

ERV assurance multirisque

INFORMATIONS SUR VOTRE ASSURANCE

Cher client,
Chère cliente,

Par la présente, nous vous informons volontiers sur l'identité de l'assureur et sur le contenu fondamental du contrat d'assurance (article 3 de la loi sur le contenu d'assurance).

Qui sont vos partenaires commerciaux?

Le porteur de risques 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), une succursale de Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, dont le siège social est situé St. Alban-Anlage 56, case postale, CH-4002 Bâle.

Qui est le preneur d'assurance?

Le preneur d'assurance est HHD AG, Sägereistrasse 20, CH-8152 Glattbrugg.

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

Les événements dont la survenance fonde l'obligation de prestation de la compagnie ERV lors de l'entrée découlent des conditions générales d'assurance.

Quelles prestations d'assurance sont versées?

La hauteur, en d'autres termes, le plafond maximal ainsi le type de prestations d'assurance sont décrits dans la police ou dans les conditions générales d'assurance. Il en est de même pour les éventuelles franchises et les périodes d'admissibilité.

Quelles personnes sont assurées?

Sur la base du contrat d'assurance collective conclu avec le preneur d'assurance, l'ERV accorde une couverture d'assurance aux personnes mentionnées dans la confirmation d'assurance ainsi qu'un droit de réclamation direct en rapport avec les prestations d'assurance.

Les personnes assurées ressortent de la confirmation d'assurance et des Conditions générales d'assurance (CGA).

Combien coûte la prime?

Le montant de la prime dépend des risques assurés et de la couverture souhaitée. Le montant de la prime est indiqué dans la confirmation d'assurance et est à la charge du preneur d'assurance.

Quelles sont les obligations des personnes assurées?

Les obligations principales des personnes assurées sont les suivantes:

- le dommage doit être communiqué sans délai à ERV.
- le preneur d'assurance et les personnes assurées ont un devoir de collaboration lors d'une éventuelle clarification de ERV en cas d'un fait dommageable.
- lors d'un fait dommageable, les mesures tolérables permettant de réduire et de clarifier le dommage doivent être effectuées (obligation de minimisation de dommages).
- lorsqu'une modification des faits fixés dans la demande d'assurance et dans la police entraîne une aggravation du risque, vous avez l'obligation d'en faire part à ERV sans délai (aggravation du risque).

Quand commence et quand prend fin le contrat d'assurance?

Le contrat commence à la date indiquée dans la police d'assurance ou dans la confirmation de réservation, mais au plus tôt lors du début du voyage.

Le contrat termine à la date indiquée dans la police d'assurance ou dans la confirmation de réservation, mais au plus tard à la fin du voyage.

Pourquoi les données personnelles sont-elles traitées, transmises et conservées?

Quelles données personnelles sont traitées?

La collecte et le traitement de données sert à l'exploitation du secteur des assurances, à la vente, à l'administration, à la médiation des produits et services ainsi qu'au traitement des contrats d'assurance et à tous les processus en relation indirecte à ses points.

Les données sont recueillies, traitées, conservées et supprimées sous forme physique et/ou électronique en fonction des directives légales. Les données qui concernent la correspondance doivent être conservées au moins 10 ans à partir de la dissolution du contrat, et les données liées aux dommages doivent être conservées au moins 10 ans à partir de la clôture du dommage.

En règle générale, ce sont les catégories suivantes qui sont traitées: les données des prospects, des clients, des contrats, des dommages, les données médicales, les données des parties lésées et des demandeurs ainsi que des données de recouvrement.

ERV se voit conférer le droit de transmettre toutes ces données dans la mesure du nécessaire aux assurés additionnels, aux réassureurs, aux services officiels, aux sociétés d'assurance, aux institutions d'assurance, à d'autres unités du groupe d'assurance, à des partenaires de coopération, aux hôpitaux, aux médecins, aux responsables externes et à d'autres organismes impliqués au niveau national et à l'étranger, ainsi que d'obtenir des informations de ces tiers. L'autorisation comprend la conservation physique et/ou électronique de ces données, l'utilisation des données pour la détermination de la prime, pour la définition du risque, pour le traitement des déclarations de sinistre, pour la lutte contre les abus, pour la création de statistiques ainsi qu'à des fins de marketing au sein du groupe, partenaires de coopération inclus, comprenant la création de profils de client qui permettent de proposer des produits individuels au demandeur.

À quels aspects faut-il faire particulièrement attention?

La référence reste dans tous les cas le contrat d'assurance concret.

