



Assurance voyage

Conditions générales de vente (CGV)

Edition 10.2024

Sommaire

Art.	Page
Informationen über Ihre Versicherung	3
Conditions générales de vente (CGV) Edition 10.2024	6
A. Dispositions générales	6
A.1 Modèle d'assurance	6
A.2 Personnes assurées, dispositions spéciales	6
A.3 Étendue territoriale de la couverture	6
A.4 Durée de validité	6
A.5 Exclusions générales	6
A.6 Prétentions envers des tiers	7
A.7 Autres dispositions	7
A.8 Obligations en cas de sinistre	7
B. Pack de base	8
B.1 Frais d'annulation et protection loisirs	8
B.2 SOS Assistance	9
B.3 Éruptions volcaniques et événements naturels	10
C. Packs supplémentaires	11
C.1 Bagages	11
C.2 Frais médicaux et d'hospitalisation dans le monde entier	12
C.3 Voyages en avion	12
C.4 Dépannage	14
C.5 Garantie de franchise pour véhicules de location	15
D. Violation fautive des obligations en cas de sinistre, annulation de l'obligation de prestation, report du délai de notification et prescription	16
E Glossaire	17

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 du contrat d'affiliation. 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 26, case postale, CH-4002 Bâle.

2. Qui est le preneur d'assurance?

Le preneur d'assurance est Swisscom (Suisse) SA, Alte Tiefenastrasse 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 de longue durée 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 de longue durée 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 par écrit par Swisscom d'effectuer le paiement dans le délai de sommation fixé. Si la sommation reste sans effet, l'obligation de verser les prestations d'assurance est suspendue dès l'expiration du délai de sommation, et Swisscom est en droit de résilier le contrat d'affiliation. Les litiges survenant pendant cette période ne sont pas couverts par l'assurance.

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 de longue durée applicables.

7. Quand existe-t-il un droit de révocation?

La personne assurée peut révoquer son contrat d'affiliation à l'assurance collective ou la déclaration d'adhésion 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 demandé l'adhésion ou que cette dernière a été confirmée. Le délai est respecté si la personne assurée communique sa révocation à Swisscom, 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 et les garanties provisoires. La taxe reste due lorsqu'un tiers lésé fait valoir de bonne foi des prétentions à l'encontre d'ERV.

8. 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.

9. 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 totalité de la documentation, seule la version allemande fait foi.

Feuille de prestations

Description des prestations d'assurance	
Étendue territoriale de la couverture	Monde entier, sauf indication contraire
Franchise par sinistre	Pas de franchise, sauf indication contraire
B. Pack de base	Sommes d'assurance Montants maximaux des prestations en CHF
B.1 Frais d'annulation	
Le voyage ou l'activité de loisirs ne peut pas être entrepris(e).	Voyage: en fonction de la somme d'assurance choisie Protection loisirs: 1'000 par personne
Le voyage ou l'activité de loisirs doit être interrompu(e) et ne peut pas être poursuivi(e) [frais d'annulation au prorata]	Voyage: au prorata, jusqu'à concurrence de la somme d'assurance choisie Protection loisirs: 1'000 par personne
Incidents avec des animaux domestiques (chiens et chats)	5'000
B.2 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
• Incidents avec des animaux domestiques (chiens et chats)	2'000
B.3 Éruptions volcaniques et événements naturels	
Impossibilité d'entreprendre ou de poursuivre le voyage ou l'activité de loisirs suite à un événement naturel	2'000

Feuille de prestations

C. Packs supplémentaires	Sommes d'assurance Montants maximaux des prestations en CHF
C.1 Bagages	
Détérioration, perte et livraison tardive par un moyen de transport public	en fonction de la somme d'assurance choisie
C.2 Frais médicaux et d'hospitalisation	
Supplément aux frais de traitement en cas de maladie et d'accident à l'étranger	100'000
C.3 Voyages en avion	
C.3.1 Retards aériens	1'000
Vol de correspondance manqué.	
C.3.2 Aide en cas d'insolvabilité d'une compagnie aérienne ou d'un prestataire	2'000
Frais de modification de réservation en cas d'insolvabilité d'un prestataire	
C.3.3 Accident d'aviation	100'000
Capital en cas d'accident ou de décès	
C.4 Dépannage	Étendue territoriale de la couverture: Europe, Suisse incl.
Couverture en cas d'accident de la circulation, de panne ou de vol du véhicule.	
• Frais de remorquage	400
• Frais de gardiennage	300
• Évacuation du véhicule	2'000
• Expédition de pièces de rechange	Illimité
• Expertise en cas de réparation paraissant injustifiée	200
• Frais supplémentaires occasionnés par la poursuite du voyage ou le retour à domicile	Train en 1 ^{re} classe, avion en classe économique
• Rapatriement du véhicule	Valeur vénale du véhicule à rapatrier
• Voyage en train jusqu'au lieu où se trouve le véhicule, lorsque la personne va le rechercher elle-même	Voyage en train en 1 ^{re} classe
• Frais de dédouanement	
Avance de frais en cas de réparations d'un coût élevé à l'étranger	2'000
C.5 Garantie de franchise pour les véhicules de location	
Coûts de réparation des dommages couverts par l'assurance casco ou vol existante	Franchise selon contrat de location jusqu'à concurrence de CHF 10'000
Prise en charge subsidiaire des frais de remorquage et de réparation en cas de panne	400

Centrale d'alarme

En cas d'urgence, la centrale d'alarme est à la disposition de la personne assurée 24 heures sur 24. En cas d'incident pendant le voyage, contacter impérativement la centrale d'alarme:
+41 848 801 803 ou **+800 8001 8003**

Conditions générales de vente (CGV)

Edition 10.2024

A. Dispositions générales

A.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.

