



Ton assurance pour le sauvetage et les voyages sans soucis

Conditions générales d'assurance
(CGA) E791

Informations sur votre assurance

Madame,
Monsieur,

Nous tenons à vous renseigner sur l'identité de l'assureur et sur les principaux éléments 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 et masculin, ainsi qu'aux personnes d'autres genres.

Qui sont vos partenaires contractuels?

L'assureur du risque pour la présente assurance est: Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, CH-9001 Saint-Gall. Responsable de la présente assurance: Européenne Assurances Voyages (nommée ERV dans les CGA), succursale d'Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, dont le siège social est situé St.Alban-Anlage 56, case postale, CH-4002 Bâle.

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, le cas échéant d'autres Conditions particulières ou complémentaires ainsi que 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 quelle assurance s'agit-il?

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

Quelle est la nature des prestations dues?

Le montant, ou la limite maximale, ainsi que la nature des prestations d'assurance ressortent de la proposition d'assurance, de la police, des CGA correspondantes ou des CP.

Il en est de même pour les franchises et délais d'attente éventuels.

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.

Quelles sont les obligations lors de la conclusion du contrat?

En tant que proposant, le preneur d'assurance est tenu, en vertu de l'article 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 lorsque le fait non déclaré ou déclaré de façon incomplète ou fautive a influé sur la survenance ou l'étendue du sinistre. Si des prestations ont déjà été fournies, ERV peut en demander le remboursement.

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, par exemple au numéro d'urgence accessible 24h/24 +41 848 801 803.
- 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 réduire 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 ces documents 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 d'une année, il prend fin au jour indiqué dans la police.

Le contrat peut être résilié avant l'échéance, notamment 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 la 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 (telles 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.

Quelles sont les données personnelles traitées et pourquoi?

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 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.

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 demandé 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.

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).

Conditions générales d'assurance (CGA) E791

- 1 Dispositions générales
- 2 Sauvetage et déguement
- 3 Rapatriement
- 4 Aide SOS pour les incidents de voyage
- 5 Frais d'annulation
- 6 Bagages pendant le transport
- 7 Frais médicaux et d'hospitalisation dans le monde entier
- 8 Dépannage de véhicules à moteur
- 9 Sauvetage d'animaux dans les Alpes
- 10 Glossaire

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. Sauf indication contraire, les sommes d'assurance maximales s'appliquent par événement.

Variantes de pack

Variantes de pack		Sommes d'assurance
Pour chaque pack les chiffres	1 Dispositions générales 10 Glossaire	
sont applicables et en plus		
SOS 144	2 Sauvetage et dégagement	Illimité/CHF 30 000.–
SOS 144 Plus	2 Sauvetage et dégagement 3 Rapatriement	Ullimité/CHF 30 000.– Illimité
SOS Protect Plus	2 Sauvetage et dégagement 3 Rapatriement 4 Aide SOS pour les incidents de voyage	Illimité/CHF 30 000.– Illimité Selon la police d'assurance
	5 Frais d'annulation 6 Bagages pendant le transport	CHF 10 000.– CHF 700.–
	7 Frais médicaux et d'hospitalisation dans le monde entier	CHF 100 000
Couvertures complémentaires	8 Dépannage de véhicules à moteur	Selon la police d'assurance
	9 Sauvetage d'animaux dans les Alpes	CHF 2000.–

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 9 ci-après.

Centrale d'alarme
En cas d'urgence, la centrale d'alarme est à la disposition de la personne assurée 24 heures sur 24, 365 jours par an. En cas d'incident pendant le voyage, il faut impérativement contacter la centrale d'alarme: +41 848 801 803 ou +800 8001 8003.

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 au 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. Leurs enfants mineurs ne vivant pas avec eux dans le même ménage, ainsi que les enfants mineurs en vacances ou en pension sont également comptabilisés parmi les membres de la famille. Deux personnes vivant en communauté avec leurs enfants, le cas échéant, sont assimilées à une famille.

