

## Frais médicaux/Assurance pour hôtes étrangers

### INFORMATIONS POUR L'ASSURÉ

Chère cliente,  
Cher client,

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

#### Qui est votre partenaire contractuel?

L'assureur est l'EUROPÉENNE Assurances Voyages SA (ci-après «ERV»), société anonyme de droit suisse ayant son siège à St. Alban-Anlage 56, 4002 Bâle.

#### 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 de l'ERV découlent de la proposition d'assurance, des Conditions générales d'assurance (CGA) correspondantes et des Conditions particulières (CP) éventuelles.

#### Quelle est la nature des prestations dues?

Le montant, ou la limite maximale, des prestations d'assurance ainsi que la nature des prestations ressortent de la proposition d'assurance, de la police et des CGA correspondantes ou des CP. Il en 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. En principe, la prime est perçue une fois par an. Vous pouvez, si vous le souhaitez, convenir d'un autre mode de paiement moyennant toutefois un supplément. Si le contrat est résilié avant terme, l'ERV rembourse la part de prime non absorbée conformément aux dispositions légales et contractuelles.

#### Quelles sont vos autres obligations en tant que preneur d'assurance ou personne assurée?

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

- La survenance d'un sinistre doit être immédiatement annoncée à l'ERV, par exemple au numéro d'urgence 24h +41 848 801 803.
- Lors d'investigations de l'ERV, par exemple en cas de sinistre, le preneur d'assurance et les personnes assurées sont tenues de coopérer (devoir de coopération).
- En cas de sinistre, toutes les mesures raisonnablement exigibles doivent être prises pour restreindre et élucider le dommage (obligation de restreindre le dommage).
- Si la modification de faits importants contenus dans la proposition d'assurance et dans la police a pour effet d'aggraver le risque, l'ERV doit en être informée immédiatement (aggravation du risque).

#### 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 garantie provisoire a été délivrée, l'ERV accorde la couverture d'assurance depuis le jour fixé dans ces documents jusqu'à la remise de la police. A l'expiration de la durée convenue, le contrat se renouvelle tacitement pour 365 jours s'il n'est pas résilié par écrit par l'une des parties en respectant un préavis de 90 jours. Si le contrat est conclu pour moins de 365 jours, il prend fin à la date indiquée dans la police.

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

- après un sinistre pour lequel l'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 l'ERV, au plus tard lors du paiement des prestations; la couverture d'assurance prend fin 14 jours après la réception de la résiliation;
- en cas de modification des CGA ou d'augmentation des primes ou de la franchise par l'ERV: le preneur d'assurance peut résilier le contrat pour la fin de l'année d'assurance s'il n'est pas d'accord avec ces modifications. L'adaptation des couvertures régies par la loi (telle que la modification des primes, des franchises, des limites d'indemnité, de l'étendue de la couverture ou des taxes et contributions) demeure réservée lorsqu'elle est prescrite par l'autorité.

#### Pour quelles raisons des données personnelles sont-elles traitées, transmises et conservées?

##### Quelles sont les données traitées?

La collecte et le traitement des données servent à la gestion des affaires d'assurance, à la distribution, la vente, l'administration, la négociation de produits et de services, à l'examen des risques ainsi qu'au traitement des contrats d'assurance et de toutes les affaires qui leur sont liées.

Les données sont collectées, traitées, conservées et supprimées physiquement et/ou électroniquement dans le respect des prescriptions légales. Les données portant sur la correspondance avec la clientèle doivent être conservées pendant 10 ans au moins à compter de la dissolution du contrat et les données concernant les sinistres 10 ans au moins après la liquidation du cas de sinistre.

Pour l'essentiel, les catégories de données suivantes sont traitées: données relatives à l'intéressé, au client, au contrat et aux sinistres, données concernant la santé et données relatives aux lésés ou ayants droit ainsi que celles relatives à l'encaissement.

