

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE (CGA) E271

N° de réservation = n° d'assurance

INFORMATIONS POUR L'ASSURÉ(E)

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

Le début et l'expiration du contrat d'assurance, les risques et les prestations assurés ainsi que les primes ressortent du formulaire de demande et des CGA correspondantes. Les CGA et les dispositions légales informent sur les principes de paiement et de remboursement des primes ainsi que sur les autres obligations du preneur d'assurance.

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

Le contrat d'assurance est dans tous les cas déterminant. En cas de doute, seule la version allemande des CGA fait foi.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE (CGA) E271

- 1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES
- 2 FRAIS D'ANNULATION
- 3 AIDE SOS POUR LES INCIDENTS DE VOYAGE
- 4 BAGAGES PENDANT LE TRANSPORT
- 5 DÉPANNAGE DE VÉHICULES À MOTEUR
- 6 AIRLINE INSOLVENCY PROTECTION
- 7 INDEMNISATION POUR UN 2^e EXAMEN & AIDE IMMEDIATE EN CAS DE DIFFICULTÉS
- 8 FRAIS MÉDICAUX ET D'HOSPITALISATION DANS LE MONDE ENTIER
- 9 AIDE SOS AU DOMICILE
- 10 VOYAGE DE REMPLACEMENT

VARIÉTÉS DE PAQUETS

Pour chaque paquet, le chiffre est applicable et en plus	1 Dispositions générales
VOYAGES EN AVION	2 Frais d'annulation 3 Aide SOS pour les incidents de voyage 4 Bagages pendant le transport
PRESTATIONS TERRESTRES	2 Frais d'annulation 3 Aide SOS pour les incidents de voyage 5 Dépannage de véhicules à moteur
PAQUET COMPLÉMENTAIRE	6 Airline Insolvency Protection 7 Indemnisation pour un 2 ^e examen & aide immédiate en cas de difficultés 8 Frais médicaux et d'hospitalisation dans le monde entier 9 Aide SOS au domicile 10 Voyage de remplacement

1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 Personnes assurées

L'assurance couvre les personnes mentionnées sur la confirmation de réservation/la facture de l'arrangement, pour lesquelles la prime d'assurance a été payée.

1.2 Exclusions générales

L'assurance ne couvre pas les événements

- a) qui étaient déjà survenus lors de la réservation du voyage/de l'arrangement ou qui étaient déjà connus, ou en cas de maladie qui aurait pu être diagnostiquée lors d'un contrôle médical hypothétique. Les dispositions selon ch. 2.2 C et ch. 3.2 C demeurent réservées;
- b) consécutifs à des maladies et accidents qui n'ont pas été constatés par un médecin et justifiés au moyen d'un certificat médical au moment de leur survenance;

- c) lesquels font l'objet d'une déclaration établie par une personne (expert, médecin, etc.) qui est parente ou parente par alliance de la personne assurée et qui avantagerait la personne assurée;
- d) consécutifs à des faits de guerre ou au terrorisme, sous réserve du ch. 3.2 A d). Est considéré comme terrorisme tout acte ou menace de violence à des fins politiques, religieuses, ethniques, idéologiques ou à des fins semblables. L'acte ou la menace de violence est propre à répandre la peur ou la terreur au sein d'une population ou d'une partie de celle-ci ou de prendre de l'ascendant sur un gouvernement ou les institutions d'un Etat;
- e) consécutifs à des grèves ou des troubles de tous genres, une quarantaine, des épidémies ou des dommages causés par les forces de la nature, sous réserve des ch. 2.2 A b) et ch. 3.2 A b);
- f) consécutifs à un enlèvement;
- g) consécutifs à une décision prise par les autorités;
- h) survenant lors de la participation à
 - des concours, courses, rallyes ou entraînements avec des véhicules automobiles ou des bateaux,
 - des concours ou entraînements en relation avec le sport professionnel,
 - des entreprises téméraires/audacieuses pour lesquelles on s'expose sciemment à un danger particulièrement grave;
- i) résultant de la conduite d'un véhicule automobile ou d'un bateau sans posséder le permis de conduire exigé par la loi ou sans être accompagné conformément aux prescriptions légales;
- k) causés par un acte intentionnel ou négligence grave ou une omission d'une personne assurée;
- l) qui surviennent sous l'influence de l'alcool, de drogues, de stupéfiants ou de médicaments;
- m) qui surviennent lors de la perpétration intentionnelle de crimes et de délits et de la tentative de les commettre;
- n) causés par des radiations ionisantes, quelles qu'elles soient, y compris, en particulier, celles consécutives à la transmutation de l'atome.

