

Édition 05/2022

# Conditions générales d'assurance (CGA). Certo! One Mastercard® World.

Européenne Assurances Voyages ERV  
St. Alban-Anlage 56, case postale, 4002 Bâle  
+41 58 275 27 27, info@erv.ch, www.erv.ch

## Informations sur votre assurance

Chère cliente,  
Cher client,

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

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

### Qui sont vos partenaires contractuels?

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

### Qui est le preneur d'assurance?

Le preneur d'assurance est la société Cembra Money Bank SA (nommée Cembra dans les Conditions générales d'assurance), Bändliweg 20, CH-8048 Zurich.

### Qui est le débiteur des primes?

La prime est prise en charge par le preneur d'assurance.

### 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 l'information client, les Conditions générales d'assurance, le cas échéant d'autres Conditions spéciales ou Conditions complémentaires ainsi que la police. Au surplus, c'est la loi fédérale sur le contrat d'assurance qui fait foi.

### 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 (par exemple la proposition, la police, les CGA).

### Quelle est la nature des prestations dues?

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

### 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 lié aux prestations d'assurance exclusivement au titulaire d'une carte Certo! valide et émise en Suisse par le preneur d'assurance. Les personnes coassurées sont les personnes suivantes vivant dans le même foyer que le titulaire de la carte: son conjoint ou concubin, les parents, les grands-parents et les enfants. Les enfants mineurs ne vivant pas avec lui dans le même ménage, ainsi que les enfants mineurs en vacances ou recueillis sont également assurés. Deux personnes vivant en communauté avec leurs enfants sont assimilées à une famille. Cette liste est considérée comme exhaustive.

### Quelles sont les obligations des personnes assurées?

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

- En cas de sinistre, la personne assurée doit immédiatement le signaler 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 restreindre et élucider le dommage (obligation de réduire le dommage).

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

La couverture d'assurance commence lors de la conclusion du contrat de la carte «Certo! One Mastercard® World» et prend fin lors de la résiliation du contrat de la carte (résiliation ou blocage définitif sans carte de remplacement par le preneur d'assurance ou par le titulaire de la carte) ou lorsque la carte Certo! arrive à expiration. En outre, la couverture d'assurance prend fin lors de la résiliation du contrat d'assurance collective entre Cembra et ERV.

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

Toutes les données à caractère personnel sont traitées conformément à la législation sur la protection des données en vigueur. La responsable du traitement de vos données personnelles est Européenne Assurances Voyages ERV, succursale d'Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, St. Alban-Anlage 56, case postale, CH-4002 Bâle. Sur la page dédiée à 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 (par exemple gestion des activités 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 sur vos droits.

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

## Aperçu des prestations d'assurance

Il convient de noter que la couverture d'assurance ne comprend que les prestations et sommes d'assurance spécifiées dans l'aperçu qui suit. Les prestations/sommes d'assurance de l'assurance conclue restent toutefois déterminantes dans tous les cas.

Description des prestations d'assurance	Sommes d'assurance Montants maximaux des prestations en CHF
	<b>Certo! One</b>
<b>Assurance shopping</b>	
Garantie du meilleur prix	3000.– par an 2000.– par événement
Assurance achats	2000.– par an 2000.– par événement
<b>Assurance voyage</b>	
SOS Assistance: Transport jusqu'au plus proche hôpital approprié pour le traitement Transport d'urgence/rapatriement avec assistance médicale Frais de recherche et de sauvetage Rapatriement en cas de décès Frais supplémentaires occasionnés par un voyage de retour non prévu	100 000.– par personne et par événement  Train en 1 <sup>re</sup> classe ou vol économique
Prestations de services	<b>Services</b> Les services payants résultant des prestations de services suivantes sont facturées aux assurés.
Centrale d'alarme	En cas d'urgence, la centrale d'alarme est à la disposition de la personne assurée 24 heures sur 24, 365 jours par an.  Elle organise: <ul style="list-style-type: none"><li>• en cas d'hospitalisation, une garantie hospitalière remboursable à l'étranger;</li><li>• une gestion de crise internationale;</li><li>• la transmission de messages aux proches;</li><li>• le transfert administratif à une ambassade ou un avocat;</li><li>• l'information des entreprises de transport et des hôtels en cas de retard;</li><li>• le service de dépannage du véhicule;</li><li>• l'avance financière en cas de vol/détressement;</li><li>• le blocage du téléphone portable, ainsi que des cartes client et de crédit;</li><li>• un service d'informations médicales.</li></ul>