L'ERV est autorisée à transmettre toutes ces données, dans la mesure requise, aux coassureurs, aux réassureurs, aux services officiels, aux compagnies et institutions d'assurance, aux systèmes d'information centralisés des compagnies d'assurance, aux autres unités du groupe, aux partenaires de coopération, aux hôpitaux, médecins, experts externes et autres personnes concernées, en Suisse et à l'étranger; elle peut également prendre les renseignements nécessaires auprès de ces derniers. Cette autorisation comprend en particulier la conservation physique et/ou électronique des données, l'utilisation de celles-ci pour la fixation de la prime, l'évaluation du risque ou le traitement de cas d'assurance, la lutte contre la fraude, l'établissement de statistiques, ainsi que pour des objectifs de marketing incluant la création, par les entreprises du groupe et les partenaires de coopération, de profils de clientèle destinés à offrir au proposant des produits individualisés.

#### Quels sont les frais facturés?

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

- sommation légale CHF 20.–,
- réquisition de poursuite (plus frais administratifs de poursuite et frais judiciaires) CHF 50.–,
- radiation d'une poursuite CHF 80.–. (La poursuite n'est radiée que lorsque tous les impayés sont réglés.)

#### Que faut-il encore savoir?

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

Si, dans le texte ci-après, seul le genre masculin est employé pour les dénominations de personnes dans le but de faciliter la lecture, celui-ci sous-entend néanmoins toujours les personnes du sexe féminin.

En cas de doute concernant l'interprétation et le contenu de toute documentation, seule la version allemande fait foi.

**1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES**  
**2 ASSURANCE FRAIS MÉDICAUX**  
**3 AIDE SOS POUR LES INCIDENTS DE VOYAGE**  
**4 GLOSSAIRE**

**1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES**



**1.1 Personnes assurées, début de l'assurance**

- A Assurées sont les personnes qui figurent sur la police. L'assurance est valable pour les personnes,
- qui n'ont pas leur domicile légal ou leur lieu de séjour habituel en Suisse,
  - qui n'ont pas encore atteint l'âge de 80 ans et
  - qui se rendent en Suisse ou dans un État Schengen avec un visa Schengen délivré par les autorités suisses.
- B La couverture d'assurance prend effet à la date mentionnée sur la police, mais pas avant le paiement de la prime, ni avant l'entrée en Suisse.

**1.2 Exclusions générales**

L'assurance ne couvre pas les événements

- a) qui étaient déjà survenus lors de la conclusion de l'assurance ou lors de la réservation de la prestation de voyage, ou qui étaient déjà connus. Les dispositions selon le ch. 3.2 C 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;
- 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 des dispositions selon le ch. 3.2 A e);
- e) consécutifs à un enlèvement;
- f) consécutifs à une décision prise par les autorités (détention ou interdiction de sortie du territoire, fermeture de l'espace aérien, etc.);
- g) 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 ou avec un sport poussé à l'extrême,
  - des trekkings ou des 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;
- h) 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;
- i) causés par un acte intentionnel ou négligence grave ou une omission d'une personne assurée ou à la suite d'un manquement au devoir usuel de prudence;
- 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 ou de délits ou de leur tentative de les commettre;
- m) commis par la personne assurée tels que le suicide, la mutilation volontaire et leur tentative;
- 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 dédommagée par un tiers responsable ou par son assureur, aucune indemnité n'est due au titre du présent contrat. Si l'ERV 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'ERV a engagées.
- B En cas d'assurance multiple (assurance facultative ou obligatoire), l'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 de la double assurance s'appliquent.
- C Si la personne assurée a des droits découlant d'un autre contrat d'assurance (assurance facultative ou obligatoire), la couverture d'assurance se limite à la partie des prestations de l'ERV qui dépasse celles de l'autre contrat d'assurance.
- D Au cas où plusieurs assurances sont concernées auprès de compagnies concessionnées, les frais seront remboursés dans leur totalité en une fois.

**1.4 Autres dispositions**

- A Après la survenance d'un sinistre, les prétentions se prescrivent au bout de 2 ans.
- B L'ayant droit dispose exclusivement, comme for, de celui de son domicile suisse ou de celui du siège de l'ERV, à 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'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 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 Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) et de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP).