1.3 Prétentions envers des tiers

- A Si la personne assurée a été dédommagée par un tiers responsable ou par son assureur, aucune indemnité n'est due au titre du présent contrat. Si l'EUROPÉENNE est intervenue en lieu et place du responsable, la personne assurée doit lui céder ses prétentions contre les tiers jusqu'à concurrence des dépenses que l'EUROPÉENNE a engagées.
- B En cas d'assurance multiple (assurance facultative ou obligatoire), l'EUROPÉENNE fournit ses prestations de façon subsidiaire.
- 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'EUROPÉENNE qui dépasse celles de l'autre contrat d'assurance.
- D Lorsque les droits et les obligations de la compagnie d'aviation en faillite sont repris par un tiers (société reprenante, autre compagnie d'aviation, fonds d'agences de voyage, groupements ou associations), l'EUROPÉENNE ne prend en charge subsidiairement et en complément des prestations fournies que la part des frais non couverte par celles-ci, dans le cadre des prestations convenues.
- E Au cas où plusieurs assurances sont concernées auprès de compagnies concessionnaires, les frais seront remboursés dans leur totalité en une fois.

1.4 Autres dispositions

- A Les prétentions découlant de cette assurance se prescrivent par 2 ans dès la survenance du sinistre.
- B L'ayant droit dispose, comme for, de celui de son domicile suisse ou de celui du siège de l'EUROPÉENNE, à Bâle.
- C Les prestations versées indûment par l'EUROPÉENNE et les frais s'y rapportant doivent lui être remboursés dans les 30 jours.
- D Le contrat d'assurance est exclusivement régi par le droit suisse, en particulier par les dispositions de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA).
- E L'évaluation de la situation quant à déterminer si un voyage à destination d'un pays est raisonnablement possible ou non en raison de grèves, de troubles, d'une guerre, d'actes de terrorisme ou d'épidémies est basée principalement sur les recommandations en vigueur édictées par les autorités suisses. Il s'agit en premier lieu des recommandations du DFAE (Département fédéral des affaires étrangères) et de l'OFSP (Office fédéral de la santé publique).

1.5 Sinistre

Adressez-vous

- pour tous renseignements en rapport avec un sinistre au service des sinistres de l'EUROPÉENNE ASSURANCES VOYAGES SA, Steinengraben 28, case postale, CH-4003 Bâle, téléphone +41 61 275 27 27, fax +41 61 275 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.

En respectant strictement vos obligations, mentionnées ci-après, en cas de sinistre, vous faciliterez l'assistance et permettrez un règlement rapide du sinistre.

- A La personne assurée doit prendre toutes les mesures nécessaires, afin d'atténuer les conséquences du sinistre et d'éclaircir ses circonstances.
- B L'assureur doit recevoir
- immédiatement les renseignements demandés,
 - les documents nécessaires et
 - les coordonnées bancaires (compte bancaire ou postal) – si nous ne disposons d'aucune indication y relative, les frais de virement sont à la charge de la personne assurée.
- C En cas de maladie ou d'accident, il faut consulter un médecin dès que possible et suivre ses instructions. La personne assurée/l'ayant droit doit délier les médecins qui l'ont traité(e) de leur secret professionnel vis-à-vis de l'assureur.
- D En cas de violation fautive des obligations lors d'un sinistre, l'assureur est autorisé à réduire son indemnité dans la proportion du montant dont celle-ci aurait été réduite si les obligations avaient été observées.
- E Aucune prestation de l'assureur n'est exigible si, dans une déclaration de sinistre notamment:
- on déclare sciemment des faits inexacts,
 - on tait des faits ou
 - l'assuré omet de remplir les obligations mentionnées sous ch. 4.5 a) (rapport de police, procès-verbal de constatation, confirmation et quittances), s'il en résulte un préjudice pour l'assureur.