Pour des raisons de simplicité, nous utilisons la forme masculine dans ce texte. Il va de soi qu'elle inclut la forme féminine.

En cas de doute, c'est uniquement la version allemande qui vaut pour l'interprétation et le contenu de l'intégralité la documentation.

CONDITIONS GENERALES D'ASSURANCE E343

- 1 CONDITIONS GENERALES
- 2 PROTECTION SOS POUR LES INCIDENTS LORS DU VOYAGE
- 3 BAGAGES
- 4 FRAIS MEDICAUX ET D'HOSPITALISATION DANS LE MONDE ENTIER
- 5 GLOSSAIRE

1 CONDITIONS GENERALES

1.1 Personnes assurées

Sont considérées comme personnes assurées les personnes mentionnées sur la confirmation de réservation du preneur d'assurance ainsi que toutes les personnes qui l'accompagnent pendant la période d'assurance et occupent en même temps, conjointement, l'objet loué réservé auprès du preneur d'assurance.

1.2 Champ d'application, durée de validité

- a) L'assurance vaut dans le monde entier.
- b) L'assurance couvre les personnes assurées pendant l'aller et le retour ainsi que lors du séjour dans l'objet de location réservé.
- c) La durée d'assurance est limitée à la période indiquée dans la police d'assurance ou dans la confirmation de réservation, commence avec le départ du lieu de résidence habituel et termine avec la fin du voyage (45 jours au maximum).

1.3 Exclusions générales

ne sont pas assurés les événements,

- a) qui ont déjà eu lieu lors de la réservation de la location ou qui auraient déjà pu être appréhendés. Sont réservées les dispositions conformément au chiffre 2.2 C;
- b) en relation avec les conséquences de maladies ou d'accidents qui n'ont pas été diagnostiquées par un médecin au moment de leur survenance et qui ont été attestées au moyen d'un certificat médical;
- c) lorsque l'expert (médecin, etc.) est directement favorisé ou a un lien de parenté direct ou par alliance avec la personne assurée.
- d) consécutifs à des faits de guerre ou au terrorisme;
- e) consécutifs à un événement;
- f) ne sont pas assurés les conséquences d'événements dus à des décisions administratives (détention ou interdiction de sortie du territoire, fermeture de l'espace aérien);
- g) événements causés par la participation à
 - à des concours ou à des courses à des rallyes ou à des entraînements avec des véhicules motorisés ou avec des bateaux,
 - des tournois ou entraînements en tant que sportif professionnel ou dans le cadre de sports extrêmes,
 - des voyages de trekking ou des tours en montagnes à partir d'une altitude de nuitée de plus de 4000 mètres.
 - des expéditions,



- des entreprises audacieuses pour lesquelles on s'expose sciemment à un danger particulièrement grave;
- h) la conduite d'un véhicule à moteur ou d'un bateau pour lequel la personne assurée ne possède pas le permis requis légalement ou s'il manque la personne devant obligatoirement l'accompagner selon la loi;
- i) causés par un acte intentionnel ou négligence grave ou une omission du devoir de diligence usuel;
- k) causés par l'abus d'alcool, de drogues, de stupéfiants ou de médicaments;
- l) causés lors d'un crime ou d'un délai ou lors d'une tentative de délai ou de crime;
- m) causés par le suicide, l'automutilation et la tentative de suicide ou d'automutilation de la personne assurée;
- n) causés par des radiations ionisantes de tout type, notamment résultant de la transmutation de noyaux d'atomes.

1.4 Droits vis à vis de tiers

- A Lorsque la personne assurée a été dédommagée par un tiers responsable ou son assuré, aucune indemnité n'est versée au titre du présent contrat. Si ERV a été tenu responsable au lieu du responsable, la personne assurée est tenue de céder ses droits jusqu'à concurrence du montant payé.
- B En cas d'assurance multiple (assurance facultative ou obligatoire), ERV fournit ses prestations de manière subsidiaire, à moins que les conditions d'assurance de l'autre assureur contiennent également une clause de subsidiarité. Dans ce cas, ce sont les directives légales de la double assurance qui entrent en jeu.
- C S'il y a plusieurs assurances auprès de sociétés sous concession, les prestations ne seront versées qu'une fois.

1.5 Autres dispositions

- A Après la survenance d'un sinistre, les prétentions se prescrivent au bout de 2 ans.
- B Pour la personne ayant droit à l'indemnisation, le lieu de juridiction ne peut être que son lieu de résidence ou le siège de ERV, Bâle en l'occurrence.
- 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.
- E ERV fournit ses prestations en CHF. La conversion des monnaies étrangères s'effectue sur la base des cours en vigueur le jour où les frais ont été payés par la personne assurée.