## Conditions Générales d'Assurance (CGA)

- 1 Dispositions générales
- 2 Assurance shopping
  - 2.1 Garantie du meilleur prix
  - 2.2 Assurance achats
- 3 Assurance voyage
  - 3.1 SOS Assistance
  - 3.2 Prestations de services
- 4 Glossaire

### 1 Dispositions générales

- 1.1 Personnes assurées, dispositions particulières
  - A L'assurance n'est valable que pour les personnes ayant leur domicile légal ou leur lieu de résidence habituel en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.
  - B 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.
  - C La couverture d'assurance est accordée si au moins 51% de la prestation initiale (objet, prestation de voyage) ont été payés avec une carte Certo! One valide et émise par le preneur d'assurance.
- 1.2 Validité territoriale  
L'assurance est valable dans le monde entier.

- 1.3 Exclusions générales  
L'assurance ne couvre pas les événements
  - qui étaient déjà survenus ou étaient manifestes au moment de la conclusion de l'assurance ou de la réservation de la prestation de voyage. Les dispositions relatives à l'aggravation de maladies chroniques demeurent réservées;
  - consécutifs à des maladies ou à des accidents qui n'ont pas été constatés par un médecin et attestés par un certificat médical au moment de leur survenance;
  - pour lesquels un rapport est établi par une personne (expert, médecin, etc.) directement bénéficiaire ou qui est parente ou parente par alliance de la personne assurée;
  - consécutifs à des faits de guerre ou au terrorisme sous réserve des dispositions relatives aux incidents de voyage;
  - liés à des grèves ou troubles de tout genre ou à des événements naturels;

- consécutifs à un enlèvement;
- consécutifs à un ordre des autorités;
- 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 et des excursions en montagne lorsque la hauteur de bivouac est supérieure à 4'000 m,
  - des expéditions;
- liés à des entreprises téméraires et audacieuses pour lesquelles on s'expose sciemment à un danger particulièrement grave;
- résultant de la conduite d'un véhicule automobile ou d'un bateau sans possession du permis de conduire exigé par la loi ou sans accompagnement, conformément aux prescriptions légales;
- causés par un acte intentionnel ou une négligence grave, par omission ou consécutifs à un manquement au devoir usuel de diligence;
- causés sous l'influence de l'alcool, de drogues, de stupéfiants ou de médicaments;
- qui surviennent lors de la perpétration intentionnelle de crimes et délits, ou de leur tentative, sous réserve de vandalisme, de vol ou de détournement commis par des tiers dans le cas de la couverture casco complète pour véhicules de location;
- provoqués par la personne assurée en lien avec le suicide, la mutilation volontaire et leur tentative;
- causés par des radiations ionisantes, de quelque nature que ce soit, y compris, en particulier, celles consécutives à la transmutation du noyau d'atome;
- résultant d'une épidémie ou d'une pandémie (tous les événements assurés énumérés de manière exhaustive demeurent réservés). 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. 3.1.2.A).

#### 1.4 Prétentions à l'encontre de tiers

- A Si la personne assurée a été dédommagée par un tiers responsable ou par son assureur, aucune indemnité n'est due au titre du présent contrat. Si ERV est intervenue en lieu et place du responsable, la personne assurée doit lui céder ses prétentions jusqu'à concurrence des dépenses engagées par ERV.
- B 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 réglementations légales de la double assurance s'appliquent.
- C En cas de couvertures auprès de plusieurs compagnies concessionnaires, les frais ne sont remboursés qu'une seule fois au total.

#### 1.5 Autres dispositions

- Après la survenance d'un sinistre, les prétentions se prescrivent par cinq ans.
- L'ayant droit dispose exclusivement comme for de celui de son domicile suisse ou de celui du siège d'ERV, à Bâle.
- Les prestations versées indûment par ERV et les frais s'y rapportant doivent lui être remboursés dans les 30 jours.
- Le contrat d'assurance est exclusivement régi par le droit suisse, en particulier par la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA).
- Pour l'évaluation de la situation visant 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 ou de pandémies, seules les recommandations en vigueur ou les avertissements officiels aux voyageurs des autorités suisses sont déterminants. 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).
- ERV verse ses prestations en CHF. La conversion des monnaies étrangères a lieu sur la base du cours de change en vigueur à la date de paiement des frais par la personne assurée.
- Une fois que le sinistre a été payé par ERV, le preneur d'assurance cède automatiquement et en bloc à ERV ses créances issues du contrat d'assurance.
- 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.

