personne assurée a contracté l'infection et lorsqu'elle est en isolement/quarantaine suite à une infection
- × les événements consécutifs à un ordre des autorités
- × les événements survenant lors de la participation à
  - des concours, courses, rallyes ou entraînements avec des véhicules automobiles ou des bateaux
  - des concours ou entraînements en relation avec le sport professionnel ou avec un sport poussé à l'extrême
  - des trekkings ou des excursions en montagne lorsque la hauteur de bivouac est supérieure à 4000 m
  - des expéditions
  - des entreprises téméraires/audacieuses pour lesquelles on s'expose sciemment à un danger particulièrement grave
- × les événements 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
- × les événements causés par un acte intentionnel ou une négligence grave ou une omission d'une personne assurée ou à la suite d'un manquement au devoir usuel de prudence
- × ceux qui surviennent sous l'influence de l'alcool, de drogues, de stupéfiants ou de médicaments
- × ceux qui surviennent lors de la perpétration intentionnelle de crimes ou de délits ou de leur tentative
- × ceux qui sont commis par la personne assurée tels que le suicide, la mutilation volontaire et leur tentative
- × ceux causés par des radiations ionisantes, quelles qu'elles soient, y compris, en particulier, celles consécutives à la transmutation de l'atome

#### **Droit à prestation pour des groupes de voyage**

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.

#### **Droit aux prestations en cas de maladie chronique**

Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique sans que cette dernière paraisse remettre en cause sa participation au voyage lors de la conclusion de l'assurance ou de la réservation de la prestation de voyage, ERV rembourse les frais assurés qui résulteraient d'une annulation de la prestation de voyage par suite d'une aggravation aiguë et imprévisible de cette maladie. Il en va de même en cas de décès de la personne assurée consécutif à la maladie chronique. 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

#### **6.2. Prétentions d'ERV envers des tiers**

##### **Indemnité de tiers**

Si la personne assurée a été entièrement 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 jusqu'à concurrence des dépenses engagées par ERV.

##### **Subsidiarité et double assurance**

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 de la double assurance s'appliquent.

#### **6.3. Quels sont les risques assurés et quelle est l'étendue de la couverture de voyage?**

Les événements dont la survenance fonde l'obligation de prestation d'ERV découlent uniquement des présentes conditions générales de vente (CGV) et de la feuille de prestations correspondante.

#### **6.4. Quelle est la nature des prestations dues?**

Le montant, ou la limite maximale, des prestations d'assurance ainsi que la nature des prestations sont indiqués dans les présentes CGV et dans la feuille de prestations correspondante.

#### **6.5. 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 de tout genre, d'une guerre, d'actes de terrorisme, etc., est basée principalement sur les recommandations en vigueur ou les avertissements officiels aux voyageurs des 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).

3. 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.
4. Une fois que le sinistre a été payé par ERV, le preneur d'assurance cède automatiquement et en bloc à ERV ses créances issues du contrat d'assurance.
5. En cas de violation fautive des obligations lors d'un sinistre, l'assureur est autorisé à réduire son indemnité du montant dont celle-ci aurait été réduite si les obligations avaient été observées.
6. 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 ni aucune violation de sanctions commerciales ou économiques de la Suisse, de l'Union européenne, du Royaume-Uni et des États-Unis d'Amérique. En outre, la couverture d'assurance est exclue dans la mesure où elle constituerait une violation à une sanction, une interdiction ou des sanctions, lois ou ordonnances commerciales ou économiques de la Suisse ou d'un autre cadre juridique applicable à Swisscom.

#### **6.6. Obligations en cas de sinistre**

1. Le client s'adresse
  - au service des sinistres d'ERV en cas de sinistre. Vous trouverez les coordonnées dans l'Espace clients My Swisscom.
  - à la centrale d'alarme (service 24 heures sur 24) en cas d'urgence, en composant soit le numéro +41 848 801 803; soit le numéro gratuit +0800 8001 8003. Elle est à disposition de la clientèle jour et nuit (y compris le dimanche et les jours fériés). La centrale d'alarme conseillera la clientèle 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, afin d'éviter ou d'atténuer les conséquences du sinistre et d'élucider ses circonstances.
3. L'assureur doit recevoir
  - immédiatement les renseignements demandés
  - les documents nécessaires
  - 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
4. En cas de maladie ou d'accident, il faut immédiatement consulter un médecin. Vous devez l'informer de vos projets de voyage et vous conformer à ses directives. La personne assurée/l'ayant droit doit délier les médecins traitants de leur secret professionnel vis-à-vis de l'assureur.

#### **7. Primes, taxes et indemnité de frais**

##### **Prime**

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

##### **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 lui sera demandé par écrit d'effectuer le paiement dans les 14 jours sous peine de subir les conséquences du retard. Si la sommation reste sans effet, l'obligation de verser les prestations d'assurance est suspendue dès l'expiration du délai de sommation.

