

Informations pour les assurés des assurances collectives

Page 2

Conditions d'assurance de l'assurance voyage facultative des cartes à débit différé et des cartes de crédit de Swisscard AECS GmbH

Page 3 et ss

Les informations destinées au client figurant ci-dessous donnent un aperçu de l'identité de l'assureur et des principaux éléments du contrat d'assurance. Les droits et obligations concrets des personnes assurées résultent des Conditions d'assurance (ci-après: «CA»), d'éventuels formulaires d'adhésion et des dispositions légales applicables (loi fédérale sur le contrat d'assurance, ci-après: «LCA»).

1. Partenaires contractuels

Swisscard AECS GmbH, en qualité d'émettrice (ci-après: «émettrice») de cartes à débit différé et de cartes de crédit (ci-après: «carte(s)»), a conclu un contrat d'assurance collective avec l'assureur indiqué ci-dessous concernant des prestations d'assurance (ci-après: «Contrat d'assurance collective»), dont les titulaires de cartes peuvent bénéficier moyennant l'adhésion facultative au Contrat d'assurance collective. Sur la base de l'adhésion au Contrat d'assurance collective, certains droits à des prestations (cf. Chiffre IV. A-D des Conditions particulières d'assurance) sont octroyés aux personnes assurées (cf. Chiffre 2), étant entendu que ces droits sont opposables à l'assureur et non à l'émettrice.

L'assureur du risque pour la présente assurance est: Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, 9001 Saint-Gall. Responsable de la présente assurance: Européenne Assurances Voyages ERV (ci-après: «l'assureur»), une succursale d'Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, dont le siège social est situé St. Alban-Anlage 56, case postale, CH-4002 Bâle.

L'assureur et l'émettrice peuvent, en vertu des Conditions d'assurance, déléguer des tâches à des tiers prestataires de services.

2. Ayants droit

Les personnes assurées sont celles qui répondent à la définition figurant dans les Conditions d'assurance (cf. Chiffre I. C. CA).

3. Risques assurés, étendue de la couverture d'assurance

Les risques assurés et l'étendue de la couverture d'assurance (y compris les exclusions de la couverture d'assurance) sont décrits dans les Conditions d'assurance, en particulier dans l'aperçu des prestations d'assurance (cf. Chiffre II. CA), en relation avec la confirmation d'assurance.

La couverture d'assurance s'applique, indépendamment du fait que le voyage en question ait été ou non payé avec la carte.

4. Comment la prime est-elle calculée?

La prime est expressément communiquée dans le cadre de la procédure d'adhésion au Contrat d'assurance collective.

5. De quelle assurance s'agit-il?

Vos assurances sont en principe des assurances dommages. Les assurances de sommes sont expressément désignées comme telles dans les documents contractuels (par exemple le formulaire d'adhésion, les CGA).

6. Quelle est la nature des prestations dues?

Le montant, ou la limite maximale, et la nature des prestations d'assurance ainsi que les franchises éventuelles sont indiqués dans les présentes CGA et CPA.

7. Quels sont les obligations des personnes assurées?

Les obligations sont décrits en détail dans les Conditions d'assurance et la LCA.

Les principaux devoirs des personnes assurées sont notamment les suivants:

- Lorsqu'un sinistre survient, il doit être immédiatement annoncé à l'assureur.
- Lors d'investigations de l'assureur, par exemple en cas de sinistre, les personnes assurées sont tenues de coopérer et de présenter tous les documents nécessaires (devoir de coopération).
- En cas de sinistre, toutes les mesures raisonnablement exigibles doivent être prises pour réduire et élucider le dommage (obligation de réduire le dommage).
- Le titulaire de la carte principale est tenu d'informer les autres personnes assurées

(en particulier les titulaires d'une carte supplémentaire) sur les points essentiels de la couverture d'assurance et les obligations en cas de sinistre et du fait que les présentes Conditions d'assurance peuvent à tout moment être obtenues auprès de Swisscard AECS GmbH, Neugasse 18, CH-8810 Horgen ou peuvent être consultées sur Internet sous www.swisscard.ch.

8. Durée et fin de l'assurance et de la couverture d'assurance

En principe, la couverture d'assurance dure aussi longtemps qu'il existe une relation de carte de base ainsi qu'une adhésion au Contrat d'assurance collective en cours de validité. Les Conditions d'assurance contiennent des dispositions particulières sur la durée de la couverture d'assurance (en fonction du risque assuré).

La couverture d'assurance prend effet le jour convenu au moment de l'adhésion au Contrat d'assurance collective entre le titulaire de la carte et l'émettrice. L'adhésion au Contrat d'assurance collective est valable un an à compter de la date figurant dans la confirmation d'assurance. A l'issue de ce délai d'un an, l'adhésion est prolongée tacitement d'un mois, à moins qu'elle n'ait été résiliée par le titulaire de la carte ou l'émettrice moyennant un délai de 30 jours pour la fin d'un mois, par écrit ou sous une forme permettant d'apporter une preuve écrite.

Dans tous les cas, la couverture d'assurance prend fin à la fin de la relation de carte, conformément aux Conditions générales de l'émettrice ou à la fin de l'adhésion au Contrat d'assurance collective.

L'événement assuré doit survenir pendant la période d'assurance. Les événements antérieurs ou ultérieurs ne sont pas pris en considération. La couverture d'assurance est valable dans le monde entier pour les voyages privés de 90 jours au maximum, que la prestation de voyage ait été acquise au moyen de la carte ou non. Pour les séjours de longue durée, la couverture s'éteint à compter du 91^e jour. La couverture d'assurance s'applique également aux prestations qui ont été réservées au maximum 6 mois avant le début de l'assurance, dans la mesure où l'événement assuré survient après le commencement de l'assurance. La couverture d'assurance peut être limitée dans le temps pour certaines prestations d'assurance individuelles. Veuillez tenir compte des indications mentionnées dans les CPA. En cas de limitation dans le temps de la couverture d'assurance, le jour de départ et le jour d'arrivée comptent chacun pour une journée.

9. Intégration des Conditions d'assurance

Les présentes Conditions d'assurances (CA) seront remises au titulaire de la carte lors de l'adhésion au Contrat d'assurance collective et sont disponibles sur le site Internet de l'émettrice.