A.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 famille, 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»).
4. 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.

A.3 Étendue territoriale de la couverture

Sauf indication contraire, la couverture est valable dans le monde entier.

A.4 Durée de validité

Sauf indication contraire, la couverture d'assurance prend effet un jour après la conclusion du contrat d'affiliation.

A.4.1 Pack de base

Après expiration de la durée minimale d'un an, le pack de base est automatiquement renouvelé et peut être résilié moyennant un préavis de 14 jours pour la fin d'un mois (sous réserve des dispositions du point A.4.2 let. b).

A.4.2 Packs supplémentaires

- a) Si un ou plusieurs packs supplémentaires sont ajoutés, ils sont soumis à une durée contractuelle minimale d'un an. Il est ensuite possible de résilier un ou plusieurs packs supplémentaires pour la fin d'un mois moyennant un préavis de 14 jours.
- b) Pendant la durée minimale d'un pack supplémentaire, le pack de base ne peut pas être résilié.

A.5 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) causés par un acte intentionnel, par négligence grave ou par omission;
- d) 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;
- e) 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 point B.1.1, al. 1, let. i);
- f) en lien avec des enlèvements;
- g) consécutifs à des mesures ordonnées par les autorités, sous réserve des dispositions relatives aux éruptions volcaniques et événements naturels (points B.3.2 et B.3.3);
- h) 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 pour lesquelles on s'expose sciemment à un danger particulièrement grave, les classifications de la SUVA étant déterminantes;
- i) 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;

- j) causés sous l'influence d'alcool, de drogues, de stupéfiants ou de médicaments;
 - k) survenant lors de la perpétration intentionnelle de crimes ou de délits ou de leur tentative;
 - l) causés par la personne assurée en lien avec le suicide, la mutilation volontaire et leur tentative;
 - m) causés par des radiations ionisantes de toutes natures, notamment celles en lien avec la transmutation du noyau de l'atome;
 - n) 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 (points B.1.1, al. 1 et B.2.2, al. 1).
- 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.
 - 11. Le contrat d'affiliation proprement dit reste déterminant dans tous les cas.

A.6 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.
4. Les dispositions du point A.6, al. 1 à 3 ne s'appliquent pas aux prestations en capital versées en cas de décès et d'invalidité.

A.7 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 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 de coordonnées doivent être notifiés sans délai à Swisscom.
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.

A.8 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,
 - au numéro d'urgence 144 en cas d'urgence en Suisse et au numéro d'urgence local en cas d'urgence à l'étranger ainsi qu'à 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. La personne assurée/l'ayant droit doit l'informer de ses projets de voyage ou de ses activités de loisirs et se 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.

B. Pack de base

B.1 Frais d'annulation et protection loisirs

B.1.1 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,
 - d'un animal domestique (chien ou chat) d'une personne assurée. Les prestations versées pour un chien ou un chat sont limitées à CHF 5'000.–. Toutes activités commerciales en rapport avec les animaux sont exclues;
- b) grèves 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 survenant dans les 30 jours précédant le départ, à savoir:

- 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
- le contrat de travail de la personne assurée est résilié par son employeur sans que la faute ne puisse lui être imputée.

Dans ce cas, les prestations selon le point B.1.2, al. 2 sont limitées à CHF 10'000 par événement et par personne ou à CHF 20'000 par événement et par famille;

- g) vol de titres de transport, de passeport ou de carte d'identité: les prestations selon le point B.1.2, al. 2 sont limitées à CHF 10'000 par événement et par personne ou à CHF 20'000 par événement et par famille;
- h) grossesse de la personne assurée, si la date du retour se situe après la 24^e 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 acte 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, une indemnisation n'est possible que si la personne assurée devait accomplir 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 point A.2 al. 4).

B.1.2 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 déclaration d'adhésion. 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 à un montant maximal de CHF 3'000 par personne. 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 point B.1.2, 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.) figurent dans le tableau récapitulatif des présentes CGV.

B.1.3 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- a) lorsque le prestataire (voyagiste, bailleur, organisateur, etc.) annule la prestation convenue ou l'activité de loisirs 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 préexistant au moment de la réservation du voyage ou de l'activité 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 point B.1.1, 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 complémentirement 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 défauts 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.

B.2 SOS Assistance

B.2.1 Durée de validité

En plus de la durée indiquée au point A.4 et au point A.4.1, la couverture d'assurance est valable dès lors que la personne assurée s'absente de son domicile fixe.