C 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 Durée de validité**

A 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 au moins 90 jours avant l'échéance.
- 1.3 Exclusions générales**

L'assurance ne couvre pas les événements

 - a) qui étaient déjà survenus ou étaient manifestes au moment de la conclusion de l'assurance ou de la réservation de la prestation de voyage. Les dispositions relatives à l'aggravation de maladies chroniques demeurent réservées;
 - b) consécutifs à des maladies ou des accidents qui n'ont pas été constatés par un médecin et justifiés au moyen d'un certificat médical au moment de leur survenance, ou si un tel certificat a été obtenu uniquement par consultation téléphonique;
 - c) causés par un acte intentionnel, par négligence grave ou par omission;
 - d) pour lesquels un rapport est établi par une personne (expert, médecin, etc.) directement bénéficiaire ou qui est parente ou parente par alliance de la personne assurée;
 - e) consécutifs à des faits de guerre ou au terrorisme sous réserve des dispositions selon le ch. 4.2 A e);
 - f) qui sont en rapport avec des enlèvements;
 - g) consécutifs à un ordre des autorités;
 - 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 trekkings ou excursions en montagne lorsque la hauteur de bivouac est supérieure à 4000 m, des expéditions;

- des entreprises téméraires/audacieuses pour lesquelles on s'expose sciemment à un danger particulièrement grave, les classifications de la SUVA étant déterminantes;
 - i) résultant de la conduite d'un véhicule automobile ou d'un bateau sans posséder le permis de conduire exigé par la loi ou sans être accompagné conformément aux prescriptions légales;
 - k) qui surviennent sous l'influence de l'alcool, de drogues, de stupéfiants ou de médicaments;
 - l) qui surviennent lors de la perpétration intentionnelle de crimes et de délits et de leur tentative;
 - m) provoqués par la personne assurée en lien avec le suicide, la mutilation volontaire ou leur tentative;
 - n) causés par des radiations ionisantes de quelque nature que ce soit, notamment celles en lien avec la transmutation du noyau de l'atome;
 - o) 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. 4.2 A a + 5.2 A).
- 1.4 Prétentions 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 règles légales de la double assurance s'appliquent.
- 1.5 Autres dispositions**
- A Après la survenance d'un sinistre, les prétentions se prescrivent par cinq ans.
- B L'ayant droit dispose exclusivement comme for de celui de son domicile suisse ou de 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 quant à déterminer si un voyage à destination d'un pays est raisonnablement possible ou non en raison de grèves, de troubles de tout genre, d'une guerre, d'actes de terrorisme, d'épidémies, etc., est basée principalement sur les recommandations en vigueur édictées par les autorités suisses. Il s'agit des recommandations du Département fédéral des affaires étrangères (DFAE), de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) et de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS).
- 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.
- K 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.
- L 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.
- M Délai de résiliation
- a) Après chaque sinistre pour lequel ERV a versé des prestations, le contrat d'assurance peut être résilié par écrit
 - par le preneur d'assurance, 14 jours au plus tard après avoir eu connaissance du paiement de l'indemnité, et
 - par ERV, au plus tard lors du paiement de l'indemnité.
 - b) L'assurance expire 14 jours après la communication de la résiliation à l'autre partie.
- N 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.
- O 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.
- P ERV ne propose de couverture d'assurance et ne répond des dommages ou d'autres prestations que dans la mesure où cela ne constitue pas une violation des sanctions ou une restriction des résolutions de l'ONU ni une violation de sanctions commerciales ou économiques de la Suisse, de l'Union européenne, du Royaume-Uni et des États-Unis d'Amérique.
- Q ERV peut modifier les primes et les franchises pour le début d'une nouvelle année d'assurance. Elle en informe le preneur d'assurance au plus tard 30 jours avant l'expiration de l'année d'assurance en cours. Si le preneur d'assurance n'est pas d'accord avec une augmentation des primes ou des franchises, il peut résilier le contrat d'assurance par écrit. Pour être valable, la résiliation doit parvenir à ERV au plus tard le dernier jour de l'année d'assurance en cours.
- R Le contrat d'assurance proprement dit reste déterminant dans tous les cas.

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 Adressez-vous

- au **numéro d'urgence 144 en cas d'urgence** en Suisse et au numéro d'urgence local en cas d'urgence à l'étranger;
- **à la centrale d'alarme (service 24 heures sur 24)**, soit au **numéro +41 848 801 803**, soit au **numéro gratuit +800 8001 8003**. Elle est à votre disposition jour et nuit (y compris les dimanches et jours fériés). La centrale d'alarme vous conseillera sur la procédure appropriée et vous apportera l'aide nécessaire;
- au service des sinistres d'ERV en cas de sinistre, www.erv.ch/sinistre, Case postale, 4002 Bâle, +41 58 275 27 27.