##### **Indemnité de frais et participation aux excédents**

Le client prend acte du fait que Swisscom recevra pour ses prestations une indemnité de frais de 10% de la prime nette et éventuellement (en fonction de l'évolution des sinistres du contrat d'assurance collective des 3 dernières années), la moitié de la participation aux excédents (prime brute comptabilisée moins tous les frais, taxes et indemnités), et approuve cette disposition.

#### **8. Protection des données**

##### **Traitements des données par Swisscom**

La manière dont Swisscom traite les données du client ainsi que les possibilités dont ce dernier dispose pour influencer le traitement de ses données sont décrites dans le document consultable à l'adresse [www.swisscom.ch/fr/clients-prives/precisions-juridiques](http://www.swisscom.ch/fr/clients-prives/precisions-juridiques) et intitulé «Déclaration générale sur la protection des données».

Le client accepte que Swisscom transmette à ERV les données

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

##### **Traitements des données par ERV en cas de sinistre**

ERV est autorisée à transmettre toutes les 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 hôpitaux, médecins, experts externes et autres personnes



concernées, en Suisse et à l'étranger; elle peut également prendre les renseignements nécessaires auprès de toutes les entités citées. 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. Dans les indications sur la protection des données à l'adresse <https://www.erv.ch/ch/site/fr/home/pages/impression.html>, vous trouverez de plus amples informations sur les finalités du traitement.

## 9. Début de l'assurance et durée

Les assurances Easy Travel Insurance Day Individual et Easy Travel Insurance Day Family sont valables uniquement pour la durée convenue. Les assurances Easy Travel Insurance Year Individual et Easy Travel Insurance Year Family sont valables 365 jours à compter de la date d'entrée en vigueur (durée minimale du contrat). Chacune des deux parties peut résilier le contrat d'affiliation au plus tôt à la fin de la durée minimale du contrat, moyennant un préavis de deux mois. Sans résiliation, le contrat d'affiliation est prolongé tacitement pour une durée indéterminée et peut être résilié par chacune des parties en fin de mois, moyennant un préavis de deux mois. Le client peut résilier le contrat par courriel ([my.service@swisscom.com](mailto:my.service@swisscom.com)) ou par téléphone (hotline My Service ou 0800 800 800).

En outre, toutes les parties peuvent résilier un contrat d'affiliation dans le cadre du règlement d'un sinistre assuré. La résiliation doit être effectuée au plus tard dès que la partie concernée a pris connaissance du versement de l'indemnité. La couverture d'assurance expire 14 jours après la notification (sous réserve du report de notification conformément au point 11).

Aucune résiliation rétroactive d'un contrat d'affiliation n'est possible. Si une résiliation est acceptée comme geste commercial, le contrat d'affiliation sera résilié au plus tôt à la date de notification du client. Si le client résilie son contrat à durée indéterminée (p. ex. son abonnement) avec Swisscom, son contrat d'affiliation est automatiquement résilié à la fin du contrat à durée indéterminée. La sortie de l'assurance collective prend effet à cette date et la couverture d'assurance prend fin, sous réserve du report de notification défini au point 11.

## 10. Résiliation extraordinaire

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

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

## 11. Annulation de l'obligation de prestation, report du délai de notification et prescription

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, confirmation et quittances)

et qu'il en résulte un préjudice pour l'assureur.

Il n'y a pas de couverture d'assurance si un sinistre est signalé à Swisscom plus de trois mois après la résiliation de l'assurance Easy Travel Insurance ou la sortie du contrat collectif. Si un sinistre est annoncé après un retard de plus de trois 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.

## 12. Droit applicable et for

Le contrat est soumis au droit suisse. Sous réserve des fors obligatoires, le tribunal compétent se trouve au siège social ou au domicile du défendeur.

## 13. Glossaire

### A Accident

On entend par accident toute atteinte dommageable, soudaine et involontaire, portée au corps humain par une cause extérieure extraordinaire entraînant une altération de la santé physique, mentale ou psychique ou le décès.

### D Domicile / Pays de résidence

Le pays de domicile est le pays dans lequel la personne assurée a son domicile légal ou son lieu de séjour habituel, ou avait son domicile avant le début du séjour assuré.

### E Engins de sport

Les engins de sport sont tous les objets nécessaires à la pratique

d'un sport (vélos, skis, snowboards, armes de chasse, équipements de plongée et de golf, raquettes, etc.) y compris les accessoires.

### Épidémie

Une épidémie est une maladie infectieuse, limitée localement et dans le temps, qui se propage dans des proportions supérieures à la moyenne et qui représente une menace pour la vie et l'intégrité physique.

### Étranger

Le terme «Étranger» n'inclut pas la Suisse ni le pays dans lequel la personne assurée a son domicile habituel.

