



Ton assurance pour le sauvetage et les voyages sans soucis

Conditions générales d'assurance
(CGA) E791

Informations sur votre assurance

Chère cliente,
Cher client,

Nous tenons à vous renseigner sur l'identité de l'assureur et sur le contenu essentiel du contrat d'assurance (article 3 de la loi sur le contrat d'assurance).

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

Qui sont vos partenaires contractuels?

L'assureur du risque pour la présente assurance est: Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, CH-9001 Saint-Gall. Le responsable de la présente assurance est: Européenne Assurances Voyages (nommée «ERV» dans les Conditions générales d'assurance), une succursale d'Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA dont le siège social est situé St.Alban-Anlage 26, case postale, CH-4002 Bâle. L'assureur du risque pour la protection juridique est: Coop Protection Juridique SA (nommée «CPJ» dans les Conditions Générales d'Assurance), Entfelderstrasse 2, CH-5001 Aarau. L'intermédiaire de la présente assurance est: SOS144 AG, Verenastrasse 4b, 8832 Wollerau.

Quel est le montant de la prime due?

Le montant de la prime dépend de la couverture d'assurance choisie et des risques assurés. Vous trouverez les détails sur la prime ainsi que sur les taxes et contributions légales (p. ex. droit de timbre fédéral) dans l'offre, la proposition d'assurance, la police ou l'avis de prime. Si le contrat est résilié avant terme, ERV rembourse la part de prime non absorbée conformément aux dispositions légales et contractuelles.

Quelle loi ou quelles bases du contrat sont applicables?

Le présent contrat est régi par le droit suisse. Les bases du contrat sont constituées notamment par la proposition, l'information client, les Conditions générales d'assurance (ci-après «CGA»), le cas échéant d'autres Conditions particulières (ci-après «CP») ou Conditions complémentaires ainsi que par la police d'assurance. Au surplus, le présent contrat est régi par la loi fédérale sur le contrat d'assurance. Si le preneur d'assurance est domicilié ou a son siège dans la Principauté de Liechtenstein, le droit liechtensteinois ainsi que les dispositions de la loi liechtensteinoise sur le contrat d'assurance s'appliquent.

Quels sont les risques assurés et quelle est l'étendue de la couverture d'assurance?

Les événements dont la survenance fonde l'obligation de prestation d'ERV découlent de la proposition d'assurance, des Conditions générales d'assurance (CGA) correspondantes et des Conditions particulières (CP) éventuelles.

De quel type d'assurance s'agit-il?

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

Quelles sont les prestations d'assurance fournies?

Le montant, ou la limite maximale, des prestations d'assurance ainsi que la nature des prestations ressortent de la proposition d'assurance, de la police et des CGA correspondantes ou des CP. Il en va de même pour les franchises et délais d'attente éventuels.

Quelles sont les obligations lors de la conclusion du contrat?

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

Quelles sont vos autres obligations en tant que preneur d'assurance ou celles des personnes assurées?

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

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

Quand votre contrat d'assurance débute-t-il et prend-il fin?

Le contrat débute et prend fin à la date indiquée dans la proposition d'assurance et la police. Si une attestation d'assurance ou une couverture provisoire a été délivrée, ERV accorde la couverture d'assurance depuis le jour fixé dans ce document jusqu'à la remise de la police. À l'expiration de la durée convenue du contrat, celui-ci est reconduit tacitement pour 365 jours s'il n'est pas résilié par écrit ou sous toute autre forme de texte par l'un des partenaires contractuels moyennant un préavis de 90 jours. Si le contrat est conclu pour moins de 365 jours, il prend fin à la date indiquée dans la police.

Le contrat peut être résilié avant l'échéance, entre autres dans les cas suivants:

- après un sinistre pour lequel ERV a versé des prestations:
 - par le preneur d'assurance, au plus tard 14 jours après avoir eu connaissance du paiement de l'indemnité; la couverture d'assurance prend fin 14 jours après réception de la résiliation;
 - par ERV, au plus tard lors du versement des prestations; la couverture d'assurance prend fin 14 jours après réception de la résiliation;
- en cas d'augmentation des primes ou de la franchise par ERV: par le preneur d'assurance pour la fin de l'année d'assurance s'il n'est pas d'accord avec la nouvelle réglementation. Les adaptations des couvertures régies par la loi (telle que la modification des primes, des franchises, des limites d'indemnité, de l'étendue de la couverture ou des taxes et contributions) demeurent réservées lorsqu'elles sont prescrites par les autorités.

Quand existe-t-il un droit de révocation?

Le preneur d'assurance peut révoquer sa proposition de contrat ou l'acceptation de ce dernier par écrit ou sous toute autre forme de texte. Le délai de révocation est de 14 jours et commence à courir dès que le preneur d'assurance a proposé ou accepté le contrat. Le délai est respecté si le preneur d'assurance communique sa révocation à ERV ou remet son avis de révocation à la poste le dernier jour du délai. Le droit de révocation est exclu pour les assurances collectives de personnes, les garanties provisoires et les conventions d'une durée inférieure à un mois. Une prime annuelle/prime unique reste due lorsqu'un tiers lésé fait valoir de bonne foi des prétentions à l'encontre d'ERV.

Quelles sont les données personnelles traitées et dans quel but?

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

Vous trouverez la déclaration de protection des données de SOS144 AG à l'adresse www.sos144.ch/fr/protection-des-donnees.

Quels sont les frais facturés?

En cas de sommations et de poursuites, ERV facture les frais suivants:

- frais de sommation légale CHF 20.–;
- frais de réquisition de poursuite (plus frais administratifs de poursuite et de justice) CHF 50.–;
- frais de radiation de poursuite CHF 80.– (la poursuite n'est radiée que lorsque tous les impayés sont réglés).

De quoi faut-il en outre tenir compte?

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

Conditions générales d'assurance (CGA)

- 1 Dispositions générales
- 2 Sauvetage et dégagement
- 3 Rapatriement
- 4 Aide SOS
- 5 Frais d'annulation
- 6 Bagages pendant le transport
- 7 Frais médicaux et d'hospitalisation dans le monde entier
- 8 Protection juridique voyage
- 9 Éruptions volcaniques et événements naturels
- 10 Retard d'avion (correspondance manquée)
- 11 Couverture en cas d'insolvabilité d'une compagnie aérienne ou d'un prestataire
- 12 Couverture trekking
- 13 RoadAssist (dépannage)
- 14 MedRight (protection juridique de la santé)
- 15 DriveCover (assurance voiture de location)
- 16 Glossaire

Résumé des prestations – couverture voyage annuelle (365 jours)

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

Description de la prestation d'assurance	Sommes d'assurance Montants maximaux des prestations en CHF par événement					
	SOS144 Personne individuelle	SOS144 Ménage multiple (famille)	SOS144 Pro Personne individuelle	SOS144 Pro Ménage multiple (famille)	SOS144 Max Personne individuelle	SOS144 Max Ménage multiple (famille)
Étendue territoriale	Sauf indication contraire, l'assurance est valable dans le monde entier.					
Durée de validité	365 jours, reconduction tacite					
Franchise par sinistre	Pas de franchise					
Sauvetage et dégagement – Transport jusqu'au plus proche hôpital approprié pour le traitement – Frais de recherche et de dégagement	illimité 30 000	illimité 30 000/personne	illimité 30 000	illimité 30 000/personne	illimité 30 000	illimité 30 000/personne
Rapatriement – Transport d'urgence/rapatriement avec assistance médicale – Rapatriement en cas de décès	illimité illimité	illimité illimité	illimité illimité	illimité illimité	illimité illimité	illimité illimité
Aide SOS Événements se produisant durant le voyage: – Frais supplémentaires nécessaires à la poursuite du voyage – Avance sur frais en cas d'hospitalisation à l'étranger – Incidents impliquant des animaux domestiques			1 000 10 000 –	1 000/personne 10 000/personne –	1 000 10 000 2 000	1 000/personne 10 000/personne 2 000
Frais d'annulation – Impossibilité d'entreprendre le voyage – Incidents impliquant des animaux domestiques			5 000 –	10 000 –	15 000 5 000	25 000 5 000
Bagages pendant le transport Déterioration ou perte de bagages pendant le transport			700/voyage	1 400/voyage et famille	2 000/voyage	4 000/voyage et famille
Frais médicaux et d'hospitalisation dans le monde entier Soins ambulatoires ou hospitalisation à l'étranger			100 000	100 000 /personne	250 000	250 000 /personne
Protection juridique voyages Europe monde					250 000 50 000	250 000 50 000
Éruptions volcaniques et événements naturels Le voyage ne peut être entrepris ou poursuivi en raison d'un événement naturel					1 000	1 000/personne
Retards aériens Vol de correspondance manqué					1 000	1 000/personne
Couverture en cas d'insolvabilité d'une compagnie aérienne ou d'un prestataire Frais de modification de réservation en cas d'insolvabilité du prestataire					2 000	2 000/personne
Couverture trekking – Recherche, dégagement, sauvetage et évacuation en cas d'incidents lors d'un trek – Transport jusqu'au plus proche hôpital approprié pour le traitement – Prestations en cas de détresse en montagne – Frais supplémentaires nécessaires à la poursuite du voyage					30 000 illimité 500 1 000	30 000/personne illimité 500/personne 1 000/personne

Résumé des prestations – packs supplémentaires
Les packs supplémentaires sont valables en complément d'une couverture voyage annuelle existante et en cours de validité auprès de SOS144.
Il convient de noter que la couverture d'assurance ne comprend que les prestations et sommes d'assurance spécifiées dans l'aperçu qui suit. Les prestations/sommes d'assurance de l'assurance conclue restent toutefois déterminantes dans tous les cas.