#### 1.6 Procédure en cas de sinistre

- A Adressez-vous,
- 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 qui assure un service 24 heures sur 24, en appelant soit le **+41 848 801 803**, soit le **numéro gratuit +800 8001 8003**. La centrale d'alarme est à votre disposition jour et nuit (les dimanches et jours fériés également). Elle vous conseillera au sujet de la marche à suivre et organisera l'aide nécessaire.
- B La personne assurée doit prendre toutes les mesures nécessaires, avant et après le sinistre, afin d'éviter ou d'atténuer le dommage et d'élucider ses circonstances.
- C L'assureur doit recevoir
- immédiatement les renseignements demandés;
  - les documents nécessaires; et
  - les coordonnées bancaires (IBAN du compte bancaire ou postal) – en l'absence d'informations correspondantes, les frais de virement de CHF 40 sont à la charge de la personne assurée.
- D En cas de maladie ou d'accident, il faut immédiatement consulter un médecin. Vous devez l'informer de vos projets de voyage et vous conformer à ses directives. La personne assurée/l'ayant droit doit délier les médecins qui l'ont traité-e de leur secret professionnel vis-à-vis de l'assureur.
- E En cas d'infraction fautive aux obligations lors d'un sinistre, l'assureur est autorisé à réduire son indemnité du montant dont celle-ci aurait été réduite si les obligations avaient été observées.
- F L'assureur est dégagé de son obligation de verser des prestations lorsque l'assuré

- déclare sciemment des faits inexacts;
- dissimule des faits; ou
- ne respecte pas des obligations requises (rapport de police, procès-verbal, confirmation et quittances) et qu'il en résulte un préjudice pour l'assureur.

## 2 Assurance shopping

### 2.1 Garantie du meilleur prix

#### 2.1.1 Objets assurés

- A La garantie du meilleur prix garantit à la personne assurée le meilleur prix lors de l'achat d'un objet.
- B La différence de prix entre le prix initialement payé et le prix inférieur proposé pour le même objet identique au cours d'une durée limitée doit être d'au moins CHF 30. L'objet identique proposé à un prix inférieur doit être de la même marque, du même modèle, avoir le même nom et/ou le même numéro et être vendu par un prestataire commercial (boutique, société de vente par correspondance, fournisseur d'accès Internet ou sites Internet, grand magasin) enregistré en Suisse.
- C **Valeur minimale des objets: CHF 50.**

#### 2.1.2 Durée d'assurance

La couverture d'assurance commence à la date d'achat et dure 14 jours.

#### 2.1.3 Prestations assurées

L'assureur rembourse

- la différence de prix entre le prix initialement payé avec la carte assurée selon le justificatif d'achat (TVA incluse) et/ou le relevé de la carte et le prix inférieur du même objet.

La somme d'assurance est limitée conformément à l'aperçu des prestations d'assurance par année d'assurance.

#### 2.1.4 Objets non assurés

- espèces, chèques, billets, actions ou autres valeurs mobilières négociables, métaux précieux, marques, billets de loterie, cartes d'entrée;
- fourrures, bijoux, joaillerie ou autres pierres précieuses et articles contenant de l'or ou d'autres métaux précieux de toute nature;
- œuvres d'art, antiquités, armes ou autres objets de collection;
- tout véhicule à moteur y compris les voitures, bateaux, avions et/ou tout équipement nécessaire à leur fonctionnement;
- plantes ou animaux vivants;
- marchandises périssables telles que la nourriture, les boissons, le tabac ou le carburant;
- pièces uniques sur mesure ou personnalisées;
- objets d'occasion, réutilisés, restaurés;
- offres de produits soldés telles que «Liquidation pour cause de cessation d'activité»;
- objets vendus avec des coupons du fabricant ou des remises pour le personnel ou objets vendus avec des remises spéciales, des produits gratuits ou uniques, des obligations contractuelles ou d'autres offres limitées;
- objets de magasins spécialisés qui ont été proposés dans des lieux qui ne sont pas ouverts au public, tels que des clubs ou des associations;
- objets qui ont été proposés en dehors de la Suisse ou par des sociétés ou des sites Internet qui ne sont pas enregistrés en Suisse.