### 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 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. Ceci comprend également des excursions dans des régions extrêmement isolées comme les deux pôles ou, par exemple, au Spitzberg, dans le désert de Gobi, au Sahara, dans la jungle d'Amazonie ou au Groenland ainsi que l'exploration de cavités souterraines spécifiques.

### F 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 du 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 voyagiste et de ce qu'il pourra obtenir par une autre utilisation des prestations de voyage.

### M Maladie

Est réputée maladie toute atteinte à la santé physique, mentale ou psychique qui n'est pas due à un accident et qui exige un examen ou un traitement médical ou provoque une incapacité de travail.

### Moyens de transport public

Les moyens de transport public sont tous les véhicules aériens, terrestres ou nautiques autorisés pour le transport public de personnes. 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 moyens de transport public.

### O Objets de valeur

Sont notamment considérés comme des objets de valeur les bijoux réalisés avec du ou en métal précieux, fourrures, montres, jumelles, vêtements en cuir, composants matériels, téléphones portables, matériel photographique, cinématographique, d'enregistrement ou de vidéo, appareils en tout genre, accessoires compris.

### Ordre des autorités

Par ordre des autorités, on entend toute directive ou tout ordre émis par une autorité officielle (détenue, interdiction d'entrée ou de sortie, fermeture des frontières et/ou de l'espace aérien, quarantaine, etc.). Il a un caractère obligatoire.

### P Pandémie

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

### Personnes assurées

Les personnes assurées désignent le partenaire contractuel/client de Swisscom et le cercle de personnes décrit dans les CGV. Elles bénéficient d'une couverture d'assurance.

### Preneur d'assurance

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

### 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

Discipline sportive exceptionnelle imposant de très fortes contraintes physiques et psychiques (p. ex. distance Ironman Hawaï).

### Suisse

L'étendue de la couverture Suisse inclut la Suisse et la Principauté de Liechtenstein.

### T Terrorisme

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

### Troubles de tout genre

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



# Easy Travel Insurance

## Feuille de prestations

	Easy Travel Day		Easy Travel Year	
	Individual	Family*	Individual	Family*
<b>Sauvetage et dégagement</b>				
<b>Opérations de sauvetage et transport à l'hôpital</b>	illimité	illimité	illimité	illimité
<b>Opérations de recherche et de sauvetage</b>	30 000.–	30 000.–	30 000.–	30 000.–
<b>Rapatriement</b>				
<b>Rapatriement médical au lieu de résidence</b>	illimité	illimité	illimité	illimité
<b>Rapatriement en cas de décès</b>	illimité	illimité	illimité	illimité
<b>Aide SOS</b>				
<b>Frais supplémentaires nécessités par un voyage de retour non prévu</b>	illimité	illimité	illimité	illimité
<b>Frais d'un retour temporaire au domicile (2 personnes assurées au maximum)</b>	3000.–	3000.– par personne	3000.–	3000.– par personne
<b>Frais supplémentaires nécessaires à la poursuite du voyage</b>	700.– ou 1000.– de frais de voiture de location par événement	700.– par personne ou 1000.– de frais de voiture de location par événement	700.– ou 1000.– de frais de voiture de location par événement	700.– par personne ou 1000.– de frais de voiture de location par événement
<b>Partie non utilisée du séjour en cas d'interruption précipitée du voyage</b>	illimité	illimité	illimité	illimité
<b>Partie non utilisée de l'activité de loisirs (formation continue, etc.)</b>	500.–	500.– par personne et par événement	500.–	500.– par personne et par événement
<b>Voyage (max. 2 personnes) pour rendre visite à un membre de la famille hospitalisé à l'étranger</b>	1000.–	1000.– par personne	1000.–	5000.– par personne
<b>Avance de frais en cas d'hospitalisation à l'étranger</b>	10 000.–	10 000.–	10 000.–	10 000.–
<b>Frais d'annulation</b>				
<b>Voyage annulé pour cause de maladie, d'accident, de décès, etc.</b>	–	–	10 000.–	10 000.– par personne, 20 000.– par famille au max.
<b>Frais supplémentaires liés au voyage retardé</b>	–	–	3000.–	3000.– par personne
<b>Protection loisirs (non-présentation à un concert, une formation continue, etc.)</b>	–	–	500.–	500 par personne et par événement
<b>Bagages pendant le transport</b>				
<b>Détérioration, perte et livraison tardive par un moyen de transport public</b>	250.–	250.– par personne, 500.– par famille au max.	700.–	700.– par personne, 1400.– par famille au max.
<b>Frais médicaux et d'hospitalisation dans le monde entier</b>				
<b>Supplément aux frais de traitement en cas de maladie et d'accident à l'étranger (âge maximum: 80 ans)</b>	5000.–	5000.–	100 000.–	100 000.–

\* Font partie de la famille le conjoint ou concubin, les parents, les grands-parents et les enfants vivant en ménage commun.