2 FRAIS D'ANNULATION

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

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

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

2.2 Événements assurés

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

2.3 Prestations assurées

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

2.4 Exclusions

Toute prestation est exclue:

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

2.5 Sinistre

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

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

3 AIDE SOS POUR LES INCIDENTS DE VOYAGE

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

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

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

3.2 Événements assurés

- A L'EUROPÉENNE accorde sa couverture d'assurance lorsqu'une personne assurée doit cesser, interrompre ou prolonger son voyage/l'arrangement à la suite d'un événement mentionné ci-après:
- maladie grave imprévue, lésion corporelle grave, complication grave de la grossesse ou décès d'une personne assurée, d'une personne qui participe au voyage, d'une personne qui ne participe pas au voyage et qui est très proche de l'assuré, d'une personne de remplacement au poste de travail si, dans ce cas, la présence de la personne assurée sur le lieu de travail devient indispensable;
 - dommage grave aux biens de la personne assurée à son domicile en raison d'un incendie, de l'action des forces de la nature, d'un vol ou d'un dégât des eaux nécessitant ainsi la présence de cette personne chez elle;
 - défaillance d'un moyen de transport public concessionné réservé par l'assuré/e ou utilisé par celui-ci/celle-ci suite à un défaut technique dans la mesure où le voyage commandé ne peut se poursuivre selon le programme établi. Les retards et les changements d'itinéraires des moyens de transport publics concessionnés réservés ou utilisés ne sont pas considérés comme des défaillances. Aucune indemnité n'est accordée en cas de panne ou d'accident d'un véhicule à moteur privé utilisé par l'assuré/e pour effectuer son voyage, que ce soit à titre de conducteur ou de passager, sous réserve du ch. 3.2 A a);
 - faits de guerre ou acte de terrorisme, pendant 14 jours dès le début de l'événement et pour autant que la personne assurée ait été surprise par de tels faits à l'étranger;
 - le vol de titres de transport, de passeport ou de carte d'identité.
- B Si la personne qui provoque la cessation, l'interruption ou la prolongation du voyage du fait d'un événement assuré, n'est ni parente ni parente par alliance de la personne assurée, une indemnisation n'est possible que si la personne assurée devait poursuivre seule le voyage.
- C Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique sans que celle-ci paraisse remettre en cause sa participation au voyage lors de la conclusion de l'assurance respectivement de la réservation ou avant le début du voyage, l'EUROPÉENNE rembourse les frais assurés qui résulteraient d'une interruption, d'un abandon ou d'une prolongation par suite d'une aggravation aiguë de cette maladie. Il en va de même en cas de décès de la personne assurée consécutif à la maladie chronique (sous réserve du ch. 3.1).

3.3 Prestations assurées

- A L'événement qui provoque la cessation, l'interruption ou la prolongation du 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'EUROPÉENNE rembourse:

- a) les frais de transport jusqu'au plus proche hôpital approprié pour le traitement ainsi que les frais de transport d'urgence avec assistance médicale jusqu'à l'hôpital du lieu de domicile de la personne assurée approprié pour le traitement. Seuls les médecins de l'EUROPÉENNE décident de la nécessité de ces prestations, ainsi que du mode et du moment de ces prestations;
 - b) les frais de recherches et de sauvetage nécessaires jusqu'à concurrence de CHF 10 000.– par personne, si la personne assurée est portée disparue ou doit être secourue;
 - c) l'organisation et les frais des formalités imposés par les autorités lorsqu'une personne assurée décède pendant le voyage. De plus, l'EUROPÉENNE prend en charge les frais d'incinération hors du pays de domicile ou les frais supplémentaires découlant de l'exécution de l'accord international sur le transfert de cadavres (dispositions minimales telles que cercueil en zinc ou 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) 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^{re} classe en train et en classe économique en avion;
 - f) une avance de frais remboursable jusqu'à concurrence de CHF 5000.– par personne, si une personne assurée est hospitalisée à l'étranger (remboursable dans les 30 jours suivant le retour à son domicile);
 - g) les frais correspondant à la partie non utilisée du séjour (sans les frais du voyage de retour réservé à l'origine). Cette prestation est limitée au prix du voyage ou à la somme d'assurance des frais d'annulation jusqu'à concurrence de CHF 10 000.– par personne ou de CHF 20 000.– pour plusieurs personnes assurées par réservation;
 - 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 inclus), soit, si le voyage se poursuit avec un véhicule de location, les frais supplémentaires jusqu'à concurrence de CHF 1000.– en tout, quel que soit le nombre de personnes utilisant le véhicule de location;
 - 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'EUROPÉENNE.