Pack supplémentaire RoadAssist (dépannage)	
Description de la prestation d'assurance	Sommes d'assurance Montants maximaux des prestations en CHF par événement
Étendue territoriale	Europe, Suisse incl.
Personne assurée	Personnes vivant en ménage commun
Véhicules assurés	Voitures de tourisme, camping-cars jusqu'à 3,5t, remorques, motocycles (liste exhaustive) La couverture d'assurance est valable à partir du domicile de la personne assurée.
Durée d'assurance	Assurance annuelle, 365 jours, reconduction tacite
Franchise par sinistre	Pas de franchise

Pack supplémentaire MedRight (protection juridique de la santé)	
Description de la prestation d'assurance	Sommes d'assurance Montants maximaux des prestations en CHF par événement
Étendue territoriale	Monde entier, y compris Suisse
Personne assurée	Personne individuelle ou famille, selon l'assurance choisie
Durée d'assurance	Assurance annuelle, 365 jours, reconduction tacite
Franchise par sinistre	Pas de franchise
Protection juridique santé – Europe – Monde	300 000 50 000
Conseil juridique	1000

Pack supplémentaire DriveCover (assurance voiture de location)	
Description de la prestation d'assurance	Sommes d'assurance Montants maximaux des prestations en CHF par événement
Étendue territoriale	monde
Durée d'assurance	Assurance de courte durée, conformément à la confirmation de location ou de réservation
Franchise par sinistre	Pas de franchise
Personnes assurées	Sont assurées les personnes mentionnées dans les documents contractuels.
Véhicules de location assurés	Voitures de tourisme, minibus, camping-cars, motocycles, cycles et péniches habitables (liste exhaustive)
Prise en charge de la franchise Est assurée la franchise des prestations couvertes par l'assurance casco et l'assurance vol de véhicules de location.	10 000
Casco Plus Sont assurés les dommages suivants causés aux véhicules de location, dans la mesure où ils sont exclus de l'assurance casco et de l'assurance vol du véhicule de location: – Dommages aux pneumatiques – Dommages au pare-brise – Dommages au toit, au dessous de caisse, aux vitres latérales et à la lunette arrière, aux rétroviseurs extérieurs, au carter d'huile – Détérioration/perde des clés	1000 2000 1000 500
Extension de responsabilité civile Sont assurés les sinistres couverts par l'assurance responsabilité civile du véhicule de location, mais qui dépassent les sommes d'assurance.	5 000 000

Assurance de courte durée
Assurance couvrant un seul voyage (max. 31 jours). Il convient de noter que la couverture d'assurance ne comprend que les prestations et sommes d'assurance spécifiées dans l'aperçu qui suit. Les prestations/sommes d'assurance de l'assurance conclue restent toutefois déterminantes dans tous les cas.

Description de la prestation d'assurance	Sommes d'assurance Montants maximaux des prestations en CHF par événement		
SOS144 Go	Personne individuelle	Famille	Groupe
Étendue territoriale	Sauf indication contraire, l'assurance est valable dans le monde entier		
Quote-part	Pas de franchise		
Sauvetage et dégagement Transport jusqu'au plus proche hôpital approprié pour le traitement Frais de recherche et de sauvetage	illimité 30 000	illimité 30 000 /personne	illimité 30 000 /personne
Rapatriement Transport d'urgence/rapatriement avec assistance médicale Rapatriement en cas de décès	5000 5000	5000/personne 5000/personne	5000/personne 5000/personne

Les dispositions générales figurant ci-dessous et le glossaire s'appliquent à toutes les assurances d'ERV. La couverture d'assurance conclue est décrite dans les parties 2 à 15 ci-après.

Centrale d'alarme

- En cas d'urgence médicale, veuillez composer le numéro d'appel des urgences (en Suisse: 144, en Europe: 112).
- Signalez tout incident survenant au cours de votre voyage (p. ex. incident médical, panne technique, rapatriement) à notre centrale d'alarme Medical au +41 848 801 803 ou au +800 8001 8003. Celle-ci est disponible 24 heures sur 24, vous informe de la marche à suivre, organise l'aide nécessaire et vous aide à coordonner les services d'assistance ainsi qu'à déterminer les frais pris en charge par l'assurance.

1 Dispositions générales

1.1 Personnes assurées et preneur d'assurance

- A Le preneur d'assurance est la personne physique ou morale avec laquelle ERV a conclu un contrat d'assurance. L'assurance est valable
- a) si le preneur d'assurance a son domicile légal en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein;
 - b) si le preneur d'assurance n'a pas son domicile légal en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein dans la mesure où l'assurance dure au plus quatre mois. Dans ce cas, le preneur d'assurance doit se trouver en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein lors de la conclusion de l'assurance.
- B En cas de conclusion d'une assurance famille (assurance ménage multiple), l'assurance couvre, outre le preneur d'assurance, les personnes suivantes: Une famille et un ménage multiple comprennent des personnes vivant dans un ménage commun, en couple ou en partenariat, y compris les parents, grands-parents et enfants. Ses enfants mineurs, qui ne font pas ménage commun, ainsi que les enfants mineurs dont il a la garde durant les vacances ou qu'il recueille 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.
- C Les groupes d'au moins cinq personnes qui réservent un voyage ensemble et réalisent au minimum l'aller et le retour ensemble peuvent contracter la variante «SOS144 Go Groupe». Les personnes assurées sont enregistrées sur une liste des participants qui est remise à ERV par écrit ou sous une autre forme écrite lors de la conclusion de l'assurance.
- D **Pour les personnes souffrant d'une maladie chronique, la capacité à voyager doit être attestée par un certificat médical établi juste avant la réservation d'une prestation de voyage.**

1.2 Étendue territoriale, durée de validité

- A La couverture d'assurance est valable dans le monde entier pendant la durée d'assurance stipulée dans la police d'assurance, sauf disposition contraire.
- B Les assurances annuelles sont valables pendant 365 jours à partir de la date d'émission de la police et sont renouvelées tacitement pour 365 jours si elles n'ont pas été résiliées par écrit ou sous une autre forme de texte au moins 90 jours avant l'échéance.

1.3 Exclusions générales

L'assurance ne couvre pas les événements

- a) qui, au moment de la conclusion de l'assurance ou de la réservation de la prestation de voyage, étaient déjà survenus ou étaient déjà connus. 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 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) pour lesquels la personne spécialisée (expert, médecin, etc.) qui effectue les constats concernant le sinistre est directement bénéficiaire ou est parente ou parente par alliance de la personne assurée;
- e) consécutifs à des faits de guerre ou au terrorisme sous réserve des dispositions selon le ch. 4.2 A f);
- f) en rapport avec des enlèvements;
- g) consécutifs à une décision prise par les autorités, sous réserve des dispositions relatives à la protection juridique voyages (ch. 8.3 et 8.4) ainsi qu'aux éruptions volcaniques et aux événements naturels (ch. 9.2 et 9.3);
- h) survenant lors de la participation à:
 - des compétitions, courses, rallyes ou entraînements avec des véhicules automobiles ou des bateaux,
 - des concours et entraînements en relation avec le sport professionnel ou avec un sport extrême,
 - des treks ou randonnées en montagne à partir d'une altitude de bivouac supérieure à 4000 m, sous réserve des dispositions relatives à la couverture trekking (voir détails au ch. 12),
 - des expéditions,
 - des entreprises téméraires/audacieuses lors desquelles on s'expose sciemment à un danger particulièrement grave, les classifications de la SUVA étant déterminantes;
- i) résultant de la conduite d'un véhicule à moteur ou d'un bateau sans posséder le permis de conduire exigé par la loi et valable ou sans être accompagné conformément aux prescriptions légales;
- j) qui surviennent sous l'influence de l'alcool, de drogues, de stupéfiants ou de médicaments;
- k) qui surviennent lors de la perpétration intentionnelle de crimes et délits, ou de leur tentative;

- l) provoqués par la personne assurée en lien avec le suicide, la mutilation volontaire et leur tentative;
- m) causés par des radiations ionisantes de quelque nature que ce soit, notamment celles en lien avec la transmutation du noyau de l'atome;
- n) consécutifs à une pandémie. L'exclusion de prestations ne s'applique pas lorsque la personne assurée a contracté une maladie et lorsqu'elle est en isolement/quarantaine suite à une infection (ch. 2.1 A, 3.1 A, 4.2 A et 5.2 A).

1.4 Préentions envers des tiers

- A Si la personne assurée a été dédommagée par un tiers responsable ou par l'assureur de ce dernier, aucune indemnité n'est due au titre du contrat. Si ERV est intervenue en lieu et place du responsable, la personne assurée doit lui céder ses prétentions en responsabilité civile jusqu'à concurrence des dépenses engagées par ERV.
- B 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 dispositions légales en matière de double assurance s'appliquent.
- C S'il existe plusieurs assurances auprès de sociétés concessionnaires, les frais ne sont remboursés qu'une seule fois dans leur totalité.
- D Les dispositions du ch. 1.4 A à C ne s'appliquent pas aux prestations en capital versées en cas de décès ou d'invalidité.

