



# ASSURANCE VOYAGES D'ATUPRI

Édition du 1<sup>er</sup> janvier 2020

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCES (CGA) – SELON LA LOI FÉDÉRALE SUR LE CONTRAT D'ASSURANCE (LCA)

### SOMMAIRE

A	Dispositions communes	3
B	Étendue de l'assurance voyages d'Atupri	5
C	Étendue de la couverture complémentaire Annulation et Bagages de l'EAV	6
D	Glossaire	9

[Veuillez conserver ces documents avec la police d'assurance](#)

# INFORMATIONS SUR VOTRE ASSURANCE

Chère cliente,  
Cher client,

C'est avec plaisir que nous vous informons sur l'identité de l'assureur et sur les principaux éléments du contrat d'assurance (art. 3 de la loi fédérale sur le contrat d'assurance).

## **Qui est le partenaire contractant?**

L'assureur est Atupri Assurance de la santé SA (ci-après appelée «Atupri»), une société anonyme de droit suisse, domiciliée Zieglerstrasse 29, 3001 Berne. Pour ce qui est de la couverture en cas d'annulation et de l'assurance bagages, vous êtes assuré auprès de l'EUROPÉENNE Assurances Voyages SA (ci-après appelée «EAV»), une société anonyme de droit suisse, domiciliée St. Alban-Anlage 56, 4002 Bâle. Atupri se contente d'intermédiaire ces prestations d'assurance.

## **Quelles sont les prestations d'assurance fournies?**

Le montant ou montant maximal ainsi que la nature des prestations d'assurance figurent dans l'offre et la police ou la facture de primes ou dans les conditions d'assurance correspondantes. Il en va de même des franchises et délais d'attente éventuels.

## **A combien s'élève la prime due?**

Le montant de la prime dépend de la couverture d'assurance choisie et des risques assurés. L'offre ou la police et la facture de primes contiennent des détails sur la prime et les taxes et redevances légales (p. ex. droit de timbre fédéral).

## **Pourquoi des données personnelles sont-elles traitées, transmises et conservées?**

### **Quelles sont les données personnelles traitées?**

La collecte et le traitement des données sont destinés à la mise en œuvre de l'activité d'assurance, à la distribution, à la vente, à la gestion et à l'intermédiation de produits/prestations, à l'examen du risque ainsi qu'à l'exécution des contrats d'assurance et à toutes les affaires annexes correspondantes.

Les données sont collectées, traitées, conservées et détruites physiquement et/ou électroniquement conformément aux prescriptions légales. Les données qui concernent la correspondance commerciale doivent être conservées pendant au moins 10 ans à compter de la résiliation du contrat et les données de sinistres pendant au moins 10 ans après le règlement du sinistre.

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

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

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

## A DISPOSITIONS COMMUNES

### 1 Bases juridiques

- 1.1 Les conditions générales d'assurance (CGA) ainsi que la police constituent la base du contrat.
- 1.2 Dans la mesure où un état de fait n'est pas expressément réglé dans ces documents, c'est la loi fédérale du 2 avril 1908 sur le contrat d'assurance (LCA), toute modification ultérieure incluse, qui est applicable.

### 2 Genre masculin/féminin

Le genre masculin utilisé dans les présentes conditions générales d'assurance (CGA) est également applicable, par analogie, au genre féminin.

### 3 Proposition d'assurance

Les indications pour la proposition d'assurance doivent être fournies intégralement et conformément à la vérité.

### 4 Personnes assurées

- 4.1 L'assurance couvre les personnes mentionnées dans la police. Elle est valable pour les personnes qui ont leur domicile légal ou leur lieu de séjour habituel en Suisse.
- 4.2 Si une assurance est conclue pour un ménage à plusieurs personnes, le preneur d'assurance ainsi que les personnes suivantes qui partagent son ménage sont assurés: son conjoint ou concubin, les parents, grands-parents et enfants. Ses enfants mineurs qui ne vivent pas dans le ménage commun ainsi que les enfants mineurs en vacances ou en garde sont également assurés. Sont assimilées à un ménage à plusieurs personnes deux personnes vivant en communauté résidentielle avec leurs enfants éventuels.

### 5 Conclusion de l'assurance

La conclusion se fait au travers d'une proposition électronique ou téléphonique par la transmission des données nécessaires permettant la mise en vigueur de l'assurance et est confirmée par l'envoi de la police (par voie électronique ou sur papier) après comptabilisation de la prime.