10. Modification de l'étendue de la couverture ou des primes

L'assureur et l'émettrice peuvent ajuster les primes les Conditions d'assurance. L'assureur et l'émettrice (en tant que preneur d'assurance) peuvent convenir de modifications des primes, des présentes conditions et/ou des sommes assurées. Les modifications sont communiquées au titulaire de la carte principale en temps utile et sous une forme appropriée. Elles sont considérées comme acceptées par celui-ci, dans la mesure où la couverture d'assurance n'est pas résiliée à une date antérieure à l'entrée en vigueur de ces modifications. Il n'y a aucune obligation d'informer le titulaire de la carte principale en cas de modification des conditions sans incidence négative pour les assurés.

11. Quand existe-t-il un droit de révocation?

L'ayant droit peut révoquer sa proposition de contrat ou l'acceptation de ce dernier par écrit ou sous toute forme permettant d'apporter une preuve écrite. Le délai de révocation est de 14 jours et commence à courir dès que l'ayant droit a proposé ou accepté le contrat. Le délai est respecté si l'ayant droit communique sa révocation à ERV ou Swisscard ou remet son avis de révocation à la poste le dernier jour du délai.

12. Informations sur le traitement de données personnelles

L'émettrice et l'assureur traitent des données provenant des documents contractuels ou de la gestion du contrat et les utilisent notamment pour le calcul de la prime, la détermination du risque, le traitement des sinistres ainsi que des analyses statistiques. L'émettrice a en outre le droit d'utiliser plus particulièrement des données

provenant des documents contractuels et de la gestion du contrat à des fins de marketing. Les données sont traitées, en particulier collectées, conservées, utilisées, modifiées, communiquées, archivées et détruites sous forme physique ou électronique, conformément aux prescriptions légales. L'émettrice et l'assureur peuvent échanger des données, dans la mesure nécessaire, avec les tiers impliqués dans la gestion du contrat en Suisse et à l'étranger, des co-assureurs et réassureurs, des prestataires de services ainsi que des sociétés suisses ou étrangères affiliées de l'assureur, pour assurer leur traitement. En outre, l'émettrice et l'assureur peuvent se procurer des

renseignements pertinents auprès de services administratifs et d'autres tiers, en particulier concernant l'évolution des sinistres. Ce principe s'applique indépendamment de la conclusion du contrat. L'ayant droit est en droit de demander à l'émettrice ainsi qu'à l'assureur les renseignements prévus par la législation sur le traitement des données le concernant. Dans les indications sur la protection des données à l'adresse www.erv.ch/protection-des-donnees vous trouverez de plus amples informations sur les finalités du traitement de l'assureur.

CONDITIONS DE L'ASSURANCE VOYAGE FACULTATIVE DES CARTES À DÉBIT DIFFÉRÉ ET DES CARTES DE CRÉDIT DE SWISSCARD AECS GMBH

I. Composition des Conditions d'assurance/Préambule/Définitions

I.) A. Composition des Conditions d'assurance

Les Conditions d'assurance se composent comme suit:

- I. Composition des Conditions d'assurance/Préambule/Définitions
- II. Aperçu des prestations d'assurance
- III. Conditions Générales d'Assurance (CGA)
- IV. Conditions particulières d'assurance (CPA)

L'aperçu des prestations d'assurance définit de façon exhaustive les prestations s'appliquant en cas de sinistre («prestations d'assurance»), en complément tant des Conditions générales d'assurance que des Conditions particulières d'assurance. En cas de contradiction, l'aperçu des prestations d'assurance prévaut.

Les Conditions générales d'assurance s'appliquent dès lors que les Conditions particulières d'assurance ne prévoient pas de réglementation différente. En cas de contradiction, les Conditions particulières d'assurance s'appliquent.

I.) B. Préambule

L'émettrice a conclu avec l'assureur un Contrat d'assurance collective qui octroie aux titulaires de cartes ayant adhéré à l'assurance collective et aux autres personnes assurées certains droits à des prestations, étant entendu que ces droits sont opposables à l'assureur et non à l'émettrice et/ou aux tiers désignés par cette dernière pour la gestion de la relation contractuelle.

Le titulaire de la carte principale est tenu, le cas échéant, d'informer les autres personnes assurées (en particulier les titulaires d'une carte supplémentaire) sur les points essentiels de la couverture d'assurance et les obligations en cas de sinistre et du fait que les présentes Conditions d'assurance peuvent à tout moment être obtenues auprès de Swisscard AECS GmbH, Neugasse 18, CH-8810 Horgen ou peuvent être consultées sur Internet sous www.swisscard.ch.

Sous peine de déchéance du droit aux prestations, tout sinistre doit être déclaré directement au service des sinistres d'ERV, case postale, CH-4002 Bâle, téléphone +41 58 275 27 27, sinistres@erv.ch.

I.) C. Définitions

Par souci de clarté, l'emploi de la forme masculine fait indifféremment référence aux personnes des deux sexes.

Les termes et expressions utilisés dans les présentes Conditions d'assurance ont la signification suivante:

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.

Assureur et gestionnaire des sinistres

Le porteur du risque pour la présente assurance est: Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, 9001 Saint-Gall. La responsable de la présente assurance est: Européenne Assurances Voyages ERV (ci-après l'assureur), succursale de Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA dont le siège social est situé St. Alban-Anlage 56, case postale, CH-4002 Bâle.

Avances sur frais

Versements effectués par le prestataire de services d'assistance sans qu'ils ne soient pris en charge par un assureur et qui doivent être remboursés au prestataire de services d'assistance par la personne assurée dans un délai d'un mois suivant l'avance sur frais ou le retour dans l'État de domicile.

CA

Les Conditions d'assurance qui comportent toutes les dispositions relatives au contrat d'adhésion.

Carte

Carte à débit différé et/ou carte de crédit de l'émettrice.

CGA

Les Conditions générales d'assurance s'appliquant à l'ensemble des prestations d'assurance (partie III).

CPA

Les Conditions particulières d'assurance s'appliquant à certaines prestations d'assurance (partie IV).

Couverture de la carte

Les prestations d'assurance de l'assurance voyage liées à la carte qui peuvent être incluses moyennant l'adhésion facultative au Contrat d'assurance collective entre l'émettrice et l'assureur.

Détressement

Un vol accompagné de menaces ou d'actes de violence.

Domicile/État de domicile/Pays de domicile

L'État de domicile est le pays dans lequel la personne assurée a son domicile civil ou réside habituellement, respectivement avait son dernier domicile avant le début du séjour assuré.