**1.5 Obligations en cas de sinistre**

- A Adressez-vous
- en cas de sinistre au service des sinistres de l'EUROPÉENNE Assurances Voyages SA, case postale, CH-4002 Bâle, téléphone +41 58 275 27 27, fax +41 58 275 27 30, sinistres@erv.ch,
  - **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.
- B La personne assurée/l'ayant droit doit prendre toutes les mesures nécessaires, avant et après le sinistre, afin d'éviter ou d'atténuer les conséquences du sinistre et d'éclaircir 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 40.– sont à la charge de la personne assurée.
- D 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.
- E 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.
- F Aucune prestation de l'assureur n'est exigible si on déclare sciemment des faits inexacts ou on tait des faits, s'il en résulte un préjudice pour l'assureur.



**2 ASSURANCE FRAIS MÉDICAUX**

**2.1 Dispositions spéciales, étendue de la couverture, durée de validité**

- A L'assurance famille couvre au maximum 4 personnes (2 adultes au maximum avec leurs enfants mineurs). La somme d'assurance maximale étant par personne.
- B L'assurance est valable dans les États Schengen à l'exclusion du pays de domicile de la personne assurée, et cela pendant la durée fixée sur la police d'assurance – au maximum toutefois pendant 6 mois par séjour.
- C La couverture d'assurance n'est valable que si elle a été conclue au plus tard 5 jours après l'arrivée de la personne en territoire suisse. En cas de conclusion tardive, un certificat de santé doit être présenté à l'ERV. L'ERV est libre de refuser la demande sans avoir à indiquer de motifs.
- D Les dates d'entrée en vigueur et d'échéance de l'assurance doivent impérativement être inscrites dans la police. Si la date effective d'entrée en Suisse n'était pas encore connue au moment de la conclusion du contrat d'assurance, on inscrira dans la police une date approximative dans l'avenir d'entrée en vigueur de l'assurance. Le début de l'assurance doit se situer dans un délai d'un an, au plus tard, à compter de la conclusion de l'assurance.
- E Si la date d'entrée en Suisse est définitivement connue ou reportée, le preneur d'assurance est tenu d'en informer l'ERV par téléphone au numéro 0900 275 075 (CHF 1.90 par minute, depuis le réseau fixe) ou par fax 058 275 27 42 avant le début de l'assurance, faute de quoi il est tenu de s'acquitter d'une prime mensuelle pour chaque mois entamé.
- F Un remboursement des primes est uniquement possible
- a) si la couverture d'assurance n'est pas encore entrée en vigueur;
- b) lorsqu'il peut être prouvé que l'entrée en Suisse de l'assuré n'a pu avoir lieu (p. ex. au moyen d'une lettre de refus des autorités helvétiques);
- c) lorsqu'il peut être prouvé que la personne assurée est retournée prématurément dans son pays de domicile. Dans ce cas, la prime conformément au tarif pour la durée effective du séjour est due et l'ERV rembourse à l'assuré la prime payée en trop.
- Il n'existe aucun droit au remboursement de la prime lorsqu'une autre assurance a été contractée pour un seul et même risque.
- G Pour les remboursements de primes ou les modifications de police/d'assurance, un montant minimal de CHF 50.– pour les frais de dossier est déduit par personne ou par police.
- H Il ne peut être donné suite à une demande de rétrocession de primes que si celle-ci a été transmise à la compagnie dans les 184 jours suivant l'échéance présumée du contrat d'assurance.

**2.2 Accidents non assurés**

L'assurance ne couvre pas:

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

**2.3 Maladies non assurées**

L'assurance ne couvre pas:

- a) les contrôles généraux ou les contrôles de routine;
- b) les symptômes et les maladies existants au début de l'assurance, ni leurs séquelles ou complications, qui auraient pu être diagnostiqués lors d'un contrôle médical hypothétique;

- c) les maladies consécutives à des mesures médicales de nature 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 ou 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.

