

# ERV assurance annulation

## INFORMATIONS SUR VOTRE ASSURANCE

Chère cliente,  
Cher client,

Nous avons le plaisir de vous informer sur l'identité de l'assureur et le contenu essentiel du contrat d'assurance (article 3 de la Loi sur le contrat 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 sont les risques assurés et quelle est l'étendue de la couverture d'assurance?

Les événements lors desquels l'ERV est tenue de fournir une prestation résultent des Conditions générales d'assurance (CGA) correspondantes.

### Quelles sont les prestations d'assurance fournies?

Le montant ou la limite maximale et le type de prestations d'assurance sont précisés dans la proposition d'assurance, la police et la CGA correspondante. Il en va de même pour les éventuelles franchises et délais d'attente.

### 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).

### À combien s'élève la prime?

La prime est à la charge du preneur d'assurance.

### Quelles sont les obligations des personnes assurées?

Les obligations essentielles des personnes assurées sont notamment les suivantes:

- Si un sinistre survient, il doit être signalé sans délai à l'ERV.
- Lors d'investigations de la part de l'ERV, par exemple en cas de sinistre, les preneurs d'assurance et les personnes assurées doivent coopérer (obligation de coopération).
- En cas de sinistre, des mesures appropriées doivent être prises pour réduire et élucider le sinistre (obligation de réduction du sinistre).
- Si une modification des faits importants consignés dans la proposition et la police d'assurance entraîne une augmentation du risque, l'ERV est tenue de le signaler sans délai (augmentation du risque).

### Quand commence et se termine la couverture d'assurance?

L'assurance entre en vigueur au moment de l'adhésion à la convention collective et dure selon les indications figurant sur la confirmation d'assurance.

### Où pouvez-vous poser des questions sur votre assurance?

Téléphone: +33 (1) 70 95 06 10, e-mail: client@erv.es

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

#### Quelles sont les données personnelles traitées?

La collecte et le traitement des données sont utilisés pour l'exploitation des opérations d'assurance, la distribution, la vente, l'administration, le courtage de produits et services, l'évaluation des risques ainsi que le traitement des contrats d'assurance et toutes les activités accessoires connexes.

Les données sont collectées, traitées, stockées et effacées physiquement et/ou électroniquement conformément aux prescriptions du législateur. Les données concernant la correspondance commerciale doivent être conservées pendant au moins 10 ans après la résiliation du contrat et les données relatives au sinistre pendant au moins 10 ans après le règlement du sinistre.

Les catégories de données suivantes sont principalement traitées: Données relatives aux parties intéressées, aux clients, aux contrats et aux sinistres, à l'état de santé, aux personnes lésées et aux demandeurs, ainsi que données de recouvrement.

L'ERV est autorisée à transmettre toutes ces données aux coassureurs et réassureurs, aux administrations, aux compagnies et institutions d'assurance, aux systèmes d'information centraux des compagnies d'assurance, aux autres unités du groupe d'entreprises, aux partenaires de coopération, aux hôpitaux, aux médecins, aux experts externes et aux autres parties intéressées en Suisse et à l'étranger, ainsi qu'à obtenir des informations auprès de tous ces organismes. L'autorisation couvre en particulier le stockage physique et/ou électronique des données, l'utilisation des données pour la détermination de la prime, la clarification des risques, le traitement de cas d'assurance, la lutte contre les abus, les évaluations statistiques ainsi que, au sein du groupe d'entreprises, y compris les partenaires de coopération, également à des fins commerciales, y compris la création de profils de clients qui permettent d'offrir des produits individuels au demandeur.

### Qu'y a-t-il d'autre à considérer?

En tout état de cause, le contrat d'assurance spécifique reste déterminant.

Par souci de clarté, la forme masculine est utilisée tout au long du texte, la forme féminine étant bien sûr incluse.

En cas de doute, la version allemande s'applique exclusivement à l'interprétation et au contenu de tous les documents.