1.5 Autres dispositions

- A Les prétentions se prescrivent par cinq ans après la survenance du sinistre.
- B Le for judiciaire que l'ayant droit peut choisir est exclusivement celui de son domicile en Suisse ou celui du siège d'ERV à Bâle.
- C Les prestations versées indûment par ERV et les frais s'y rapportant doivent lui être remboursés dans les 30 jours.
- D Le contrat d'assurance est exclusivement régi par le droit suisse, en particulier par les dispositions de la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA).
- E L'évaluation de la situation 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 sur les recommandations en vigueur édictées par les autorités suisses. Il s'agit des recommandations du Département fédéral des affaires étrangères (DFAE), de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) et de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS).
- F Les primes sont dues à la date mentionnée sur la facture. Si les primes ne sont pas payées aux échéances convenues, le preneur d'assurance sera sommé, par écrit et à ses frais, d'en verser le montant dans les 14 jours. La sommation rappellera les conséquences du retard dans le paiement de la prime. Si cette sommation reste sans effet, les obligations d'ERV seront suspendues pour les sinistres survenus entre la date d'expiration du délai précité et le versement intégral de la prime.
- G Les changements d'adresse doivent être notifiés sans délai à ERV. Si le destinataire du contrat d'assurance ou de l'avis de prime est inconnu à l'adresse indiquée, l'obligation de prestations de l'assureur est suspendue jusqu'au paiement complet de la prime due.
- H 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.
- I Pour les assurances conclues après le début de la prestation de voyage, un délai de carence de 24 heures s'applique pour toutes les prestations.
- J 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.
- K 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.
- L Si le contrat est annulé pour une raison légale ou contractuelle avant la fin de la durée d'assurance, ERV rembourse la part de prime non absorbée, sauf si elle verse les prestations d'assurance, et le contrat d'assurance devient sans objet du fait de la disparition du risque (sinistre total ou épuisement des prestations), ou si le preneur d'assurance résilie le contrat à l'occasion d'un sinistre alors que le contrat était en vigueur depuis moins de 12 mois au moment de sa résiliation.
- M Si le preneur d'assurance transfère son domicile légal ou son lieu de résidence habituel à l'étranger, l'assurance prend fin à la date du déménagement.
- N ERV n'offre une couverture d'assurance et n'est tenue de payer pour le règlement de sinistres ou de prestations que si l'octroi de la couverture d'assurance, d'un paiement de sinistre ou d'une prestation n'expose pas ERV à une sanction, une interdiction ou une restriction au titre des résolutions de l'ONU, ni à des sanctions commerciales ou économiques de la Suisse, de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

1.6 Obligations en cas de sinistre

Les informations sur la procédure à suivre en cas de sinistre figurent sur www.erv.ch/procedure.

- A
- **Déclarez le sinistre** au service des sinistres d'ERV, case postale, CH-4002 Bâle, téléphone +41 58 275 27 27, ou en ligne sur www.erv.ch/sinistre ou sur www.sos144.ch/fr/declaration-de-sinistre.
 - **En cas d'urgence médicale**, veuillez composer le numéro d'appel des urgences (en Suisse: 144, en Europe: 112).
 - **Signalez tout incident survenant au cours de votre voyage** (p. ex. incident médical, panne technique, rapatriement) à notre centrale d'alarme Medical au +41 848 801 803 ou au +800 8001 8003. Celle-ci est disponible 24 heures sur 24, vous informe de la marche à suivre, organise l'aide nécessaire et vous aide à coordonner les services d'assistance ainsi qu'à déterminer les frais pris en charge par l'assurance.
- B La personne assurée doit prendre toutes les mesures nécessaires, avant et après le sinistre, afin d'éviter ou d'atténuer le sinistre et d'élucider ses circonstances.
- C L'assureur doit recevoir
- immédiatement les renseignements demandés,
 - les documents nécessaires; et
 - les coordonnées bancaires (IBAN du compte bancaire ou postal).
- D En cas de maladie ou d'accident, il convient de consulter immédiatement un médecin, de l'informer du voyage prévu et de suivre ses prescriptions. La personne assurée/l'ayant droit doit délier les médecins qui l'ont traité-e de leur secret professionnel vis-à-vis de l'assureur.
- E Les originaux de tous les documents et les objets endommagés doivent être conservés et mis à disposition sur demande d'ERV.

1.7 Violation fautive des obligations en cas de sinistre

- A 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 respectées.
- B Aucune prestation de l'assureur n'est exigible en cas de
- déclaration délibérée de faits inexacts,
 - dissimulation de faits ou
 - non-respect des obligations requises (entre autres rapport de police, procès-verbal, confirmation et quittances), s'il en résulte un préjudice pour l'assureur.

2 Sauvetage et dégagement

2.1 Événements et prestations assurés

- A ERV accorde sa couverture d'assurance à la suite d'une maladie grave imprévisible, d'une blessure grave ou du décès d'une personne assurée.
- B En cas de survenance de l'événement assuré, ERV rembourse
- a) 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;
 - b) les frais des mesures médicales immédiates nécessaires prises par l'équipe de secours ainsi que les frais de transport jusqu'au plus proche hôpital approprié pour le traitement.

3 Rapatriement

3.1 Événements et prestations assurés

- A ERV accorde sa couverture d'assurance à la suite d'une maladie grave imprévisible, d'une blessure grave ou du décès d'une personne assurée.
- B En cas de survenance de l'événement assuré, ERV rembourse
- a) 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, du mode et du moment de cette prestation;**
 - b) l'organisation et les frais des formalités imposées par les autorités 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 en zinc ou habillage intérieur) ainsi que le rapatriement du cercueil ou de l'urne au dernier domicile de la personne assurée.
- C Toutes les prestations sont fournies en aval des prestations des assurances sociales légales suisses (LAMal, LAA) et en tenant compte de toute assurance complémentaire. La condition à remplir pour bénéficier de la couverture d'assurance est de disposer d'une assurance maladie et/ou accident valable en Suisse.

3.2 Exclusions

La personne assurée est tenue d'utiliser les prestations susmentionnées pour le rapatriement 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.**

4 Aide SOS

4.1 Disposition spéciale, étendue territoriale, durée de validité

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

4.2 Événements assurés

- A ERV accorde sa couverture d'assurance lorsqu'une personne assurée doit cesser, interrompre ou prolonger la prestation de voyage qu'elle a réservée, à la suite d'un événement mentionné ci-après
- 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 et qui est très proche de la 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, dès lors que la variante SOS144 Max a été souscrite. **Toutes activités commerciales en rapport avec les animaux sont exclues.**
 - b) grèves (sous réserve de la participation active) sur le trajet prévu à l'étranger. Troubles de tout genre, épidémies ou dommages causés par un événement naturel à la destination du voyage, s'ils mettent concrètement en danger la vie et les biens de la personne assurée, empêchant ainsi ou rendant irréalisable la poursuite du voyage ou du séjour;
 - 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 de dégât d'eau rendant indispensable sa présence à son domicile;
 - d) défaillance d'un moyen de transport public (y compris caténaires, matériel ferroviaire, composants électroniques et système de commande, liste exhaustive) réservé par la personne assurée ou utilisé par celle-ci suite à un défaut technique ou un accident de personne, dans la mesure où la poursuite du voyage selon le programme prévu n'est pas garantie. 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 gasoil, de batteries et de clés) du véhicule privé à utiliser, dans la mesure où la poursuite du voyage selon le programme prévu n'est pas garantie;
 - f) faits de guerre ou actes de terrorisme, pendant 14 jours après leur première survenance, dans la mesure où ils surprennent la personne assurée pendant son séjour à l'étranger;
 - g) vol des titres de transport, du passeport ou de la carte d'identité: Seules les prestations selon le ch. 4.3 e) sont assurées.
- B Si la personne qui provoque la cessation, l'interruption ou la prolongation du voyage du fait d'un événement assuré n'est ni parente ni parente par alliance de la personne assurée, le droit aux prestations n'est acquis que si la personne assurée est contrainte, de ce fait, de poursuivre seule le voyage.
- C Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique sans que celle-ci paraisse remettre en cause sa participation au voyage lors de la conclusion de l'assurance ou de la réservation, ou avant le début du voyage, ERV rembourse les frais assurés qui résulteraient d'une interruption, d'un abandon ou d'une prolongation du voyage par suite d'une aggravation imprévisible et aiguë de cette maladie. Il en va de même en cas du décès de la personne assurée consécutif à la maladie chronique (sous réserve du ch. 1.1 C).

4.3 Prestations assurées

- A L'événement qui provoque la cessation, l'interruption ou la prolongation de la prestation de voyage est déterminant pour l'évaluation du droit aux prestations. Les événements antérieurs ou ultérieurs à celui-ci ne sont pas pris en considération.
- B En cas de survenance de l'événement assuré, ERV rembourse
- a) les frais du retour temporaire au domicile jusqu'à CHF 3000.– par personne (voyage aller et retour de deux personnes assurées au maximum), à condition qu'un séjour d'une durée déterminée à l'avance avec un voyage de retour ait été réservé;
 - b) les frais supplémentaires nécessaires par un voyage de retour non prévu en première classe en train et en classe économique en avion;
 - c) une avance de frais remboursable jusqu'à CHF 10 000.– par personne, si une personne assurée doit être hospitalisée à l'étranger (remboursement dans un délai de 30 jours suivant le retour à son domicile);
 - d) les frais correspondant à la partie non utilisée de la prestation de voyage (sans les frais du voyage de retour réservé à l'origine); cette prestation est limitée au prix de la prestation de voyage ou à la somme d'assurance des frais d'annulation définie dans la police jusqu'à CHF 10 000.– par personne ou CHF 20 000.– pour plusieurs personnes assurées par réservation;
 - e) soit les frais supplémentaires nécessaires à la poursuite du voyage (y c. logement, nourriture et frais de communication avec la centrale d'alarme) pendant 7 jours au maximum et jusqu'à concurrence de CHF 1000.– par personne, 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;
 - f) les frais de voyage (vol en classe économique/hôtel de classe moyenne) jusqu'à CHF 5000.– par personne pour 2 personnes qui sont très proches de la personne assurée, venues lui rendre visite, si elle doit séjourner plus de 7 jours dans un hôpital à l'étranger;
 - g) l'organisation du blocage des téléphones portables et des cartes de crédit et clients, mais pas les frais en résultant.
- C Seuls les médecins d'ERV décident de la nécessité de ces prestations, ainsi que du mode et du moment de ces prestations.