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) – si nous ne disposons d'aucune indication y relative, les frais de virement de CHF 20.– sont à la charge de la personne assurée.

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 Étendue territoriale de la couverture, durée de validité

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

2.2 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 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;
- b) les frais de recherche et de dégagement nécessaires jusqu'à CHF 30 000.– par personne, si la personne assurée est portée disparue ou doit être secourue.

2.3 Sinistre

Veuillez vous adresser au numéro d'urgence 144 en cas d'urgence en Suisse et au numéro d'urgence local en cas d'urgence à l'étranger. Pour prétendre aux prestations d'ERV, il faut, dès la survenance d'un événement assuré à l'étranger, contacter immédiatement la centrale d'alarme d'ERV. Celle-ci vous conseillera sur la procédure appropriée et organisera l'aide nécessaire. **À défaut, les prestations sont limitées au maximum à CHF 400.– par personne et par événement.**

3 Rapatriement

3.1 Étendue territoriale de la couverture, durée de validité

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

3.2 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 du pays de domicile 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 après les prestations versées en vertu de la LAMa/LAA et compte tenu des prestations d'autres assurances complémentaires éventuelles. La condition à remplir pour bénéficier de la couverture d'assurance est de disposer d'une assurance maladie et/ou accident valable en Suisse.

3.3 Exclusions

La personne assurée est tenue d'utiliser les prestations selon le ch. 3.2 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.**

3.4 Sinistre

Pour prétendre aux prestations d'ERV, il faut, dès la survenance d'un événement assuré à l'étranger, contacter immédiatement le numéro d'urgence local et la centrale d'alarme d'ERV. Celle-ci vous conseillera sur la procédure appropriée et organisera l'aide nécessaire.

4 Aide SOS pour les incidents de voyage

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;
- b) grèves (sous réserve de la participation active) sur le trajet prévu à l'étranger. Troubles de tout genre, épidémies ou événements naturels sur le lieu de 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 (inaptitude à la conduite) suite à un accident ou une panne (à l'exclusion des pannes dues à un problème d'essence, de diesel, de batteries ou de clés) du véhicule privé utilisé, 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 et pour autant que la personne assurée ait été surprise par de tels faits à l'étranger;
- g) vol de titres de transport, de passeport ou de carte d'identité: seules les prestations selon le ch. 4.3 B 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, une indemnisation n'est possible que si la personne assurée devait 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 aiguë et imprévisible de cette maladie. Il en va de même en cas de décès de la personne assurée consécutif à la maladie chronique (sous réserve du ch. 4.1).**

4.3 Prestations assurées

A L'événement qui provoque la cessation, l'interruption ou le prolongement de la prestation de voyage est déterminant pour l'évaluation du droit aux prestations. Les événements antérieurs ou ultérieurs ne sont pas pris en considération.

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

- a) les frais du retour temporaire jusqu'à CHF 3000.– par personne (voyage aller et retour de 2 personnes assurées au maximum) à domicile, à condition qu'un séjour d'une durée déterminée à l'avance avec un voyage de retour ait été réservé;
- b) les frais supplémentaires nécessités par un voyage de retour non prévu en 1re 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 (remboursable dans les 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 5000.– par personne ou CHF 10 000.– 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 selon le ch. 4.3 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, loueur, 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) ou si aucun médecin n'a été consulté sur place;
 - c) lorsque la maladie motivant la cessation, l'interruption ou la prolongation du voyage résulte d'une complication ou des suites d'une opération ou d'un traitement médical déjà prévus au moment de l'entrée en vigueur de l'assurance ou de la réservation, ou avant le début du voyage.

4.5 Sinistre

- A** Adressez-vous
- au numéro d'urgence 144 en cas d'urgence en Suisse et au numéro d'urgence local en cas d'urgence à l'étranger;
 - à la centrale d'alarme (24 heures sur 24).
- B** Pour prétendre aux prestations d'ERV, la personne assurée doit, dès la survenance de l'événement assuré, immédiatement en informer la centrale d'alarme ou ERV.
- C** Les documents suivants doivent notamment être transmis à ERV:
- la confirmation de réservation (original ou copie),
 - un certificat médical accompagné du diagnostic, les attestations officielles, l'acte de décès, les quittances, les factures concernant les frais supplémentaires assurés, les billets de train ou d'avion et/ou les rapports de police (originaux),
 - une copie de la police d'assurance.