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE (CGA) E332

### 1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES 2 FRAIS D'ANNULATION 3 GLOSSAIRE

#### 1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

##### 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

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

##### 1.3 Exclusions générales

Ne sont pas couverts, les événements

- a) qui se sont déjà produits ou qui étaient reconnaissables lorsque l'objet loué a été réservé. Demeurent réservées les dispositions conformes au pt 2.2 D ;
- b) qui surviennent dans le cadre de maladies ou d'accidents non détectés par un médecin au moment de leur apparition et non documentés par un certificat médical;
- c) dans le cadre desquelles l'expert (médecin, etc.), qui formule des observations relatives à l'événement de sinistre, est directement bénéficiaire ou est parent ou allié de la personne assurée;
- d) qui sont la conséquence d'événements de guerre ou dus au terrorisme ;
- e) qui sont liés à des enlèvements ;
- f) qui résultent de décisions administratives (responsabilité ou interdiction de départ, fermeture de l'espace aérien, etc.) ;
- g) qui surviennent lors de la participation à
  - des compétitions, courses, rallies ou entraînements avec des véhicules à moteur ou des bateaux
  - des compétitions ou entraînements en relation avec des sports professionnels ou extrêmes,
  - des randonnées à pied ou en montagne à partir d'une hauteur de plus de 4000 m au-dessus du niveau de la mer. .,
  - Expéditions,
  - actions audacieuses (aventure), dans lesquelles on s'expose délibérément à un danger particulièrement grand;
- h) qui surviennent lorsqu'on conduit un véhicule à moteur ou une embarcation sans le permis de conduire obligatoire ou si la personne accompagnatrice légale échoue ;
- i) qui résultent d'une conduite ou d'une omission intentionnelle ou de négligence grave ou d'un manquement au devoir de diligence généralement reconnu;
- k) qui se produisent sous l'influence de l'alcool, de drogues, d'anesthésiants ou de médicaments;
- l) qui résultent de la perpétration délibérée de crimes ou d'infractions ou de leur tentative;
- m) que la personne assurée cause en relation avec le suicide, l'automutilation et leur tentative;
- n) qui sont causées par des rayonnements ionisants de toute nature, en particulier par des transformations nucléaires.

##### 1.4 Prétentions envers des tiers

A Si la personne assurée a été indemnisée par un tiers responsable ou son assureur, aucune indemnité ne lui est due sur la base du présent contrat. Si l'ERV a fait l'objet de poursuites à la place du responsable, la personne assurée doit céder ses prétentions en responsabilité civile jusqu'à concurrence du montant des dépenses de l'ERV.

B Dans le cas d'une assurance multiple (assurance volontaire ou obligatoire), l'ERV fournit ses prestations à titre subsidiaire, à moins que les conditions d'assurance de l'autre assureur ne prévoient également une clause subsidiaire. Dans ce cas, les dispositions légales de la double assurance s'appliquent.

C En présence de plusieurs assurances auprès de compagnies agréées, les frais ne sont remboursés en totalité qu'une seule fois.

##### 1.5 Autres dispositions

A Les prétentions se prescrivent par 2 ans après la survenance d'un sinistre.

B L'ayant droit dispose comme for de celui de son domicile ou du siège de l'ERV, Bâle.

C Les prestations versées indûment par l'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'ERV s'acquitte en principe de ses prestations en EUR. Pour la conversion de monnaies étrangères, s'applique le taux de change du jour où ces frais ont été versés par la personne assurée.

## 1.6 Obligations en cas de sinistre

- A Adressez-vous
- en cas de dommage au service des dommages de l'ERV, Avda. Isla Graciosa, 1 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid, Espagne  
Téléphone +33 (1) 70 95 06 00,  
- claims@erv.es  
- Claims Online (www.erv.es/sinistresOnline)
  - **en cas d'urgence** au service 24 heures sur 24, **+33 (1) 70 95 06 00**. Il est disponible jour et nuit (également le dimanche et les jours fériés). La CENTRALE D'ALARME fournit des conseils quant à la marche à suivre et organise l'assistance nécessaire.
- B La personne assurée/l'ayant droit est tenu, avant et après le sinistre, de faire tout ce qui est en son pouvoir pour empêcher ou réduire et élucider le sinistre.
- C A l'assureur
- doivent être fournis sans délai les renseignements exigés,
  - doivent être communiqués les documents nécessaires et
  - doivent être précisées les coordonnées bancaires (IBAN du compte bancaire ou postal) – si aucune indication y relative n'est disponible, les frais de virement sont à la charge de la personne assurée.
- D En cas de maladie ou d'accident, un médecin doit être consulté immédiatement; il doit être informé des plans de voyage et ses instructions doivent être respectées. La personne assurée/l'ayant droit doit libérer les médecins qui l'ont soignée de l'obligation de confidentialité vis-à-vis des assureurs.
- E En cas de manquement fautif aux obligations en cas de sinistre, l'assureur est en droit de réduire le montant de l'indemnité du montant par lequel elle aurait été réduite en cas de comportement conforme aux conditions.
- F L'obligation de l'assureur de verser les prestations prend fin si
- sont communiquées des informations fausses,
  - sont passés sous silence des faits ou
  - ne sont pas respectées les obligations exigées (notamment rapport de police, constat des faits, confirmation et quittances) s'il en résulte un préjudice pour l'assureur.