4.4 Exclusions

- A 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.**
- B Toute prestation est exclue:
- a) 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. Cela s'applique en particulier aux voyages à forfait;
 - b) en cas de cessation, d'interruption, ou de prolongation du voyage conformément au ch. 4.2 A a) sans indication médicale (p. ex. en cas de soins médicaux appropriés sur place, etc.) et si aucun médecin n'a été consulté sur place;
 - c) lorsque l'affection à l'origine de l'arrêt, de l'interruption ou de la prolongation 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 de la prestation de voyage.

5 Frais d'annulation

5.1 Disposition spéciale, étendue territoriale, 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.).

5.2 Événements assurés

- A 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, dès lors que celui-ci est survenu après la conclusion de l'assurance ou la réservation du voyage:
- 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 et qui est très proche de la 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, dès lors que la variante SOS144 Max a été souscrite. **Toutes activités commerciales en rapport avec les animaux sont exclues.**
 - b) grèves sur le trajet prévu à l'étranger. Troubles de tout genre, épidémies ou événements naturels à la destination du voyage, s'ils mettent concrètement en danger la vie et les biens de la personne assurée 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 de dégât d'eau rendant indispensable sa présence à son domicile;
 - d) non-fonctionnement ou retard – tous deux dus à un défaut technique – d'un moyen de transport public (y c. caténaires, matériel ferroviaire, composants électroniques et système de commande, liste exhaustive) ou d'un taxi à utiliser pour se rendre au lieu de départ officiel (aéroport, gare de départ, port ou lieu d'embarquement dans le car) de l'État de résidence. Il en va de même des véhicules ferroviaires suivants bloqués de ce fait;
 - 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 (aéroport, gare de départ, port ou lieu d'embarquement dans le car) de l'État de résidence;
 - f) si, dans les 30 jours précédant le départ,
 - la personne assurée entre de façon inattendue dans un rapport d'emploi permanent (les promotions, etc., en sont exclues) auprès d'un nouvel employeur ou
 - 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 ch. 5.3 B sont limitées à CHF 10 000.– par événement et par personne, ou à CHF 20 000.– par événement et par famille;
 - g) vol des titres de transport, de passeport ou de carte d'identité. Les prestations selon le ch. 5.3 B sont limitées à CHF 10 000.– par événement et par personne, ou à CHF 20 000.– par événement et par famille;
 - h) grossesse d'une personne assurée, si la date du retour se situe après la 24^e semaine de grossesse ou si un vaccin est exigé pour le lieu de destination, vaccin qui constitue un risque pour l'enfant à naître, ou si la destination du voyage est officiellement déconseillée aux femmes enceintes. Dans ce cas, les prestations sont limitées à la somme d'assurance maximale.
- B Si la personne qui est à l'origine de l'annulation en raison 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 est contrainte, de ce fait, d'entreprendre seule le voyage.
- C Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique sans que celle-ci paraisse remettre en cause sa participation à la prestation de 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 du décès de la personne assurée consécutif à la maladie chronique (sous réserve du ch. 1.1 C).

5.3 Prestations assurées

- A L'événement déclencheur de l'annulation du voyage est déterminant pour l'évaluation du droit aux prestations. Les événements antérieurs ou ultérieurs à celui-ci ne sont pas pris en considération.
- B ERV rembourse les frais d'annulation effectivement encourus (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.
- C 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. Au cas où des frais supplémentaires font l'objet d'une demande de prise en charge, le droit aux frais d'annulation selon ch. 5.3 B est supprimé.

5.4 Exclusions

- Toute prestation est exclue:
- a) lorsque le prestataire (voyagiste, loueur, organisateur, etc.) annule la prestation convenue ou aurait dû l'annuler pour des raisons objectives. Cela s'applique en particulier aux voyages à forfait;
 - b) lorsque la maladie motivant l'annulation 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 du voyage;
 - c) 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;
 - d) en cas d'annulation concernant les dispositions du ch. 5.2 A a), sans indication médicale et si aucun certificat médical n'a été établi au moment où l'incapacité de voyager a été constatée pour la première fois;
 - e) au cas où une annulation en raison de troubles psychiques ou psychosomatiques
 - ne peut pas être constatée et attestée le jour de l'annulation par un médecin spécialisé en psychiatrie avec un certificat médical ou
 - dont souffrent des personnes ayant le statut d'employé ne peut être justifiée de surcroît par une attestation d'absence de 100% délivrée par l'employeur pour la durée de l'incapacité à voyager médicalement attestée;
 - 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;
 - 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.

6 Bagages pendant le transport

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

- A La couverture d'assurance est valable dans le monde entier uniquement pendant le transport par un moyen de transport public, et ce durant la période de temps pendant laquelle les objets assurés sont confiés à l'entreprise de transport.
- B Les objets de valeur, lorsqu'ils ne sont ni portés ni utilisés, doivent être
 - remis en dépôt à l'établissement hôtelier ou au vestiaire surveillé ou
 - 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.
- C 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.

6.2 Objets assurés

- A L'assurance couvre tous les objets emportés par les personnes assurées faisant ménage commun et destinés à leur besoin personnel durant le voyage.
- B La couverture d'assurance pour les équipements sportifs, chaises roulantes et poussettes pour enfants est valable uniquement pendant le transport par un moyen de transport public et ce, tant que ces objets se trouvent sous la garde de l'entreprise de transport.
- C Les moyens auxiliaires médicaux nécessaires doivent être portés en permanence sur soi, à l'exclusion des objets qui, pendant le transport via un moyen de transport public, doivent impérativement être confiés à la compagnie de transport.

6.3 Objets non assurés

- L'assurance ne couvre pas:
- a) les espèces et titres de transport, les valeurs mobilières, les actes officiels et documents de toute nature, les pierres précieuses et perles, les objets à usage professionnel, les objets d'art et de collection, les instruments de musique, les véhicules à moteur, les remorques, les bateaux, les planches de surf, les caravanes et aéronefs, ainsi que leurs accessoires respectifs;
 - b) les objets achetés ou reçus pendant le voyage (p. ex. souvenirs), qui ne font pas partie des effets de voyage personnels;
 - c) les objets couverts par une assurance particulière;
 - d) les moyens auxiliaires médicaux volontairement confiés à la compagnie de transport en vue de leur acheminement.

6.4 Événements assurés

L'assurance couvre:

- la perte définitive, détérioration ou destruction 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.

6.5 Prestations assurées

A ERV indemnise:

- a) la valeur vénale d'objets assurés en cas de dommage total ou de perte définitive de ces derniers. On entend par valeur vénale le prix d'acquisition initial, déduction faite d'une moins-value d'au minimum 10% par an à partir de la date d'achat, à raison d'un maximum de 50% au total;
- b) les frais de réparation en cas de dommage partiel, jusqu'à concurrence de la valeur vénale;
- c) l'ensemble des objets de valeur à leur valeur vénale, jusqu'à concurrence toutefois de 50% de la somme assurée;
- d) les lunettes, lentilles de contact, prothèses et chaises roulantes à leur valeur vénale, jusqu'à concurrence de 20% de la somme assurée;
- e) en cas de vol ou de perte définitive de cartes de crédit et de téléphones portables, l'organisation du blocage (et non les frais correspondants);
- f) 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 700.– par personne et au maximum jusqu'à CHF 4000.– par voyage ou par famille. Cette indemnité est exclue pour le voyage de retour au domicile.

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

C Les prestations se rapportant aux bagages pour toutes les assurances en cours auprès d'ERV sont limitées par voyage à CHF 2000.– par personne et à CHF 4000.– par famille, à condition que les assurances soient établies au nom du même preneur d'assurance.

6.6 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- a) pour les dommages causés par un acte intentionnel ou une négligence grave ou par omission;
- b) pour les 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;
- c) pour les objets dont le mode de garde n'est pas adapté à leur valeur;
- d) pour les objets dérobés dans un véhicule ou un bateau non fermé et/ou en l'absence de traces d'effraction;
- e) si le poste de police le plus proche n'est pas contacté et que l'incident n'est pas enregistré ou que des enquêtes officielles ne sont pas demandées.

7 Frais médicaux et d'hospitalisation dans le monde entier

7.1 Disposition spéciale, étendue territoriale, 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 police d'assurance. 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.

7.2 Événements et prestations assurés

A En cas de maladie ou d'accident, ERV rembourse les frais encourus à l'étranger conformément au tableau récapitulatif, comme suit:

- 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 nécessaires à la suite d'un accident et prescrits par un médecin.

B 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.

C 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.

D Toutes les prestations sont fournies après les prestations versées en vertu de la LAMal/LAA et après celles versées par 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.