Émettrice

Swisscard AECS GmbH en tant qu'émettrice des cartes ainsi que les tiers désignés par celle-ci pour la gestion de la relation de carte.

Épidémie

Une épidémie est une maladie infectieuse survenant de manière limitée dans l'espace et dans le temps dans une mesure supérieure à la moyenne.

Équipements sportifs

Les équipements sportifs désignent tous les objets nécessaires à la pratique d'un sport (p. ex. skis, snowboards, armes de chasse, équipements de plongée et de golf, etc.), accessoires compris.

Étranger

Le terme «Étranger» ne s'applique ni à la Suisse ni au pays de résidence habituel de la personne assurée.

Événement naturel

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

Événements météorologiques extrêmes/intempéries

Phénomènes météorologiques extrêmes, dont l'évolution diffère sensiblement de la moyenne, par ex. de violents orages, une tempête, un ouragan, des précipitations intenses, etc.

Frais d'annulation

Si le voyageur se départit du contrat, l'organisateur de voyages perd son droit au paiement du prix du 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 ce qu'il pourra obtenir par une autre utilisation des prestations de voyage.

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.

Moyen de transport public

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

Négligence grave

Agit avec négligence grave toute personne qui manque à une règle élémentaire de prudence, dont l'observation s'impose à toute personne raisonnable se trouvant dans la même situation.

Objets de valeur

On entend par objets de valeur tous les biens dont la valeur à neuf est supérieure ou égale à CHF 500.–.

Pandémie

On entend par pandémie la propagation transnationale et mondiale d'une épidémie.

Personnes assurées

L'assurance n'est valable que pour les personnes ayant leur domicile légal ou leur résidence habituelle en Suisse.

Est assurée la personne qui a adhéré au contrat d'assurance collective de l'émettrice (titulaire de la carte principale). En sus du titulaire de la carte principale, sont également considérées comme étant assurées les personnes suivantes:

- les éventuels titulaires d'une carte supplémentaire;
- le conjoint ou le concubin et les enfants mineurs du titulaire de la carte principale ou du titulaire d'une carte supplémentaire, ainsi que les enfants mineurs en vacances ou placés chez le titulaire de la carte principale ou le titulaire d'une carte supplémentaire (qu'ils fassent ménage commun avec le titulaire de la carte principale/le titulaire d'une carte supplémentaire ou non);
- les personnes suivantes vivant en ménage commun avec le titulaire de la carte principale ou le titulaire d'une carte supplémentaire: les parents, les grands-pa-

rents, les enfants majeurs ainsi que les petits-enfants.

Preneur d'assurance

Le preneur d'assurance est l'émettrice.

Prestation de voyage/Arrangement

Sont considérées comme prestations/arrangement de voyage la réservation d'un vol, d'un voyage en bateau, en car ou en train, d'un transfert par car de voyage ou d'un autre moyen de transport vers le lieu de villégiature et retour, et/ou la réservation sur place d'une chambre d'hôtel, d'un appartement de vacances, d'un camping-car, d'une péniche habitable ou la location d'un yacht.

Sinistre

L'événement à l'origine d'un dommage entrant dans le champ d'application de l'assurance.

Somme assurée

Montant du droit à des prestations maximal conformément à l'aperçu des prestations.

Sport extrême

Pratique d'une discipline sportive extraordinaire dans le cadre de laquelle la personne concernée subit une épreuve physique et psychique extrême (par ex. la course Ironman d'Hawaï).

Suisse

L'étendue territoriale de la couverture «Suisse» inclut la Suisse et la Principauté de Liechtenstein.

Terrorisme

Est réputé terrorisme tout acte de violence ou toute menace de violence à des fins politiques, religieuses, ethniques, idéologiques ou à des fins analogues. L'acte ou la menace de violence est de nature à répandre la peur ou la terreur au sein de la population ou d'une partie de celle-ci, ou à exercer une influence sur un gouvernement ou des organismes d'un État.

Titulaire de la carte

Le titulaire d'une carte.

Titulaire de la carte principale

La personne ayant souscrit une carte principale auprès de l'émettrice et pouvant demander des cartes supplémentaires sous sa propre responsabilité et pour son propre compte.

Titulaire d'une carte supplémentaire

La personne à laquelle l'émettrice a remis une carte supplémentaire à la demande du titulaire de la carte principale.

Troubles de tout genre

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

Voyage

Un voyage comporte au moins une nuitée à l'extérieur du domicile et doit comprendre un aller et un retour.

II. Aperçu des prestations d'assurance

Description des prestations d'assurance L'assurance voyage est proposée sous les variantes Classic, Premium et Exclusive. La variante d'assurance voyage applicable et les éléments de prestation (A-D) y relatifs sont communiqués au client dans la confirmation d'assurance.	Sommes assurées Montant maximal des prestations en CHF par année d'assurance			Étendue territoriale
	Classic	Premium	Exclusive	
A. Frais d'annulation et d'interruption du voyage Prise en charge des frais d'annulation en cas de renonciation au voyage, ainsi que de la partie non utilisée de l'arrangement, en raison d'une interruption du voyage prématurée résultant d'une maladie grave, d'un accident ou du décès	6 000.–	12 000.–	18 000.–	monde entier
B. Bagages Couverture/assurance des bagages personnels à la valeur à neuf contre le vol, le détournement, l'endommagement ou la destruction, ainsi que la perte par l'opérateur d'un moyen de transport public	2 000.–	4 000.–	6 000.–	monde entier
C. Rapatriement Helpline 24 heures sur 24 avec organisation et prise en charge des frais du transport dans un hôpital, du retour au lieu de résidence ou des opérations de recherches et de dégagement en cas de maladie grave, d'accident ou de décès	200 000.–	400 000.–	600 000.–	monde entier
D. Confort de voyage Couverture de dépenses supplémentaires résultant de: • annulation de vol, retard de vol de 4 heures au minimum et correspondance manquée • retard de livraison des bagages de 6 heures au minimum • retard de livraison des bagages de 48 heures au minimum	200.– 400.– 800.–	400.– 800.– 1 600.–	800.– 1 000.– 2 000.–	monde entier

1. Quand la couverture d'assurance commence-t-elle et prend-elle fin?

1.1 Durée d'adhésion

La couverture d'assurance prend effet le jour convenu au moment de l'adhésion au contrat d'assurance collective entre le titulaire de la carte et l'émettrice. L'adhésion au contrat d'assurance collective est valable un an à compter de la date figurant dans la confirmation d'assurance. A l'issue de ce délai d'un an, l'adhésion est prolongée tacitement d'un mois, à moins qu'elle n'ait été résiliée par le titulaire de la carte ou l'émettrice moyennant un délai de 30 jours pour la fin d'un mois, par écrit ou sous une forme permettant d'apporter une preuve écrite.