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 lorsqu'une personne assurée doit renoncer à sa prestation de voyage réservée, à la suite d'un événement mentionné ci-après, s'il est survenu après la conclusion de l'assurance ou la réservation 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;
 - 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) du pays de domicile 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 pour se rendre directement sur le lieu de départ officiel (aéroport, gare de départ, port ou lieu d'embarquement dans le car) du pays de domicile;
 - 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 ch. 5.2 B sont limitées à CHF 10 000.– par événement et par personne, ou à CHF 20 000.– par événement et par famille;

- g) vol de titres de transport, de passeport ou de carte d'identité. Les prestations selon le ch. 5.2 B sont limitées à CHF 10 000.– par événement et par personne ou à CHF 20 000.– par événement et par famille;
 - h) grossesse de la personne assurée, si la date du retour se situe après la 24e 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 provoque l'annulation du fait d'un événement assuré n'est ni parente ni parente par alliance de la personne assurée, le droit aux prestations n'est acquis que si la personne assurée devait accomplir 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 de la prestation de voyage, ERV rembourse les frais assurés qui résulteraient d'une annulation de la prestation de voyage par suite d'une aggravation aiguë et imprévisible de cette maladie. Il en va de même en cas de décès de la personne assurée consécutif à la maladie chronique (sous réserve du ch. 5.1).

5.3 Prestations assurées

- A** L'événement déclencheur de l'annulation de la prestation de voyage est déterminant pour l'évaluation du droit aux prestations. Les événements antérieurs ou ultérieurs ne sont pas pris en considération.
- B** ERV rembourse les frais d'annulation survenus effectivement (taxes de sécurité et taxes d'aéroport exclues) en cas de survenance de l'événement assuré. La prestation totale est limitée au prix de la prestation de voyage ou à la somme assurée, mais au maximum à CHF 5000.– par événement et par personne ou à CHF 10 000.– par événement et par famille. 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 le ch. 5.3 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 le certificat médical n'a pas été établi lors d'un constat le plus immédiat possible de l'incapacité à voyager;
 - 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 spécialiste en psychiatrie avec un certificat médical ou
 - dont souffrent des personnes ayant un emploi fixe ne peut pas être justifiée complétement par une attestation d'absence de 100 % émise par l'employeur pendant la durée médicalement certifiée de l'incapacité à voyager;
 - f) en cas d'entretien défectueux du véhicule privé ou lorsque des défauts du véhicule existaient déjà ou étaient reconnaissables 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.

5.5 Sinistre

- A** Après la survenance de l'événement, la personne assurée doit immédiatement aviser le bureau de réservation (agence de voyage, entreprise de transport, bailleur, etc.).
- B** Les documents suivants doivent notamment être transmis à ERV:
- la confirmation de réservation ou la facture de l'arrangement ainsi que les factures de frais d'annulation ou de report du voyage (originaux),
 - un certificat médical détaillé ou l'acte de décès ou bien toute autre attestation officielle,
 - une copie de la police d'assurance.

6 Bagages pendant le transport

6.1 Étendue territoriale de la couverture, durée de validité

- 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 sur place 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 (vivant sous le même toit) 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, durant la période de temps pendant laquelle ces objets sont confiés à l'entreprise de transport.
- C Les moyens auxiliaires médicaux nécessaires doivent être à portée de main à tout moment, à l'exclusion des objets qui, pendant le transport via un moyen de transport public, doivent impérativement être confiés à la compagnie de transport.

6.3 Objets non assurés

L'assurance ne couvre pas:

- a) les objets de valeur, les espèces et les titres de transport, les papiers valeurs, les actes et documents de tout genre, les logiciels, les métaux précieux, les pierres précieuses et les perles, les objets à usage professionnel, les objets d'art et de collection, les instruments de musique, les véhicules à moteur, les remorques, bateaux, planches de surf, caravanes et aéronefs, accessoires compris;
- 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 de la perte de valeur d'au moins 10% par an à partir de la date d'achat, à raison d'un maximum de 50% au total;
- 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 de CHF 700.– par personne 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 en rapport avec 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.

