

# ASSURANCE VOYAGE



## INFORMATIONS POUR L'ASSURÉ(E)

L'assureur est, selon les Conditions générales d'assurance (CGA), l'EUROPÉENNE ASSURANCES VOYAGES SA avec siège à Bâle.

Le début et l'expiration du contrat d'assurance, les risques et les prestations assurés ainsi que les primes ressortent du formulaire de demande et des CGA correspondantes.

Les CGA et les dispositions légales informent sur les principes de paiement et de remboursement des primes ainsi que sur les autres obligations du preneur d'assurance.

Le traitement des données sert à l'exécution d'opérations d'assurance ainsi que de toutes les opérations accessoires. Elles sont saisies, traitées, stockées et effacées selon les prescriptions légales, mais peuvent être transmises à des réassureurs, à des offices publics, à des compagnies et à des institutions d'assurance, aux systèmes d'information centraux des compagnies d'assurance ainsi qu'à d'autres intervenants.

Le contrat d'assurance est dans tous les cas déterminant.

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE (CGA) E671

- 1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES
- 2 FRAIS D'ANNULATION
- 3 AIDE SOS POUR LES INCIDENTS DE VOYAGE

### 1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 1.1 Personnes assurées  
L'assurance couvre les personnes mentionnées sur la confirmation de réservation/la facture de l'arrangement, pour lesquelles la prime d'assurance a été payée.
- 1.2 Exclusions générales  
L'assurance ne couvre pas les événements
  - a) qui étaient déjà survenus lors de la réservation du voyage/de l'arrangement ou qui étaient déjà connus, ou en cas de maladie qui aurait pu être diagnostiquée lors d'un contrôle médical hypothétique. Les dispositions selon ch. 2.2 C et ch. 3.2 C demeurent réservées;
  - b) consécutifs à des maladies et accidents qui n'ont pas été constatés par un médecin et justifiés au moyen d'un certificat médical au moment de leur survenance;
  - c) lesquels font l'objet d'une déclaration établie par une personne (expert, médecin, etc.) qui est parente ou parente par alliance de la personne assurée et qui avantagerait la personne assurée;
  - d) consécutifs à des faits de guerre ou au terrorisme, sous réserve du ch. 3.2 A d). Est considéré comme terrorisme tout acte ou menace de violence à des fins politiques, religieuses, ethniques, idéologiques ou à des fins semblables. 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 Etat;
  - e) consécutifs à un enlèvement;
  - f) consécutifs à des grèves ou des troubles de tous genres, une quarantaine, des épidémies ou des dommages causés par les forces de la nature, sous réserve des ch. 2.2 A b) et ch. 3.2 A b);
  - g) consécutifs à une décision prise par les autorités;
  - h) survenant lors de la participation à
    - des concours, courses, rallyes ou entraînements avec des véhicules automobiles ou des bateaux,
    - des concours ou entraînements en relation avec le sport professionnel,
    - des entreprises téméraires/audacieuses pour lesquelles on s'expose sciemment à un danger particulièrement grave;
  - 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) causés par un acte intentionnel ou une faute grave ou une omission d'une personne assurée;
  - l) qui surviennent sous l'influence de l'alcool, de drogues, de stupéfiants ou de médicaments;
  - m) qui surviennent lors de la perpétration intentionnelle de crimes et de délits et de la tentative de les commettre;
  - n) causés par des radiations ionisantes, quelles qu'elles soient, y compris, en particulier, celles consécutives à la transmutation de l'atome.

### 1.3 Prétentions envers des tiers

- A Si la personne assurée a été dédommée par un tiers responsable ou par son assureur, aucune indemnité n'est due au titre du présent contrat. Si l'EUROPÉENNE est intervenue en lieu et place du responsable, la personne assurée doit lui céder ses prétentions contre les tiers jusqu'à concurrence des dépenses que l'EUROPÉENNE a engagées.
- B Si la personne assurée a droit à des indemnités de la part d'autres assureurs concessionnaires, les prestations couvertes par la présente assurance ne seront versées que dans la proportion existant entre ces prestations et le montant total des prestations garanties par tous les assureurs.
- C En cas de sinistre couvert – conformément aux exigences légales – par des assurances privées, par une assurance soumise à la Loi sur l'assurance accident (LAA), l'Assurance militaire fédérale, ou par une assurance d'Etat étrangère, l'EUROPÉENNE n'interviendra, dans les limites des prestations convenues, que pour la part des frais non couverte par cette autre assurance.
- D Au cas où plusieurs assurances sont concernées auprès de compagnies concessionnaires, les frais seront remboursés dans leur totalité en une fois.