3.4 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- a) pour tous les événements mentionnés sous ch. 1.2;
- b) lorsque la CENTRALE D'ALARME de l'EUROPÉENNE n'a pas donné préalablement son accord à l'octroi des prestations à verser par elle;
- c) lorsque l'entreprise de voyage modifie le programme du voyage ou interrompt celui-ci;
- d) en cas de cessation, d'interruption ou de prolongation du voyage conformément au ch. 3.2 A a) sans indication médicale ou si aucun médecin n'a été consulté sur place;
- e) lorsque la maladie motivant la cessation, l'interruption ou le prolongement du voyage résulte d'une complication ou des suites d'une opération déjà prévue au moment de l'entrée en vigueur de l'assurance ou de la réservation du voyage.

3.5 Sinistre

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

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

4 BAGAGES PENDANT LE TRANSPORT PAR DES ENTREPRISES DES TRANSPORTS PUBLICS

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

4.1 Choses assurées, étendue de la couverture, durée de validité

- A L'assurance couvre tous les objets que la personne assurée emporte pour son usage personnel durant le voyage lorsqu'ils sont transportés par une entreprise des transports publics concessionnée. La couverture d'assurance est valable pour la période de temps pendant laquelle ces objets sont confiés à l'entreprise de transports.
- B L'assurance ne couvre pas
- les espèces et les titres de transport, fourrures, montres de prix, jumelles, vêtements en cuir, hardware, software, téléphones portables, matériel photographique, cinématographique, d'enregistrement ou de vidéo, instruments de musique, appareils en tout genre, accessoires compris, les papiers valeurs, titres et documents de tout genre, les bijoux réalisés avec du ou en métal précieux, les pierres

précieuses, les perles, les métaux précieux, les timbres-poste, les marchandises, les échantillons et les objets d'art et de collection, les véhicules à moteur, remorques, bateaux, planches à voile, caravanes et aéronefs, accessoires compris;

- les objets achetés ou reçus pendant le voyage (p. ex. souvenirs), qui ne font pas partie des effets de voyage personnels.

4.2 Evénements assurés

Sont assurés la perte, la détérioration, la destruction ou la livraison tardive d'au moins 6 heures.

4.3 Prestations assurées

A L'EUROPÉENNE indemnise:

- a) en cas de dommage total d'objets assurés, la valeur vénale; la valeur vénale représente le prix d'acquisition à l'époque, déduction faite de la perte de valeur d'au moins 10% par an à partir de la date d'achat, mais au maximum de 60% au total;
- b) en cas de dommage partiel, les frais de réparation jusqu'à concurrence de la valeur vénale;
- c) les dommages dus à la casse sont couverts jusqu'à concurrence de 20% de la somme assurée;
- d) les lunettes, lentilles de contact, prothèses et les chaises roulantes sont assurées jusqu'à concurrence de 20% de la somme assurée;
- e) en cas de livraison tardive des bagages, l'EUROPÉENNE prend à sa charge les frais d'acquisition des choses absolument indispensables jusqu'à CHF 1000.– par personne assurée. Ces prestations sont exclues lors du retour au domicile.

B

La somme d'assurance de CHF 1000.– limite le total de toutes les prestations pour les sinistres qui surviennent pendant la durée de l'assurance.

4.4 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- a) dans les cas mentionnés sous ch. 1.2;
- b) lors de dommages dus à l'usure, à l'auto détérioration, aux influences atmosphériques, à une insuffisance ou à un défaut de nature ou d'emballage des objets assurés.

4.5 Sinistre

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

- a) La personne assurée doit
 - dans les 24 heures porter plainte au poste de police le plus proche et lui demander un rapport en cas de vol ou de détournement (rapport de police et rapport de la compagnie aérienne),
 - requérir du service compétent (direction de l'hôtel, guide de voyage, entreprise de transports, etc.) une attestation sur les causes, les circonstances et l'étendue de l'événement dommageable, cela en cas de détérioration, de livraison tardive ou de perte pendant le transport des bagages, ainsi que faire valoir un dédommagement,
 - aviser l'EUROPÉENNE par écrit immédiatement dès le retour du voyage et justifier ses prétentions.
- b) Les documents suivants doivent être fournis à l'EUROPÉENNE:
 - une attestation sur les causes en original (rapport de police, attestation de la compagnie aérienne, etc.),
 - confirmations, quittances ou confirmations d'achat (originaux),
 - copie de la police d'assurance.
- c) La personne assurée doit tenir à disposition de l'EUROPÉENNE les choses endommagées.

