

Édition 03/2023

# Conditions générales d'assurance (CGA). Frais d'annulation.

Européenne Assurances Voyages ERV  
Case postale, 4002 Bâle, +41 58 275 27 27  
info@erv.ch, www.erv.ch

## Informations sur l'assurance

Chère cliente,  
Cher client,

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

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

### Qui sont vos partenaires contractuels?

Le porteur de risques pour la présente assurance est: Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, 9001 Saint-Gall. Responsable de la présente assurance: Européenne Assurances Voyages (nommée ERV dans les CGA), succursale d'Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA dont le siège est situé St. Alban-Anlage 56, case postale, CH-4002 Bâle.

### Qui est le preneur d'assurance?

Le preneur d'assurance est le service de réservation chargé de réserver les billets, dont le siège est en Suisse.

### Quelles sont les personnes assurées?

Sur la base du contrat d'assurance collective conclu avec le preneur d'assurance, ERV accorde une couverture d'assurance ainsi qu'un droit d'action directe en rapport avec les prestations d'assurance aux personnes mentionnées sur la confirmation d'assurance. Les personnes assurées sont celles stipulées dans la confirmation d'assurance et les Conditions générales d'assurance (CGA).

### Quelle loi ou quelles bases du contrat sont applicables?

Le présent contrat est régi par le droit suisse. Les bases du contrat sont constituées par exemple par la proposition, l'information client, les conditions générales d'assurance, le cas échéant d'autres conditions spéciales ou conditions complémentaires ainsi que la police/la confirmation d'assurance. Au surplus, le présent contrat est régi par la loi fédérale sur le contrat d'assurance.

### Quels sont les risques assurés et quelle est l'étendue de la couverture d'assurance?

Les événements dont la survenance fonde l'obligation de prestation d'ERV découlent des présentes Conditions générales d'assurance (CGA).

### 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 (p. ex. la proposition, la police, la confirmation d'assurance, les CGA).

### Quelle est la nature des prestations dues?

Le montant, ou la limite maximale, ainsi que la nature des prestations d'assurance sont indiqués dans les présentes CGA. Il en va de même pour les franchises et délais d'attente éventuels.

### Quel est le montant de la prime due?

La prime est expressément communiquée dans le cadre de la procédure d'adhésion au contrat d'assurance collective. Les détails sur la prime ainsi que sur les taxes et contributions légales (p. ex. droit de timbre fédéral) figurent dans la police, la confirmation d'assurance ou l'avis de prime.

### Quelles sont les obligations lors de la conclusion du contrat?

En tant que proposant, la personne assurée est tenue, en vertu de l'art. 6 de la loi sur le contrat d'assurance, de répondre de manière complète et correcte aux questions de la proposition (p. ex. la date de naissance, les sinistres antérieurs). Si, lors de la conclusion de l'assurance, la personne assurée a répondu de manière incomplète ou fautive à une question posée par écrit ou sous toute autre forme de texte, ERV est en droit de résilier le contrat dans les quatre semaines à compter de la prise de connaissance de la violation de l'obligation de déclarer. Si le contrat prend fin par suite d'une telle résiliation, l'obligation de verser des prestations s'éteint également pour les sinistres déjà survenus dans la mesure où le fait déclaré de façon incomplète ou fautive a influé sur la survenance ou l'étendue du sinistre. Si des prestations ont déjà été fournies, Helvetia peut en demander le remboursement.

### Quelles sont les autres obligations des personnes assurées?

Les personnes assurées sont notamment tenues de respecter les obligations suivantes:

- La survenance d'un sinistre doit être déclarée sans délai à ERV.
- Lors d'investigations d'ERV, par exemple en cas de sinistre, la personne assurée est tenue de coopérer (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).

### Quand votre contrat d'assurance débute-t-il et prend-il fin?

La couverture d'assurance prend effet à la date d'adhésion au contrat collectif (réservation de l'assurance frais d'annulation pour une manifestation) et prend fin au début de la manifestation (entrée ou validation du billet) ou, en cas de report, à la date de l'événement initialement réservé.

