

# Assurance frais d'annulation pour chambres d'hôtel et appartements de vacances

## INFORMATIONS SUR VOTRE ASSURANCE

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 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.

### 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. 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.

### 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.

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE (CGA) E563

- 1 Personnes assurées et preneurs d'assurance**
  - A Sont assurées les personnes figurant sur la police.
  - B Le preneur d'assurance est la personne physique ou juridique avec laquelle l'ERV a conclu un contrat d'assurance. L'assurance est valable:
    - a) si le preneur d'assurance a son domicile légal en Suisse ou au Liechtenstein;
    - b) si le preneur d'assurance n'a pas son domicile légal en Suisse ou au Liechtenstein dans la mesure où l'assurance dure tout au plus 4 mois. Dans ce cas, le preneur d'assurance doit se trouver en Suisse ou au Liechtenstein lors de la conclusion de l'assurance.
- 2 Disposition spéciale, étendue de la couverture, durée de validité**

Pour les personnes souffrant d'une maladie chronique, la capacité à voyager doit être attestée par un certificat médical établi juste avant la réservation d'une prestation de voyage. La garantie d'assurance est valable dans le monde entier et prend effet au moment de la conclusion de l'assurance et se termine à l'échéance de la durée fixée sur la police d'assurance.
- 3 Événements assurés**
  - A L'ERV accorde sa couverture d'assurance lorsque la personne assurée doit renoncer ou interrompre sa prestation de voyage réservée, à la suite d'un événement mentionné ci-après, s'il est survenu après la conclusion de l'assurance ou la réservation de la prestation de voyage:
    - a) maladie grave et imprévisible, lésion corporelle grave, complication grave de la grossesse ou décès
      - d'une personne assurée,
      - d'une personne qui participe au voyage,
      - d'une personne qui ne participe pas au voyage et qui est très proche de 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;

- c) 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;
  - d) le non-fonctionnement ou le retard dû à un accident de personnes ou à un défaut technique d'un moyen de transport public à utiliser pour se rendre à la destination du voyage (hôtel ou appartement de vacances);
  - e) si, dans les 30 jours précédant le départ,
    - la personne assurée entre de façon inattendue dans un rapport d'emploi permanent (les promotions, etc., en sont exclues) auprès d'un nouvel employeur ou que
    - le contrat de travail de la personne assurée est résilié par son employeur sans que la faute ne puisse lui être imputée;
  - f) vol de titres de transport, de passeport ou de carte d'identité.
- B** Si la personne qui provoque l'annulation ou l'interruption de la prestation de 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 accomplir ou poursuivre seule la prestation de 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 annulation ou d'une interruption de la prestation de voyage par suite d'une aggravation aiguë et imprévisible de cette maladie. Il en va de même en cas de décès de la personne assurée consécutif à la maladie chronique (sous réserve du ch. 2).

#### 4 Prestations assurées

- A** L'événement qui provoque l'annulation ou l'interruption 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 d'annulation survenus effectivement (à l'exclusion des frais de dossier) lorsque la personne assurée doit renoncer à sa prestation de voyage;
  - b) les frais correspondants à la partie non utilisée de la prestation de voyage en cas d'interruption prématurée.
- La prestation totale est limitée globalement au prix de la prestation de voyage ou à la somme assurée, mais au maximum à CHF 10 000.–.

#### 5 Exclusions

- A** 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 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;
  - e) consécutifs à une décision prise par les autorités (détention ou interdiction de sortie du territoire, fermeture de l'espace aérien, etc.);
  - f) 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 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;
  - g) 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;
  - h) 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;
  - i) qui surviennent sous l'influence de l'alcool, de drogues, de stupéfiants ou de médicaments;
  - k) qui surviennent lors de la perpétration intentionnelle de crimes ou de délits ou de leur tentative;
  - l) commis par la personne assurée tel que le suicide, la mutilation volontaire et leur tentative;
  - m) causés par des radiations ionisantes, quelles qu'elles soient, y compris, en particulier, celles consécutives à la transmutation de l'atome.
- B** Toute prestation est exclue:
- a) lorsque le prestataire (voyagiste, bailleur, organisateur, etc.) annule, modifie ou interrompt la prestation convenue ou aurait dû l'annuler, modifier ou l'interrompre pour des raisons objectives;
  - b) lorsque la maladie motivant l'annulation ou l'interruption 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 de la prestation de voyage;
  - c) si la personne assurée ne s'est pas remise, avant la date de son départ, d'une maladie, des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention chirurgicale préexistant au moment de la réservation du voyage;
  - d) en cas d'annulation ou d'interruption concernant les dispositions sous ch. 3 A a) sans indication médicale ou si aucun certificat médical n'a été établi lors d'un constat le plus immédiat possible de l'incapacité à voyager ou s'il a été obtenu par une consultation téléphonique;
  - e) au cas où une annulation en raison de troubles psychiques ou psychosomatiques
    - ne peut pas être constatée et attestée le jour de l'annulation par un spécialiste en psychiatrie avec un certificat médical et

- dont souffrent des personnes ayant un emploi fixe ne peut pas être justifiée complètement par une attestation d'absence de 100% émise par l'employeur pendant la durée médicalement certifiée de l'incapacité à voyager.