1.6 Obligations en cas de dommage

- A Veuillez contacter
- en cas d'un dommage: le service des sinistres de l'ERV, case postale, CH-4002 Bâle, Téléphone +41 58 275 27 27, Fax +41 58 275 27 30, sinistres@erv.ch,
 - en cas d'urgence: le centre d'alarme avec un service 24h, soit par le biais du numéro de téléphone +41 848 801 803, soit par le biais du numéro gratuit +800 8001 8003, Fax +41 848 801 804. Ce numéro est joignable jour et nuit, même le dimanche et les jours fériés. Ce centre d'alarme vous aide à gérer la situation et organise l'aide et l'assistance requises.
- B La personne assurée doit faire tout son possible avant et après le sinistre pour éviter et restreindre le dommage et pour contribuer à l'élucidation du cas.
- C L'assureur
- doit être informé sans délai et dans la mesure du possible,
 - doit obtenir les documents requis et
 - on doit lui indiquer les coordonnées bancaires (IBAN de l'institut bancaire) – si les coordonnées bancaires manquent, les frais de virement d'une hauteur de CHF 40.– seront au détriment de la personne assurée.
- D En cas de maladie ou d'accident, il faut consulter un médecin dès que possible et suivre ses instructions. L'assuré doit autoriser le médecin à lever le secret médical à l'égard de la compagnie d'assurance.
- E En cas d'une violation fautive des obligations dans le cas d'un fait dommageable, l'indemnisation sera réduite dans la proportion du montant dont celle-ci aurait été réduite si les obligations avaient été observées.
- F Il n'y a pas d'obligation de prestation de l'assureur lorsque
- des informations inexactes ont été données sciemment,
 - des faits ont été dissimulés ou
 - lorsque les obligations exigées (par exemple, le rapport de police, le constat des faits, la confirmation et les justificatifs) ne sont pas transmises, s'il résulte un désavantage à l'assureur.

2 PROTECTION SOS POUR LES INCIDENTS LORS DU VOYAGE



2.1 Dispositions spécifiques, champ d'application, durée de validité

La capacité de voyager doit être attestée au moment de la réservation du voyage pour les malades souffrant d'une maladie chronique. La garantie d'assurance est valable dans le monde entier pour les dommages causés pendant la durée de la couverture d'assurance indiquée dans la police, au maximum 45 jours.

2.2 Evénements assurés

- A ERV garantit la couverture d'assurance lorsque la personne assurée doit annuler, interrompre ou prolonger le voyage suite à un des événements nommés ci-dessous:
- a) maladie grave imprévisible, blessure grave, complication de grossesse ou décès
- d'une personne assurée,
 - d'une personne accompagnant l'assuré,
 - d'une personne qui ne participe pas au voyage et qui est très proche de l'assuré,
 - de son remplaçant à son poste de travail si la présence de l'assuré y est indispensable,
- b) une grève (sans participation active) sur le trajet prévu à l'étranger. trou-

- bles de tout genre à l'étranger, une quarantaine, des épidémies ou des événements élémentaires se produisant sur le lieu de destination pouvant à l'évidence empêcher la poursuite du voyage ou mettre concrètement en danger la vie et les biens de la personne assurée;
 - c) les biens immobiliers de la personne assurée subissent une grave atteinte causée par un incendie, les forces de la nature, un vol ou un dégât des eaux, nécessitant la présence de la personnes chez elle;
 - d) défaillance suite à un défaut technique d'un moyen de transport réservé ou utilisé dans la mesure où le voyage commandé ne peut se poursuivre selon le programme établi. Les retards ou détours des moyens de transport publics utilisés ne sont pas considérés comme des pannes;
 - e) faits de guerre ou acte de terrorisme, pendant 14 jours dès le début de la première survenance, et si elle surprend la personne assurée à l'étranger;
 - f) vol du titre de transport, du passeport ou de la carte d'identité: seulement les prestations selon 2.3 B h) sont assurées;
 - g) si le véhicule utilisé par la personne assurée à partir de son domicile est volé, s'il est impliqué dans un accident ou s'il tombe en panne.
- B si la personne qui déclenche l'annulation, l'interruption ou la prolongation de la prestation du fait d'un événement assuré n'est ni parente ni parente par alliance de la personne assurée, une indemnisation n'est possible que lorsque cette personne devrait poursuivre son voyage seul.
- C Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique sans que la prestation soit remise en question lors de la réservation ou avant le voyage, ERV prend en charge les coûts correspondants survenant si le voyage doit être interrompu, annulé ou prolongé en raison d'une aggravation aiguë de la maladie chronique ou si survient le décès en raison de cette maladie chronique (sous réserve du chiffre 2.1).