Dans tous les cas, la couverture d'assurance prend fin à la fin de la relation de carte, conformément aux Conditions générales de l'émettrice ou à la fin de l'adhésion au contrat d'assurance collective.

1.2 Durée de validité et étendue territoriale de la couverture

L'événement assuré doit survenir pendant la période d'assurance. Des événements antérieurs ou ultérieurs ne sont pas pris en considération. La couverture d'assurance est valable dans le monde entier pour les voyages privés de 90 jours au maximum, que la prestation de voyage ait été acquise au moyen de la carte ou non. Pour les séjours de longue durée, la couverture s'éteint à compter du 91^e jour. La couverture d'assurance s'applique également aux prestations qui ont été réservées au maximum 6 mois avant le début de l'assurance, dans la mesure où l'événement assuré survient après le commencement de l'assurance. La couverture d'assurance peut être limitée dans le temps pour certaines prestations d'assurance individuelles. Veuillez tenir compte des indications mentionnées dans les CPA. En cas de limitation dans le temps de la couverture d'assurance, le jour de départ et le jour d'arrivée comptent chacun pour une journée.

1.3 Intégration des Conditions d'assurance

Les présentes Conditions d'assurances (CA) seront remises au titulaire de la carte lors de l'adhésion au Contrat d'assurance collective et sont disponibles sur le site Internet de l'émettrice.

2. Dans quelles circonstances la couverture d'assurance ne s'applique-t-elle pas ou seulement de manière restreinte?

2.1 Prétentions envers des tiers

Si la personne assurée a été dédommagée par un tiers responsable ou par l'assureur de ce dernier, aucune indemnité n'est due au titre du présent contrat. Si 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 qu'ERV a engagées.

En cas d'assurance multiple (assurance facultative ou obligatoire), 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 légales de l'assurance multiple s'appliquent.

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

2.2 Exclusions générales

Ne sont pas assurés les événements

- qui, au moment de la conclusion de l'assurance ou de la réservation du voyage, étaient déjà survenus ou connus, ou qui auraient pu être diagnostiqués lors d'un examen médical hypothétique. Les dispositions figurant au chiffre IV.) A. 1.4 et au chiffre IV.) C. 1.2 demeurent réservées;
- qui surviennent dans le cadre d'un accident ou d'une maladie et n'ont pas été constatés par un médecin directement après leur survenance ni établis au moyen d'un certificat médical;
- pour lesquels l'expert (médecin, etc.) qui effectue les constats concernant le sinistre est directement favorisé ou a un lien de parenté direct ou par alliance avec la personne assurée;
- consécutifs à des faits de guerre ou au terrorisme, sous réserve des dispositions du chiffre IV.) A. 1.2.5;
- qui sont en rapport avec des enlèvements;
- qui résultent de décisions administratives;
- qui surviennent à l'occasion de la participation à
 - des concours, courses, rallyes ou à l'entraînement avec des véhicules à moteur ou des bateaux,

- des concours ou entraînements en relation avec le sport professionnel ou le sport extrême,
- des trekkings et des tours en montagne à une altitude de plus de 4000 mètres au-dessus du niveau de la mer,
- des actes dangereux (entreprise téméraire) par lesquels l'on s'expose délibérément à un danger particulièrement élevé;
- qui surviennent lors de la conduite d'un véhicule à moteur ou d'un bateau sans le permis de conduire exigé par la loi ou en l'absence d'un accompagnateur tel que prescrit par la loi;
- qui surviennent sous l'influence de l'alcool, de drogues, de stupéfiants ou de médicaments;
- qui surviennent en lien avec la perpétration intentionnelle de crimes et de délits, y compris la tentative de tels actes;
- qui surviennent en rapport avec un suicide, une automutilation ou une tentative de tels actes;
- causés par des rayons ionisants quelconques, notamment résultant de la transmutation de noyaux d'atomes;
- consécutifs à une pandémie. L'exclusion de prestation ne s'applique pas lorsque la personne assurée a contracté l'infection et lorsqu'elle est en isolement/quarantaine suite à une infection.

3. Que faut-il faire en cas de sinistre? (Obligations)

3.1 Veuillez vous adresser

en cas de sinistre, au service des sinistres d'ERV, case postale, CH-4002 Bâle, téléphone +41 58 275 27 27, sinistres@erv.ch,
– en cas d'urgence à la Centrale d'alarme (service 24 heures sur 24), soit au numéro +41 848 801 803 soit au numéro gratuit +800 8001 8003. Elle se tient à votre disposition jour et nuit (également les dimanches et jours fériés). La Centrale d'alarme donne des renseignements au sujet de la manière adéquate de procéder et organise l'assistance qui s'impose.

3.2 Lorsque la survenance d'un sinistre est imminente ou que celui-ci s'est déjà produit, toutes les mesures possibles en vue d'éviter ou de limiter le dommage doivent être prises.

3.3 Toutes les informations requises et les documents utiles doivent être communiqués sans délai à l'assureur.

3.4 En cas de maladie ou d'accident, un médecin doit être consulté sans délai; celui-ci doit être informé du programme de voyage et ses instructions doivent être suivies. La personne assurée/ayant droit doit délier les médecins qui l'ont traité(e) de leur secret professionnel à l'égard de l'assureur concernant les informations nécessaires à l'assureur pour examiner l'obligation d'allouer les prestations.

3.5 Nous recommandons en outre aux malades chroniques de se faire confirmer, juste avant la réservation d'une prestation de voyage, leur aptitude à voyager dans un certificat médical qui doit être émis à ce moment-là.

4. Quelles sont les conséquences d'un non-respect des obligations?

4.1 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.

4.2 L'assureur est dégagé de son obligation de verser des prestations lorsque, de manière malicieuse,

- de fausses déclarations ont été faites,
- des faits ont été dissimulés,
- les obligations imposées (notamment rapport de police, procès-verbal de constatation, confirmation et quittances) n'ont pas été respectées et/
- ou s'il en résulte un préjudice pour l'assureur.

5. Quelles sont les règles applicables à l'allocation des prestations?

5.1 En principe, l'assureur verse ses prestations en CHF. La conversion des monnaies étrangères s'effectue en appliquant le taux de change du jour où les frais ont été occasionnés.