5 DÉPANNAGE DE VÉHICULES À MOTEUR

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

5.1 Etendue de la couverture, durée de validité

L'assurance est valable en Europe et cela pendant la durée du voyage/de l'arrangement (au maximum 62 jours). Sont inclus dans l'étendue géographique de la couverture Europe tous les Etats appartenant au continent européen ainsi que les îles du bassin méditerranéen, les Canaries et Madère, de même que les Etats extra-européens limitrophes à 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.

5.2 Véhicules assurés

L'assurance porte sur la voiture de tourisme ou le camping-car, d'un poids total maximal de 3500 kg, utilisé par la personne assurée, ainsi que sur les motocyclettes. Sont également assurées les remorques admises à circuler avec le véhicule tracteur conformément à la loi.

5.3 Prestations assurées

- A En cas d'accident de la circulation, de panne ou de vol du véhicule à moteur utilisé par la personne assurée au départ de son domicile et survenant en Europe, l'EUROPÉENNE prend à sa charge les frais suivants:
- a) les frais de remorquage et de réparation jusqu'à concurrence de CHF 400.– (y compris les pièces détachées amenées sur place par le dépanneur et nécessaires à la remise en état de marche du véhicule, à l'exclusion de tous autres frais de matériel). Les frais pour les travaux exécutés au garage de même que pour les pièces détachées ne sont pas pris en charge;
 - b) les frais de gardiennage jusqu'à concurrence de CHF 300.–;
 - c) les frais de récupération du véhicule à moteur jusqu'à concurrence de CHF 2000.–;

- d) les frais d'expédition des pièces de rechange non disponibles sur place;
- e) les frais d'expertise jusqu'à concurrence de CHF 200.–, lorsque les frais de réparation semblent trop élevés;
- f) les frais selon ch. 3.3 B h) pour la poursuite du voyage ou les frais de retour au lieu de domicile (y compris la location d'un véhicule de remplacement de même catégorie), si pour des motifs impératifs – qui doivent être prouvés – il n'est pas possible d'attendre que le véhicule soit réparé;
- g) les frais de rapatriement du véhicule organisé par l'EUROPÉENNE, lorsque:
 - ce véhicule ne peut pas être réparé dans les 48 heures,
 - le véhicule volé n'est retrouvé que plus de 48 heures après le vol,
 - en raison d'un événement assuré, la personne assurée est contrainte de se déplacer avec un autre moyen de transport et d'abandonner son véhicule, ou lorsqu'elle tombe malade, est blessée ou décède, alors qu'aucun compagnon de voyage ne possède un permis de conduire valable;
 ces frais sont remboursés jusqu'à concurrence de la valeur vénale du véhicule à rapatrier;
- h) les frais de voyage en train jusqu'au lieu où se trouve le véhicule, lorsque la personne assurée va le rechercher elle-même;
- i) les frais de dédouanement du véhicule, lorsque celui-ci, à la suite d'un dommage total ou d'un vol, ne peut plus être ramené dans le pays de domicile de la personne assurée.

B En outre, en cas de réparations d'un coût élevé à l'étranger, l'EUROPÉENNE accordera à la personne assurée une avance de frais de CHF 2000.– au maximum, remboursable dans les 30 jours dès le retour à son lieu de domicile.

5.4 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- a) pour tous les événements mentionnés sous ch. 1.2;
- b) en cas d'entretien défectueux du véhicule ou lorsque des défauts existaient déjà ou étaient reconnaissables au moment de commencer le voyage;
- c) lorsque la CENTRALE D'ALARME de l'EUROPÉENNE n'a pas donné préalablement son accord à l'octroi des prestations à verser par elle.

5.5 Sinistre

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

- a) la CENTRALE D'ALARME de l'EUROPÉENNE doit être contactée;
- b) la copie de la police d'assurance doit être envoyée à l'EUROPÉENNE.

6 AIRLINE INSOLVENCY PROTECTION

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

6.1 Disposition spéciale, étendue de la couverture, durée de validité

L'assurance est valable pour toutes les réservations de vols de ligne figurant dans un horaire officiel. La garantie d'assurance prend effet au moment du paiement complet du voyage réservé et subsiste jusqu'à la fin de celui-ci.