### 1.4 Autres dispositions

- A Les prétentions découlant de cette assurance se prescrivent par deux ans dès la survenance du sinistre.
- B L'ayant droit dispose, comme for, de celui de son domicile suisse ou de celui du siège de l'EUROPÉENNE, à Bâle.
- C Les prestations versées indûment par l'EUROPÉENNE 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, d'une guerre, d'actes de terrorisme ou d'épidémies est basée principalement sur les recommandations en vigueur édictées par les autorités suisses. Il s'agit en premier lieu des recommandations du DFAE (Département fédéral des affaires étrangères) et de l'OFSP (Office fédéral de la santé publique).

### 1.5 Sinistre

- Adressez-vous
- pour tous renseignements en rapport avec un sinistre au service des sinistres de l'EUROPÉENNE ASSURANCES VOYAGES SA, Steinengraben 28, case postale, CH-4003 Bâle, tél. +41 61 275 27 27, fax +41 61 275 27 30, sinistres@erv;
  - en cas d'urgence à la CENTRALE D'ALARME (24 heures sur 24), soit au numéro +41 848 801 803, soit au numéro vert +800 8001 8003, fax +41 848 801 804. Elle est à votre disposition jour et nuit (y compris les dimanches et les jours fériés). La CENTRALE D'ALARME vous conseillera à propos du choix de la manière la plus judicieuse de procéder et vous apportera l'aide nécessaire.
- En respectant strictement vos obligations, mentionnées ci-après, en cas de sinistre, vous faciliterez l'assistance et permettrez un règlement rapide du sinistre.
- A La personne assurée doit prendre toutes les mesures nécessaires, afin d'atténuer les conséquences du sinistre et d'élucider ses circonstances.
  - B L'assureur doit recevoir
    - immédiatement les renseignements demandés,
    - les documents nécessaires et
    - les coordonnées bancaires (compte bancaire ou postal) – si nous ne disposons d'aucune indication y relative, les frais de virement sont à la charge de la personne assurée.
  - C En cas de maladie ou d'accident, il faut consulter un médecin dès que possible et suivre ses instructions. 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.
  - D En cas de violation fautive des obligations lors d'un sinistre, l'assureur est autorisé à réduire son indemnité dans la proportion du montant dont celle-ci aurait été réduite si les obligations avaient été observées.
  - E Aucune prestation de l'assureur n'est exigible si, dans une déclaration de sinistre notamment, on déclare sciemment des faits inexacts ou on tait des faits, s'il en résulte un préjudice pour l'assureur.

## 2 FRAIS D'ANNULATION

Les dispositions générales (ch. 1.1 à 1.5) sont également applicables.

- 2.1 Dispositions spéciales, étendue de la couverture, durée de validité  
L'assurance des frais d'annulation n'est valable que si elle a été conclue dans les 8 jours après réception de la confirmation de réservation définitive. De plus, la capacité de voyager doit être attestée au moment de la réservation du voyage pour les malades souffrant de troubles psychiques chroniques. La garantie d'assurance est valable dans le monde entier et prend effet au moment de la réservation définitive du voyage/de l'arrangement et se termine au début du voyage assuré (check-in, utilisation du moyen de transport réservé, etc.).



## 2.2 Événements assurés

- A L'EUROPÉENNE accorde sa couverture d'assurance lorsqu'une personne assurée doit renoncer à son voyage/à son arrangement à la suite d'un événement mentionné ci-après, s'il est survenu après la conclusion de l'assurance:
- maladie grave, lésion corporelle grave, complication grave de la grossesse ou décès de la personne assurée, d'une personne qui participe au voyage, d'une personne qui ne participe pas au voyage et qui est très proche de l'assuré, d'une personne de remplacement au poste de travail si, dans ce cas, la présence de la personne assurée sur le lieu de travail devient indispensable;
  - les biens de la personne assurée à son domicile subissent une grave atteinte causée par un incendie, les forces de la nature, un vol ou un dégât des eaux, ce qui nécessite sa présence à son domicile;
  - le non fonctionnement ou le retard dû à un défaut technique des moyens de transport publics concessionnés à utiliser pour se rendre au lieu de départ officiel du pays de domicile (aéroport, gare de départ, port ou lieu d'embarquement dans le car);
  - si pendant les 30 derniers jours précédant le départ en voyage
    - la personne assurée est embauchée de manière imprévue, ou
    - l'employeur résilie le contrat de travail de la personne assurée, sans que celle-ci puisse en être tenue pour responsable;
  - le vol de titres de transport, de passeport ou de carte d'identité.
- 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, une indemnisation n'est possible que si la personne assurée devrait 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 resp. de la réservation ou avant le début du voyage, l'EUROPÉENNE rembourse les frais assurés qui résulteraient d'une annulation par suite d'une aggravation 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. 2.1).