### 6 Début et fin de l'assurance

La couverture d'assurance prend effet à la date mentionnée sur la police, mais toutefois pas avant le départ effectif en voyage (exception: assurance annulation).

### 7 Durée de la couverture d'assurance

- 7.1 La durée de la couverture d'assurance correspond à celle mentionnée dans la police d'assurance.
- 7.2 L'assurance est uniquement valable pour les événements qui se sont produits pendant la durée du contrat.
- 7.3 L'assurance est valable au maximum pendant 12 mois à partir de la date d'établissement.

## 8 Tarif et paiement des primes

- 8.1 Le tarif peut prévoir un échelonnement des primes en fonction de l'âge, de la durée d'assurance et du nombre de personnes assurées.
- 8.2 La prime est payable d'avance et dans son intégralité.

## 9 Résiliation de l'assurance

- 9.1 Délai de résiliation
  - a) Après chaque sinistre pour lequel des indemnités ont été versées, le contrat d'assurance peut être résilié par écrit
    - par le preneur d'assurance, 14 jours au plus tard après avoir eu connaissance du paiement de l'indemnité,
    - par l'assureur, au plus tard lors du paiement de l'indemnité.
  - b) L'assurance expire 14 jours après la communication de la résiliation à l'autre partie.

Le droit de résiliation en cas de sinistre se réfère toujours aux assurances selon la section B (assurance voyages d'Atupri) et la section C (couverture complémentaire Annulation et Bagages); il peut être invoqué pour les deux assurances, même si seulement l'une d'elle a été concernée par un sinistre.
- 9.2 Si le preneur d'assurance transfère son domicile légal ou son lieu de séjour habituel à l'étranger, l'assurance prend fin à l'expiration de l'année d'assurance, ou immédiatement sur demande du preneur d'assurance.
- 9.3 Si le contrat est annulé pour une raison légale ou contractuelle avant son expiration, Atupri rembourse la part de prime non absorbée sauf si,
  - le preneur d'assurance résilie le contrat à l'occasion d'un sinistre alors que le contrat était en vigueur depuis moins de 12 mois au moment de sa résiliation,
  - Atupri/l'EAV a versé les prestations d'assurance et le contrat d'assurance est sans objet du fait de la disparition du risque (sinistre total ou épuisement des prestations).

## 10 Obligation d'information / d'annonce

- 10.1 Lorsqu'un sinistre survient, il doit être immédiatement annoncé à l'assureur.
- 10.2 Lors d'investigations d'Atupri / de l'EAV, par exemple en cas de sinistre, le preneur d'assurance et les personnes assurées sont tenues de coopérer (devoir de coopération).
- 10.3 En cas de sinistre, toutes les mesures raisonnablement exigibles doivent être prises pour restreindre et élucider le dommage (obligation de restreindre le dommage).
- 10.4 Si la modification de faits importants contenus dans la proposition d'assurance et dans la police a pour effet d'aggraver le risque, Atupri doit en être informée immédiatement (aggravation du risque).

## 11 Prestations d'autres assurances ou de tiers responsables

- 11.1 Les prestations assurées sont versées en complément aux prestations des autres assurances qui dépendent de la législation fédérale suisse, à savoir l'assurance-maladie, l'assurance-accidents, l'assurance-militaire et l'assurance-invalidité, ainsi qu'aux prestations des assureurs étrangers. Si la personne assurée a droit au versement de prestations de la part des assurances sociales mentionnées ci-dessus, les prestations ne seront accordées que si le cas a été annoncé dans les délais à ces assurances.
- 11.2 Si des contrats d'assurance de droit privé existent auprès de plusieurs assureurs contraints de verser des prestations, les prestations ne seront globalement versées qu'une seule fois. Dans un tel cas, Atupri/l'EAV accordent leurs prestations au prorata.
- 11.3 Si Atupri/l'EAV sont sollicitées à la place du tiers responsable ou de son assureur responsabilité civile, la personne assurée doit céder ses droits dans le cadre des prestations versées. Les indemnités qui seront prises en charge par un tiers responsable ou par son assureur responsabilité civile seront déduites des prestations.
- 11.4 Les réductions éventuelles accordées par d'autres assureurs ne seront pas couvertes par les assureurs.
- 11.5 Aucun droit à prestations n'existe lorsque la personne assurée a renoncé partiellement ou totalement, sans le consentement d'Atupri / de l'EAV, au versement de prestations d'assurance ou de prestations de remplacement du dommage ou d'une indemnité en capital qu'un tiers serait tenu de verser.