6.2 Événements assurés

L'EUROPÉENNE garantit une couverture d'assurance lorsque la personne assurée ne peut partir ou ne peut poursuivre son voyage pour cause d'insolvabilité d'une compagnie aérienne. L'insolvabilité d'une compagnie aérienne désigne l'incapacité de paiement, le dépôt du bilan, la faillite ou la cessation de l'exploitation d'une compagnie d'aviation pour des raisons financières, sans égard à la durée de cette circonstance.

6.3 Prestations assurées

- A Lorsqu'une personne assurée ne peut débuter son voyage, l'EUROPÉENNE prend en charge l'organisation et les frais de changement de réservation sur une autre compagnie d'aviation, jusqu'à concurrence des prestations de vol initialement réservées et payées auprès de la compagnie d'aviation en faillite, à l'exception toutefois des frais de dossier et des taxes, au maximum jusqu'à CHF 1200.– par personne.
- B Lorsqu'un cas de sinistre survient durant le voyage assuré, l'EUROPÉENNE prend en charge l'organisation et les frais du voyage de retour de la personne assurée à la date de retour ou de poursuite du voyage planifiée à l'avance, plus/moins 48 heures. La personne assurée a droit à un billet de train de 1^{re} classe, dans la mesure où le voyage de retour en train est supportable. Le voyage de retour en train est réputé supportable lorsque la durée planifiée ne dépasse pas 6 heures selon les horaires officiels jusqu'à l'aéroport de domicile selon la réservation. En cas de voyage plus long, la personne assurée a droit à un vol retour en classe économique jusqu'à l'aéroport de domicile selon la réservation. Les prestations sont limitées au maximum à CHF 1200.– par personne. Lorsque l'événement assuré qui se produit durant le voyage ne concerne pas le vol de retour au domicile, mais un vol de continuation/une étape intermédiaire pour se rendre à une autre destination, l'EUROPÉENNE prend en charge, sur demande de la personne assurée, les frais du seul vol de continuation/de l'étape intermédiaire, dans la mesure où ceux-ci ne dépassent pas les frais pour un retour direct. Si la personne assurée choisit le vol de continuation/de l'étape intermédiaire, la prestation pour le vol de retour au domicile tombe. Le droit à une prestation ne peut être invoqué qu'une fois par certificat, indépendamment du fait que la personne assurée choisit le voyage de retour direct ou le vol de continuation.
- C Lorsque plusieurs personnes assurées sont concernées par un seul et même événement, les indemnités dues par l'EUROPÉENNE sont limitées au montant maximal de CHF 500 000.–. Si les revendications dépassent ce montant, cette somme sera répartie proportionnellement.

6.4 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- a) pour tous les événements mentionnés sous ch. 1.2;
- b) lorsque la réservation du voyage a été effectuée après la première insolvabilité de la compagnie d'aviation;
- c) lorsque la compagnie d'aviation ou l'organisateur annule ou modifie le voyage;
- d) lorsque l'organisateur du voyage, l'EUROPÉENNE ou sa CENTRALE D'ALARME n'a pas donné préalablement son accord à l'octroi des prestations à verser par elle;
- e) lorsque les vols ont été réservés auprès d'un organisateur tiers (arrangements forfaitaires et charters).

6.5 Sinistre

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

- a) Pour prétendre aux prestations de l'EUROPÉENNE, il faut, dès la survenance de l'événement assuré, prendre immédiatement contact avec la CENTRALE D'ALARME ou avec l'EUROPÉENNE.
- b) Il faut transmettre à l'EUROPÉENNE:
 - la confirmation de commande (original ou copie),
 - une attestation officielle d'insolvabilité et les factures concernant les frais supplémentaires assurés,
 - une copie de la police d'assurance.

7 INDEMNISATION POUR UN 2^e EXAMEN & AIDE IMMEDIATE EN CAS DE DIFFICULTÉS

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

7.1 Dispositions spéciales, étendue de la couverture, durée de validité

Pour les malades souffrant de troubles psychiques chroniques, l'assurance n'est valable que lorsque la capacité de voyager a été attestée au moment de la réservation du voyage. La garantie d'assurance est valable dans le monde entier, elle prend effet le premier jour d'école, du cours ou d'examen et prend fin le dernier jour d'école, du cours ou d'examen, à condition que la durée d'assurance corresponde aux dates indiquées sur la police. Les événements qui se déroulent pendant le voyage aller et retour ne sont pas couverts.