### Quelles sont les données personnelles traitées et pourquoi?

Toutes les données personnelles sont traitées conformément à la législation sur la protection des données en vigueur. La responsable du traitement de vos données personnelles est ERV. Dans les indications sur la protection des données à l'adresse [www.erv.ch/protection-des-donnees](http://www.erv.ch/protection-des-donnees), vous trouverez de plus amples informations sur les finalités du traitement (p. ex. gestion des affaires d'assurance, activités de marketing, tarification et création de produits individuels, examen du risque et traitement des sinistres, destinataires en Suisse et à l'étranger) ainsi que vos droits.

### Un droit de révocation est-il nécessaire?

Le preneur d'assurance peut révoquer sa proposition de contrat ou l'acceptation de ce dernier par écrit ou sous toute autre forme de texte. Le délai de révocation est de 14 jours et commence à courir dès que le preneur d'assurance a proposé ou accepté le contrat. Le délai est respecté si le preneur d'assurance communique sa révocation à ERV ou remet son avis de révocation à la poste le dernier jour du délai. Le droit de révocation est exclu pour les assurances collectives de personnes, les couvertures provisoires et les conventions d'une durée inférieure à un mois. Une prime annuelle/prime unique reste due lorsqu'un tiers lésé fait valoir de bonne foi des prétentions à l'encontre d'ERV.

### De quoi faut-il en outre tenir compte?

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

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

# Conditions générales d'assurance (CGA)

## 1 Personne assurée

La personne assurée est la titulaire légitime de l'assurance billet, se composant de la confirmation de réservation et de ces CGA.

## 2 Dispositions spéciales, étendue de la couverture, durée de validité

L'assurance frais d'annulation n'est valable que si elle a été conclue au même moment que la réservation de la manifestation. La couverture d'assurance est valable en Europe et prend effet au moment de la réservation définitive. Elle prend fin au début de la manifestation (admission ou validation du billet) ou, en cas de report, à la date de l'événement initialement prévue.

## 3 Événements assurés

A ERV accorde sa couverture d'assurance lorsque la personne assurée ne peut pas participer à la manifestation en raison d'un événement cité ci-après, dans la mesure où celui-ci s'est produit après la conclusion de l'assurance:

- maladie grave et imprévisible, lésion corporelle grave, complication grave de la grossesse ou décès de la personne assurée ou d'une personne qui est très proche de celle-ci;
- grossesse de la personne assurée, si la date de la manifestation se situe après la 24<sup>e</sup> semaine de grossesse ou si la manifestation constitue un risque pour l'enfant;
- dommage grave aux biens de la personne assurée à son domicile en raison d'un incendie, d'un événement naturel, d'un vol ou de dégât des eaux, rendant indispensable sa présence à son domicile;
- défaillance ou retard – tous deux dus à un défaut technique – du moyen de transport public à utiliser pour se rendre sur le lieu de la manifestation;
- défaillance (incapacité de circuler) à la suite d'un accident ou d'une panne (à l'exclusion des pannes d'essence et de clés) du véhicule privé ou du taxi utilisé pour se rendre directement sur le lieu de la manifestation;
- isolement ou quarantaine imposé-e par une autorité sanitaire en cas de maladies liées à une épidémie, en cas de suspicion d'infection de la personne assurée.

B Si une personne assurée ne peut pas être présente à la suite d'un événement assuré, les autres personnes assurées n'ont droit aux prestations que si elles sont parentes ou parentes par alliance.

C Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique sans que celle-ci paraisse remettre en cause sa participation à la manifestation lors de la conclusion de l'assurance, ERV rembourse les frais assurés qui résulteraient d'une annulation par suite d'une aggravation aiguë et imprévisible de cette maladie. Il en va de même en cas du décès de la personne assurée consécutif à la maladie chronique.

## 4 Prestations assurées

A L'événement qui provoque l'annulation de la participation à la manifestation est déterminant pour l'évaluation du droit aux prestations. Des événements antérieurs ou ultérieurs ne sont pas pris en considération.