6.7 Sinistre

A La personne assurée doit

- faire immédiatement attester par la société de transport responsable les causes, les circonstances et l'étendue du dommage dans un procès-verbal de constat et réclamer une indemnisation sur place;
- aviser ERV par écrit immédiatement dès le retour du voyage et justifier ses prétentions.

B Les documents suivants doivent notamment être remis à ERV:

- l'original du procès-verbal («Property Irregularity Report», etc.),
- les confirmations, quittances et confirmations d'achat (originaux),
- une copie de la police d'assurance.

C La personne assurée doit tenir les objets endommagés à la disposition d'ERV.

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 comme suit, jusqu'à concurrence de CHF 100 000.– par personne au maximum:

- 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 auditifs, etc., dans la mesure où ils sont nécessaires à la suite d'un accident et prescrits par un médecin;
- d) les frais de sauvetage et de transport médicalement nécessaires, jusqu'à l'hôpital approprié le plus proche, au maximum 10% de la somme d'assurance.

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 compte tenu des prestations d'autres assurances complémentaires éventuelles. La condition à remplir pour bénéficier de la couverture d'assurance est de disposer d'une assurance maladie et/ou accident valable en Suisse.

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 aval des assurances sociales légales suisses (LAMal, LAA), en tenant compte des prestations de toute autre assurance complémentaire pour tous les séjours stationnaires à l'hôpital. ERV n'accorde pas de garanties de prise en charge des frais pour les soins ambulatoires (frais de médecin, de médicaments et de pharmacie).

7.4 Accidents non assurés

L'assurance ne couvre pas:

- a) les accidents en rapport avec l'accomplissement d'un service militaire dans une armée étrangère;
- b) les accidents résultant d'une activité professionnelle artisanale;
- c) les accidents survenant lors de sauts en parachute ou du pilotage d'un aéronef ou d'un engin volant;
- d) les accidents que la personne assurée subit en tant que passagère d'un aéronef.

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) pour autant qu'elles ne soient pas conditionnées par une maladie assurée;
- d) les affections dentaires et les maladies de la mâchoire;
- e) les séquelles d'interventions contraceptives ou abortives;
- f) la grossesse 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.

7.7 Sinistre

A Veuillez vous adresser au numéro d'urgence 144 en cas d'urgence en Suisse et au numéro d'urgence local en cas d'urgence à l'étranger.

B En cas de maladie ou d'accident, il faut consulter un médecin dès que possible et suivre ses instructions.

C Les documents suivants doivent notamment être transmis à ERV:

- un certificat médical détaillé,
- les factures d'honoraires, les frais d'hospitalisation ainsi que les ordonnances,
- une copie de la police d'assurance.

D La personne assurée est tenue, à la demande et aux frais d'ERV, de se soumettre à tout moment à un contrôle médical auprès du médecin-conseil.

8 Dépannage de véhicules à moteur

8.1 Étendue territoriale de la couverture, durée de validité

- A La couverture ne peut être conclue qu'en complément aux packs SOS 144, SOS 144 Plus et SOS Protect Plus.
- B L'assurance est valable en Europe, Suisse incluse, pendant la durée stipulée dans la police d'assurance.

8.2 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.

8.3 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 petites pièces apportées sur place par le dépanneur et nécessaires à la remise en état de marche du véhicule, à l'exclusion de tous autres frais de matériel). Les frais pour les travaux exécutés au garage de même que pour les pièces de rechange ne sont pas pris en charge;
 - les frais de gardiennage jusqu'à CHF 300.–;
 - les frais de récupération du véhicule à moteur jusqu'à CHF 2000.–;
 - les frais d'expédition des pièces de rechange non disponibles sur place;
 - les frais d'expertise jusqu'à CHF 200.–, lorsque les frais de réparation semblent trop élevés;
 - les frais selon le 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;
 - g) les frais de rapatriement du véhicule organisé par ERV, lorsque:
 - ce véhicule ne peut pas être réparé dans les 48 heures,
 - le véhicule volé n'est retrouvé que plus de 48 heures après le vol ou
 - en raison de l'événement assuré, la personne assurée est contrainte de voyager avec un autre moyen de transport et de laisser son véhicule sur place, ou si elle tombe malade, est blessée ou décède et qu'aucune des personnes l'accompagnant ne possède un permis de conduire valable.Ces frais sont pris en charge jusqu'à concurrence de la valeur vénale du véhicule à récupérer;
 - h) les frais de voyage en train jusqu'au lieu où se trouve le véhicule, lorsque la personne assurée va le rechercher elle-même;
 - i) les frais de dédouanement du véhicule, lorsque celui-ci, à la suite d'un dommage total ou d'un vol, ne peut plus être ramené dans le pays de domicile de la personne assurée.
- B En outre, en cas de réparations d'un coût élevé à l'étranger, ERV accorde à la personne assurée une avance de frais de CHF 2000.– au maximum, remboursable dans les 30 jours suivant le retour à son lieu de domicile.