2.3 Prestations assurées

- A Pour évaluer le droit aux prestations, il faut prendre en considération l'événement déclencheur de l'annulation, de l'interruption ou de la prolongation de la prestation. Les événements précédents ou ultérieurs ne sont pas pris en compte.
- B Lors de la survenance de l'événement assuré, ERV prend en charge
- a) les frais
- de transport dans l'hôpital le plus proche adapté au traitement,
 - de transport d'urgence (assisté par une équipe médicale) dans un hôpital approprié près du lieu de résidence de la personne assurée. Seuls les médecins de ERV décident de la nécessité ainsi que du type et du moment de ces prestations;
- b) la couverture prend en charge les coûts jusqu'à CHF 10 000.– au max. par personne pour les frais de recherche et de sauvetage, lorsque la personne assurée fait l'objet d'une disparition ou qu'elle doit être sauvée (à l'extérieur du pays dans lequel la personne assurée réside);
- c) l'organisation et les coûts pour les formalités émanant des autorités, lorsqu'une personne assurée décède lors du voyage. De plus, ERV prend en charge les frais d'incinération hors du pays de domicile ou les frais supplémentaires dans le cadre du respect de l'accord international sur le transport des corps (consignes minimales telles que cercueil en zinc ou revêtement) ainsi que le rapatriement du cercueil ou de l'urne au dernier domicile de la personne assurée;
- d) les frais pour le retour temporaire au lieu de domicile jusqu'à CHF 3000.– par personne (aller ou retour pour au maximum 2 personnes assurées), à condition qu'un séjour à durée déterminée par avance a été réservé avec voyage retour;
- e) les frais supplémentaires d'un voyage de retour non escompté, sur la base de la première classe en train et de la classe économique pour les vols;
- f) une avance de frais remboursable, à concurrence de CHF 5000.– par personne, lorsqu'une personne assurée doit être hospitalisée à l'étranger (remboursement en l'espace de 30 jours après retour au lieu de domicile);
- g) les frais proportionnels pour la partie inutilisée de la prestation (coûts du voyage de retour réservé initialement exclus); cette prestation se base sur le prix de la prestation de voyage;
- h) soit les frais supplémentaires pour la poursuite du voyage, logement, nourriture et coûts de communication avec la centrale d'alarme inclus (pour une durée de maximum 7 jours) jusqu'à un montant de CHF 700.– par personne ou jusqu'à CHF 1000.– pour l'utilisation d'un véhicule de location, indépendamment du nombre de personnes l'utilisant;
- i) les frais de déplacement (vol en classe économique/hôtel de classe moyenne) jusqu'à un montant de CHF 5000.– par personne pour 2 personnes proches de l'assuré, s'il doit rester plus de 7 jours dans un hôpital à l'étranger;
- k) l'organisation du blocage de téléphones mobiles, de cartes de crédit et de cartes de clientèle, mais non pas les coûts en résultant;
- l) des frais de déplacement supplémentaires jusqu'à maximum CHF 500.– par personne, lorsque le voyage ne peut pas être poursuivi en raison d'une panne, d'un accident de la route ou du vol du véhicule utilisé;
- l) des frais de déplacement supplémentaires pour une voiture de location (un véhicule de remplacement de la même catégorie) jusqu'à maximum CHF 1000.–, lorsque le voyage ne peut pas être poursuivi en raison d'une panne, d'un accident de la route ou du vol du véhicule utilisé.
- C La décision concernant la nécessité ainsi que le type et le moment de ces prestations est prise par ERV.
- D Pour chaque sinistre donnant droit à indemnisation, une franchise de 20% du montant du dommage est déduite, ou au moins CHF 100.– à la charge de la personne assurée.

2.4 Exclusions

- A La personne assurée se voit obligée d'obtenir l'autorisation quant aux prestations concernant le chiffre 2.3 de manière préalable auprès de la centrale d'alarme ou ERV. Sinon les prestations sont limitées à maximum CHF 400.– par personne et par événement.
- B Les prestations suivantes sont exclues:
- a) lorsque celui qui fournit les prestations (agence de voyage, bailleur, organisateur etc.) modifie la prestation, qu'il l'interrompt ou qu'il aurait du la modifier ou l'annuler pour des raisons objectives;

- b) lors de l'interruption du voyage, de sa prolongation selon le chiffre 2.2 A a) sans indication médicale (par exemple s'il existe des soins médicaux appropriés sur place) ou si aucun médecin n'a été consulté sur place;
- c) si les troubles physiques ayant causés l'interruption, l'annulation ou la prolongation du voyage sont une complication ou suite d'un traitement médical ou d'une opération déjà prévus lors du début de la période d'assurance ou lors de la réservation ou avant le début de la prestation.