5.2 Les prestations indûment obtenues de l'assureur, y compris les frais s'y rapportant, doivent lui être remboursés dans un délai de 30 jours.

5.3 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, d'épidémies, etc., 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).

6. Modification de l'étendue de la couverture ou des primes

L'assureur et l'émettrice (en tant que preneur d'assurance) peuvent convenir de modifications des primes, des présentes conditions et/ou des sommes assurées. Les modifications sont communiquées au titulaire de la carte principale en temps utile et sous une forme appropriée. Elles sont considérées comme acceptées par celui-ci, dans la mesure où la couverture d'assurance n'est pas résiliée à une date antérieure à l'entrée en vigueur de ces modifications.

Il n'y a aucune obligation d'informer le titulaire de la carte principale en cas de modification des conditions sans incidence négative pour les assurés.

7. Quand les droits découlant du contrat se prescrivent-ils?

Les droits se prescrivent par 5 ans à compter de la survenance du sinistre.

8. Quel est le tribunal compétent?

L'ayant droit peut choisir exclusivement entre le for juridique à son domicile suisse ou au siège de l'assureur à Bâle.

9. Quel est le droit applicable?

Le présent contrat est régi par le droit suisse. Les bases du contrat sont constituées par exemple par l'information client, les Conditions générales d'assurance, le cas échéant d'autres Conditions spéciales ou Conditions complémentaires ainsi que la déclaration d'adhésion. Pour le surplus, c'est la loi fédérale sur le contrat d'assurance qui fait foi.

10. Quelles sont les règles en matière de cession de créances et de limitation de responsabilité?

Une fois le sinistre indemnisé par ERV, l'ayant droit cède automatiquement et en bloc à ERV ses créances issues du contrat d'assurance.

ERV n'offre une couverture d'assurance et ne répond des dommages ou d'autres prestations que dans la mesure où ceux-ci ne violent aucune sanction ou restriction des résolutions de l'ONU et ne s'opposent pas à des sanctions économiques ou commerciales de la Suisse, de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

11. Quelles sont les règles en matière de protection des données?

L'assureur, l'émettrice et les prestataires mandatés par ceux-ci sont autorisés, moyennant la levée d'un éventuel secret professionnel ou devoir de confidentialité, à échanger entre eux, se procurer auprès de tiers impliqués (par exemple l'émettrice) et traiter les données nécessaires concernant les personnes assurées pour l'adhésion à l'assurance collective, ainsi que pour la gestion du contrat et des sinistres. En particulier, l'émettrice est autorisée – aux fins précitées – à révéler qu'il existe une relation de carte entre l'émettrice et le titulaire de la carte principale/d'une carte supplémentaire. Cette autorisation ne s'éteint pas au décès, en cas de perte de l'exercice des droits civils ou de faillite du titulaire de la carte principale/du titulaire d'une carte supplémentaire. L'assureur, l'émettrice et les personnes mandatées par ceux-ci sont également autorisés, dans le cadre de la gestion du contrat et des sinistres, à obtenir de la part des tiers précités les renseignements pertinents, ainsi qu'à consulter les documents officiels. L'assureur et l'émettrice s'engagent à garder confidentielles les informations ainsi recueillies (et à imposer cette obligation aux mandataires auxquels ils font appel). Les données sont conservées sous forme physique et/ou électronique. Si nécessaire, les données pourront être communiquées à des tiers, notamment les autres assureurs, co-assureurs ou réassureurs impliqués ou les entreprises de services et les prestataires de services d'assistance en Suisse ou à l'étranger. De plus, des informations pourront être communiquées à d'autres tiers dont la responsabilité est engagée ainsi qu'à leurs assurances responsabilité civile pour faire valoir leurs prétentions récursoires. L'assureur est également en droit de notifier aux tiers concernés (notamment les autorités, les administrations compétentes et l'émettrice) ayant reçu confirmation de la validité de la couverture, toute suspension, modification ou cessation de l'assurance ainsi que le refus d'un sinistre.

12. De quoi faut-il en outre tenir compte?

En cas de doute, seule la version allemande fait foi quant à l'interprétation et au contenu de l'ensemble de la documentation.

IV.) A. Frais d'annulation et d'interruption du voyage

1. Événements assurés

1.1 Frais d'annulation

L'assureur accorde la couverture d'assurance lorsque la personne assurée doit renoncer à la prestation de voyage réservée à la suite d'un des événements mentionnés ci-dessous, pour autant que celui-ci soit survenu après la conclusion de l'assurance, respectivement la réservation du voyage:

- 1.1.1 maladie grave, lésion corporelle grave, complication de grossesse grave imprévisible ou décès
- d'une personne assurée,
 - d'une personne qui l'accompagne,
 - d'une personne proche de l'assuré qui ne l'accompagne pas,
 - de son suppléant direct sur le lieu de travail, si la présence de la personne assurée sur le lieu de travail est indispensable;

- 1.1.2 grève (sauf en cas de participation active) sur l'itinéraire prévu à l'étranger. Troubles en tout genre, quarantaine, épidémies ou événements naturels au lieu de destination qui mettent concrètement en danger la vie ou les biens de la personne assurée; et/ou si avertissement officiel aux voyageurs a été émis par les autorités suisses pour la destination du voyage;

- 1.1.3 atteinte grave aux biens de la personne assurée causée par un incendie, les forces de la nature, un vol ou un dégât d'eau, qui requiert sa présence à son domicile;

- 1.1.4 suppression ou retard – dans les deux cas à la suite d'une défaillance technique ou à des phénomènes météorologiques extrêmes – du moyen de transport public à utiliser pour se rendre au lieu de départ officiel dans l'État de domicile (aéroport, gare de départ, port ou lieu d'embarquement dans l'autocar);

- 1.1.5 lorsque, dans les 30 jours précédant le départ en voyage – de façon imprévisible, la personne assurée entre au service d'un nouvel employeur à un poste durable en tant que salariée (à l'exclusion des promotions, etc.) ou – le contrat de travail a été résilié par l'employeur sans faute de la part de la personne assurée;

- 1.1.6 vol de titres de transport, de passeport ou de carte d'identité;

- 1.1.7 grossesse de la personne assurée, lorsque la date du retour de voyage se situe après la 24^e semaine de grossesse ou lorsqu'une vaccination est exigée pour le lieu de destination de voyage, laquelle constitue un risque pour l'enfant à naître.