#### 2.1.5 Événements et frais non assurés

- offres publiées avant la date d'achat ou plus de 14 jours après;
- frais de transport et de traitement ou taxes;
- services qui ont été achetés avec l'objet, tels que la main-d'œuvre rémunérée, la maintenance, la réparation ou l'installation de produits, de biens ou de la propriété, ou des conseils professionnels de toute nature.

#### 2.1.6 Procédure en cas de sinistre

- A Tout dommage survenu doit être annoncé par l'ayant droit à ERV dès qu'il est constaté.
- B Afin de faire valoir ses droits, l'ayant droit est tenu de présenter à l'assureur les preuves suivantes:
- formulaire de déclaration de sinistre rempli et signé;
  - original ou copie du justificatif d'achat;
  - extrait de compte ou preuve de transaction indiquant qu'au moins 51% du prix d'achat ont été payés avec la carte; et
  - preuve (par exemple prospectus) montrant l'objet identique acheté, y compris la date de vente et/ou d'émission ainsi que le prix d'offre inférieur du fournisseur tiers.

### 2.2 Assurance achats

#### 2.2.1 Objets assurés

- A L'assurance achats offre une protection contre le vol, le vol avec effraction, le détournement, la destruction ou la détérioration pendant une durée limitée pour les biens meubles nouvellement achetés. L'objet assuré doit avoir été payé au minimum à 51% avec la carte pour laquelle l'assurance est valable.
- B **Valeur minimale des objets: CHF 50.**

#### 2.2.2 Durée d'assurance

L'assurance achats offre une protection pour les objets nouvellement achetés pendant 30 jours à compter de la date d'achat.

#### 2.2.3 Prestations assurées

- A L'assurance rembourse les frais de réparation ou de remplacement de l'objet assuré.
- B L'assureur décide si l'objet doit être réparé, remplacé par un objet de même valeur ou indemnisé jusqu'à concurrence du montant initialement payé selon le justificatif d'achat.

- C Si l'objet fait partie d'une paire ou d'un ensemble, l'assureur ne paie que la partie endommagée, à condition que l'objet ne soit pas inutilisable sans l'autre partie. Si l'assurance paie la paire ou l'ensemble en raison d'un cas d'assurance, la partie restante devient la propriété de l'assureur. La partie existante reste en possession de l'assurance jusqu'à ce que l'objet perdu ou endommagé soit récupéré.
- D La somme d'assurance est limitée conformément à l'aperçu des prestations d'assurance par année d'assurance.

### 2.2.4 Objets non assurés

- espèces, chèques, billets, actions ou autres valeurs mobilières négociables, métaux précieux, marques, billets de loterie ou cartes d'entrée;
- fourrures, bijoux, joaillerie ou autres pierres précieuses et articles contenant de l'or ou d'autres métaux précieux de toute nature;
- œuvres d'art, antiquités, armes ou autres objets de collection;
- véhicules à moteur tels que les voitures, bateaux, avions et/ou tout équipement nécessaire à leur fonctionnement;
- objets/appareils au sein du ménage liés de façon permanente au bâtiment, tels que moquettes, sols, carrelages, appareils de climatisation ou de chauffage;
- objets loués ou faisant l'objet d'un leasing;
- objets d'occasion, réutilisés, restaurés.

### 2.2.5 Événements et frais non assurés

- dommages couverts par la garantie du fabricant;
- frais de transport et de traitement ou taxes;
- perte ou détérioration causée par la vermine, les termites, des insectes, la pourriture, l'humidité, la chaleur, la rouille ou des bactéries;
- perte ou détérioration due à des défauts mécaniques ou électriques, des erreurs logicielles, des erreurs de données, y compris, mais sans s'y limiter, toute interruption de l'alimentation électrique, des fluctuations de tension électrique, des courts-circuits ou des pannes de télécommunications ou de systèmes de satellites;
- perte ou détérioration résultant de l'usure normale;
- perte ou détérioration causée par une mauvaise utilisation (y compris la découpe, le sciage et la déformation);
- perte ou détérioration d'objets laissés sans surveillance dans un endroit accessible au public;
- perte ou détérioration due à ou en relation avec des accidents nucléaires, biologiques ou chimiques;
- perte ou détérioration résultant de la confiscation par les gouvernements, les autorités publiques ou les agents des douanes;
- perte ou détérioration due à la pollution environnementale ou à une contamination de toute nature.