7.2 Événements assurés et prestations

- A Lorsqu'un séjour/cours ne peut pas être achevé en raison de troubles psychiques dont souffre la personne assurée pour la première fois, l'EUROPÉENNE prend en charge dans de tels cas les frais pour l'organisation du secours immédiat nécessaire, lequel doit être effectué par une personne spécialisée, toutefois pas les frais relatifs à la thérapie.
- B En cas de problèmes d'organisation ou relationnels en rapport avec l'école/le lieu du cours et lors de problèmes d'hébergement ou avec la famille hôte, l'organisation pour remédier à ce genre de difficultés est prise en charge.
- C En cas d'échec lors d'un examen final ou lors d'un test dans l'optique de l'obtention d'un certificat, la personne assurée reçoit un bon d'un montant correspondant aux frais d'examen effectifs, toutefois un montant maximal de CHF 1000.–. Cette compensation est destinée à lui permettre, après avoir pris connaissance des résultats, de repasser une deuxième fois un examen équivalent dans l'année qui suit auprès d'un institut international reconnu. Au cas où plusieurs degrés de formation font l'objet d'un examen, les prestations de l'EUROPÉENNE se rapportent exclusivement au premier degré.

Conditions au préalable:

 - a) Tout test d'entrée ou de classification, qui rend possible l'admission à un cours/examen, doit avoir été réussi.
 - b) L'examen qui a fait l'objet d'un échec doit avoir été précédé d'un cours d'au moins 6 semaines.
 - c) La participation régulière à des cours selon un plan d'étude, avec exécution des devoirs, doit être justifiée.

7.3 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- a) pour tous les événements mentionnés sous ch. 1.2;
- b) lorsque la CENTRALE D'ALARME de l'EUROPÉENNE n'a pas donné préalablement son accord à l'octroi des prestations à verser par elle.

7.4 Sinistre

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

- a) Les documents suivants doivent être transmis à l'EUROPÉENNE:
 - pour la répétition de l'examen auquel la personne a échoué, une copie de la confirmation de la réservation relative au cours auquel elle a participé et une copie des résultats de l'examen,
 - une copie de la police d'assurance.
- b) L'EUROPÉENNE se réserve le droit d'exiger des documents supplémentaires, tels que par exemple un visa d'étudiant, les quittances de remboursement de l'école, etc.

8 FRAIS MÉDICAUX ET D'HOSPITALISATION DANS LE MONDE ENTIER

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

8.1 Disposition spéciale, territoire d'application, durée de validité

L'assurance n'est applicable qu'aux personnes qui sont domiciliées en Suisse et qui

n'ont pas encore atteint l'âge de 80 ans. La garantie d'assurance est valable dans le monde entier à l'exception de la Suisse pendant la durée du voyage/de l'arrangement (au maximum 62 jours).

8.2 Définition accident

- A On entend par accident toute atteinte à la santé médicalement reconnaissable que la personne assurée subit involontairement par l'action soudaine d'une force extérieure et violente.
- B Sont aussi assimilés aux accidents, s'ils sont de nature involontaire,
- l'inspiration de gaz ou de vapeur, ainsi que l'absorption par erreur de substances vénéneuses ou corrosives,
 - les luxations, entorses, claquages et déchirures de muscles et de tendons provoquées par un effort soudain,
 - les gelures, coups de chaleur, insolation et atteintes à la santé provoquées par des rayons ultraviolets, à l'exception des coups de soleil,
 - la noyade.
- C Le suicide, la mutilation volontaire et leur tentative ne sont pas considérés comme des accidents.

8.3 Accidents pas assurés

L'assurance ne couvre pas:

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

8.4 Définition maladie

- A On entend par maladie l'altération de la santé, médicalement reconnaissable et subie involontairement par la personne assurée et qui n'est pas due à un accident.
- B Ne sont pas considérés comme des maladies
- les états de fatigue ou d'épuisement, les troubles nerveux ou psychiques,
 - la grossesse et l'accouchement ainsi que leurs complications.

8.5 Maladies pas assurées

L'assurance ne couvre pas:

- les contrôles généraux et les contrôles de routine;
- les maladies existant au début de l'assurance, ni leurs séquelles ou complications;
- 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;
- les affections dentaires et les maladies de la mâchoire;
- les séquelles d'interventions contraceptives ou abortives.