1.2 Interruption du voyage

L'assureur accorde la couverture d'assurance lorsque la personne assurée doit interrompre, suspendre ou prolonger la prestation de voyage réservée à la suite d'un des événements mentionnés ci-dessous:

- 1.2.1 maladie grave, lésion corporelle grave, complication de grossesse grave imprévisible ou décès
- d'une personne assurée,
 - d'une personne qui l'accompagne,
 - d'une personne proche de l'assuré qui ne l'accompagne pas,
 - de son suppléant direct sur le lieu de travail, si la présence de la personne assurée sur le lieu de travail est indispensable;

- 1.2.2 grève (sauf en cas de participation active) sur l'itinéraire prévu à l'étranger. Troubles en tout genre, quarantaine, épidémies ou catastrophes naturelles au lieu de destination qui mettent concrètement en danger la vie ou les biens de la personne assurée et par conséquent rendent la poursuite du voyage ou du séjour impossible ou déraisonnable;

- 1.2.3 atteinte grave aux biens de la personne assurée causée par un incendie, les forces de la nature, un vol ou un dégât d'eau, qui requiert sa présence à son domicile;

- 1.2.4 suppression d'un moyen de transport public réservé ou utilisé, à la suite d'une défaillance technique ou de phénomènes météorologiques extrêmes, pour autant que la poursuite du voyage conformément au programme ne puisse plus être assurée de ce fait. Les retards ou détours des moyens de transport publics utilisés ne sont pas considérés comme des suppressions. Aucune prestation n'est versée en cas de pannes ou d'accidents de véhicules privés utilisés pour le voyage par la personne assurée en tant que conducteur ou passager;

- 1.2.5 faits de guerre ou acte de terrorisme, pendant 14 jours à compter du début de leur survenance, pour autant que la personne assurée ait été surprise par ceux-ci à l'étranger;

- 1.2.6 vol de titres de transport, de passeport ou de carte d'identité: seules les prestations figurant au chiffre 2.2.5. sont assurées.

- 1.3 Si la personne qui est à l'origine de l'annulation, de la suspension ou de l'interruption ou de la prolongation du voyage en raison d'un événement assuré n'est ni un parent direct de la personne assurée, ni un parent par alliance, la prestation n'est accordée que si la personne assurée avait dû participer au voyage ou le poursuivre seule.

- 1.4 Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique sans que celle-ci paraisse remettre en cause sa participation au voyage lors de l'adhésion au Contrat d'assurance collective, respectivement lors de la réservation du voyage ou avant le début de celui-ci, l'assureur rembourse les frais assurés qui résultent d'une annulation, suspension, interruption ou 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.

2. Prestations assurées

Est déterminant pour évaluer le droit aux prestations le moment auquel survient l'événement à l'origine de l'annulation, de l'interruption, de la suspension ou de la prolongation de la prestation de voyage. L'assureur octroie les prestations ci-après jusqu'à concurrence du montant global maximum fixé par sinistre figurant dans l'aperçu des prestations d'assurance.

2.1 Frais d'annulation

Lors de la survenance de l'événement assuré, l'assureur prend en charge:

- 2.1.1 les frais d'annulation effectifs occasionnés (à l'exclusion des taxes de sécurité et d'aéroport).

La prestation totale est limitée au prix de l'arrangement, respectivement à la somme assurée figurant dans l'aperçu des prestations d'assurance. Les frais de traitement prélevés de manière illicite ou récurrente ne sont pas assurés; les frais supplémentaires occasionnés par le départ retardé, si le voyage ne peut pas être entrepris à la date prévue en raison d'un événement assuré; cette prestation est limitée au prix de la prestation de voyage, respectivement à un montant maximal de CHF 3'000.– par personne. Si des frais supplémentaires sont revendiqués, le droit au remboursement des frais d'annulation prévu au chiffre 2.1.1. est exclu.

2.2 Interruption du voyage

Lors de la survenance de l'événement assuré, l'assureur prend en charge:

- 2.2.1 les frais du retour temporaire au lieu de domicile jusqu'à CHF 3'000.– par personne (voyage aller et retour pour 2 personnes assurées au maximum), pour autant qu'une durée de séjour limitée avec un voyage retour ait été réservée au préalable;

- 2.2.2 les frais supplémentaires occasionnés par un voyage de retour non prévu, sur la base d'un tarif 1^{re} classe en train et classe économique en avion;

- 2.2.3 les frais afférents à la partie de l'arrangement qui n'a pas été utilisée (à l'exclusion des frais relatifs au voyage de retour réservé initialement); cette prestation est limitée au prix du voyage, respectivement à la somme assurée figurant dans l'aperçu des prestations d'assurance;

- 2.2.4 soit les frais supplémentaires relatifs à la poursuite du voyage, y compris l'hébergement, les repas et les frais de communication pour les entretiens avec la Centrale d'alarme (pour une durée maximale de 7 jours), jusqu'à concurrence d'un montant de CHF 700.– par personne, soit l'utilisation d'une voiture de location jusqu'à concurrence de CHF 1'000.–, quel que soit le nombre de personnes qui l'utilisent;

- 2.2.5 l'organisation du verrouillage de téléphones portables, de cartes de crédit et de client, à l'exception des frais qui en résultent.

3 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- 3.1 lorsque celui qui fournit les prestations (agence de voyage, bailleur, organisateur, etc.) annule, modifie ou interrompt le voyage convenu, respectivement aurait dû l'annuler, le modifier ou l'interrompre pour des motifs objectifs;

- 3.2 lorsque l'affectation qui a donné lieu à l'annulation, la cessation, l'interruption ou la prolongation du voyage, constitue une complication ou une séquelle d'un traitement médical ou d'une intervention chirurgicale déjà prévus au moment du début de l'assurance, respectivement au moment de la réservation ou avant la date de départ;

- 3.3 si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date de son départ, d'une maladie, des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention médicale qui existaient déjà au moment de la réservation;
- 3.4 en cas d'annulation relative au chiffre 1.1.1 sans prescription médicale, et lorsque le certificat médical n'a pas été établi à la première occasion possible pour déterminer l'incapacité à voyager, ou s'il a été obtenu lors d'une consultation téléphonique;
- 3.5 en cas de cessation, d'interruption ou de prolongation du voyage relatives au chiffre 1.1.1 sans nécessité médicale (par exemple en cas d'existence d'une prise en charge médicale adéquate sur place, etc.) et lorsqu'aucun médecin n'a été consulté sur place;
- 3.6 si l'annulation par suite d'une atteinte psychique ou psychosomatique
 - ne peut pas être justifiée au moyen d'une constatation et d'un certificat établis par un médecin-psychiatre le jour de l'annulation et
 - qu'elle ne peut pas être justifiée par des personnes ayant un emploi fixe par la remise supplémentaire d'une attestation d'absence complète délivrée par l'employeur pendant la durée médicalement certifiée de l'incapacité de voyager.