B.2.2 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 personne assurée,
 - d'une personne participant au voyage,
 - d'un animal domestique (chien ou chat).
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 point A.2, al. 4).

B.2.3 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 du retour temporaire jusqu'à CHF 3'000 par personne (voyage aller et retour de 2 personnes au maximum) à leur domicile, à condition qu'un séjour d'une durée déterminée à l'avance avec un voyage de retour ait été réservé;
 - e) les frais supplémentaires engendrés par un voyage de retour non prévu en première classe en train et en classe économique en avion;
 - f) une avance de frais remboursable jusqu'à concurrence de CHF 5'000 par personne, si une personne assurée est hospitalisée à l'étranger (remboursable dans les 30 jours suivant le retour à son domicile);

- g) soit les frais supplémentaires nécessaires à la poursuite du voyage pendant 7 jours au maximum et jusqu'à concurrence de CHF 1'500 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 1'500 en tout, quel que soit le nombre de personnes utilisant le véhicule de location;
 - h) les frais de voyage (vol en classe économique/hôtel de classe moyenne) jusqu'à CHF 5'000 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.

B.2.4 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 point B.2.2, 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.

B.3 Éruptions volcaniques et événements naturels

B.3.1 Disposition spéciale, étendue de la couverture, durée de validité

L'assurance prend effet au moment du paiement complet de la prestation de voyage réservée. La couverture d'assurance est valable, indépendamment de la date de la réservation de la prestation de voyage, pendant les derniers 28 jours avant le départ, et subsiste jusqu'à la fin de celle-ci.

B.3.2 Événements assurés

ERV accorde sa couverture d'assurance lorsque la personne assurée ne peut partir ou ne peut poursuivre sa prestation de voyage réservée suite à un événement naturel, s'il est survenu après la conclusion de l'assurance.

B.3.3 Prestations assurées

1. Les prestations entières d'ERV sont limitées à la somme assurée, mais au maximum à CHF 2'000 par événement et par personne.
2. Lorsqu'une personne assurée ne peut débuter son voyage, ERV prend en charge
 - soit l'organisation et les frais de changement de réservation,
 - soit les frais d'annulation survenus effectivement, à l'exception dans tous les cas des frais de dossier et des taxes.
3. Lorsqu'un sinistre survient au cours du voyage assuré, ERV prend en charge
 - soit les frais supplémentaires nécessités par un voyage de retour non prévu en première classe en train et en classe économique en avion,
 - soit les frais supplémentaires nécessaires à la poursuite du voyage pendant 7 jours au maximum et jusqu'à CHF 1'500 par personne (logement, nourriture et frais de communication inclus).
4. Lorsque plusieurs personnes assurées sont concernées par un seul et même événement, les indemnités dues par ERV sont limitées au montant maximal de CHF 1 million. Si les revendications dépassent ce montant, cette somme sera répartie proportionnellement.

B.3.4 Exclusions

Toute prestation est exclue lorsque l'organisateur du voyage, ERV ou la centrale d'alarme n'a pas donné préalablement son accord à l'octroi des prestations en cas d'éruptions volcaniques et d'événements naturels.

C. Packs supplémentaires

La condition pour bénéficier d'une couverture d'assurance dans le cadre d'un pack supplémentaire est de souscrire au pack de base.

C.1 Bagages

C.1.1 Étendue territoriale de la couverture, durée de validité, dispositions spéciales (règles de conduite à adopter durant les voyages)

- La couverture d'assurance est valable pendant la durée stipulée dans la déclaration d'adhésion, et ce dès que les objets de la personne assurée se trouvent à l'extérieur de son domicile fixe.
- Les objets de valeur, lorsqu'ils ne sont ni portés ni utilisés, doivent être
 - remis en dépôt ou confiés à un vestiaire gardé ou
 - être déposés dans un coffre muni d'une fermeture spéciale, placé dans un local fermé à clé et non accessible à tout le monde. Les sacs de tous genres, beauty cases et attachés-cases, ainsi que les coffrets à bijoux ne sont pas considérés comme des coffres.
- Les conseils aux voyageurs fournis par le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) concernant la destination respective, en particulier sur la criminalité en présence et les mesures de précaution associées, doivent être respectés et suivis.

C.1.2 Objets assurés

- L'assurance couvre tous les objets emportés par les personnes assurées (vivant sous le même toit) et destinés à leur besoin personnel durant le voyage.
- La couverture d'assurance pour les engins de sport, chaises roulantes et poussettes pour enfants est valable uniquement pendant le transport par un moyen de transport public, et ce durant la période de temps pendant laquelle ces objets sont confiés à l'entreprise de transport.
- Les moyens auxiliaires médicaux nécessaires doivent être à portée de main à tout moment, à l'exclusion des objets qui, pendant le transport via un moyen de transport public, doivent impérativement être confiés à la compagnie de transport.

C.1.3 Objets non assurés

L'assurance ne couvre pas:

- les espèces, titres de transport, valeurs mobilières, logiciels, métaux précieux, actes officiels et documents quels qu'ils soient, pierres précieuses et perles, objets à usage professionnel, objets d'art et de collection, instruments de musique, véhicules à moteur, remorques, bateaux, planches de surf, caravanes et aéronefs, accessoires compris;
- les objets couverts par une assurance particulière;
- les moyens auxiliaires médicaux volontairement confiés à la compagnie de transport en vue de leur acheminement.