## 2.3 Prestations assurées

- A L'EUROPÉENNE rembourse les frais d'annulation survenus effectivement ou dus contractuellement (à l'exclusion des taxes d'aéroport et des frais de dossier) lorsque la personne assurée doit renoncer à son voyage/à son arrangement, à la suite d'un événement assuré. La prestation totale est limitée au prix de l'arrangement.
- B L'EUROPÉENNE rembourse les frais supplémentaires dus au début du voyage retardé jusqu'à CHF 3000.– par personne, si le voyage ne peut pas être entrepris à la date prévue en raison d'un événement couvert. Au cas où des frais supplémentaires font l'objet d'une demande de prise en charge, les frais d'annulation selon ch. 2.3 A ne sont pas en vigueur.

## 2.4 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- pour tous les événements mentionnés sous ch. 1.2;
- lorsque celui qui fournit les prestations (agence de voyage, bailleur, etc.) respectivement l'organisateur annule le voyage ou l'arrangement;
- lorsque la maladie ou l'infirmité motivant l'annulation résulte d'une complication ou des suites d'une opération déjà prévue au moment de l'entrée en vigueur de l'assurance;
- en cas d'annulation concernant les dispositions sous ch. 2.2 A a) sans indication médicale et si aucun certificat médical n'a été établi lors d'un constat le plus immédiat possible de l'incapacité de voyager;
- au cas où une annulation en raison de troubles psychiques
  - dont souffrent des personnes ayant un emploi fixe ne peut pas être justifiée complémentarément par une attestation d'absence émise par l'employeur pendant la durée médicalement certifiée de l'incapacité de voyager,
  - dont souffrent les personnes sans emploi fixe n'est pas constatée et attestée par un spécialiste en psychiatrie.

## 2.5 Sinistre

Les dispositions selon ch. 1.5 et les dispositions suivantes sont applicables.

- Il faut aviser immédiatement le bureau d'émission (agence de voyage, ent reprise de transports, bailleur, etc.).
- Il faut transmettre à l'EUROPÉENNE:
  - la confirmation de commande ou la facture de l'arrangement, ainsi que la/les facture/s de frais d'annulation ou de report du voyage (originaux);
  - un certificat médical détaillé ou l'acte de décès ou bien toute autre attestation officielle.

## 3 AIDE SOS POUR LES INCIDENTS DE VOYAGE



Les dispositions générales (ch. 1.1 à 1.5) sont également applicables.

### 3.1 Disposition spéciale, étendue de la couverture, durée de validité

Pour les malades souffrant de troubles psychiques chroniques, l'assurance n'est valable que lorsque la capacité de voyager a été attestée au moment de la réservation du voyage. La garantie d'assurance est valable dans le monde entier et cela pendant la durée du voyage/de l'arrangement (au maximum 62 jours).

### 3.2 Événements assurés

- A L'EUROPÉENNE accorde sa couverture d'assurance lorsqu'une personne assurée doit cesser, interrompre ou prolonger son voyage/l'arrangement à la suite d'un événement mentionné ci-après:
- maladie grave, 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 l'assuré, d'une personne de remplacement au poste de travail si, dans ce cas, la présence de la personne assurée sur le lieu de travail devient indispensable;
  - dommage grave aux biens de la personne assurée à son domicile en raison d'un incendie, de l'action des forces de la nature, d'un vol ou d'un dégât des eaux nécessitant ainsi la présence de cette personne chez elle;
  - défaillance d'un moyen de transport public concessionné réservé par l'assuré/e ou utilisé par celui-ci/celle-ci suite à un défaut technique dans la

mesure où le voyage commandé ne peut se poursuivre selon le programme établi. Les retards et les changements d'itinéraires des moyens de transport publics concessionnés réservés ou utilisés ne sont pas considérés comme des défaillances. Aucune indemnité n'est accordée en cas de panne ou d'accident d'un véhicule à moteur privé utilisé par l'assuré/e pour effectuer son voyage, que ce soit à titre de conducteur ou de passager, sous réserve du ch. 3.2 A a);

- faits de guerre ou acte de terrorisme, pendant 14 jours dès le début de l'événement et pour autant que la personne assurée ait été surprise par de tels faits à l'étranger;
  - le vol de titres de transport, de passeport ou de carte d'identité.
- 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, l'EUROPÉENNE rembourse les frais assurés qui résulteraient d'une interruption, d'un abandon ou d'une prolongation par suite d'une aggravation aiguë 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. 3.1).