4 Obligations en cas de sinistre

- 4.1 Frais d'annulation
Le service de réservation (agence de voyage, entreprise de voyage, bailleur, etc.) doit être informé sans délai après la survenance de l'événement.
- 4.2 Interruption du voyage
La personne assurée est tenue de faire valoir les prestations en vertu du chiffre 2.2 auprès de la Centrale d'alarme et de les faire approuver préalablement par la Centrale d'alarme ou par l'assureur. À défaut, le remboursement peut être réduit au montant qui aurait résulté si la Centrale d'alarme avait pu organiser les prestations elle-même ou avoir une influence sur celles-ci.
- 4.3 L'assuré doit annoncer à l'assureur tout dommage subi immédiatement après sa constatation.
- 4.4 Les documents suivants doivent notamment être envoyés à l'assureur:
 - la confirmation de réservation/facture de l'arrangement,
 - les factures relatives à l'annulation, respectivement aux frais relatifs à un départ tardif (originaux),
 - un certificat médical détaillé, respectivement un certificat attestant le décès ou un autre certificat officiel.

IV.) B. Bagages

1. Objets assurés

- 1.1 Sont assurés tous les objets que la personne assurée prend avec elle en voyage pour ses propres besoins.
- 1.2 S'agissant d'équipements sportifs, des chaises roulantes et des poussettes pour enfant, la couverture d'assurance s'applique exclusivement durant le transport par des moyens de transport publics et aussi longtemps que ces objets se trouvent sous la garde de l'entreprise de transport.

2. Objets non assurés

- Ne sont pas assurés:
- 2.1 les espèces et les titres de transports (sous réserve du chiffre 4.3), les papiers-valeur, les titres et documents de toute sorte (sous réserve du chiffre 4.6), les logiciels, les métaux précieux, les pierres précieuses et perles, les timbres-poste, les marchandises, les échantillons et les objets ayant une valeur artistique ou de collection, les instruments de musique, les véhicules à moteur, les vélos, les remorques, les bateaux, les planches de surf, les caravanes et les aéronefs, ainsi que leurs accessoires;
 - 2.2 les objets de valeur qui sont assurés par le biais d'une assurance particulière.

3. Événements assurés

- 3.1 Sont assurés:
 - le vol, le vol avec effraction, le détournement,
 - l'endommagement ou la destruction,
 - la perte durant le transport effectué par l'opérateur d'un transport public.
- 3.2 S'agissant du camping, seuls sont assurés les événements figurant au chiffre 3.1 qui se sont produits dans des campings officiels.

4. Prestations assurées

- Est déterminant pour évaluer le droit aux prestations le moment auquel le bagage est affecté par un événement assuré.
- L'assureur octroie les prestations ci-après jusqu'à concurrence du montant global maximum fixé par sinistre figurant dans l'aperçu des prestations d'assurance:
- 4.1 en cas de dommage intégral de l'objet assuré, la valeur à neuf;
 - 4.2 en cas de dommage partiel, les frais de réparation, jusqu'à concurrence de la valeur à neuf;
 - 4.3 les espèces et les titres de transport, uniquement en cas de détournement et jusqu'à concurrence de 20 % de la somme assurée;
 - 4.4 les dommages de bris de glace, jusqu'à concurrence de 20 % de la somme assurée;
 - 4.5 les lunettes, lentilles de contact, prothèses et chaises roulantes jusqu'à concurrence de 20 % de la somme assurée;
 - 4.6 en cas de vol, respectivement de perte du passeport, carte d'identité, permis de conduire et d'autres documents analogues, de même que des clés, les frais de remplacement;
 - 4.7 en cas de vol, respectivement de perte de cartes de crédit, de téléphones portables, l'organisation (et non pas les frais) du blocage;
 - 4.8 les objets de petite valeur qui ont été laissés dans un véhicule, un bateau ou une tente, jusqu'à concurrence de 50 % de la somme assurée.

5. Exclusions

- Toute prestation est exclue:
- 5.1 en cas de dommages résultant de l'usure, de l'auto-altération, des intempéries, d'un état ou d'un emballage insuffisant ou défectueux des objets;
 - 5.2 en cas de dommages dus à l'oubli, la perte, l'égarement ou la chute;
 - 5.3 pour les objets laissés – même durant un bref instant – à un endroit accessible au public, hors de la portée directe de la personne assurée;
 - 5.4 pour les objets dont la conservation n'est pas adaptée à leur valeur;
 - 5.5 pour les objets de valeur qui sont laissés dans un véhicule, un bateau ou une tente, ou remis à une entreprise de transport en vue de leur transport et ce, aussi longtemps que ces objets se trouvent sous la garde de l'entreprise de transport;
 - 5.6 pour les objets qui sont laissés sur ou dans un véhicule, un bateau ou une tente durant la nuit (de 22h00 à 6h00).

6. Obligations durant le voyage

- 6.1 Les objets de valeur doivent, lorsqu'il ne sont pas portés ou utilisés,
 - être remis en dépôt à l'établissement hôtelier ou au vestiaire surveillé; ou
 - doivent être conservés dans une pièce fermée à clé non accessible au public et enfermés dans un endroit séparé, également fermé à clé; les sacs de toute sorte, vanity-cases et attachés-cases, de même que les boîtes à bijoux constituent des contenants insuffisants.
- 6.2 Les conseils aux voyageurs du Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) relatifs à la destination concernée, traitant en particulier de la criminalité sur place, ainsi que les mesures de précaution qui s'y rapportent, doivent être observés.