C.1.4 Événements assurés

L'assurance couvre:

- le vol, le vol avec effraction, le détournement,

- la détérioration, la destruction, ainsi que la perte définitive pendant le transport effectué par un moyen de transport public, dans la mesure où les bagages ont été confiés à la compagnie de transport pendant le trajet,
- la livraison tardive d'au moins 6 heures par un moyen de transport public.

C.1.5 Prestations assurées

- ERV indemnise:
 - en cas de dommage total ou de perte définitive d'objets assurés, la valeur vénale. On entend par valeur vénale le prix d'acquisition initial, déduction faite de la perte de valeur d'au moins 10% par an à partir de la date d'achat, à raison d'un maximum de 50% au total;
 - en cas de dommage partiel, les frais de réparation, à concurrence de la valeur vénale;
 - pour l'ensemble des objets de valeur, la valeur vénale, mais l'indemnité est limitée à 50% de la somme assurée;
 - les lunettes, lentilles de contact, prothèses et fauteuils roulants à la valeur vénale, mais l'indemnité est limitée à 20% de la somme assurée;
 - les frais de reconstitution en cas de vol ou de perte définitive de passeports, cartes d'identité, permis de conduire, permis de circulation et autres documents semblables, ainsi que des clés;
 - en cas de livraison tardive des bagages par un moyen de transport public, ERV prend à sa charge les frais d'acquisition des choses absolument indispensables jusqu'à CHF 1'000 par personne et au maximum jusqu'à CHF 4'000 par voyage ou famille. 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 durée de l'assurance.
- Les prestations se rapportant aux bagages pour toutes les assurances en cours auprès d'ERV sont limitées par voyage à CHF 2'000 par personne individuelle et à CHF 4'000 par famille, à condition que les assurances soient établies au nom du même preneur d'assurance.

C.1.6 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- lors de dommages causés par un acte intentionnel ou une négligence grave ou une omission;
- 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;
- pour les objets dont le genre de garde n'est pas en rapport avec leur valeur;
- pour les objets dérobés
 - dans des camping-cars ou des tentes ainsi que
 - dans des véhicules ou des bateaux fermés, en l'absence de traces d'effraction;
- si le poste de police le plus proche n'est pas contacté dans les 24 heures et que l'incident n'est pas enregistré ou que des enquêtes officielles ne sont pas demandées.

C.2 Frais médicaux et d'hospitalisation dans le monde entier

C.2.1 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. La couverture d'assurance est valable dans le monde entier à l'exclusion de la Suisse pendant la durée stipulée dans la déclaration d'adhésion. La personne assurée est tenue, à la demande d'ERV et à ses propres frais, de se soumettre à tout moment à un examen médical effectué par le médecin-conseil.

C.2.2 Événements et prestations assurés

1. Les prestations maximales par personne figurent dans le tableau récapitulatif dans les présentes CGV. En cas d'accident ou de maladie, ERV prend en charge les frais engagés à l'étranger pour:
 - a) les traitements médicaux nécessaires (y compris les médicaments) prescrits ou exécutés par un médecin/chiropracteur diplômé;
 - b) les traitements hospitaliers (y compris les frais de pension) ordonnés par un médecin, ainsi que les soins prodigués par le personnel infirmier diplômé, pendant la durée du traitement;
 - c) la première acquisition, la location, le remplacement ou la réparation de moyens auxiliaires médicaux, tels que prothèses, lunettes, appareils acoustiques, etc., dans la mesure où ils sont nécessités par les suites d'un accident et prescrits par un médecin.
2. ERV rembourse les frais selon le tarif des caisses-maladie en vigueur dans la région en cas de traitement ambulatoire ou de séjour à l'hôpital en division commune.
3. 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.
4. Toutes les prestations sont fournies après les prestations des assurances sociales légales suisses (LAMal, LAA) et compte tenu des prestations d'autres assurances complémentaires éventuelles. La condition à remplir pour bénéficier de la couverture d'assurance est de disposer d'une assurance maladie et/ou accident valable en Suisse.

C.2.3 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).

Une prise de contact préalable avec la centrale d'alarme est impérative pour obtenir une garantie de prise en charge des coûts (voir point A.8).

C.2.4 Accidents non assurés

L'assurance ne couvre pas:

- a) les accidents en rapport avec l'accomplissement d'un service dans une armée étrangère;
- b) les accidents résultant d'une activité professionnelle artisanale;

- c) les accidents survenant lors de sauts en parachute ou du pilotage d'un aéronef ou d'un engin volant.