7.3 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 éventuelle 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).

7.4 Accidents non assurés

L'assurance ne couvre pas:

- a) les accidents en rapport avec l'accomplissement d'un service militaire à l'étranger;
- 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.

7.5 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 (p. ex. vaccins, traitements aux rayons), dans la mesure où elles ne sont pas causées par une maladie couverte par l'assurance;
- d) les affections dentaires et les maladies de la mâchoire;
- e) les séquelles d'interventions contraceptives ou abortives;
- f) la grossesse ou l'accouchement ainsi que leurs complications;
- g) les états de fatigue ou d'épuisement, les troubles nerveux, psychiques ou psychosomatiques.

7.6 Autres exclusions

- a) les prestations relatives aux maladies et aux accidents (y compris les symptômes, leurs séquelles 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 quotes-parts et 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 assurée s'est rendue dans un pays étranger dans ce but;
- f) les traitements qui ne sont pas effectués selon une méthode scientifique (art. 32 et 33 LAMal);
- g) les réductions de prestations effectuées par d'autres assureurs.

8 Protection juridique voyages

La protection juridique au sens des dispositions suivantes est assurée en collaboration avec Coop Protection Juridique SA (ci-après « CPJ »). La CPJ est l'assureur et s'engage, dans le cadre des dispositions ci-après, à fournir les prestations assurées.

8.1 Étendue géographique et temporelle

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier, à l'exception de la Suisse, pendant la durée d'assurance stipulée dans la police.

8.2 Prestations assurées

Dans les cas énumérés de manière exhaustive ci-après, la CPJ fournit les prestations suivantes:

- A La défense des intérêts juridiques par le service juridique de la CPJ.
- B Le paiement jusqu'à un maximum de CHF 250 000.– (resp. CHF 50 000.– pour les cas hors d'Europe)
 - a) des honoraires d'avocats mandatés;
 - b) des frais d'experts mandatés;
 - c) des frais de justice et de procédure à la charge de la personne assurée;
 - d) des dépens en faveur de la partie adverse;
 - e) des frais d'encaissement de l'indemnité due à la personne assurée;
 - f) de cautions pénales pour éviter une détention préventive jusqu'à un montant de CHF 100 000.– (resp. CHF 50 000.– pour les cas hors d'Europe) par événement. Cette prestation est fournie uniquement à titre d'avance et doit être remboursée à la CPJ.
- C Ne sont pas pris en charge:
 - a) les amendes, les peines pécuniaires et conventionnelles;
 - b) les dommages-intérêts et le tort moral;
 - c) les frais dont un tiers responsable est tenu de s'acquitter.Les dépens et frais de procédure alloués judiciairement à la personne assurée doivent être cédés à la CPJ.

8.3 Qualités assurées

La personne assurée bénéficie de la protection juridique en sa qualité de

- a) conducteur et détenteur de son propre véhicule ainsi que locataire d'un véhicule à moteur; de plus, les litiges découlant de la réparation de son propre véhicule sont assurés;
- b) personne pratiquant un sport, piéton, cycliste, cyclomotoriste ou passager d'un moyen de transport quelconque;
- c) locataire d'un logement de vacances;
- d) participant à un cours dans une école à l'étranger;
- e) partie à un contrat de voyage;
- f) victime d'un crime violent.

8.4 Cas de protection juridique assurés

- A Dommages-intérêts
Prétentions en dommages-intérêts extracontractuels envers l'auteur du dommage ou son assurance responsabilité civile.
- B Droit des assurances
Litiges avec une assurance, une caisse-maladie ou une caisse de pension en lien avec les qualités mentionnées au ch. 8.3.
- C Procédures pénales et administratives
Représentation dans une procédure devant les autorités pénales et administratives suite à une violation par négligence de la législation étrangère. En cas d'inculpation pour un délit intentionnel, la prise en charge des frais n'intervient qu'après un acquittement.
- D Droit des contrats
Litiges découlant des contrats de droit des obligations suivants (énumération exhaustive):
- a) location d'un véhicule à moteur, d'un équipement de loisir et de sport non motorisé ou d'un logement de vacances;
 - b) contrat de fret et de transport concernant le transport de bagages de voyage;
 - c) contrat de voyage, pour autant que le for soit en Suisse et que le droit suisse soit applicable;
 - d) contrat de scolarité, pour autant que le for soit en Suisse et que le droit suisse soit applicable.

8.5 Exclusions

Aucune protection juridique n'est accordée pour

- a) les cas de protection juridique et qualités non expressément mentionnés;
- b) les cas survenus avant la conclusion de l'assurance; le cas de protection juridique est réputé survenu au moment de l'événement, respectivement de la violation du contrat;
- c) les litiges entre personnes assurées ainsi qu'à l'encontre de la CPJ, ses organes ou ses mandataires;
- d) les cas en relation avec le simple recouvrement de créances ainsi que les cas liés à des créances cédées;
- e) la défense contre des prétentions en dommages-intérêts ainsi que la revendication de purs préjudices patrimoniaux (sans dommage corporel ou matériel y afférent);
- f) les cas en relation avec la restitution du permis de conduire;
- g) les litiges dont la valeur litigieuse est inférieure à CHF 300.-;
- h) les cas en relation avec des événements de guerre ou de troubles.

8.6 Sinistre

- A Déclaration d'un cas de protection juridique
La survenance d'un cas de protection juridique doit être immédiatement signalée à la CPJ, sur sa demande par écrit ou sous une autre forme textuelle. La personne assurée doit assister la CPJ dans le traitement du cas de protection juridique, fournir les procurations et informations nécessaires, et transmettre sans délai les communications et documents qui lui parviennent, notamment de la part des autorités.
En cas de violation fautive de ces obligations, la CPJ peut réduire ses prestations dans la mesure où des frais supplémentaires en ont résulté. En cas de violation grave, les prestations peuvent être refusées.
- B Traitement d'un cas de protection juridique
La CPJ prend, après concertation avec la personne assurée, les mesures requises pour la sauvegarde de ses intérêts. S'il s'avère nécessaire de faire appel à un avocat, notamment dans le cadre de procédures judiciaires ou administratives ou en cas de conflit d'intérêts, la personne assurée peut le choisir librement. Si la CPJ n'approuve pas ce choix, la personne assurée peut proposer trois autres avocats. Ceux-ci ne doivent pas appartenir au même cabinet. La CPJ doit accepter l'un de ces trois avocats proposés. Avant de mandater l'avocat, la personne assurée doit obtenir l'accord ainsi qu'une garantie de prise en charge des frais de la part de la CPJ. S'il n'existe pas de motifs valables pour un changement d'avocat, la personne assurée doit prendre en charge les frais qui en découlent.
- C Procédure en cas de divergence d'opinions
En cas de divergence d'opinions sur la marche à suivre, notamment dans les cas que la CPJ juge sans chance de succès, une procédure d'arbitrage est mise en place à la demande de la personne assurée. Un arbitre est désigné d'un commun accord par les deux parties. Pour le reste, la procédure est régie par les dispositions sur l'arbitrage du Code de procédure civile suisse (CPC). Si la personne assurée engage une procédure à ses propres frais, les prestations contractuelles sont fournies si le résultat obtenu est plus favorable que celui évalué par la CPJ.
- D Communications
Toutes les communications doivent être adressées au siège principal de Coop Protection Juridique SA, Entfelderstrasse 2, Case postale 2502, CH-5001 Aarau, téléphone +41 62 836 00 00, info@cooprecht.ch, ou à une agence.

9 Éruptions volcaniques et événements naturels

9.1 Disposition spéciale, étendue territoriale 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 28 derniers jours avant le départ, et subsiste jusqu'à la fin de celle-ci.

9.2 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.

9.3 Prestations assurées

- A La totalité des prestations versées par ERV est limitée à la somme assurée conformément au tableau récapitulatif des prestations d'assurance.
- B Lorsqu'une personne assurée ne peut débiter 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.
- C 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, y compris pour l'hébergement, les repas et les frais de communication (pendant 7 jours au maximum).
- D Lorsque plusieurs personnes assurées sont concernées par un seul et même événement assuré, les indemnités dues par ERV sont limitées au montant maximal de CHF 1 million. Si les prétentions dépassent ce montant, cette somme sera répartie proportionnellement.

9.4 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 susmentionnées en cas d'éruptions volcaniques et d'événements naturels.

10 Retard d'avion (correspondance manquée)

10.1 Étendue territoriale de la couverture, durée de validité

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier, à l'exception de l'État de résidence, pendant la durée stipulée dans la police d'assurance, et ce aussi longtemps et aussi souvent que la personne assurée est absente de son domicile fixe.

10.2 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, de transfert, de téléphone) aux fins de la poursuite du voyage. La prestation est limitée à la somme assurée conformément au tableau récapitulatif des prestations d'assurance.

10.3 Exclusions

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

11 Couverture en cas d'insolvabilité d'une compagnie aérienne ou d'un prestataire

11.1 Disposition spéciale, étendue territoriale 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 sportifs (nommés ci-après «prestataires»). Elle prend effet au paiement complet de la prestation de voyage et subsiste jusqu'à la fin de celle-ci.

11.2 Événements assurés

ERV accorde une 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.

11.3 Prestations assurées

- A Lorsqu'une personne assurée ne peut entreprendre son voyage, ERV prend en charge l'organisation et les frais de changement de réservation auprès d'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, dans la limite de la somme assurée conformément au tableau récapitulatif des prestations d'assurance.
- B 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 conformément au tableau récapitulatif des prestations d'assurance. 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. 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.
- C 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 prétentions dépassent ce montant, cette somme sera répartie proportionnellement.