2.5 Cas de dommage

- A Pour profiter des prestations de ERV, la centrale d'alarme ou ERV doivent être informés sans délai en cas de la survenance d'un événement assuré.
- B Les documents suivants doivent être transmis à ERV:
- la confirmation de réservation/la police d'assurance (documents originaux ou une copie),
 - certificat médical détaillé avec diagnostic, attestations officielles, certificat de décès, quittances, factures sur les coûts supplémentaires, titres de transport et/ou rapports de police (documents originaux),
 - une copie de la police d'assurance.



3 BAGAGES

3.1 Champ d'application, durée de validité

La garantie d'assurance est valable dans le monde entier pour les dommages causés pendant la durée de la couverture d'assurance indiquée dans la police, et cela tant que les objets assurés se trouvent à l'extérieur du domicile de la personne assurée.

3.2 Objets assurés

- A Tous les objets que les personnes assurées emportent lors du voyage pour leur usage personnel sont assurés.
- B En ce qui concerne les instruments de musiques, l'équipement sportif, les fauteuils roulants et les landaus, la couverture d'assurance ne vaut que pendant le transport avec des moyens de transport en commun et tant que ces objets sont à charge du transporteur.

3.3 Objets non assurés

Ne sont pas assurés:

- Argent liquide et tickets (sous réserve du chiffre 3.5 A d)), papiers de valeur, documents de tout type (sous réserve du chiffre 3.5 A g)), les logiciels, les métaux précieux, les pierres précieuses et les perles, les timbres, les biens commerciaux, les objets d'art ou de collection, les instruments de musique, les véhicules motorisés, les remorques, les bateaux, les planches de surf, les caravanes et les avions ainsi que les accessoires correspondants;
- les objets achetés ou offerts pendant le voyage (par exemple les souvenirs), qui ne font pas partie des articles de voyages personnels;
- les objets de valeurs qui sont couverts par une assurance particulière;
- les objets qui sont emportés lors du voyage, mais non pas pour un usage personnel (cadeaux, objets destinés à des tiers etc.).

3.4 Événements assurés

- A Sont assurés:
- les vols et cambriolages,
 - l'endommagement, la destruction
 - les pertes lors du transport dans un transport public,
 - les retards de livraison (au moins 6 heures) par un moyen de transport public.
- B lors du campement, les événements ne sont assurés conformément au chiffre 3.4 A que dans les places de camping officielles.

3.5 Prestations assurées, somme assurée, franchise

- A ERV dédommage:
- En cas de dommage total, est redevable la valeur vénale de l'objet; on entend par valeur actuelle la valeur neuve au moment de l'achat, déduction faite d'une dépréciation actuelle d'au moins 10 % par an, et d'en tout maximum 60%;
 - En cas de dommage partiel, les frais de réparation des objets endommagés sont plafonnés à leur valeur actuelle;
 - Pour l'intégralité des objets de valeurs au maximum 50% de la somme assurée;
 - Argent liquide et billets de voyage uniquement en cas de vol, à savoir jusqu'à 20% de la somme assurée, mais au maximum CHF 600.-, pour le remplacement du billet CHF 1200.-;
 - Bris de pare-brise jusqu'à 20% de la somme assurée;
 - Lunettes, lentilles, prothèses et fauteuils roulants jusqu'à 20% de la somme assurée;
 - Lors du vol ou de la perte de la carte d'identité, du passeport, du permis de conduire et d'autres cartes similaires ainsi que les frais de reconstitution de clé;
 - Lors de vol ou de perte de cartes de crédit et de téléphones mobiles l'organisation du blocage (mais non pas les frais de blocage);
 - En cas de livraison tardive des bagages par une entreprise de transports publics, les frais d'acquisition des choses absolument indispensables jusqu'à CHF 250.- par personne. En cas de retour au domicile, il n'existe aucun droit à un dédommagement;
 - pour les objets sans valeur particulière laissées dans un véhicule verrouillé, un bateau ou une tente jusqu'à 50% de la somme d'assurance, au maximum toutefois CHF 4000.- par voyage assuré.
- B La somme d'assurance limite la total de toutes les prestations pour les dommages qui surviennent pendant la durée d'assurance.
- C Les prestations pour les bagages de toutes les assurances de ERV sont (par voyage) limitées à CHF 2000.- par personne individuelle et CH 4000.- par réservation.