## 2.4 Événements et prestations assurés, franchise

- A L'ERV rembourse, en cas d'accident ou de maladie, les frais selon le tarif général des caisses pour le traitement ambulatoire ou ceux de la chambre commune en cas d'hospitalisation pour
- a) les traitements médicaux nécessaires (y compris les médicaments) prescrits ou exécutés par un médecin/chiropraticien diplômé;
  - b) les traitements hospitaliers (y compris les frais de pension) ordonnés par un médecin, ainsi que les soins prodigués par le personnel infirmier diplômé, pendant la durée du traitement;
  - c) la première acquisition, la location, le remplacement ou la réparation de moyens auxiliaires médicaux, tels que prothèses, lunettes, appareils acoustiques, etc., dans la mesure où ils sont nécessités par les suites d'un accident et prescrits par un médecin;
  - d) le remboursement des 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 En cas d'accident ou de maladie, l'ERV prend en charge les frais de transport d'urgence avec assistance médicale jusqu'à l'hôpital approprié pour le traitement du lieu de domicile de la personne assurée. Il faut, dès la survenance de l'événement assuré, prendre immédiatement contact avec la CENTRALE D'ALARME ou avec l'ERV. Seuls les médecins de l'ERV décident de la nécessité de cette prestation ainsi que du mode et du moment de cette prestation.
- C En cas d'accident ou de maladie, l'ERV prend en charge les frais de recherches et de sauvetage nécessaires jusqu'à concurrence de 10% de la somme assurée, si la personne assurée est portée disparue ou doit être secourue.
- D Si la personne assurée décède pendant le séjour assuré, l'ERV prend en charge l'organisation et les frais du rapatriement du cercueil ou de l'urne au dernier domicile.
- E Pour chaque sinistre à indemniser, une franchise de CHF 200.– est à la charge de la personne assurée. Pour les personnes qui ont déjà atteint l'âge de 60 ans lors de la survenance de l'événement assuré, cette franchise s'élève à CHF 500.–.

## 2.5 Limites des prestations

- A La somme d'assurance convenue dans la police constitue la limite de toutes les prestations selon le ch. 2.4 pendant la durée de l'assurance.
- B Les prestations pour frais médicaux sont limitées à CHF 50 000.– par personne pour toutes les assurances souscrites auprès de l'ERV.

## 2.6 Sinistre

- A En cas de maladie ou d'accident, il faut immédiatement consulter un médecin ou un pharmacien et suivre ses instructions.
- B Les documents suivants doivent notamment être fournis à l'ERV:
- les documents justifiant l'entrée sur/la sortie du territoire suisse,
  - un certificat médical détaillé,
  - les factures détaillées des médecins, hôpitaux, pharmacies (originaux),
  - une copie de la police d'assurance,
  - la déclaration de maladie/accident attachée à ce document. Cette dernière doit être remplie dans son intégralité d'une part par la personne assurée (recto) et d'autre part par le médecin traitant (verso).

## 3 AIDE SOS POUR LES INCIDENTS DE VOYAGE



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

L'assurance n'est valable que si elle est conclue en complément à l'assurance frais médicaux. De plus, pour les personnes souffrant d'une maladie chronique, l'assurance n'est valable que lorsque la capacité à voyager a été attestée par un certificat médical établi juste avant la réservation de la prestation de voyage. La garantie d'assurance est valable dans le monde entier pendant la durée fixée sur la police d'assurance, et cela aussi longtemps et aussi souvent que la personne assurée est absente de son domicile fixe (au maximum 184 jours).

### 3.2 Événements assurés

- A L'ERV accorde sa couverture d'assurance lorsqu'une personne assurée doit cesser, interrompre ou prolonger son séjour 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 l'assuré,
    - 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. Des troubles de tout genre, une quarantaine, des épidémies ou des dommages causés par les forces de la nature à la destination du voyage, s'ils mettent concrètement en danger la vie et les biens de la personne assurée, empêchant ainsi ou rendant irréalisable la poursuite du voyage ou du séjour;

- c) dommage grave aux biens de la personne assurée à son domicile en raison d'un incendie, 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;
  - d) défaillance d'un moyen de transport publics réservé par la personne assurée ou utilisé par 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 public 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 la personne assurée pour effectuer son voyage, que ce soit à titre de conducteur ou de passager;
  - e) faits de guerre actes 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;
  - f) en cas de vol de titres de transport, de passeport ou de carte d'identité, seules les prestations selon ch. 3.3 B h) 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 de la prestation de voyage, l'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. 3.1).