## 2 FRAIS D'ANNULATION



- 2.1 **Disposition particulière, champ d'application, durée d'application**  
Les personnes atteintes d'une maladie chronique doivent faire confirmer leur capacité de voyager dans un certificat médical délivré dès avant la réservation d'un service de voyage. La couverture d'assurance est valable dans le monde entier et prend effet dès la réservation du bien loué et se termine au début du voyage assuré (enregistrement, embarquement à bord du moyen de transport réservé, etc.).

### 2.2 Événements assurés

- A L'ERV accorde une couverture d'assurance si la personne assurée n'est pas en mesure de commencer la prestation de voyage réservée en raison d'un des événements suivants, à condition que cela se soit produit après la réservation de l'objet loué:
- maladie grave imprévisible, blessure grave, complication grave de grossesse ou décès
    - d'une personne assurée,
    - d'une personne accompagnatrice,
    - d'une personne non accompagnatrice très proche de l'assuré,
    - du représentant direct sur le lieu de travail, de sorte que la présence de la personne assurée est indispensable;
  - grève (participation active réservée) sur l'itinéraire prévu à l'étranger. troubles de toutes sortes, quarantaine, épidémies ou événements naturels sur le lieu de destination, si celles-ci mettent concrètement en danger la vie et les biens de l'assuré;
  - altération grave des biens de la personne assurée à son domicile en raison d'un incendie, d'un événement naturel, d'un vol ou d'un dégât des eaux, de sorte que sa présence à domicile est indispensable;
  - défaillance ou retard - imputable à la fois à un défaut technique ou à un accident personnel - des transports publics à utiliser jusqu'au point de départ officiel (aéroport, gare de départ, port ou entrée surveillée) dans le pays de résidence;
  - si dans les 30 derniers jours avant le départ
    - la personne assurée obtient, de manière imprévisible, un nouveau poste de travail salarié durable chez un nouvel employeur (les promotions, etc., sont exclues) ou que
    - le contrat de travail de l'assuré est résilié par son employeur sans qu'il y ait faute de sa part.
  - Vol de billets, de passeports ou de cartes d'identité;
  - Grossesse d'une personne assurée si la date de retour est postérieure à la 24e semaine de grossesse, ou si une vaccination est prescrite pour la destination de voyage qui présente un risque pour l'enfant à naître, ou s'il existe un avertissement de voyage officiel à l'intention des femmes enceintes pour la destination de voyage;
  - Si le véhicule privé ou le taxi devient impropre à la conduite pendant le trajet direct vers l'objet loué en raison d'un accident ou d'une panne. Les pannes de carburant et de clés ne sont pas assurées.
- C Si la personne qui déclenche l'annulation par un événement assuré n'est ni parente ni alliée de la personne assurée, une demande de prestations n'est recevable que si la personne assurée doit commencer seule la prestation de voyage.
- D Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique sans que l'indemnité de voyage ne semble contestée lors de la conclusion de l'assurance ou de la réservation de la prestation de voyage, l'ERV prend en charge les frais assurés si la prestation de voyage doit être annulée en raison d'une aggravation imprévisible de cette maladie ou si le décès résulte de la maladie chronique (sous réserve du point 2.1).

### 2.3 Prestations assurées, franchise

- A L'événement qui déclenche l'annulation du service de voyage est déterminant pour l'appréciation du droit aux prestations. Les événements antérieurs ou postérieurs ne sont pas pris en compte.

- B En cas de survenance de l'événement assuré, l'ERV prend en charge les frais de résiliation contractuellement dus de l'objet loué.
- C L'ERV rembourse les frais supplémentaires occasionnés par le retard du début du voyage si le service de voyage ne peut démarrer à l'heure prévue en raison de l'événement assuré; cette prestation est limitée au prix de location. Si des frais supplémentaires sont réclamés, les frais d'annulation deviendront caducs.
- D Dans le cas de chaque sinistre faisant l'objet d'une demande d'indemnisation, une franchise de 20 % est prélevée sur la personne assurée.