8.4 Exclusions

Toute prestation est exclue

- lorsque la centrale d'alarme ou ERV n'a pas donné préalablement son accord à l'octroi des prestations selon le ch. 8.3;
- en cas d'entretien défectueux du véhicule ou lorsque des défauts du véhicule existaient déjà ou étaient reconnaissables au moment de commencer le voyage;
- pour les véhicules circulant avec une plaque professionnelle (U);
- si une personne assurée a conduit le véhicule sans l'accord de son propriétaire;
- 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.

8.5 Sinistre

- A Pour prétendre aux prestations d'ERV, la personne assurée doit, dès la survenance de l'événement assuré, immédiatement en informer la centrale d'alarme d'ERV.
- B Les documents suivants doivent notamment être remis à ERV:
- une attestation sur les causes en original (rapport de police, constat d'accident),
 - les quittances et factures (originaux),
 - une copie de la police d'assurance.

9 Sauvetage d'animaux dans les Alpes

9.1 Étendue territoriale de la couverture, durée de validité

- A La couverture ne peut être conclue qu'en complément aux packs SOS 144, SOS 144 Plus et SOS Protect Plus.
- B La couverture d'assurance est valable pendant la période d'assurance prévue dans la police d'assurance et exclusivement en Suisse.

9.2 Objet de l'assurance

- A ERV fournit une couverture d'assurance en cas d'opérations de sauvetage et de dégagement effectuées en raison d'un événement assuré par une entreprise commerciale de transport par hélicoptère, et coordonnées par le centre d'intervention désigné ci-dessous. Les espèces animales suivantes sont couvertes (liste exhaustive):

- bovins (yak inclus),
- chevaux,
- ovins,
- chèvres.

Le propriétaire enregistré (qui doit être identifié par une puce, un marquage auriculaire ou un tatouage) est considéré comme le détenteur.

9.3 Événements assurés

ERV fournit une couverture d'assurance pour le sauvetage et le dégagement en cas de

- blessure grave,
 - maladie grave, y compris les complications de gestation et de mise bas,
 - décès,
 - chute ou perte
- si l'animal se trouve dans une zone accessible uniquement par hélicoptère.

9.4 Prestations assurées

- A Sauvetage
- Transport d'animaux blessés ou malades vers le lieu le plus proche accessible avec un véhicule ou un autre moyen de transport.
 - Transport du vétérinaire depuis le lieu le plus proche accessible avec un véhicule ou selon la coordination du centre d'intervention local en vue d'une évaluation, de soins d'urgence ou de l'euthanasie d'animaux non transportables.
- B Dégagement
- Le transport de cadavres d'animaux vers le lieu le plus proche accessible avec un véhicule ou un autre moyen de transport.
- C En cas de survenance d'un événement assuré, ERV prend en charge les frais jusqu'à concurrence de CHF 2000.–.
- D Sauvetages cumulés
- En cas de sauvetage de plusieurs animaux, le tarif est réduit d'au moins 20 % par animal à partir du troisième. Si plusieurs animaux assurés sont accidentés en raison d'un seul et même événement, les indemnités à verser par ERV sont limitées à un montant maximal de CHF 15 000.–. Si les prétentions dépassent ce montant, cette somme est répartie proportionnellement.