## 3.3 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. Des événements antérieurs ou ultérieurs ne sont pas pris en considération.
- B S'il survient l'événement assuré, l'ERV rembourse:
- a) les frais:
    - de transport jusqu'au plus proche hôpital approprié pour le traitement,
    - 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 de l'ERV décident de la nécessité de ces prestations, ainsi que du mode et du moment de ces prestations;
  - b) les frais de recherche et de sauvetage nécessaires jusqu'à CHF 10 000.– par personne, si la personne assurée est portée disparue ou doit être secourue;
  - c) l'organisation et les frais des formalités imposés par les autorités lorsqu'une personne assurée décède pendant le voyage. De plus, l'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 de cadavres (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;
  - d) les frais du retour temporaire jusqu'à CHF 3000.– par personne de 2 personnes assurées à leur domicile (aller et retour pour 2 personnes au maximum) à condition qu'un séjour d'une durée déterminée à l'avance avec un voyage de retour ait été réservé;
  - e) 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;
  - f) une avance de frais remboursable jusqu'à CHF 5000.– par personne, si une personne assurée est hospitalisée à l'étranger (remboursable dans les 30 jours suivant le retour à son domicile);
  - g) 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 jusqu'à CHF 10 000.– par personne ou de CHF 20 000.– pour plusieurs personnes assurées;
  - h) 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 avec la CENTRALE D'ALARME), 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;
  - i) 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;
  - k) l'organisation du blocage des téléphones portables et des cartes de crédit et clients, toutefois pas les frais en résultant.
- C La décision concernant la nécessité de ces prestations, ainsi que le mode et le moment de ces prestations incombe à l'ERV.

## 3.4 Exclusions

- A La personne assurée est tenue d'utiliser les prestations selon le ch. 3.3 via la CENTRALE D'ALARME et de les faire approuver préalablement par la CENTRALE D'ALARME ou l'ERV. A défaut, les prestations sont limitées au maximum à CHF 400.– par personne et par événement.
- B Toute prestation est exclue:
- a) lorsque le prestataire (voyagiste, bailleur, organisateur, etc.) modifie ou interromp la prestation convenue ou aurait dû la modifier ou l'interrompre pour des raisons objectives;
  - b) en cas de cessation, d'interruption ou de prolongation du voyage conformément au ch. 3.2 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 le prolongement du voyage résulte d'une complication ou des suites d'une opération ou d'un traitement médical déjà prévu au moment de l'entrée en vigueur de l'assurance ou de la réservation, ou avant le début de la prestation de voyage.

### 3.5 Sinistre

- A Pour prétendre aux prestations de l'ERV, il faut, dès la survenance de l'événement assuré, prendre immédiatement contact avec la CENTRALE D'ALARME ou avec l'ERV.
- B Il faut notamment transmettre à l'ERV:
- 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),
  - une copie de la police d'assurance.

## A-Z

## 4 GLOSSAIRE

### A Accident

Est réputé 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.

### E Expédition

Une expédition est un voyage de découverte ou de recherche qui dure 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, au Spitzberg, le désert de Gobi, le Sahara, la jungle d'Amazonie ou le Groenland et l'exploration de cavités souterraines spécifiques.

### M Maladie

Est réputée maladie 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 provoque une incapacité de travail.

### P Pays de domicile

Le pays de domicile est le pays dans lequel la personne assurée a son domicile légal ou son lieu de séjour habituel ou bien avait son domicile avant le début du séjour assuré.

#### Pays étranger

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

#### Personnes assurées

Les personnes assurées sont les personnes nommément désignées sur l'attestation d'assurance ou sur le reçu de paiement ou bien le cercle de personnes décrit dans l'attestation d'assurance.

#### Preneur d'assurance

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

### S Suisse

Sont inclus dans l'étendue de la couverture Suisse la Suisse et la Principauté de Liechtenstein.

EUROPÉENNE ASSURANCES VOYAGES SA



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