C.2.5 Maladies non assurées

L'assurance ne couvre pas:

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

C.2.6 Autres exclusions

- a) les prestations relatives aux maladies et aux accidents (y compris les symptômes, leurs conséquences ou complications) qui étaient connus avant le début de l'assurance ou du voyage ou qui auraient – théoriquement – pu être diagnostiqués par un médecin dans le cadre d'une consultation.
Une aggravation aiguë et imprévisible de l'état de santé en raison d'une affection chronique constitue une exception;
- b) les quote-parts ou les franchises des assurances sociales suisses;
- c) les événements et prestations imputables à une épidémie ou une pandémie;
- d) la participation à des grèves, troubles et manifestations de tout genre;
- e) les prestations relatives aux traitements et soins reçus à l'étranger, si la personne s'est rendue dans un pays étranger dans ce but;
- f) les traitements qui ne sont pas effectués selon des méthodes dont l'efficacité, l'adéquation et le caractère économique sont démontrés scientifiquement (art. 32 et 33 LAMal);
- g) les réductions de prestations effectuées par d'autres assureurs.

C.3 Voyages en avion

C.3.1 Retards aériens (vol de correspondance manqué)

C.3.1.1 Durée de validité

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier pendant la durée stipulée dans la déclaration d'adhésion.

C.3.1.2 Événement assuré et prestation

Si une correspondance entre deux vols ne peut être effectuée en raison d'un retard d'au moins trois heures imputable exclusivement à la première compagnie aérienne, ERV assure en plus des prestations de la compagnie aérienne les frais supplémentaires (frais d'hôtel, frais de transfert, frais de téléphone) aux fins de la poursuite du voyage. Cette prestation est limitée à la somme assurée, mais au maximum à CHF 1'000 par personne.

C.3.1.3 Exclusions

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

C.3.2 Aide en cas d'insolvabilité d'une compagnie aérienne ou d'un prestataire**C.3.2.1 Disposition spéciale, étendue de la couverture, durée de validité**

L'assurance est valable pour toutes les réservations de (énumération exhaustive): vols de ligne, navires de croisière et ferrys, voyages en train, voitures de location, guides, hôtels, appartements de vacances, taxis, installations sportives, événements sportifs et équipements de sport (nommés ci-après «prestataires»). Elle prend effet dès le paiement intégral de la prestation de voyage et reste en vigueur jusqu'à l'achèvement de celle-ci.

C.3.2.2 Événements assurés

ERV accorde sa couverture d'assurance lorsque la personne assurée ne peut commencer le voyage réservé ou le poursuivre à la suite de l'insolvabilité du prestataire. L'insolvabilité d'un prestataire désigne l'incapacité de paiement, le dépôt du bilan, la faillite ou la cessation de l'exploitation d'un prestataire pour des raisons financières, sans égard à la durée de cette circonstance.

C.3.2.3 Prestations assurées

1. Lorsqu'une personne assurée ne peut pas effectuer son voyage, ERV prend en charge les frais d'une nouvelle réservation ou du transfert de la réservation vers un autre prestataire, jusqu'à concurrence des prestations initialement réservées et payées auprès du prestataire en faillite, à l'exception toutefois des frais de dossier et des taxes, jusqu'à la somme assurée, mais au maximum jusqu'à CHF 2'000 par personne.
2. Lorsqu'un sinistre survient au cours du voyage assuré, ERV prend en charge les frais du voyage de retour ou de poursuite du voyage de la personne assurée. Pour le voyage de retour depuis un pays voisin, la personne assurée a droit à un billet de train de première classe, dans la mesure où le voyage de retour ne dépasse pas six heures selon les horaires officiels jusqu'à l'aéroport de domicile. En cas de voyage plus long, la personne assurée a droit à un vol retour en classe économique jusqu'à l'aéroport de domicile selon la réservation. Les prestations sont limitées à la somme assurée, mais au maximum à CHF 2'000 par personne. Lorsque l'événement assuré qui se produit durant le voyage ne concerne pas le voyage de retour au domicile, mais un trajet de continuation/une étape intermédiaire pour se rendre à une autre destination, ERV prend en charge, sur demande de la personne assurée, les frais du seul trajet de continuation/de l'étape intermédiaire, dans la mesure où ceux-ci ne dépassent pas les frais pour un retour direct au domicile. Si la personne assurée choisit le trajet de continuation, la prestation pour le voyage de retour au domicile s'éteint. Le droit à une prestation ne peut être invoqué qu'une fois par voyage, indépendamment du fait que la personne assurée choisisse le voyage de retour direct ou le trajet de continuation.
3. Lorsque plusieurs personnes assurées sont concernées par un seul et même événement, les indemnités dues par ERV sont limitées au montant maximal de CHF 1 million. Si les revendications dépassent ce montant, cette somme sera répartie proportionnellement.

C.3.2.4 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- a) lorsque la réservation de la prestation de voyage a été effectuée après l'annonce de la première insolvabilité du prestataire;
- b) lorsque l'organisateur du voyage, ERV ou la centrale d'alarme n'a pas donné préalablement son accord à l'octroi des prestations susmentionnées pour la couverture contre l'insolvabilité;
- c) lorsque les vols ont été réservés auprès d'un organisateur tiers (arrangements forfaitaires et charters);
- d) en cas de faillite de l'organisateur du voyage ou de l'intermédiaire mandaté pour organiser la prestation de voyage.