#### 6 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'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** Au cas où plusieurs assurances sont concernées auprès de compagnies concessionnaires, les frais seront remboursés dans leur totalité en une fois.

#### 7 Obligations en cas de sinistre

- A** 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.
- B** Après la survenance de l'événement, il faut aviser immédiatement le bureau d'émission (agence de voyage, entreprise de transport, bailleur, etc.).
- C** Adressez-vous en cas de sinistre au service des sinistres de l'ERV, case postale, CH-4002 Bâle, tél. +41 58 275 27 27, fax +41 58 275 27 30, sinistres@erv.ch. Il faut notamment transmettre à l'ERV:
- la confirmation de réservation ou la facture de la prestation de voyage, ainsi que la/les facture(s) de frais d'annulation (originaux),
  - un certificat médical détaillé ou l'acte de décès ou bien toute autre attestation officielle,
  - 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,
  - une copie de la police d'assurance.
- E** En cas de maladie ou d'accident, il convient de consulter immédiatement un médecin, de l'informer du voyage prévu et de suivre ses prescriptions. La personne assurée/l'ayant droit doit délier les médecins qui l'ont traité(e) de leur secret professionnel vis-à-vis de l'assureur.
- F** 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.
- G** Aucune prestation de l'assureur n'est exigible si
- on déclare sciemment des faits inexacts,
  - on tait des faits ou
  - l'assuré omet de remplir les obligations (notamment rapport de police, procès-verbal de constatation, confirmation et quittances), et qu'il en résulte un préjudice pour l'assureur.

#### 8 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).
- F** L'ERV verse ses prestations en CHF. La conversion des monnaies étrangères a lieu sur la base du cours de change du jour auquel ces frais ont été payés par la personne assurée.
- G** Une fois que le sinistre a été payé par ERV, le preneur d'assurance cède automatiquement et en bloc à ERV ses créances issues du contrat d'assurance.
- H** ERV ne propose de couverture d'assurance et ne fournit de prestations en cas de sinistre ou d'autres prestations que dans la mesure où celles-ci ne constituent aucune violation ou restriction des résolutions de l'ONU et aucune violation de sanctions commerciales ou économiques de la Suisse, de l'Union européenne et des Etats-Unis d'Amérique.

#### 9 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.

##### D Dommages causés par les forces de la nature

Phénomène naturel, imprévisible et soudain revêtant un caractère de catastrophe. L'événement causant le dommage est déclenché par des processus géologiques ou météorologiques.

##### E Epidémie

Une épidémie est une maladie infectieuse qui touche un nombre très élevé de personnes avec une période et une zone géographique restreintes (p. ex. grippe).

##### 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. 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.

#### **F Faute grave**

Commets une faute grave celui qui viole une règle élémentaire de prudence qui, dans les mêmes circonstances, se serait imposée à toute personne raisonnable.

#### **Frais d'annulation**

Si le voyageur se retire du contrat, le voyageur perd son droit au prix de voyage convenu. Il peut cependant demander une indemnisation appropriée. Le montant de cette indemnisation dépend du prix du voyage après déduction de la valeur des dépenses économisées par le voyageur et de celle qu'il pourra obtenir par une autre utilisation des prestations de voyage.

#### **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.

#### **Moyens de transport public**

Les moyens de transport public sont tous les véhicules aériens, terrestres ou nautiques autorisés pour le transport public de personnes. Ne sont pas considérés comme moyens de transport public les moyens de transport utilisés pour des excursions ainsi que les véhicules de location et les taxis.

#### **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. Elles jouissent d'une protection d'assurance et peuvent en même temps être preneurs d'assurance.

#### **Preneur d'assurance**

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

#### **Prestation de voyage**

Sont considérées comme prestations de voyage dans le cadre de cette assurance la réservation d'une chambre d'hôtel ou d'un appartement de vacances.

#### **S Sport extrême**

Exercer un type de sport exceptionnel, où la personne en question est confrontée à des contraintes physiques et psychiques de plus haut degré (p. ex. Ironman distance Hawaii).

#### **Suisse**

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

#### **T Terrorisme**

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.

#### **Troubles de tout genre**

Actes de violence contre des personnes ou des biens à l'occasion d'un attroupelement, d'une bagarre ou d'une émeute.