## 12 For juridique

En cas de litiges découlant du présent contrat, le preneur d'assurance, resp. la personne assurée peut choisir le tribunal de son domicile suisse ou le for juridique de Berne ou de Bâle.

## 13 Autres dispositions

- 13.1 Les prétentions se prescrivent par deux ans après la survenue d'un sinistre.  
Les prestations versées indûment par Atupri/l'EAV et les frais s'y rapportant doivent leur être remboursés dans les 30 jours.
- 13.4 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).
- 13.5 L'évaluation de la situation quant à déterminer si un voyage à destination d'un pays est raisonnablement possible ou non en raison de grèves, de troubles de tout genre, d'une guerre, d'actes de terrorisme ou d'épidémies est basée principalement sur les recommandations en vigueur édictées par les autorités suisses. Il s'agit en premier lieu des recommandations du Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) et de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP).

13.6 Pour les assurances conclues après le début de la prestation de voyage, un délai de carence de 24 heures suivant le paiement de la prime s'applique pour toutes indemnités.

13.7 Atupri/l'EAV versent leurs prestations en CHF. La conversion des monnaies étrangères a lieu sur la base du cours de change du jour auquel ces frais ont été payés par la personne assurée.

## 14 Exclusions générales

### 14.1 L'assurance ne couvre pas les événements

- a) qui étaient déjà survenus lors de la conclusion de l'assurance ou lors de la réservation de la prestation de voyage, ou qui étaient déjà connus. Les dispositions selon le ch. 24.3 demeurent réservées;
- b) consécutifs à des maladies ou des accidents qui n'ont pas été constatés par un médecin et justifiés au moyen d'un certificat médical au moment de leur survenance;
- c) lesquels font l'objet d'une déclaration établie par une personne (expert, médecin, etc.) qui est parente ou parente par alliance de la personne assurée et qui avantagerait la personne assurée;
- d) consécutifs à des faits de guerre ou au terrorisme; Si la personne assurée est surprise hors de Suisse par des faits de guerre, la couverture d'assurance selon la section B (ch. 15 à 21) ne s'éteint toutefois que 14 jours après leur première manifestation.
- e) consécutifs à un enlèvement;
- f) en relation avec un service effectué dans une armée étrangère;
- g) en relation avec la participation à des troubles ou à des manifestations de tous genres ainsi qu'à des bagarres et à des actes de violence, à moins que la personne assurée puisse prouver qu'elle n'a pas participé activement à ces troubles aux côtés des perturbateurs, qu'elle ne les a pas provoqués, ou qu'elle a voulu porter secours à une personne en danger, blessée par les séditeux;
- h) en relation avec des dangers auxquels s'expose la personne assurée en provoquant fortement autrui;
- i) consécutifs à une décision prise par les autorités (détention ou interdiction de sortie du territoire, fermeture de l'espace aérien, etc.);
- j) survenant lors de la participation à
  - des concours, courses, rallyes ou entraînements avec des véhicules automobiles ou des bateaux,
  - des concours ou entraînements en relation avec le sport professionnel ou avec un sport extrême,
  - des trekkings ou des excursions en montagne lorsque la hauteur de bivouac est supérieure à 4000 m,
  - des expéditions
- k) 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;
- 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 ou de délits ou de leur tentative;
- n) commis par la personne assurée tel que le suicide, la mutilation volontaire et leur tentative;
- o) causés par des radiations ionisantes, quelles qu'elles soient, y compris, en particulier, celles consécutives à la transmutation de l'atome.

**14.2 Les prestations en cas de maladies et d'accidents suivantes sont en outre exclues de l'assurance:**

- maladies et accidents qui font l'objet d'une réserve d'assurance dans une assurance-maladie existante;
- lorsque la personne assurée se rend à l'étranger pour y subir un traitement ou des soins;
- transferts et traitements dans des Etats tiers;
- traitements qui ne sont pas effectués selon des méthodes dont l'efficacité, l'adéquation et le caractère économique sont démontrés scientifiquement. Les définitions de la législation suisse sont déterminantes (LAMal, LAA);
- participations aux coûts de l'assurance obligatoire des soins et d'autres assurances.

**B ÉTENDUE DE L'ASSURANCE VOYAGES D'ATUPRI**

**15 Objet de l'assurance**

Cette assurance prend en charge les frais de guérison et d'hospitalisation en cas de maladie ou d'accident selon la législation suisse (loi sur l'assurance maladie, LAMal) ainsi que les frais de transport lors d'un voyage à titre personnel ou professionnel à l'étranger.