### 3.3 Prestations assurées

- A L'EUROPÉENNE verse au total les prestations suivantes, ceci jusqu'à concurrence du montant maximal de CHF 250 000.–.
- B S'il survient un événement assuré selon le ch. 3.2, l'EUROPÉENNE rembourse:
- les frais de transport jusqu'au plus proche hôpital approprié pour le traitement ainsi que 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;
  - les frais de recherches et de sauvetage nécessaires jusqu'à concurrence de CHF 10 000.– par personne, si la personne assurée est portée disparue ou doit être secourue;
  - l'organisation et les frais des formalités imposés par les autorités lorsqu'une personne assurée décède pendant le voyage. De plus, l'EUROPÉENNE prend en charge les frais d'incinération hors du pays de domicile ou les frais supplémentaires découlant de l'exécution de l'accord international sur le transfert de cadavres (dispositions minimales telles que cercueil en zinc ou habillement intérieur), ainsi que le rapatriement du cercueil ou de l'urne au dernier domicile de la personne assurée;
  - les frais du retour temporaire jusqu'à CHF 3000.– par personne de deux personnes assurées à leur domicile (aller et retour) à condition qu'un séjour d'une durée déterminée à l'avance avec un voyage de retour ait été réservée;
  - les frais supplémentaires nécessités par un voyage de retour non prévu en 1<sup>re</sup> classe en train et en classe économique en avion;
  - une avance de frais remboursable jusqu'à concurrence de CHF 5000.– par personne, si une personne assurée est hospitalisée à l'étranger (remboursable dans les 30 jours suivant le retour à son domicile);
  - les frais correspondant à la partie non utilisée du séjour (sans les frais de transport). Cette prestation est limitée à CHF 10 000.– par personne ou à CHF 20 000.– pour plusieurs personnes assurées par réservation;
  - soit les frais supplémentaires nécessaires à la poursuite du voyage pendant 7 jours au maximum et jusqu'à concurrence de CHF 700.– par personne (logement, nourriture et frais de communication inclus), soit, si le voyage se poursuit avec un véhicule de location, les frais supplémentaires jusqu'à concurrence de CHF 1000.– en tout, quel que soit le nombre de personnes utilisant le véhicule de location;
  - les frais de voyage (vol en classe économique/hôtel de classe moyenne) jusqu'à CHF 5000.– par personne pour deux personnes qui sont très proches de la personne assurée, venues lui rendre visite, si elle doit séjourner plus de 7 jours dans un hôpital à l'étranger;
  - l'organisation du blocage des téléphones portables et des cartes de crédit et clients, toutefois pas les frais en résultant.

### 3.4 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- dans les cas mentionnés sous ch. 1.2;
- lorsque la CENTRALE D'ALARME de l'EUROPÉENNE n'a pas donné préalablement son accord à l'octroi des prestations à verser par elle;
- lorsque celui qui fournit les prestations (agence de voyage, bailleur, etc.) respectivement l'organisateur annule, modifie ou interrompt le voyage ou l'arrangement;
- en cas de cessation, d'interruption ou de prolongation du voyage conformément au ch. 3.2 A a) sans indication médicale ou si aucun médecin n'a été consulté sur place.

### 3.5 Sinistre

Les dispositions selon ch. 1.5 et les dispositions suivantes sont applicables.

- Pour prétendre aux prestations de l'EUROPÉENNE, il faut, dès la survenance de l'événement assuré, prendre immédiatement contact avec la CENTRALE D'ALARME ou avec l'EUROPÉENNE.
- Il faut transmettre à l'EUROPÉENNE:
  - la confirmation de commande (original ou copie),
  - un certificat médical accompagné du diagnostic, des attestations officielles, de l'acte de décès, des quittances, des factures concernant les frais supplémentaires assurés, les billets de train ou d'avion et/ou des rapports de police (originaux).

EUROPÉENNE ASSURANCES VOYAGES SA



ETIG - MEMBER OF THE EUROPEAN TRAVEL INSURANCE GROUP  
THE LARGEST TRAVEL INSURERS ASSOCIATION IN EUROPE