9.5 Conditions, exclusions

- Toutes les prestations doivent être déclarées et coordonnées exclusivement via un centre d'intervention local.
- Les prestations ne peuvent être effectuées que conformément à la réglementation applicable en matière de bien-être des animaux. En particulier, aucun intérêt économique tel que l'exploitation de la viande ne doit prévaloir sur la protection des animaux.
- Les animaux vivants doivent être aptes au transport. L'aptitude au transport doit être confirmée par le vétérinaire officiel compétent.
- Les animaux inaptes au transport doivent être euthanasiés sur place par un vétérinaire ou une personne agréée.
- La couverture est subsidiaire aux assurances, contributions de tiers et adhésions existantes.
- Les prestations pour les animaux dont le décès ou l'affection a été causé-e par la foudre ou une chute de pierre sont exclues.
- Il appartient à la société de transport par hélicoptère de décider si l'intervention peut être effectuée. Aucun vol de recherche, vol de nuit ou vol présentant un danger accru pour l'équipage ne sera effectué. Ni le centre d'intervention local, ni l'assureur, ni l'entreprise de transport n'assument la responsabilité des vols non effectués.
- Les frais de traitement du vétérinaire sont exclus.

9.6 Sinistre

- A Pour prétendre aux prestations d'ERV, il faut, dès la survenance d'un événement assuré, contacter immédiatement le centre d'intervention local.
- B Le centre d'intervention mandaté par le propriétaire de l'animal organise et effectue l'intervention. Pour la coordination des prestations, le propriétaire de l'animal doit fournir les informations suivantes:
- identification;
 - personne de contact sur place, y compris son numéro de téléphone;
 - espèce animale et poids;
 - lieu d'intervention et, le cas échéant, lieu de prise en charge du propriétaire de l'animal/du vétérinaire avec
 - lieu,
 - nom de l'alpage, y compris les coordonnées,
 - nature du terrain, y compris toute indication d'obstacles tels que câbles ou mâts;
 - destination du transport avec
 - lieu avec coordonnées,
 - nature du terrain, y compris toute indication d'obstacles tels que câbles ou mâts;
 - urgence
 - animal égaré, blessé ou mort.

10 Glossaire A à Z

A Accident

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

D Dégagement

Le dégagement consiste à libérer des personnes ou des animaux blessés de la zone de danger et à les sécuriser (inclut le dégagement de corps/cadavres).

Détrousement

Vol accompagné de menaces ou d'actes 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 avait son domicile avant le début du séjour assuré.

E Épidémie

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

Étranger

Le terme «étranger» ne désigne pas la Suisse ni le pays dans lequel la personne assurée a sa résidence habituelle.

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 les États d'Azerbaïdjan, d'Arménie et de Géorgie ainsi que par la chaîne de l'Oural qui font également partie de l'Europe.

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.

Expédition

Une expédition est un voyage de découverte ou de recherche scientifique de plusieurs jours dans une région éloignée et peu développée, ou une randonnée alpine à partir d'un camp de base vers une altitude supérieure à 7000 mètres. Ceci comprend également des excursions dans des régions extrêmement isolées comme les deux pôles ou, par exemple, le désert de Gobi, le Sahara, la jungle d'Amazonie ou le Groenland, ainsi que l'exploration de cavités souterraines spécifiques.

F Famille/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 retire du contrat, le voyageur perd son droit au paiement du prix du voyage convenu. Il peut cependant demander une indemnisation appropriée. Le montant de cette indemnisation dépend du prix du voyage après déduction de la valeur des dépenses économisées par le 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, de ce fait, à endiguer la propagation d'une maladie infectieuse.

M Maladie

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

Moyens auxiliaires médicaux

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

Moyens de transport public/aéronefs

Les moyens de transport public 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 en Suisse et à l'étranger (détention, interdiction d'entrée ou de sortie, fermeture des frontières et/ou de l'espace aérien, ordre de quarantaine générale dans une grande partie d'un territoire, p. ex. à l'arrivée à la destination du voyage ou lors du voyage de retour dans l'État de résidence). Il revêt un caractère obligatoire.

P Pandémie

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

Parent/parent par alliance

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

Personnes assurées

Les personnes assurées sont les personnes nommément désignées sur l'attestation d'assurance 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.

Preneur d'assurance

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

Prestation de voyage/arrangement

On entend par prestations de voyage/arrangement 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 séjour de ski ou sportif.

S Sauvetage

Le sauvetage consiste à éviter un danger pour des personnes ou des animaux en les libérant par des mesures techniques de sauvetage d'une situation difficile qui menace leur vie ou leur santé.

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

On entend par terrorisme tout acte de violence ou toute menace de violence à des fins politiques, religieuses, ethniques, idéologiques ou à des fins analogues. L'acte ou la menace de violence est propre à répandre la peur ou la terreur au sein d'une population ou d'une partie de celle-ci ou de prendre de l'ascendant 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.