**16 Validité territoriale**

L'assurance déploie ses effets dans le monde entier sauf en Suisse.

**17 Obligations en cas de sinistre / Obligations et justification des prétentions**

- 17.1 En cas de maladie subite, d'accident ou de décès à l'étranger donnant naissance au droit aux prestations d'hospitalisation ou aux prestations selon les ch. 18.3 et 18.4, la centrale d'appel d'urgence d'Atupri doit être avisée immédiatement.
- 17.2 Adressez-vous en cas d'urgence à la centrale d'appel d'urgence d'Atupri (24 heures sur 24), téléphone +41 44 655 11 55. Elle vous conseillera à propos du choix de la manière la plus judicieuse de procéder et vous apportera l'aide nécessaire.
- 17.3 L'aide nécessaire est ordonnée, organisée par la centrale d'appel d'urgence et remboursée par Atupri.
- 17.4 Si un droit aux prestations découlant d'une maladie ou d'un accident est prévisible, un traitement médical doit être entrepris dès que possible. La personne assurée est dans l'obligation de se conformer aux prescriptions du médecin ou à celles d'autres fournisseurs de prestations.
- 17.5 Atupri est en droit de demander aux fournisseurs de prestations des documents et des renseignements supplémentaires, en particulier des certificats médicaux. Le preneur d'assurance, resp. la personne

assurée doit, en outre, fournir tous les renseignements qui se rapportent au sinistre ainsi qu'aux maladies et/ou accidents antérieurs. Ces renseignements doivent être conformes à la vérité.

- 17.6 La personne assurée est tenue de délier du secret professionnel les fournisseurs de prestations qui la soignent ou l'ont soignée, auxquels Atupri ou son service médical s'adressent pour obtenir des renseignements indispensables à l'examen de la proposition ainsi qu'à l'exécution du contrat.
- 17.7 Si la personne assurée fait valoir un droit aux prestations, les originaux de tous les certificats médicaux, rapports, justificatifs, factures, quittances de paiement et autres documents établis par les fournisseurs de prestations doivent être remis à Atupri au plus tard dans un délai de 6 mois à compter du début du traitement.
- 17.8 Si d'autres assureurs qu'Atupri sont tenus de fournir des prestations pour des séquelles de maladie ou d'accidents, les décomptes des assureurs concernés doivent être remis à Atupri.
- 17.9 Si les justificatifs remis sont insuffisamment détaillés et si les informations complémentaires ne sont pas fournies, Atupri fixe ses prestations en tenant compte de la gravité de la maladie, resp. de l'accident, conformément à ce qu'elle estime être convenable.

**18 Prestations – Prestations d'assurance et durée des prestations**

- 18.1 Les frais de traitement suivants sont pris en charge sans limitation de montant au tarif usuel appliqué au lieu de séjour:
  - frais médicaux en relation avec un traitement ambulatoire;
  - frais médicaux et de séjour en cas de traitement hospitalier stationnaire.
- 18.2 Les prestations décrites au ch. 18.1 ne sont allouées que:
  - pour des traitements effectués par un médecin reconnu ou par du personnel médical auxiliaire et s'ils sont reconnus scientifiquement comme application thérapeutique;
  - pour les traitements qui ont lieu dans le pays de séjour respectif;
  - et aussi longtemps que le rapatriement n'est pas indiqué ou envisageable.
- 18.3 Les prestations suivantes organisées par la centrale d'appel d'urgence d'Atupri sont prises en charge en cas de maladie ou d'accident grave ou de décès:
  - les frais de sauvetage et de transport d'urgence jusque chez le médecin ou à l'hôpital le plus proche;
  - les frais de transfert et de rapatriement médicalement nécessaires;
  - les frais de recherche et de dégagement de personnes disparues ainsi que les frais de transport du transfert de personnes décédées jusqu'à un montant maximal de CHF 50'000.

- 18.4 Dans la mesure où le rapatriement ou si la continuation du voyage ne paraît pas indiquée pour des raisons médicales, les frais suivants sont pris en charge jusqu'à concurrence d'un montant maximum de CHF 5000:
- les frais d'hôtel et de logement pour les personnes qui sont également assurées et qui participent au même voyage, si elles vivent en ménage commun ou ont un lien de parenté légal avec la personne assurée, ou pour la prolongation de l'arrangement;
  - les frais qui résultent de la modification de la réservation.
- 18.5 Les prestations assurées ne sont allouées que jusqu'au moment où un rapatriement ou un transfert dans un établissement hospitalier suisse compétent est médicalement envisageable, toutefois au maximum durant 90 jours après l'échéance de la durée d'assurance.