## 2.4 Exclusions

Les prestations sont exclues :

- si le prestataire de services (agence de voyages, bailleur, organisateur, etc.) annule le service convenu ou aurait dû l'annuler pour des raisons objectives;
- si l'état pathologique à l'origine de l'annulation était une complication ou une conséquence d'un traitement médical ou d'une intervention chirurgicale déjà prévue au moment du début de l'assurance ou de la réservation de la prestation de voyage;
- si une maladie ou les conséquences d'un accident, d'une intervention chirurgicale ou médicale ont déjà existé au moment de la réservation et n'ont pas guéri d'ici la date du voyage.;
- en cas de résiliation concernant le point 2.2 A a) sans indication médicale ou si le certificat médical n'a pas été délivré au moment de la première constatation possible d'incapacité de voyager ou obtenu par téléphone;
- si une annulation est due à une affection psychologique ou psychosomatique
  - ne peut être justifiée par la constatation et par un certificat de spécialiste psychiatrique délivré le jour de l'annulation et
  - de personnes salariées ne peut pas être justifiée en sus par la présentation d'une confirmation à 100 % de l'absence par l'employeur pendant la période de l'incapacité de voyager attestée médicalement.

## 2.5 Sinistre

- A Le bureau de réservation doit être averti sans délai après la survenance de l'événement.
- B Les documents suivants doivent être soumis à l'ERV, entre autres:
- la confirmation de réservation/facture pour la prestation de voyage ainsi que les factures pour les frais d'annulation ou de frais de voyage ultérieurs (originaux),
  - un certificat médical détaillé ou un certificat de décès ou autre certificat officiel.

## 3 GLOSSAIRE

A-Z

- A **Accident**  
L'accident est l'effet dommageable soudain et involontaire d'un facteur externe inhabituel sur le corps humain qui entraîne une atteinte à la santé physique, mentale ou psychique ou la mort.

- E **Epidémie**  
Une épidémie est une maladie infectieuse (p. ex. la grippe) qui survient dans une proportion supérieure à la moyenne localement et pendant une période limitée.

### Etranger

Le pays dans lequel la personne assurée a sa résidence permanente n'est pas considéré comme un pays étranger.

### Événement naturel

Événement naturel soudain, imprévisible et de nature catastrophique. L'événement dommageable est déclenché par des processus géologiques ou météorologiques.

### Expédition

Une expédition est un voyage de découverte ou de recherche scientifique dans une région isolée et inexploitée ou une randonnée en montagne à partir d'un camp de base jusqu'à une altitude de plus de 7000 m. Cela comprend également des excursions dans les plaines extrêmement éloignées comme les deux pôles ou, par exemple, les sommets de montagnes dans le désert de Gobi, le Sahara, la forêt tropicale amazonienne ou le Groenland, ainsi que l'exploration de systèmes de grottes spécifiques.

## L Lieu résidentiel/Etat résidentiel

L'Etat de résidence est le pays dans lequel la personne assurée a sa résidence civile ou sa résidence habituelle ou dans lequel elle résidait pour la dernière fois avant le début du séjour assuré.

## M Maladie

On entend par maladie toute atteinte à la santé physique, mentale ou psychique qui ne résulte pas d'un accident et qui nécessite un examen ou un traitement médical ou entraîne une incapacité de travail.

## N Négligence grave

Commets une négligence grave qui viole un devoir élémentaire de prudence dont le respect s'impose à toute personne raisonnable se trouvant dans la même situation.

## S Sport extrême

Exercice de disciplines sportives exceptionnelles, la personne concernée étant exposée au plus haut niveau de stress physique et psychologique (par ex. distance Ironman Hawaii).

## T Terrorisme

Le terrorisme est défini comme tout acte de violence ou menace de violence à des fins politiques, religieuses, ethniques, idéologiques ou similaires. L'acte de violence ou la menace de violence est propre à répandre la peur ou la terreur au sein de la population ou d'une partie de celle-ci, ou à influencer un gouvernement ou des institutions de l'État.

### Troubles de toutes natures

Violence contre des personnes ou des objets à l'occasion d'attroupements, de désordres ou de mouvements de rue.