- B La personne assurée doit supporter une franchise de 100.- CHF par fait dommageable

3.6 Exclusions

Les prestations suivantes sont exclues:

- pour les dommages suite à l'usure, la dégradation naturelle, les conditions atmosphériques, un emballage ou une qualité insuffisants ou défectueux des objets;
- les dommages résultant du fait que les objets ont été égarés, oubliés, laissés tombés ou perdus par l'assuré;
- pour les objets laissés à un endroit accessible à tous, hors de la portée directe et personnelle de la personne assurée, même si ce n'est que de courte durée;
- pour les objets qui ne sont pas conservés dans un emplacement adapté à leur valeur;
- pour les objets de valeur laissés dans un véhicule, un bateau ou une tente ou qui sont transmis à une entreprise de transport, et ce, jusqu'à ce que ce le transporteur n'ait plus la garde de ces objets;
- pour les objets laissés dans un véhicule, un bateau ou une tente pendant la nuit (de 22h00 à 6h00);
- pour les dommages causés par des troubles, des pillages, des instructions des autorités et grèves.

3.7 Obligations de comportement en voyage

- A Lorsqu'ils ne sont pas portés ou utilisés, les objets de valeurs doivent
- être transmis à un établissement d'hébergement ou à une garde-robe surveillée ou
 - être conservés dans une pièce fermée à clé qui n'est pas accessible au public et enfermés dans un endroit séparé, également fermé à clé. Les sacs de tous types, les attachés-case, les beauty-case ainsi que les boîtes à bijoux ne sont pas des contenants appropriés.
- B Les Conseils aux voyageurs fournis par le Département fédéral des affaires étrangères donnent des informations sur la destination de voyage en question, notamment en matière de criminalité et de mesures de sécurité. Ces conseils doivent être observés et respectés.

3.8 Cas de dommage

- A La personne assurée doit
- Lors d'un vol ou vol avec agression, il faut immédiatement porter plainte au commissariat de police le plus proche ou faire une demande d'enquête (rapport de police, déclaration de perte de billet d'avion etc.).
 - dans les cas d'endommagement, de livraison tardive ou de perte de bagages lors du transport des bagages, faire attester par le service responsable (direction de l'hôtel, voyageur, transporteur etc.), il faut immédiatement faire confirmer les causes, les circonstances et l'étendue des dommages dans un constat officiel et faire une demande de dédommagement,
 - informer ERV immédiatement par écrit dès le retour du voyage et justifier ses prétentions.
- B Les documents suivants doivent être transmis à ERV:
- l'original du constat des faits (rapport de police, déclaration de perte de billet d'avions etc.),
 - la confirmation originale, les reçus ou tickets d'achat,
 - une copie de la police d'assurance.
- C Les objets endommagés doivent être mis à disposition de ERV.

4 FRAIS MÉDICAUX ET D'HOSPITALISATION DANS LE MONDE ENTIER



4.1 Personnes assurées

Les personnes assurées sont les personnes indiquées dans la police ou dans la confirmation de réservation, à condition qu'elles n'ont pas encore 80 ans révolus.

4.2 Champ d'application

- L'assurance vaut lors de l'aller et du retour ainsi que pendant la durée du séjour (en tout, au maximum 45 jours) dans l'objet loué, pour des voyages dans le monde entier, à l'exception du pays dans lequel se trouve la résidence principale de la personne assurée.
- Les frais de soins médicaux et hospitaliers seront pris en charge à l'étranger jusqu'à 90 jours au-delà de la durée d'assurance stipulée dans le contrat, dans la mesure où la maladie ou l'accident sont survenus pendant la période assurée.

4.3 Prestations et événements assurés, somme assurée, franchise

- A En cas de maladie ou d'accident, ERV prend en charge les frais encourus conformément au chiffre 4.3 B-H jusqu'à la somme assurée, maximum CHF 50 000.- par personne.
- B En cas d'accident ou de maladie, ERV rembourse les frais en fonction du tarif valide à l'échelle régionale pour un traitement ambulatoire ou en cas d'un traitement stationnaire dans le service général à l'hôpital pour
- les mesures nécessaires pour les mesures thérapeutiques (ainsi que les remèdes) appliquées ou ordonnées par un médecin ou un chiropracteur patenté;
 - les séjours à l'hôpital ordonnés par un médecin (frais de restauration inclus) et les frais pour les soins du personnel infirmier diplômé pendant la durée des mesures thérapeutiques;
 - première acquisition, location, remplacement ou réparation de moyens auxiliaires tels que prothèses, lunettes, appareils auditifs nécessaires suite à un accident et s'ils ont été ordonnés par un médecin;
 - Les frais de sauvetage, de dégagement et de transport médicalement nécessaires jusqu'à l'hôpital le plus proche adapté au traitement sont remboursés, maximum 10% de la somme assurée.