11.4 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- lorsque la réservation de la prestation de voyage a été effectuée après l'annonce de la première insolvabilité du prestataire;
- 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;
- lorsque les vols ont été réservés auprès d'un organisateur tiers (arrangements forfaitaires et charters);
- en cas de faillite de l'organisateur du voyage ou de l'intermédiaire mandaté pour organiser la prestation de voyage.

12 Couverture trekking

12.1 Événements assurés

La couverture d'assurance s'applique lorsque la personne assurée doit être secourue ou évacuée en raison des événements suivants:

- à partir d'une altitude de bivouac de 4001 m – par dérogation au ch. 1.3 h) – la couverture d'assurance s'applique aussi aux treks et aux randonnées en montagne
 - pour le sauvetage et le dégagement (par analogie au ch. 2) ainsi
 - qu'en cas d'événements naturels, par analogie au ch. 4.2 A b) (événements naturels sur le lieu de destination, lorsque ceux-ci mettent concrètement en danger la vie et les biens de la personne assurée et rendent de ce fait la poursuite du voyage/de l'itinéraire du trek ou du séjour impossible ou déraisonnable);
- détresse en montagne due à un égarement, une erreur d'itinéraire, un blocage, l'épuisement, un surmenage, un équipement inadapté ou la tombée de la nuit (liste exhaustive) de la personne assurée sur l'itinéraire du trek.

12.2 Prestations assurées

En cas de survenance de l'événement assuré, ERV prend en charge les frais conformément au tableau des prestations d'assurance pour

- une opérations de recherche et de sauvetage nécessaires;
- une évacuation, y compris une évacuation par hélicoptère, hors de la zone de danger;
- les mesures médicales d'urgence nécessaires prises par l'équipe de secours ainsi que le transfert vers le plus proche hôpital approprié pour le traitement;
- les frais supplémentaires liés à la poursuite du voyage/de l'itinéraire du trek, y compris l'hébergement, les repas et les frais de communication avec la centrale d'alarme (pendant 7 jours au maximum).

12.3 Conditions spéciales

- A Les prestations liées à une détresse en montagne (ch. 12.1 b)) sont plafonnées à un montant maximum de CHF 500.– par événement et par personne.
- B Par dérogation au ch. 1.3 h), la couverture d'assurance s'applique aussi aux treks et randonnées en montagne avec bivouac au-delà de 4000 m d'altitude.
- C La prise en charge des frais de recherche, de sauvetage, de dégagement ou d'évacuation est assurée jusqu'à concurrence de la somme maximale assurée, sous réserve que cette opération soit réalisée par une équipe de secours professionnelle.
- D La personne assurée est tenue d'adapter son itinéraire au terrain, aux conditions météorologiques et à ses propres capacités, de tenir compte des conditions météorologiques ainsi que des avertissements officiels et d'emporter un équipement complet et adapté. En cas de manquement à cette obligation, la prestation peut être réduite, voire refusée.

12.4 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- en cas de non-observation des alertes météorologiques officielles;
- en cas de non-observation des règles d'acclimatation reconnues;
- si l'équipement emporté n'est pas adapté à l'itinéraire prévu.

13 RoadAssist (dépannage)

13.1 Étendue territoriale de la couverture, durée de validité, disposition spéciale

- A La couverture ne peut être souscrite qu'en complément des variantes des produits SOS144, SOS144 Pro ou SOS144 Max.
- B L'assurance est valable en Europe, Suisse incluse, pendant la durée stipulée dans la police d'assurance.

13.2 Personnes et véhicules assurés

L'assurance porte sur la voiture de tourisme ou le camping-car, d'un poids total maximal de 3500 kg, utilisé par les personnes faisant ménage commun avec la personne assurée, ainsi que sur les motocyclettes. L'assurance couvre également les remorques admises à circuler avec le véhicule tracteur conformément à la loi.

13.3 Événements et prestations assurés

- A En cas d'accident de la circulation, de panne ou de vol du véhicule à moteur utilisé par la personne assurée au départ de son domicile et survenant en Europe, ERV prend en charge les frais suivants:
- les frais de remorquage et de réparation jusqu'à concurrence de 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;
 - les frais de gardiennage jusqu'à concurrence de CHF 300.–;
 - les frais de récupération du véhicule à moteur jusqu'à concurrence de CHF 2000.–;
 - les frais d'expédition des pièces de rechange qu'il n'est pas possible de se procurer sur place;
 - les frais d'expertise jusqu'à concurrence de CHF 200.– lorsque les frais de réparation semblent trop élevés;
 - les frais visés au ch. 4.3 B e) 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;
 - 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 qui l'accompagnent ne possède un permis de conduire valable; ces frais sont remboursés jusqu'à concurrence de la valeur vénale du véhicule à rapatrier;
 - les frais de voyage en train jusqu'au lieu où se trouve le véhicule, lorsque la personne assurée va le rechercher elle-même;
 - 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 l'État de résidence de la personne assurée.
- B En outre, en cas de réparations d'un coût élevé à l'étranger, ERV accorde à la personne assurée une avance sur frais de CHF 2000.– au maximum, remboursable dans les 30 jours suivant le retour à son lieu de domicile.

13.4 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- lorsque la centrale d'alarme ou ERV n'a pas donné préalablement son accord à l'octroi des prestations de dépannage susvisées;
- en cas d'entretien défectueux du véhicule ou lorsque des défauts existaient déjà ou étaient reconnaissables au moment de commencer le voyage;
- pour les véhicules circulant avec une plaque professionnelle (U);
- lorsque le véhicule a été conduit par une personne assurée sans l'accord du détenteur du véhicule;
- 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;
- pour les dommages qui surviennent sur des routes non officielles ou sur des pistes de course.

14 MedRight (Protection juridique de la santé)

La couverture ne peut être souscrite qu'en complément aux variantes de produits SOS144, SOS144 Pro et SOS144 Max.

L'assurance protection juridique au sens des dispositions suivantes est une prestation proposée en collaboration avec Coop Protection Juridique SA. Coop Protection Juridique SA est l'organisme assureur et s'engage, dans le cadre des dispositions ci-après, à fournir les prestations assurées. La personne assurée dispose d'une prétention directe envers Coop Protection Juridique SA.

14.1 Personnes assurées

Contrat du type Personne individuelle:

Le preneur ou la preneuse d'assurance est assuré(e).

Contrat du type Assurance familiale (assurance ménage multiple)

Les personnes suivantes sont assurées: les personnes vivant dans un ménage commun, dans le cadre d'un mariage, d'un partenariat ou d'un 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 en pension sont également comptabilisés parmi les membres de la famille. Sont assimilées à une famille deux personnes vivant en colocation avec leurs éventuels enfants.

14.2 Cas juridiques assurés au titre de la protection juridique santé

Dans le cadre d'un préjudice porté à la santé, les litiges suivants sont assurés:

Litiges portant sur la responsabilité civile avec des fournisseurs de prestations

Sont assurés les litiges portant sur la responsabilité civile envers des médecins, dentistes, techniciens-dentistes, hygiénistes dentaires, chiropraticiens, hôpitaux ou autres fournisseurs de prestations médicales officiellement reconnus.

Autres litiges engageant la responsabilité civile:

Sont assurés les prétentions en dommages-intérêts extracontractuels pour des atteintes à la santé envers l'auteur du dommage ou son assurance responsabilité civile (p. ex. avec des détenteurs de véhicules à moteur après un accident de la circulation, etc.).

Litiges relevant du droit des assurances:

Sont assurés les litiges découlant de préjudices à la santé à l'encontre des assureurs sociaux et/ou privés, à l'exclusion des litiges contre l'assurance-vieillesse et survivants (AVS) et l'assurance-chômage (AC).

14.3 Cas juridiques non assurés

Aucune protection juridique n'est accordée:

- pour les cas non expressément mentionnés;
- pour les cas juridiques survenus avant le début de cette assurance;
- en cas de litiges du preneur d'assurance avec l'organisme assureur ou ses organes, ainsi qu'avec les avocats et experts intervenant dans un cas de protection juridique assuré;
- en relation avec des traitements psychiatriques et psychothérapeutiques;
- en cas de litiges concernant des factures ou des honoraires (à l'exception de ceux portant sur des prestations non fournies);
- en cas de litiges en lien avec des primes;
- en relation avec la commission intentionnelle d'une infraction pénale ainsi que pour les cas de protection juridique causés intentionnellement;
- en relation avec le simple recouvrement de créances ainsi que pour les cas liés à des créances cédées;
- pour la défense contre des prétentions en dommages-intérêts;
- pour les cas bagatelles dont la valeur litigieuse est inférieure à CHF 500.-;
- pour les cas de placement à des fins d'assistance selon les art. 426 ss du Code civil suisse.

14.4 Subsidiarité

Le droit à la protection juridique en vertu de ce contrat n'existe que si et dans la mesure où les prestations ne doivent pas être fournies par un autre assureur.

14.5 Prestations d'assurance Protection juridique de la santé

Dans les cas énumérés de manière exhaustive ci-après, la Coop Protection Juridique fournit les prestations suivantes:

- la défense des intérêts juridiques par le service juridique de la Coop Protection Juridique
- le paiement jusqu'à CHF 300 000.- maximum (resp. CHF 50 000.- pour les cas hors d'Europe et des États riverains de la Méditerranée)
 - des honoraires d'avocats mandatés
 - des frais d'experts mandatés
 - des frais de justice et de procédure à la charge de la personne assurée
 - des frais d'encaissement pour l'indemnité allouée à la personne assurée
 - des dépens en faveur de la partie adverse.