7. Obligations en cas de sinistre

- 7.1 La personne assurée a l'obligation
 - en cas de vol ou de détournement, de requérir dans le délai de 48 heures une enquête officielle auprès du poste de police le plus proche, respectivement de faire établir un procès-verbal sur l'incident (rapport de police, déclaration de perte du billet d'avion, etc.),
 - en cas d'endommagement ou de perte de bagages lors du transport, faire immédiatement attester par l'organisme responsable (direction de l'hôtel, guide de voyages, entreprise de transport, etc.) les causes, les circonstances et l'étendue du dommage dans un procès-verbal de constat et de réclamer une indemnisation sur place,
 - d'informer l'assureur par écrit ou sous toute forme permettant d'apporter une preuve écrite immédiatement au retour du voyage et de justifier ses prétentions.
- 7.2 L'assuré doit déclarer à l'assureur tout dommage subi immédiatement après sa constatation:
- 7.3 Les documents suivants doivent notamment être envoyés à l'assureur:
 - l'original du procès-verbal de constat des faits (rapport de police, déclaration de perte de billet d'avion, etc.),
 - les confirmations, quittances et confirmations d'achat (originaux).
- 7.4 Les objets endommagés doivent être mis à la disposition de l'assureur.

IV.) C. Rapatriement

1. Événements assurés

- 1.1 Sont assurés les maladie grave, les lésions corporelles graves, les complications de grossesse graves imprévisibles ou le décès d'une personne assurée.
- 1.2 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 lors de la réservation du voyage ou avant le début de celui-ci, l'assureur rembourse les frais assurés qui résultent du rapatriement de la personne assurée 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.

2. Prestations assurées

- Est déterminant pour évaluer le droit aux prestations le moment auquel survient l'événement qui déclenche le rapatriement. L'assureur octroie les prestations ci-après jusqu'à concurrence du montant global maximum fixé par sinistre figurant dans l'aperçu des prestations d'assurance:
- 2.1 les frais
 - du transport vers l'hôpital le plus proche approprié pour le traitement requis,
 - d'un transport d'urgence médicalisé vers l'hôpital le plus proche approprié pour le traitement requis au domicile de la personne assurée.Seuls les médecins de l'assureur décident de la nécessité ainsi que de la nature et du moment de ces prestations;
 - 2.2 l'organisation et le paiement du voyage aller et retour d'une personne proche de l'assuré jusqu'à son chevet, sur la base d'un tarif 1re classe en train et classe économique en avion, jusqu'à concurrence de CHF 5'000.–;
 - 2.3 les frais pour les opérations de recherches et de dégagement jusqu'à CHF 10'000.– par personne, lorsque la personne est portée disparue ou doit être secourue;
 - 2.4 l'organisation et les frais des formalités administratives requises, si la personne assurée cède au cours de son voyage. L'assureur prend en outre en charge les frais de crémation en dehors du pays de domicile ou les frais supplémentaires dans le cadre du respect de l'accord international sur le transport des corps (consignes minimales telles que cercueil en zinc ou revêtement en zinc) ainsi que le rapatriement du cercueil ou de l'urne au dernier domicile de la personne assurée;
 - 2.5 une avance sur frais remboursable à concurrence de CHF 5'000.– par personne, si la personne assurée doit être hospitalisée à l'étranger (remboursement dans les 30 jours qui suivent le retour au domicile).
 - 2.6 Il incombe à l'assureur de décider de la nécessité, de même que de la nature et de la date de ces prestations.

3. Exclusions

Tous les événements figurant au chiffre IV.) A. 3.

4. Obligations en cas de sinistre

- 4.1 La personne assurée est tenue de faire valoir les prestations en vertu du chiffre 2.1 auprès de la Centrale d'alarme et de les faire approuver préalablement par la Centrale d'alarme ou par l'assureur. À défaut, le remboursement peut être réduit au montant qui aurait résulté si la Centrale d'alarme avait pu organiser les prestations elle-même ou avoir une influence sur celles-ci.
- 4.2 L'assuré doit annoncer à l'assureur tout dommage subi immédiatement après sa constatation.
- 4.3 Les documents suivants doivent notamment être envoyés à l'assureur:
 - un certificat médical détaillé, respectivement un certificat attestant le décès ou un autre certificat officiel.

IV.) D. Confort de voyage

1. Événements assurés

- L'assureur accorde la couverture d'assurance dans les cas suivants:
- 1.1 retard d'au moins 4 heures d'un vol de ligne confirmé;
 - 1.2 annulation du vol par la compagnie aérienne ou surréservation d'un vol de ligne confirmé et aucune alternative n'est proposée dans les 4 heures qui suivent;
 - 1.3 correspondance manquée en raison du retard du premier vol de ligne et aucune solution de transport alternative n'est proposée dans les 4 heures qui suivent l'atterrissage de l'avion retardé;
 - 1.4 livraison tardive des bagages d'au moins 6 heures par l'opérateur d'un moyen de transport public.

2. Prestations assurées

- Est déterminant pour évaluer le droit aux prestations le moment auquel survient l'événement assuré. L'assureur octroie les prestations ci-après à titre complémentaire aux prestations allouées par la compagnie aérienne, jusqu'à concurrence du montant global maximum fixé par sinistre figurant dans l'aperçu des prestations d'assurance.
- 2.1 Vol retardé
 - En cas de survenance de l'événement assuré, l'assureur prend en charge les frais supplémentaires (frais de repas, d'hébergement, de changement de réservation, d'une solution de transport alternative – par exemple taxi vers un autre aéroport de départ, frais de téléphone) en vue de la poursuite du voyage.
 - 2.2 Retard de bagages
 - Lors de la survenance de l'événement assuré, l'assureur prend en charge les frais d'achat d'objets absolument indispensables. Aucune indemnité n'est versée pour le voyage de retour au domicile.

3. Exclusions

Les prestations sont exclues si la personne assurée est responsable du retard.

4. Obligations en cas de sinistre

- 4.1 La personne assurée a l'obligation
 - de faire immédiatement attester par la compagnie aérienne responsable les causes, les circonstances et l'étendue du dommage dans un procès-verbal de constat et de réclamer une indemnisation sur place,
 - d'informer l'assureur par écrit ou sous toute autre forme permettant d'apporter une preuve écrite immédiatement au retour du voyage et de justifier ses prétentions.
- 4.2 L'assuré doit annoncer à l'assureur tout dommage subi immédiatement après sa constatation.
- 4.3 Les documents suivants doivent notamment être envoyés à l'assureur:
 - attestation de l'entreprise de transport aérien confirmant le retard et/ou aucune solution de transport alternative n'a été proposée dans les 4 heures,
 - confirmation relative aux indemnisations allouées par la compagnie aérienne,
 - facture originale des frais supplémentaires occasionnés.