- C En cas d'accident ou de maladie, ERV prend en charge les frais de transport d'urgence (assisté par une équipe médicale) dans un hôpital approprié près du lieu de résidence de la personne assurée. La centrale d'alarme ou ERV doivent être informés sans délai en cas de la survenance d'un événement assuré. Seuls les médecins de ERV décident de la nécessité ainsi que du type et du moment de ces prestations;
- D En cas d'accident ou de maladie, l'ERV prend en charge les coûts, au maximum 10% de la somme assurée pour les frais de recherche et de sauvetage, lorsque la personne assurée fait l'objet d'une disparition ou qu'elle doit être sauvée.
- E Si la personne assurée décède pendant le séjour assuré, ERV prend en charge l'organisation et les frais pour le transport du cercueil ou de l'urne au dernier lieu de résidence.
- F Pour chaque sinistre donnant droit à indemnisation, une franchise de CH 100.– est déduite à la charge de la personne assurée.
- G Ces prestations seront prises en charge jusqu'à 90 jours au-delà de la durée d'assurance stipulée dans le contrat, dans la mesure où l'événement assuré est survenu pendant la période assurée.
- H L'ERV fournit des prestations en tant qu'assurance complémentaire aux assurances sociales légales de l'Etat dans lequel la personne assurée a son domicile principal (assurance maladie, assurance accident) et à d'éventuelles assurances complémentaires pour les séjours hospitaliers d'urgence et les frais de soins ambulatoires d'urgence, qu'elle ne couvre pas entièrement.

4.4 Garantie de prise en charge

Pour ce qui est des traitements onéreux, ERV octroie une garantie de prise en charge (directement à l'hôpital) dans le cadre de cette assurance, pour tous les séjours stationnaires à l'hôpital, sous réserves des dispositions selon le chiffre 4.3 H. ERV n'octroie pas de garantie de prise en charge pour les traitements ambulatoires (frais de médecin, de remèdes et de pharmacie).

4.5 Accidents non assurés

Ne sont pas assurés:

- Accidents lors du service militaire à l'étranger;
- Accidents durant l'exercice d'une activité professionnelle manuelle;
- Accidents lors d'un saut en parachute ou lors du pilotage d'un avion ou d'un engin volant;
- Accidents subis par l'assuré en tant que passager d'un avion.

4.6 Maladies non assurées

Ne sont pas assurés:

- Examens de contrôle ou contrôles de routine;
- Symptômes existants lors du début de l'assurance, maladies dont les suites ou les complications auraient hypothétiquement pu être diagnostiquées par un médecin lors d'un examen;
- Maladies apparaissant à la suite de mesures prophylactiques, diagnostiques ou thérapeutiques (par exemple, vaccins, radiations), dans la mesure où elles ne sont pas causées par une maladie couverte par l'assurance;
- Maladies dentaires ou maladies de la mâchoire;
- Les suites de mesures contraceptives ou abortives;
- Grossesse ou accouchement ainsi que leurs complications;
- Etats de fatigue et d'épuisement, maladies nerveuses, psychiques ou psychosomatiques.

4.7 Exclusions

Ne sont pas assurés:

- Quotes-parts ou franchises des assurances sociales suisses;
- Les épidémies;
- Participation à des émeutes ou à des démonstrations de tous types;
- Prestations pour maladies et accidents qui existaient déjà au début de l'assurance – à l'exception d'une dégradation imprévisible et aiguë de l'état de santé général en raison d'une souffrance chronique;
- Prestations pour le traitement ou des soins à l'étranger, lorsque la personne assurée s'est rendue à l'étranger pour cette raison;
- Les traitements qui ne sont pas effectués selon des méthodes scientifiques efficaces, fonctionnelles et économiques (article 32 et 33 KVG);
- Réductions de prestations opérées par d'autres assurances.