## 19 Réductions et extinction de la couverture

- 19.1 Les prestations assurées sont réduites et, dans des cas particulièrement graves, refusées lors d'accidents résultant d'entreprises téméraires. Les entreprises téméraires sont des agissements au cours desquels la personne assurée s'expose à un danger particulièrement important sans prendre ou pouvoir prendre des mesures qui limiteraient le risque dans des proportions raisonnables. Cependant, les actions de sauvetage de personnes sont assurées, même si elles sont considérées comme entreprises téméraires.
- 19.2 Lorsque le preneur d'assurance, ou la personne assurée ne se soumet pas à ses obligations (chiffres 3 et 10), à moins qu'il/elle ne puisse attester ne pas être responsable du manquement.

## 20 Prestations non assurées

Aucune prestation de l'assurance voyages n'est assurée pour:

- frais de voyages organisés auxquels la personne assurée ne peut pas participer en raison d'une maladie ou un accident;
- frais pour une réparation de panne ou autres frais relatifs à un véhicule;
- frais supplémentaires de tous types qui ne sont pas engendrés par un événement nommé au chiffres 18.1 à 18.4.

## 21 Communications

- 21.1 Toutes les communications peuvent être adressées valablement au siège principal d'Atupri.
- 21.2 Les communications d'Atupri envoyées à l'adresse en Suisse indiquée par le preneur d'assurance et qui figure sur la proposition d'assurance sont juridiquement valables.

## C ÉTENDUE DE LA COUVERTURE COMPLÉMENTAIRE ANNULATION ET BAGAGES

(Assureur: EUROPÉENNE Assurances Voyages SA, EAV, Bâle)

### I Dispositions générales applicables aux couvertures complémentaires

#### II Frais d'annulation

#### III Bagages

### I Dispositions générales applicables aux couvertures complémentaires

#### 22 Obligations en cas de sinistre

Adressez-vous en cas de sinistre au service des sinistres de l'EUROPÉENNE Assurances Voyages SA, case postale, 4002 Bâle, Suisse, **téléphone +41 58 275 27 27**, fax +41 58 275 27 30, [schaden@erv.ch](mailto:schaden@erv.ch).

### II Frais d'annulation

#### 23 Dispositions spéciales, étendue de la couverture

Pour les personnes souffrant d'une maladie chronique, la capacité à voyager doit être attestée par un certificat médical établi juste avant la réservation d'une prestation de voyage. La garantie d'assurance est valable dans le monde entier.

#### 24 Événements assurés

- 24.1 L'EAV accorde sa couverture d'assurance lorsque la personne assurée doit renoncer à sa prestation de voyage réservée, à la suite d'un événement mentionné ci-après, s'il est survenu après la conclusion de l'assurance ou la réservation de la prestation de voyage:
- a) maladie grave 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,
    - du remplaçant direct du poste de travail si, dans ce cas, la présence de la personne assurée sur le lieu de travail devient indispensable;
  - b) grève (sous réserve de participation active) sur l'itinéraire à l'étranger. Des troubles de tout genre, une quarantaine, des épidémies ou des dommages causés par les forces de la nature à la destination du voyage, s'ils mettent concrètement en danger la vie et les biens de la personne assurée;
  - c) les biens de la personne assurée à son domicile subissent une grave atteinte causée par un incendie, les forces de la nature, un vol ou un dégât des eaux, ce qui nécessite sa présence à son domicile;
  - d) le non-fonctionnement ou le retard (dus tous ceux à un défaut technique ou à un accident corporel) d'un moyen des transports publics 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);

- e) si, dans les 30 jours précédant le départ,
  - la personne assurée entre de façon inattendue dans un rapport d'emploi permanent (les promotions, etc., en sont exclues) auprès d'un nouvel employeur ou que
  - le contrat de travail de la personne assurée est résilié par son employeur sans que la faute ne puisse lui être imputée;

Les prestations pour les frais d'annulation au titre de toutes les assurances en cours auprès de l'EAV sont limitées par événement et par personne à CHF 10'000 et par événement et par ménage à plusieurs personnes à CHF 20'000.