C.3.3 Accident d'aviation

Dans le cadre d'un accident d'aviation, il s'agit d'une assurance de sommes (à l'exclusion du point C.3.3.3, où il s'agit d'une assurance dommages).

C.3.3.1 Durée de validité, disposition spéciale

La couverture d'assurance est valable pendant la durée stipulée dans la déclaration d'adhésion (le point C.3.3.4, al. 1 s'applique au surplus).

C.3.3.2 Événements assurés

1. Sont assurés les accidents subis par la personne assurée en qualité de passagère lors de l'utilisation légitime d'un aéronef public concessionné. L'assurance couvre les accidents lors de l'embarquement ou du débarquement, lors du fonctionnement de l'aéronef au sol, lors d'un saut en parachute pour sauver sa vie ou à la suite d'un atterrissage de fortune.
2. Ne sont pas assurés les événements en lien avec une compagnie aérienne contre laquelle il existe une interdiction d'exploitation (par exemple dans l'Union européenne).

C.3.3.3 Frais assurés

ERV paie à la personne assurée ou qui a droit aux prestations après un accident d'aviation:

1. les frais médicaux selon le tarif des caisses maladie en vigueur dans la région en cas de traitement ambulatoire ou de séjour à l'hôpital en division commune pour
 - a) les traitements médicaux nécessaires (y compris les médicaments) prescrits ou exécutés par un médecin/chiropracteur diplômé;
 - b) les traitements hospitaliers (y compris les frais de pension) ordonnés par un médecin, ainsi que les soins prodigués par le personnel infirmier diplômé, pendant la durée du traitement;
 - c) la première acquisition, la location, le remplacement ou la réparation de moyens auxiliaires médicaux, tels que prothèses, lunettes, appareils acoustiques, etc., dans la mesure où ils sont nécessités par les suites d'un accident et prescrits par un médecin;
 - d) les frais de sauvetage et de transport médicalement nécessaires, jusqu'à l'hôpital approprié le plus proche, au maximum 10% de la somme d'assurance.
2. Les prestations pour frais de traitement sont limitées à CHF 50'000 par personne pour toutes les assurances en cours auprès d'ERV pendant cinq ans au plus à compter de la date de l'accident.

C.3.3.4 Détournements d'avion, actes de violence à bord ou faits de guerre

1. En cas d'actes de guerre ou de terrorisme, l'assurance conserve sa validité au-delà de l'expiration du contrat pendant encore un an à compter du moment du détournement, du saut en parachute ou de l'atterrissage de fortune. Cette extension de garantie n'est valable que s'il peut être prouvé que la personne assurée n'a pris aucune part active aux événements concernés, soit comme auteur, soit comme instigateur.

2. Détournements d'avion

L'assurance couvre les accidents survenant pendant la privation de liberté à la suite d'un détournement de l'aéronef utilisé, pendant la période de captivité, après un saut en parachute pour sauver sa propre vie ou lors d'un atterrissage de fortune ainsi que pour la suite du voyage, que ce soit un voyage direct de retour de la personne assurée à son domicile ou la poursuite du voyage jusqu'à la destination initiale.

3. Actes de violence à bord

Sont assurés les accidents en rapport avec des actes de guerre ou de terrorisme

- a) à bord de l'aéronef assuré, si l'accident a été causé par des personnes se trouvant aussi à bord ou par des matières dangereuses embarquées clandestinement;
- b) pendant la privation de liberté après un détournement de l'aéronef utilisé, pendant la période de captivité, après un saut en parachute pour sauver sa propre vie ou lors d'un atterrissage de fortune ainsi que pour la suite du voyage, que ce soit un voyage direct de retour de la personne assurée à son domicile ou la poursuite du voyage jusqu'à la destination initiale.

4. Faits de guerre

Si une guerre éclate, la couverture d'assurance s'éteint 48 heures après le début des hostilités. Si la privation de liberté, le saut en parachute ou l'atterrissage de fortune ont déjà eu lieu, la couverture d'assurance ne s'éteint qu'un an après ces événements.

C.3.3.5 Événements et prestations assurés en cas de décès ou d'invalidité

1. En cas de décès de la personne assurée consécutif à un accident ou intervenant dans un délai de cinq ans à compter du jour de l'accident, des suites de celui-ci, ERV paie la somme convenue (max. CHF 100'000), qui sera versée aux héritiers légaux, à l'exception du fisc et des créanciers de la succession. Les éventuelles prestations d'invalidité déjà versées sur la base du présent contrat seront déduites de l'indemnité en cas de décès.
2. En cas d'invalidité qui est médicalement constatée comme la conséquence d'un accident assuré au plus tard dans le délai de cinq ans à compter du jour de l'accident et qui est de 100%, ERV paie le capital convenu (max. CHF 100'000), ou un pourcentage de ce dernier en cas d'invalidité partielle (max. CHF 100'000).
 - a) Le degré d'invalidité est déterminé d'après les barèmes des indemnités pour atteinte à l'intégrité de l'ordonnance sur l'assurance-accidents (OLAA) ainsi que d'après les barèmes complémentaires de la Suva.
 - b) L'impotence fonctionnelle totale d'un membre ou d'un organe équivaut à sa perte complète.
 - c) En cas de perte ou d'impotence fonctionnelle partielle, le taux d'invalidité sera réduit en conséquence.