4.8 Cas de dommage

- A D'En cas de maladie ou d'accident, il faut consulter un médecin dès que possible et suivre ses instructions.
- B Les documents suivants doivent être transmis à ERV:
- un certificat médical détaillé,
 - les factures de coûts de médecin, de remèdes et d'hôpital ainsi que les ordonnances,
 - Les facturations d'autres assurances qui doivent apporter leurs prestations,
 - une copie de la police d'assurance.
- C A la demande et aux frais de ERV, la personne assurée doit se soumettre à tout moment à un examen médical par le médecin-conseil.

5 GLOSSAIRE

A–Z

A Accident

Par accident, on entend toute atteinte dommageable, soudaine et involontaire, portée au corps humain par une cause extérieure qui entraîne une atteinte de la santé physique, mentale ou psychique ou le décès.

E Événement naturel

Événement naturel soudain et imprévisible similaire à une catastrophe. L'événement causant les dommages est déclenché par un processus géologique ou météorologique.

Etranger

La Suisse n'est pas considérée comme l'étranger, tout comme le pays dans lequel la personne assurée a sa résidence permanente.

Epidémie

Une épidémie désigne une maladie infectieuse survenant de manière intermittente et dont les cas de survenances sont nettement supérieurs à la moyenne (par exemple, la grippe).

Europe

Font partie de l'Europe tous les états rattachés au continent européen ainsi que les îles de la Méditerranée, les îles Canaries, Madeire ainsi que les états non européens riverains de la Méditerranée. La frontière orientale est constituée au nord de la Turquie par les Etats d'Azerbaïdjan, d'Arménie et de Géorgie ainsi que par la chaîne de l'Oural, qui font également partie de l'Europe.

Expédition

Une expédition est un voyage d'exploration ou voyage de recherche d'une durée de plusieurs jours, ayant pour destination des régions éloignées et inexplorées, ou une randonnée en montagne à partir d'un camp de base, jusqu'à une hauteur de plus de 7000 mètres. M. Cela inclut également des expéditions dans des pays plats éloignés, par exemple aux deux pôles, ou par exemple Spitzberg, le désert de Gobi, le Sahara, la jungle dans la région de l'Amazonie ou le Groenland ainsi que la découverte de systèmes souterrains.

L Lieu de résidence/pays de résidence

Le pays de résidence est l'état dans lequel la personne assurée a son lieu de résidence de droit civil ou sa résidence habituelle avant le début de son séjour assuré.

M Maladie

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

Matériel sportif

Sont nommés matériel sportif tous les objets nécessaires à la pratique d'un sport (vélos, skis, snowboards, fusils de chasse, équipement de plongée et de golf, etc.) ainsi que les accessoires correspondants.

O Objets de valeur

Sont considérés comme objets de valeur les bijoux à base ou comprenant du métal lourd, les fourrures, les montres, les jumelles, les vêtements en cuir, l'équipement hardware, les téléphones mobiles, les équipements photo, vidéo et de prise de son, les appareils de tous types, ainsi que les accessoires correspondants.

P Personnes assurées

Les personnes assurées sont les personnes nommées dans la police ou dans le récépissé ou le cercle de personnes décrit dans la police.

Preneur d'assurance

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

Prestation de voyage

Une prestation de voyage est par exemple la réservation d'un vol, d'un voyage en bateau, en bus ou en train ou d'un transport quelconque vers le lieu de destination ou le retour du lieu de vacances, ainsi que la réservation d'une chambre d'hôtel, d'un appartement de vacances, d'un camping-car, d'une péniche, ou l'affrètement d'un yacht.

S Sports extrêmes

La pratique de disciplines sportives au cours desquelles la personne concernée est soumise à une charge physique et psychique considérable (par exemple, la distance de Ironman à Hawaii).

Suisse

Par Suisse, on entend la Suisse et la principauté de Liechtenstein.

T Transports publics

Les moyens de transport publics sont tous les véhicules aériens, terrestres ou aquatiques qui sont officiellement admis pour le transport public. Ne sont pas considérés comme transports publics les moyens de transport qui circulent dans le cadre de circuits ou de vols touristiques, ainsi que les voitures de location et taxis.

Terrorisme

Est considéré comme terrorisme tout acte de violence ou toute menace de violence perpétrée pour des motifs politiques, ethniques, idéologiques ou pour des motifs similaires. L'acte ou menace de violence est de nature à répandre la peur ou la terreur dans la population ou dans une partie de celle-ci ou à exercer une influence sur un gouvernement ou des organismes d'état.

Troubles de tout genre

Actes de violence commis contre des personnes ou des choses lors d'attroupements, d'émeutes ou de troubles.

V Vol

Vol commis par actes ou menaces de violence