- f) vol de titres de transport, de passeport ou de carte d'identité: les prestations selon ch. 25.2 sont limitées par événement et par personne à CHF 10'000 et par événement et par ménage à plusieurs personnes à CHF 20'000.

24.2 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 devait accomplir seule la prestation de voyage.

24.3 Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique sans que celle-ci paraisse remettre en cause sa participation au voyage lors de la conclusion de l'assurance ou de la réservation de la prestation de voyage, l'EAV rembourse les frais assurés qui résulteraient d'une annulation de la prestation de voyage par suite d'une aggravation aiguë et imprévisible de cette maladie. Il en va de même en cas de décès de la personne assurée consécutif à la maladie chronique (sous réserve du ch. 23).

## 25 Prestations assurées, franchise

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

25.2 L'EAV rembourse les frais d'annulation survenus effectivement (taxes de sécurité et taxes d'aéroport exclus) à cause de l'événement assuré. La prestation totale est limitée au prix de la prestation de voyage ou à la somme assurée. Les taxes administratives récurrentes ou disproportionnées ne sont pas assurées. Les prestations pour les frais d'annulation au titre de toutes les assurances souscrites avec l'EAV sont limitées par événement et par personne à CHF 20'000 et par événement et par ménage à plusieurs personnes à CHF 50'000.

25.3 L'EAV rembourse les frais supplémentaires dus au début du voyage retardé, si la prestation de voyage ne peut pas être entreprise à la date prévue en raison de l'événement couvert; cette prestation est limitée au prix de la prestation de voyage ou au montant maximal CHF 3000 par personne. Au cas où des frais supplémentaires font l'objet d'une demande de prise en charge, les frais d'annulation selon ch. 25.2 ne sont pas en vigueur.

25.4 L'EAV rembourse les frais correspondant à la partie non utilisée de la prestation de voyage (sans les frais du voyage de retour réservé à l'origine). Cette prestation est limitée au prix de la prestation de voyage ou à la somme d'assurance des frais d'annulation consignée dans la police. Les prestations de l'hébergement non utilisées ne sont pas remboursées si l'EAV prend en charge les frais d'un hébergement de remplacement.

25.5 Les prestations dans le cadre de la protection loisirs (excursions d'une journée, cours de formation continue, tickets de concerts, forfaits de ski, frais d'inscription à un événement sportif, etc.) sont limitées à CHF 500 par personne et par événement.

## 26 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- a) lorsque celui qui fournit les prestations (agence de voyage, bailleur, organisateur, etc.) annule la prestation convenue ou aurait dû l'annuler pour des raisons objectives;
- b) lorsque la maladie motivant l'annulation résulte d'une complication ou des suites d'un traitement médical ou d'une opération déjà prévu au moment de l'entrée en vigueur de l'assurance ou de la réservation de la prestation de voyage;
- c) si la personne assurée ne s'est pas remise, avant la date de son départ, d'une maladie, des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention chirurgicale préexistante au moment de la réservation du voyage;
- d) en cas d'annulation concernant les dispositions sous ch. 24.1 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 ou obtenu au moyen d'une consultation téléphonique;
- e) au cas où une annulation en raison de troubles psychiques ou psychosomatiques
  - ne peut pas être constatée et attestée le jour de l'annulation par un spécialiste en psychiatrie avec un certificat médical et
  - dont souffrent des personnes ayant un emploi fixe ne peut pas être justifiée complémentairement par une attestation d'absence de 100% émise par l'employeur pendant la durée médicalement certifiée de l'incapacité à voyager.

## 27 Sinistre

27.1 Après la survenance de l'événement, il faut aviser immédiatement le bureau d'émission (agence de voyage, entreprise de transport, bailleur, etc.).

27.2 Il faut notamment transmettre à l'EAV:

- la confirmation de réservation ou la facture de la prestation de voyage, 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.

### III Bagages

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

La garantie d'assurance est valable dans le monde entier pendant la durée fixée sur la police d'assurance, et cela aussi longtemps et aussi souvent que les objets de la personne assurée se trouvent à l'extérieur de son domicile fixe.

#### 29 Choses assurées

- 29.1 L'assurance couvre toutes les choses emportées par les personnes assurées faisant ménage commun et destinées à leur besoin personnel durant le voyage.
- 29.2 La garantie d'assurance pour les équipements sportifs, chaises roulantes et poussettes pour enfants est valable uniquement pendant le transport par un moyen de transport public, et ce durant la période de temps pendant laquelle ces objets sont confiés à l'entreprise de transport.