B ERV rembourse les frais d'annulation survenus effectivement (à l'exclusion des frais de dossier ou autres), lorsque la personne assurée doit renoncer à sa participation à la suite de l'événement assuré.

## 5 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- lorsque l'organisateur annule la manifestation ou aurait dû l'annuler pour des raisons objectives;
- lorsque la maladie ou l'infirmité motivant l'annulation résulte d'une complication ou des suites d'une opération ou d'un traitement médical déjà prévu au moment de l'entrée en vigueur de l'assurance;
- si la personne assurée ne s'est pas remise, avant le début de la manifestation, d'une maladie, des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention chirurgicale préexistant au moment de la réservation;
- en cas d'annulation relevant des dispositions du ch. 3 A a) sans indication médicale et si aucun certificat médical n'a été établi dans les 48 heures suivant l'annulation ou s'il a été obtenu par une consultation téléphonique;
- en cas d'événements consécutifs à un ordre des autorités;
- en cas d'événements consécutifs à une pandémie. L'exclusion de prestations ne s'applique pas lorsque la personne assurée a contracté l'infection et lorsqu'elle est en isolement/quarantaine suite à une infection (ch. 3 A f).

## 6 Obligations en cas de sinistre

A Adressez-vous au service des sinistres d'ERV, case postale, CH-4002 Bâle, [www.erv.ch/sinistre](http://www.erv.ch/sinistre), [sinistres@erv.ch](mailto:sinistres@erv.ch), téléphone +41 58 275 27 27.

B La personne assurée doit prendre toutes les mesures nécessaires, avant et après le sinistre, afin d'éviter ou d'atténuer les conséquences du sinistre et d'élucider ses circonstances.

C Les informations/documents suivants sont à envoyer sans délai à l'assureur:

- l'original de la facture de la manifestation,
- l'original du billet,
- les documents ou certificats officiels attestant la survenue du dommage,
- les coordonnées bancaires (IBAN).

D Si l'annulation intervient par suite d'une maladie ou d'un accident, il convient de consulter immédiatement un médecin, de l'informer de la participation prévue et de suivre ses prescriptions. La personne assurée doit délier les médecins qui l'ont traitée de leur secret professionnel vis-à-vis de l'assureur.

E En cas de violation fautive des obligations lors d'un sinistre, l'assureur est autorisé à réduire son indemnité dans la proportion du montant dont celle-ci aurait été réduite si les obligations avaient été observées.

F L'assureur n'est pas tenu de verser des prestations si la personne assurée déclare sciemment des faits inexacts, dissimule des faits ou omet de remplir les obligations, et qu'il en résulte un préjudice pour l'assureur.

## 7 Prétentions envers des tiers

Si la personne assurée a été dédommée 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 engagées par ERV.

## 8 Autres dispositions

A Après la survenance d'un sinistre, les prétentions se prescrivent au bout de 5 ans.

B L'ayant droit dispose exclusivement, comme for, de celui de son domicile suisse ou de celui du siège d'ERV, à Bâle.

C Les prestations versées indûment par ERV et les frais s'y rapportant doivent lui être remboursés dans les 30 jours.

D Les dispositions de la loi fédérale sur le contrat d'assurance LCA ainsi que le droit suisse s'appliquent.

E 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.

## 9 Glossaire

### E Épidémie

Une épidémie est une maladie qui touche un nombre très élevé de personnes pendant une période et dans une zone géographique restreintes.

### I Isolement/quarantaine

L'isolement ou la quarantaine sont des mesures visant à interrompre les chaînes de contamination et, ainsi, à endiguer la propagation d'une maladie infectieuse.

### O Ordre des autorités

Par ordre des autorités, on entend toute directive ou tout décret émis par une autorité officielle en Suisse et à l'étranger (détention, interdiction d'entrée ou de sortie, fermeture des frontières et/ou de l'espace aérien, ordre de quarantaine générale dans une grande partie d'un territoire, p. ex. à l'arrivée à la destination du voyage ou lors du voyage de retour dans l'État de résidence). Il a un caractère obligatoire.

### P Pandémie

Une pandémie est la propagation internationale et globale d'une épidémie.