14.6 Cession

Les dépens et frais de procédure alloués au preneur d'assurance doivent être remboursés à Coop Protection Juridique SA à hauteur des prestations fournies.

14.7 Cas juridiques assurés au titre du conseil juridique

Sont assurés les litiges dans tous les domaines du droit. Un droit à une consultation est accordé par année civile. Pour chaque cas, le droit ne s'applique qu'une seule fois. S'il s'avère nécessaire de faire appel à un avocat spécialisé, Coop Protection Juridique prend en charge les frais jusqu'à un maximum de CHF 1000.-.

Ne sont pas assurés dans le cadre de la consultation juridique:

- les litiges entre personnes assurées au titre du même contrat
- les cas en relation avec une activité lucrative indépendante
- les cas en relation avec l'inculpation pour une infraction pénale de nature intentionnelle ainsi que les cas de protection juridique causés intentionnellement
- les cas en relation avec des litiges dont la personne assurée avait ou aurait dû avoir connaissance avant le début de la couverture d'assurance.

14.8 Ne sont notamment pas payés:

- les dommages-intérêts
- les frais dont un tiers responsable est tenu de s'acquitter.

14.9 Étendue temporelle

Le moment de l'événement de base est déterminant pour la couverture d'assurance temporelle. La protection juridique n'est accordée que si l'événement de base est survenu après le début du contrat d'assurance. L'événement de base est considéré comme le moment où le dommage a été causé; dans les cas relevant du droit des assurances, c'est le moment de l'événement qui déclenche le droit à la prestation d'assurance, sinon le moment de la communication qui a déclenché le litige. La fin de cette assurance entraîne également l'extinction du droit à la protection juridique pour les événements de base survenant après cette date.

14.10 Étendue géographique

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

14.11 Annonce d'un cas de protection juridique

L'assuré est tenu de déclarer immédiatement la survenance d'un cas juridique à Coop Protection Juridique SA, sur demande par écrit. L'assuré doit assister Coop Protection Juridique SA dans le traitement du cas juridique, fournir les procurations et informations nécessaires, et transmettre sans délai les communications et documents qui lui parviennent. En cas de violation fautive de ces obligations, Coop Protection Juridique SA peut réduire ses prestations dans la mesure où des frais supplémentaires ont été occasionnés.

Toutes les communications sont à adresser au siège de Coop Protection Juridique SA, Entfelderstrasse 2, case postale 2502, CH-5001 Aarau, téléphone +41 62 836 00 00, info@cooprecht.ch, ou à l'une de ses agences.

14.12 Traitement du cas de protection juridique/coopération

Après concertation avec la personne assurée, les mesures nécessaires à la sauvegarde de ses intérêts sont prises. S'il s'avère nécessaire de faire appel à un avocat, notamment dans le cadre de procédures judiciaires ou administratives ou en cas de conflit d'intérêts, la personne assurée peut proposer un avocat de son choix. Si ce choix ne peut être accepté par l'assureur, la personne assurée a la possibilité de proposer trois autres avocats, dont l'un doit être accepté. Les trois avocats proposés par la personne assurée ne doivent pas appartenir au même cabinet. Avant de mandater l'avocat, il convient d'obtenir l'accord ainsi qu'une garantie de prise en charge des frais de la part de Coop Protection Juridique SA. En cas de non-respect fautif de cette disposition par la personne assurée, Coop Protection Juridique SA peut réduire ses prestations à hauteur des frais supplémentaires occasionnés. S'il n'existe pas de motifs valables pour un changement d'avocat initié par la personne assurée sans consultation de Coop Protection Juridique SA, la personne assurée doit prendre en charge les frais qui en découlent.

14.13 Procédure en cas de divergences d'opinion

En cas de divergence d'opinions sur la marche à suivre, notamment dans les cas que Coop Protection Juridique SA juge sans chance de succès, une procédure d'arbitrage est mise en place à la demande de la personne assurée. Un arbitre est désigné d'un commun accord par les deux parties. Pour le reste, la procédure est régie par les dispositions sur l'arbitrage du Code de procédure civile suisse (CPC). Si la personne assurée engage une procédure à ses propres frais, les prestations contractuelles sont fournies si le résultat obtenu est plus favorable que celui évalué par Coop Protection Juridique SA.

14.14 Protection des données

Le traitement des données personnelles constitue une base indispensable de l'activité d'assurance. Coop Protection Juridique SA traite les données de la personne assurée de manière absolument confidentielle et respecte, lors du traitement et de la conservation des données personnelles, les prescriptions de la loi fédérale sur la protection des données (LPD) et de son ordonnance. Les données ne sont utilisées que pour le traitement du cas de protection juridique et ne sont pas transmises à des tiers. Les collectes de données de Coop Protection Juridique SA sont gérées sous forme électronique et/ou papier. Elles sont protégées contre tout accès non autorisé conformément à la loi sur la protection des données. Les données sont conservées uniquement dans la mesure nécessaire, en tenant compte des dispositions légales. Chaque personne assurée a le droit, conformément à la loi sur la protection des données, de demander à Coop Protection Juridique SA si des données la concernant sont traitées dans le cadre de la collecte de données et, le cas échéant, lesquelles. Il peut être exigé que les données inexacts soient supprimées.

14.15 For juridique

En cas de litiges entre la personne assurée et Coop Protection Juridique SA, le for juridique est le domicile de la personne assurée, si celui-ci se trouve en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein, ou celui de Coop Protection Juridique SA.

15 DriveCover (assurance voiture de location)

La couverture ne peut être souscrite qu'en complément des variantes des produits SOS144, SOS144 Pro ou SOS144 Max.

15.1 Prise en charge de la franchise

Est assurée la franchise des prestations couvertes par l'assurance casco et l'assurance vol de véhicules de location.

15.1.1 Étendue territoriale de la couverture

La couverture d'assurance est valable pendant la durée de la location, conformément aux documents contractuels de la location du véhicule.

15.1.2 Événements assurés

Sont considérés comme événements assurés les dommages couverts par une assurance casco ou vol existante causés aux véhicules de location suivants: voitures de tourisme, minibus, camping-cars, motocycles, cycles et péniches habitables (énumération exhaustive).

15.1.3 Prestations assurées

- A En cas de survenance d'un événement assuré, la franchise de l'assurance casco et de l'assurance vol résultant des frais de réparation correspondants est prise en charge.
- B Le montant de la prestation d'assurance dépend de la franchise en question; il est toutefois limité au montant de la somme d'assurance, qui figure dans l'Aperçu des prestations.

15.1.4 Exclusions

L'assurance ne couvre pas:

- les prestations si le véhicule de location est utilisé pour le transport professionnel de personnes;
- les prestations si le véhicule de location est réservé dans le cadre d'un modèle de partage ou d'abonnement;
- les prestations en cas de dommages causés aux accessoires du véhicule de location;
- les dommages que le conducteur a causés sous l'influence de l'alcool (dépassement du taux limite d'alcoolémie légal du pays considéré), de drogues ou de médicaments;
- les dommages qui surviennent sur des routes non officielles ou sur des pistes de course;
- les dommages résultant de la conduite d'un véhicule automobile sans posséder un permis de conduire valable exigé par la loi ou sans être accompagné conformément aux prescriptions légales;
- les dommages qui surviennent lors de la participation à des courses, à des rallyes ou pendant l'entraînement pour ceux-ci.

15.2 Casco Plus

Sont assurés les dommages mentionnés sous Événements assurés causés aux véhicules de location, dans la mesure où ils sont exclus de l'assurance casco et de l'assurance vol du véhicule de location.

15.2.1 Étendue territoriale de la couverture

La couverture d'assurance est valable pendant la durée de la location, conformément aux documents contractuels de la location du véhicule.

15.2.2 Événements assurés

- Sont considérés comme événements assurés les dommages suivants non couverts par une assurance casco ou par une assurance vol existantes causés aux véhicules de location ci-après: voitures de tourisme, minibus, camping-cars, motocycles, cycles et péniches habitables (énumération exhaustive):
- les dommages aux pneumatiques;
 - les dommages au pare-brise;
 - les dommages à la structure du toit, au soubassement, aux vitres latérales et à la lunette arrière, ainsi qu'aux rétroviseurs extérieurs et au carter d'huile;
 - les dommages résultant de la perte ou de l'endommagement de la clé du véhicule de location:
 - le remplacement de la clé;
 - la reproduction et le codage de la clé;
 - le remplacement des serrures ou de l'unité de contrôle;
 - la réparation ou le remplacement de la clé (énumération exhaustive).

15.2.3 Prestations assurées

- A En cas de survenance d'un événement assuré, les frais non couverts par l'assurance casco et par l'assurance vol résultant des réparations correspondantes sont pris en charge.
- B Le montant des prestations d'assurance est limité à la somme assurée indiquée dans le tableau récapitulatif des prestations d'assurance.