#### 30 Choses non assurées

L'assurance ne couvre pas:

- a) les espèces et les titres de transport (sous réserve du ch. 32.1 d)), les papiers valeurs, titres et documents de tout genre (sous réserve du ch. 32.1 g)), les logiciels, les métaux précieux, les pierres précieuses et les perles, les timbres-poste, les marchandises, les échantillons et les objets d'art et de collection, les instruments de musique, les véhicules à moteur, remorques, bateaux, planches de surf / à voile, caravanes et aéronefs, accessoires compris;
- b) les objets achetés ou reçus pendant le voyage (p. ex. souvenirs), qui ne font pas partie des effets de voyage personnels;
- c) les objets de valeur couverts par une assurance particulière;
- d) les objets qui ne sont pas destinés au besoin personnel de la personne assurée (cadeaux, articles ou biens prédestinés à des tiers, etc.).

#### 31 Événements assurés

##### 31.1 Sont assurés:

- le vol, le vol par effraction, le détournement,
- la détérioration, la destruction,
- la perte pendant le transport effectué par un moyen de transport public,
- la livraison tardive d'au moins 6 heures par un moyen de transport public.

31.2 En cas de pratique du camping, les événements selon ch. 32.1 ne sont assurés que dans l'enceinte des terrains de camping officiels.

#### 32 Prestations assurées

##### 32.1 L'EAV 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, à concurrence de la valeur vénale;
- c) pour l'ensemble des objets de valeur, l'indemnité est limitée à 50% de la somme assurée;
- d) les espèces et les titres de transport sont assurés uniquement en cas de détournement et jusqu'à 20% de la somme assurée, mais au maximum CHF 1000 pour les espèces et CHF 2000 pour le remplacement de titres de transport;
- e) les dommages dus au bris sont couverts jusqu'à 20% de la somme assurée;
- f) les lunettes, lentilles de contact, prothèses et les chaises roulantes sont assurées jusqu'à 20% de la somme assurée;
- g) en cas de vol ou de perte de passeports, cartes d'identité, permis de conduire, permis de circulation et autres documents semblables, ainsi que des clés, l'assurance paie les frais de reconstitution;
- h) en cas de vol ou de perte de cartes de crédit et de téléphones portables, l'organisation du blocage, mais non ses frais;
- i) en cas de livraison tardive des bagages par un moyen de transport public, l'EAV prend à sa charge les frais d'acquisition des choses absolument indispensables jusqu'à CHF 1000 par personne et au maximum jusqu'à CHF 4000 par voyage ou par police respectivement. Ces prestations sont exclues lors du retour au domicile;
- k) pour les objets sans valeur particulière laissés dans un véhicule ou un bateau fermé à clé, ou dans une tente fermée, l'indemnité est limitée à 50% de la somme assurée, mais au maximum à CHF 4000 par voyage assuré.

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

32.3 Les prestations se rapportant aux bagages pour toutes les assurances en cours auprès de l'EAV sont limitées à CHF 5000 par voyage par personne individuelle et à CHF 10'000 par ménage à plusieurs personnes.

#### 33 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- a) lors de dommages dus à l'usure, à l'autodétérioration, aux influences atmosphériques, à une insuffisance ou à un défaut de nature ou d'emballage des objets assurés;
- b) lors de dommages causés aux choses laissées à la portée d'autrui, sans surveillance, égarées, perdues, que l'on a laissé tomber ou qui ont été détériorées par négligence;

- c) pour des objets laissés, même pour une courte durée, dans un lieu accessible à tout le monde, en dehors du rayon direct d'intervention de la personne assurée;
- d) pour des objets dont le genre de garde n'est pas en rapport avec leur valeur;
- e) pour les objets de valeur qui sont laissés dans un véhicule, dans un bateau ou dans une tente ou confiés à une entreprise de transport pour être transportés, et cela aussi longtemps qu'ils se trouvent sous la garde de l'entreprise de transport;
- f) pour des objets laissés sur ou dans des véhicules, des bateaux ou des tentes pendant la nuit (entre 22 heures et 6 heures).
- g) lorsqu'elle a été causée par un acte intentionnel ou une négligence grave ou une omission d'une personne assurée ou à la suite d'un manquement au devoir usuel de prudence.