- d) En cas de perte ou d'impotence fonctionnelle simultanée de plusieurs membres, les pourcentages seront additionnés. Le total ne pourra cependant en aucun cas dépasser 100%.
- e) Pour les cas non prévus dans les barèmes de l'OLAA et/ou de la Suva, le degré d'invalidité est déterminé sur la base des constatations du médecin en référence à ces barèmes, en tenant compte de la situation de la personne assurée.
- f) Si des parties du corps étaient déjà mutilées ou frappées d'une impotence fonctionnelle complète ou partielle avant l'accident, le degré d'invalidité existant est déduit lors de la détermination du degré d'invalidité selon les principes susmentionnés.

C.3.3.6 Limites des prestations

ERV paie:

- a) en cas de décès
 - d'enfants assurés qui n'avaient pas encore 16 ans révolus au moment de l'accident, au maximum CHF 10'000,
 - de personnes assurées qui avaient 65 ans révolus lors de l'accident, la moitié de la somme d'assurance convenue;
- b) pour toutes les assurances accidents (y compris les accidents d'aviation) souscrites auprès d'elle, au total par personne et au maximum
 - CHF 200'000 en cas de décès,
 - CHF 200'000 en cas d'invalidité.

Si plusieurs personnes assurées sont accidentées en raison d'un seul et même événement, les indemnités à verser par ERV sont limitées à un montant maximal de 15 millions de CHF en cas de décès et d'invalidité. Si les prétentions dépassent ce montant, cette somme est répartie proportionnellement.

C.3.3.7 Exclusions

L'assurance ne couvre pas:

- a) les accidents en rapport avec l'accomplissement d'un service dans une armée étrangère;
- b) les accidents survenant lors de sauts en parachute ou du pilotage d'un aéronef ou d'un engin volant.

C.4 Dépannage

C.4.1 Étendue territoriale de la couverture

L'assurance est valable en Europe, Suisse incluse, pendant la durée stipulée dans la déclaration d'adhésion.

C.4.2 Personnes et véhicules assurés

L'assurance porte sur la voiture de tourisme ou le camping-car, d'un poids total maximal de 3'500 kg, utilisé par les personnes faisant ménage commun avec les personnes assurées, ainsi que sur les motocyclettes. L'assurance couvre également les remorques admises à circuler avec le véhicule tracteur conformément à la loi.

C.4.3 Événements et prestations assurés

1. En cas d'accident de la circulation, de panne ou de vol du véhicule utilisé par la personne assurée et survenant en Europe, ERV prend en charge les frais suivants:
 - a) les frais de remorquage et de réparation jusqu'à CHF 400 (y compris les pièces détachées amenées sur place par le dépanneur et nécessaires à la remise en état de marche du véhicule, à l'exclusion de tous autres frais de matériel). Les frais pour les travaux exécutés au garage de

même que pour les pièces de rechange ne sont pas pris en charge;

- b) les frais de gardiennage jusqu'à concurrence de CHF 300;
 - c) les frais de récupération du véhicule à moteur jusqu'à concurrence de CHF 2'000;
 - d) les frais d'expédition des pièces de rechange qu'il n'est pas possible de se procurer sur place;
 - e) les frais d'expertise jusqu'à concurrence de CHF 200 lorsque les frais de réparation semblent trop élevés;
 - f) les frais selon le point B.2.3, al. 2, let. h) pour la poursuite du voyage ou les frais de retour au lieu de domicile (y compris la location d'un véhicule de remplacement de même catégorie), si pour des motifs impératifs – qui doivent être prouvés – il n'est pas possible d'attendre que le véhicule soit réparé;
 - g) les frais de rapatriement du véhicule organisé par ERV, lorsque:
 - ce véhicule ne peut pas être réparé dans les 48 heures,
 - le véhicule volé n'est retrouvé que plus de 48 heures après le vol, ou
 - en raison de l'événement assuré, la personne assurée est contrainte de voyager avec un autre moyen de transport et de laisser son véhicule sur place, ou si elle tombe malade, est blessée ou décède et qu'aucune des personnes l'accompagnant ne possède un permis de conduire valable;
 ces frais sont pris en charge jusqu'à concurrence de la valeur vénale du véhicule à récupérer;
 - h) les frais de voyage en train jusqu'au lieu où se trouve le véhicule, lorsque la personne assurée va le rechercher elle-même;
 - i) les frais de dédouanement du véhicule, lorsque celui-ci, à la suite d'un dommage total ou d'un vol, ne peut plus être ramené dans le pays de domicile de la personne assurée.
2. En outre, en cas de réparations d'un coût élevé à l'étranger, ERV accorde à la personne assurée une avance de frais de CHF 2'000 au maximum, remboursable dans les 30 jours suivant le retour à son lieu de domicile.