15.2.4 Exclusions

L'assurance ne couvre pas:

- les prestations si le véhicule de location est utilisé pour le transport professionnel de personnes;
- les prestations si le véhicule de location est réservé dans le cadre d'un modèle de partage ou d'abonnement;
- les dommages que le conducteur a causés sous l'influence de l'alcool (dépassement du taux limite d'alcoolémie légal du pays respectif), de drogues ou de médicaments;
- les dommages qui surviennent sur des routes non officielles ou sur des pistes de course;
- les dommages résultant de la conduite d'un véhicule automobile sans posséder un permis de conduire valable exigé par la loi ou sans être accompagné conformément aux prescriptions légales;
- les dommages qui surviennent lors de la participation à des courses, à des rallyes ou pendant l'entraînement pour ceux-ci;
- les frais consécutifs (à l'exception de ceux prévus au chiffre 15.2.2 d), tels que la perte de bonus, l'augmentation de la prime, la perte de loyer, le remorquage.

15.3 Couverture subsidiaire responsabilité civile

Sont assurés les sinistres couverts par l'assurance responsabilité civile du véhicule de location, mais qui dépassent les sommes d'assurance.

15.3.1 Étendue territoriale de la couverture

La couverture d'assurance est valable pendant la durée de la location, conformément aux documents contractuels, mais au maximum pendant 4 mois à compter du début de l'assurance pour les clients qui sont domiciliés à l'étranger (à l'exception de la Principauté de Liechtenstein).

15.3.2 Événements assurés

La couverture d'assurance existe en cas de survenance des événements suivants, causés par la personne assurée lors de la conduite de l'un des véhicules de location suivants: voitures de tourisme, minibus, camping-cars, motocycles, cycles et péniches habitables (énumération exhaustive):

- homicide, blessures ou autres atteintes à la santé de personnes (dommages corporels);
- destruction, détérioration ou perte de choses (dommages matériels). La mort, les blessures ou les autres atteintes à la santé des animaux de même que leur perte sont assimilées aux dommages matériels.

15.3.3 Prestations assurées

- A Les prestations se composent du versement d'indemnités dues en cas de prétentions justifiées et dans la défense des assurés contre les prétentions injustifiées et sont limitées à la somme d'assurance maximale convenue selon les documents contractuels; les éventuels intérêts calculés sur les dommages, les frais de réduction des dommages, les frais d'expertise, d'avocat et de justice ainsi que les dépens sont inclus dans la somme d'assurance maximale.
- B En-dehors des pays de l'UE/AELE, la somme d'assurance est limitée à CHF 5 Mio.
- C Les prestations sont versées subsidiairement aux autres assurances tenues de prendre en charge le dommage. Les prestations de l'assurance responsabilité civile du véhicule de location sont déduites des prestations de la présente assurance.

15.3.4 Exclusions

- A L'assurance ne couvre pas:
- la responsabilité civile pour les dommages touchant la personne ou les biens d'un assuré;
 - la responsabilité civile pour les dommages matériels subis par le conjoint ou le partenaire enregistré de l'assuré, ses ascendants et descendants ainsi que par les personnes vivant en ménage commun avec lui;
 - la responsabilité civile de personnes qui ne sont pas désignées comme personnes assurées dans le contrat d'assurance (p. ex. d'autres personnes qui utilisent le véhicule de location de leur propre chef) ainsi que la responsabilité civile de la personne assurée pour les dommages causés par des personnes dont elle est responsable;
 - la responsabilité civile de personnes auxquelles la loi ou les autorités interdisent l'utilisation du véhicule ainsi que les dommages résultant de trajets qui n'étaient pas autorisés par la loi, les autorités ou pour d'autres motifs;
 - la responsabilité civile découlant de l'utilisation de véhicules pour lesquels aucune assurance responsabilité civile n'existe;
 - la responsabilité civile découlant du transport de marchandises dangereuses;
 - les dommages au véhicule assuré et aux choses fixées à ce véhicule ou transportées dans le véhicule, ainsi que les dommages corporels aux passagers;
 - les dommages auxquels la personne assurée devait s'attendre avec un haut degré de probabilité;
 - les dommages économiques qui ne résultent ni d'un dommage corporel assuré ni d'un dommage matériel assuré;
 - les prétentions fondées sur une responsabilité civile contractuelle excédant les prescriptions légales;
 - les dommages survenant lors de trajets qu'une personne assurée effectue contre rémunération;
 - la responsabilité civile résultant de sinistres, non couverts par l'assurance responsabilité civile véhicule à moteur du véhicule de location, ni les réductions de prestations opérées par l'assureur responsabilité civile du véhicule, ni la prise en charge d'une franchise de l'assurance responsabilité civile du véhicule de location.
- B Sont également exclues les prétentions récursoires et compensatoires découlant des assurances conclues pour le véhicule de location.

15.3.5 Autres dispositions

En outre, les conditions générales d'assurance d'Helvetia Assurance véhicules à moteur en vigueur au moment de la conclusion de l'assurance s'appliquent, en particulier celles de la responsabilité civile. Elles sont publiées sur Internet.

16 Glossaire

- A** **Accident**

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

Assurance casco
L'assurance casco est une assurance pour véhicules à moteur qui couvre les dommages causés à son propre véhicule.
- C** **Couverture trekking /trek**

Un trek est une randonnée ou un circuit à pied de plusieurs jours sur un terrain isolé ou difficile, dont l'itinéraire et les étapes sont planifiés à l'avance et qui nécessite un équipement adapté au parcours.
- D** **Dégagement**

Le dégagement consiste à évacuer et à mettre en sécurité des personnes hors de la zone de danger (y compris la récupération de corps).

Documents contractuels
Les documents contractuels sont constitués des documents client suivants: police d'assurance, confirmation de réservation ou attestation d'assurance.

Détresse en montagne
La détresse en montagne désigne une situation sur un itinéraire de trek dans laquelle des personnes ne sont plus en mesure de poursuivre leur chemin par leurs propres moyens, même en l'absence de danger immédiat pour leur vie ou de nécessité de traitement médical.

Détroussement
Vol avec usage ou menace de violence.

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 ou bien avait son domicile avant le début du séjour assuré.
- E** **Équipements sportifs**

Les équipements sportifs sont tous les objets nécessaires à la pratique d'un sport (vélos, vélos électriques, skis, snowboards, armes de chasse, équipements de plongée et de golf, raquettes, planches de paddle, etc.), y compris les accessoires.

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

Europe
L'étendue territoriale de la couverture Europe inclut tous les États appartenant au continent européen ainsi que les îles du bassin méditerranéen, les Canaries, Madère, les Açores, 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'Europe.

Expédition
Une expédition est un voyage de découverte et de recherche scientifique de plusieurs jours dans une région isolée et inexplorée, ou une ascension partant d'un camp de base vers des sommets situés à plus de 7000 mètres d'altitude. Cela inclut également les expéditions dans des zones de plaine isolées, comme aux pôles ou, par exemple, dans le désert de Gobi, le Sahara, la forêt primaire amazonienne ou le Groenland, ainsi que l'exploration de réseaux de grottes spécifiques.

Étranger
Le terme «étranger» désigne tout pays qui n'est pas la Suisse ni le pays dans lequel la personne assurée a sa résidence habituelle.

Événement naturel
Phénomène naturel, imprévisible et soudain revêtant un caractère de catastrophe. L'événement causant le dommage est déclenché par des processus géologiques ou météorologiques.
- F** **Famille/ménage multiple**

Une famille et un ménage multiple comprennent des personnes vivant dans un ménage commun, en couple ou en partenariat, 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 en pension 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 départit du contrat, le voyageur perd son droit au paiement du prix de voyage convenu. Il peut cependant demander une indemnité 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
Par «moyens auxiliaires médicaux», on entend 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/aéronefs
Les moyens de transport public/aéronefs sont tous les véhicules aériens, terrestres ou nautiques autorisés pour le transport public de personnes. Ne sont pas considérés comme moyens de transport public les moyens de transport utilisés pour des excursions ainsi que les véhicules de location et les taxis.
- N** **Négligence grave**

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

On entend notamment par objets de valeur les bijoux réalisés avec du ou en métal précieux, montres, tablettes/ordinateurs portables, composants matériels, téléphones portables, matériel photo, vidéo, 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 2000.–.

Ordre des autorités
Par «ordre des autorités», on entend toute directive ou tout décret émis par une autorité officielle au Liechtenstein et à l'étranger (détention, interdiction d'entrée ou de sortie, fermeture des frontières et/ou de l'espace aérien, ordre de quarantaine générale, p. ex. à l'arrivée à la destination du voyage ou lors du voyage de retour dans l'État de résidence). Il revêt un caractère obligatoire.
- P** **Pandémie**

Une pandémie est la propagation internationale et globale d'une épidémie.

Personnes assurées
Les personnes assurées sont les personnes nommément désignées dans la police ou sur le justificatif de paiement ou bien le cercle de personnes décrit dans la police. Elles jouissent d'une couverture d'assurance et peuvent en même temps être preneurs d'assurance.

Parent/parent par alliance
L'assurance couvre, en relation avec le ch. 4.2 B et le ch. 5.2 B, outre les parents et parents par alliance, les époux et concubins ainsi que les partenaires de couples de même sexe.

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

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

Le montant qu'une personne assurée doit supporter elle-même en cas de sinistre ou de recours à des prestations d'assurance.
- R** **Responsabilité civile**

L'obligation légale pour une personne de réparer le dommage causé à autrui.
- S** **Sport extrême**

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

Suisse
L'étendue territoriale de la couverture «Suisse» inclut la Suisse et la Principauté de Liechtenstein.
- T** **Terrorisme**

Est considéré comme terrorisme, tout acte ou 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 attroupeement, d'une bagarre ou d'une émeute.