### 34 Règles de conduite à adopter durant le voyage

- 34.1 Les objets de valeur, lorsqu'ils ne sont ni portés ni utilisés, doivent être
- remis en dépôt ou confiés à un vestiaire gardé ou
  - déposés dans un coffre muni d'une fermeture spéciale, placé dans un local fermé à clé et non accessible à tout le monde; les sacs de tous genres, beauty cases et attachés-cases, ainsi que les coffrets à bijoux ne sont pas considérés comme des coffres.
- 34.2 Les conseils aux voyageurs fournis par le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) concernant la destination respective, en particulier sur la criminalité en présence et les mesures de précaution associées, doivent être respectés et suivis.

### 35 Sinistre

- 35.1 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 immédiatement du service compétent (direction de l'hôtel, guide de voyage, entreprise de transport, 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'EAV par écrit immédiatement dès le retour du voyage et justifier ses prétentions.
- 35.2 Les documents suivants doivent notamment être transmis à l'EAV:
- une attestation sur les causes en original (rapport de police, attestation de la compagnie aérienne, etc.),
  - les confirmations, quittances ou confirmations d'achat (originaux),
  - une copie de la police d'assurance.
- 35.3 La personne assurée doit tenir à disposition de l'EAV les choses endommagées.

## D GLOSSAIRE

### A Accident

Est réputé accident toute atteinte dommageable, soudaine et involontaire, portée au corps humain par une cause extérieure extraordinaire qui compromet la santé physique, mentale ou psychique ou qui entraîne la mort.

### D Détournement

Vol accompagné de menaces ou de violence.

### Domicile/pays de résidence

Le pays de résidence est le pays dans lequel la personne assurée a son domicile civil ou réside habituellement ou bien avait son domicile avant le début du séjour assuré.

### E Épidémie

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

### Équipements sportifs

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

### Étranger

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

### Europe

Sont inclus dans l'étendue géographique de la couverture Europe tous les États appartenant au continent européen ainsi que les îles du bassin méditerranéen, les Canaries et Madère, de même que les États extra-européens limitrophes à la Méditerranée. La frontière orientale est constituée au nord de la Turquie par les États d'Azerbaïdjan, d'Arménie et de Géorgie ainsi que par la chaîne de l'Oural qui font également partie de l'Europe.

### Expédition

Une expédition est un voyage de découverte ou de recherche qui dure plusieurs jours dans une région éloignée et peu développée ou une randonnée alpine à partir d'un camp de base vers une altitude supérieure à 7000 mètres. Ceci comprend également des excursions dans des régions extrêmement isolées comme les deux pôles ou, par exemple, au Spitzberg, le désert de Gobi, le Sahara, la jungle d'Amazonie ou le Groenland et l'exploration de cavités souterraines spécifiques.

**F Faute grave**

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

**Frais d'annulation**

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

**M Maladie**

Par maladie, on entend toute atteinte à la santé physique, mentale ou psychique qui n'est pas due à un accident et qui exige un examen ou un traitement médical ou provoque une incapacité de travail.

**Moyens des transports publics**

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

**O Objets de prix**

Sont notamment considérés comme des objets de prix les bijoux réalisés avec du or ou en métal précieux, fourrures, montres, jumelles, vêtements en cuir, hardware, téléphones portables, matériel photographique, cinématographique, d'enregistrement ou de vidéo, appareils en tout genre, accessoires compris.

**P Personnes assurées**

Les personnes assurées sont les personnes nommément désignés sur la police d'assurance ou bien le cercle de personnes décrit dans la police d'assurance.

**Phénomènes naturels**

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

**Preneur d'assurance**

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

**Prestation de voyage**

Sont considérés comme prestations de voyage, par exemple 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 gîte, d'un camping-car, d'une péniche habitable ou le charter d'un yacht.

**S Sport extrême**

Pratique de disciplines sportives exceptionnelles, où la personne concernée est exposée à des contraintes physiques et psychiques maximales (p. ex. Ironman sur la distance Hawaii).

**Suisse**

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

**T Terrorisme**

Est considéré comme terrorisme tout acte ou menace de violence à des fins politiques, religieuses, ethniques, idéologiques ou à des fins semblables. L'acte ou la menace de violence est propre à répandre la peur ou la terreur au sein d'une population ou d'une partie de celle-ci ou de prendre de l'ascendant sur un gouvernement ou les institutions d'un Etat.

**Troubles de tout genre**

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

EUROPÉENNE ASSURANCES VOYAGES SA  
Atupri Assurance de la santé SA