C.4.4 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- a) pour les véhicules de location;
- b) lorsque la centrale d'alarme ou ERV n'a pas donné préalablement son accord à l'octroi des prestations de dépannage susmentionnées;
- c) en cas d'entretien défectueux du véhicule ou lorsque des défauts du véhicule existaient déjà ou étaient reconnaissables au moment de commencer le voyage;
- d) pour les véhicules circulant avec une plaque professionnelle (U);
- e) si une personne assurée a conduit le véhicule sans l'accord de son propriétaire;
- f) lorsque le véhicule assuré a été utilisé pour le transport de personnes ou l'autopartage dans le cadre d'une activité professionnelle, ou s'il a fait l'objet d'une location dans le cadre d'une activité professionnelle;
- g) pour les dommages qui se produisent sur des routes non officielles ou sur des pistes de course.

C.5 Garantie de franchise pour véhicules de location

C.5.1 Étendue de la couverture, durée de validité

Il s'agit d'une assurance d'exclusion de la franchise pour les véhicules de location, qui couvre le véhicule loué par le preneur d'assurance. La couverture d'assurance figure dans le tableau récapitulatif des prestations dans les présentes CGV.

C.5.2 Véhicules assurés

Sont assurés les véhicules loués par une personne assurée et autorisés à circuler par la législation: voitures de tourisme, camping-cars, campeurs, mobil-homes, autocaravanes, bus aménagés et motocycles (liste exhaustive).

C.5.3 Événements assurés

Sont considérés comme événements assurés les dommages causés au véhicule de location (inventaire exclu) couverts par une assurance casco ou vol existante.

C.5.4 Prestations assurées

1. À la survenance de l'événement assuré, ERV prend en charge les coûts de réparation occasionnés, au maximum jusqu'à concurrence de la franchise facturée par l'assurance du véhicule de location. Les frais consécutifs éventuels, par exemple perte de bonus, augmentation de la prime ou perte de loyer, sont exclus.
2. Le montant de la prestation d'assurance varie suivant la franchise respective. Il est cependant limité à un montant maximal de CHF 10'000 par contrat de location.
3. En cas de pannes de véhicules de tourisme en location, ERV prend en charge de façon subsidiaire les frais (et non l'organisation) du remorquage et de la réparation jusqu'à CHF 400 (y compris les pièces détachées apportées sur place par le dépanneur et nécessaires à la remise en état de marche du véhicule, à l'exclusion de tous autres frais de matériel). Les frais pour les travaux exécutés au garage de même que pour les pièces de rechange ne sont pas pris en charge.

C.5.5 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- a) pour les dommages liés à une violation du contrat conclu avec le loueur de véhicules;
- b) pour les dommages qui se produisent sur des routes non officielles ou sur des pistes de course;
- c) lorsque le véhicule assuré a été utilisé pour le transport de personnes ou l'autopartage dans le cadre d'une activité professionnelle;
- d) si l'assurance casco ou vol ne couvre pas le dommage;
- e) pour les dommages pour lesquels l'assurance prestataire ne prévoit pas de franchise;
- f) pour les dommages matériels causés au carter d'huile ou aux pneus;
- g) pour les dommages provoqués par une perte ou un endommagement de la clé de voiture.

D. 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 lors d'un 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 requises (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 trois 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 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.

E. Glossaire

A

Activité de loisirs

Activité pratiquée pendant les loisirs.

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.

D

Domicile/État de résidence

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

Détrousement

Vol accompagné de menaces ou de violence.

E

Épidémie

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

Étranger

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

Europe

L'étendue géographique de la couverture Europe inclut tous les États appartenant au continent européen ainsi que les îles du bassin méditerranéen, les Canaries, les Açores, Madère, Spitzberg, de même que les États extra-européens limitrophes à la Méditerranée. La frontière orientale est constituée, au nord de la Turquie, par la chaîne de l'Oural ainsi que par les États d'Azerbaïdjan, d'Arménie et de Géorgie, qui font également partie de l'étendue territoriale de la couverture Europe.

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 éloignée et peu développée, ou une randonnée alpine à partir d'un camp de base vers une altitude supérieure à 7'000 mètres. Ceci comprend également des 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.

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, le cas échéant, sont assimilées à une famille.

Frais d'annulation

Si le voyageur se retire du contrat, le voyageur perd son droit au prix du 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 voyageur 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 auxiliaires médicaux

On entend par moyens auxiliaires médicaux tous les objets impérativement nécessaires à des fins de traitement ou de consultation (chaises roulantes, prothèses, appareils respiratoires, médicaments sur ordonnance, lunettes de vue, lentilles de contact, etc.).

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 moyens de transport public.

N

Négligence grave

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

O

Objets de valeur

Sont notamment considérés comme des objets de valeur les bijoux réalisés avec du ou en métal précieux, montres, tablettes/ordinateurs portables, composants matériels, matériel photographique, cinématographique et d'enregistrement, accessoires compris. Sont en outre considérés comme objets de valeur les objets dont la valeur à neuf est supérieure à CHF 2'000.

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 point B.1.1, al. 2 et le point B.2.2, 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 Tiefenastrasse 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 à de très fortes contraintes physiques et psychiques, les classifications en vigueur de la Suva, notamment, étant 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.