8.6 Prestations

En cas de maladie ou d'accident, l'EUROPÉENNE rembourse en aval des assurances sociales légales suisses (LAMal, LAA) et de toute assurance complémentaire les frais relatifs aux traitements prescrits et facturés à l'étranger jusqu'à un montant maximum de CHF 20 000.- par personne pour

- les traitements médicaux nécessaires (y compris les médicaments) prescrits ou exécutés par un médecin/chiropraticien diplômé;
- 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;
- 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;
- 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;
- traitements dentaires consécutifs à un accident jusqu'à CHF 3000.-.

- B Ces prestations seront prises en compte jusqu'à un délai de 90 jours dépassant la durée d'assurance fixée, à condition que l'événement assuré (maladie ou accident) ait eu lieu pendant la période d'assurance.

8.7 Exclusions

L'assurance ne couvre pas:

- tous les événements mentionnés sous ch. 1.2;
- les déductions et franchises des autres assurances;
- les épidémies;
- la participation à des troubles ou à des manifestations de tout genre;
- les prestations relatives aux maladies et aux accidents qui étaient connus avant le début de l'assurance – exception est faite lors d'un changement soudain de l'état de santé suite à une aggravation aiguë d'une affection chronique;
- les prestations relatives aux traitements et soins reçus à l'étranger, si la personne s'est rendue dans un pays étranger dans ce but.

8.8 Garantie de prise en charge des frais

En cas de frais de traitement très élevés (p. ex. séjour hospitalier stationnaire), l'EUROPÉENNE accorde des garanties de prise en charge des frais dans le cadre de cette assurance et en aval des assurances sociales légales suisses (LAMal, LAA) et de toute assurance complémentaire prenant en charge tous les séjours à l'hôpital. La personne assurée reste débitrice à l'égard des prestataires (médecins, hôpitaux, etc.) pour tous soins ambulatoires sur place.

8.9 Sinistre

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

- Les documents suivants doivent être soumis à l'EUROPÉENNE:
 - un certificat médical détaillé,
 - les factures d'honoraires, les frais d'hospitalisation ainsi que les ordonnances,
 - une copie de la police d'assurance.
- La personne assurée est tenue, sur la demande et aux frais de l'EUROPÉENNE, de se soumettre en tout temps à un contrôle médical auprès du médecin-conseil.

9 AIDE SOS AU DOMICILE

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

9.1 Étendue de la couverture, durée de validité

La garantie d'assurance est valable dans le monde entier et cela pendant la durée du voyage/de l'arrangement (au maximum 62 jours).

9.2 Événements assurés, prestation, sinistre

La personne assurée peut requérir les services de la CENTRALE D'ALARME de l'EUROPÉENNE (24 heures sur 24), soit au numéro **+41 848 801 803** soit au **numéro vert +800 8001 8003**, afin qu'elle lui fournisse l'assistance souhaitée, si pendant son absence elle prend soudainement conscience d'un danger ou d'une situation d'urgence à son domicile (p. ex. portes et fenêtres restées ouvertes, plaques de cuisson restées sous tension, problèmes causés par un animal domestique). Dans de tels cas, l'EUROPÉENNE prend en charge l'organisation de l'assistance en cas de recours à l'exclusion toutefois des frais engendrés par l'événement lui-même.

10 VOYAGE DE REMPLACEMENT

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

10.1 Étendue de la couverture, durée de validité

La garantie d'assurance est valable dans le monde entier et cela pendant la durée du voyage/de l'arrangement (au maximum 62 jours).

10.2 Préentions voyage de remplacement

Si, pendant le voyage, la personne assurée tombe gravement malade ou est grièvement blessée et une centrale d'alarme et d'appel d'urgence reconnue officiellement organise son rapatriement avec une assistance médicale, elle recevra un bon pour un voyage de remplacement d'une valeur égale au prix de l'arrangement souscrit avant le départ, mais au maximum CHF 5000.-; dans ce cas, aucune prestation ne lui sera versée selon le ch. 3.3 B g).

10.3 Sinistre

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

- Pour prétendre aux prestations de l'EUROPÉENNE, le rapatriement doit être organisé par une centrale d'alarme et d'appel d'urgence reconnue officiellement avec une assistance médicale.
- Les documents suivants doivent être transmis à l'EUROPÉENNE:
 - la copie de la confirmation de réservation,
 - un certificat médical avec diagnostic, les attestations officielles, les quittances, l'attestation et la facture de la centrale d'alarme ou de la centrale d'appel d'urgence et/ou le rapport de police (originaux),
 - la copie de la police d'assurance.

EUROPÉENNE ASSURANCES VOYAGES SA



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