### 2.2.6 Procédure en cas de sinistre

- A Tout dommage survenu doit être annoncé par l'ayant droit à ERV dès qu'il est constaté.
- B Afin de faire valoir ses droits, l'ayant droit est tenu de présenter à l'assureur les preuves suivantes:
- formulaire de déclaration de sinistre rempli et signé;
  - original ou copie du justificatif d'achat;
  - original ou copie du relevé de la carte indiquant qu'au moins 51% du prix d'achat ont été payés avec la carte;
  - rapport de police en cas de vol, vol avec effraction ou détournement;
  - coordonnées de l'entreprise ou de la personne ayant constaté le défaut de l'objet et qui peut réaliser la réparation éventuelle en qualité de réparateur agréé par le fabricant concerné, y compris le devis des frais de réparation;
  - tout autre document pertinent réclamé.
- C En cas de détériorations, l'ayant droit peut être tenu de renvoyer à ses frais l'objet endommagé à l'assureur pour plus de clarifications.

## 3 Assurance voyage

### 3.1 SOS Assistance

#### 3.1.1 Validité territoriale, durée de validité, disposition spéciale

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier pendant toute la durée de la prestation de voyage réservée (max. 90 jours).

#### 3.1.2 Événements assurés

- A ERV accorde une couverture d'assurance consécutive à l'un des événements mentionnés ci-après: maladie grave et imprévisible, lésion corporelle grave, complication grave de la grossesse ou décès
- d'une personne assurée;
  - d'une personne qui participe au voyage;
  - d'une personne qui ne participe pas au voyage et qui est très proche de l'assuré.
- B Si la personne qui provoque l'arrêt, l'interruption ou la prolongation du voyage du fait d'un événement assuré n'est ni parente ni parente par alliance de la personne assurée, le droit aux prestations n'est acquis que si la personne assurée devait poursuivre seule le voyage.
- C Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique sans que celle-ci paraisse remettre en cause sa participation au voyage lors de la conclusion de l'assurance ou de la réservation, ou avant le début de la prestation de voyage, ERV rembourse les frais assurés qui résulteraient de l'interruption 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 (sous réserve du ch. 1.1).

#### 3.1.3 Prestations assurées

- A L'événement qui provoque l'une des prestations suivantes est déterminant pour l'évaluation du droit aux prestations. Les événements antérieurs ou ultérieurs ne sont pas pris en considération. **La somme d'assurance maximale est de CHF 100 000 par personne et par événement.**

- B En cas de survenance de l'événement assuré, ERV rembourse
- les frais
    - de transport jusqu'au plus proche hôpital approprié pour le traitement;
    - de transport d'urgence avec assistance médicale jusqu'à l'hôpital du lieu de domicile de la personne assurée approprié pour le traitement.
 Seuls les médecins d'ERV décident de la nécessité de ces prestations, ainsi que du mode et du moment de ces prestations;
  - les frais de recherche et de sauvetage nécessaires, si la personne assurée est portée disparue ou doit être secourue;
  - l'organisation et les frais des formalités imposés par les autorités lorsqu'une personne assurée décède pendant le voyage. De plus, ERV prend en charge les frais d'incinération hors de l'État de résidence ou les frais supplémentaires découlant de l'exécution de l'accord international sur le transfert des corps des personnes décédées (dispositions minimales, telles que cercueil ou habillage intérieur en zinc) ainsi que le rapatriement du cercueil ou de l'urne au dernier domicile de la personne assurée;
  - les frais supplémentaires engendrés par un voyage de retour non prévu en première classe en train et en classe économique en avion.
- C La décision concernant la nécessité de ces prestations, ainsi que le mode et le moment de ces prestations incombe à ERV.

### 3.1.4 Exclusions

- A Pour prétendre aux prestations, la personne assurée est tenue de passer par la centrale d'alarme et de les faire approuver préalablement par la centrale d'alarme ou ERV. **À défaut, les prestations sont limitées au maximum à CHF 400 par personne et par événement.**
- B **Toute prestation est exclue**
- en l'absence d'indication médicale (par exemple en cas de soins médicaux appropriés sur place) et si aucun médecin n'a été consulté sur place;
  - lorsque la maladie ayant motivé l'intervention résulte d'une complication ou des suites d'une opération ou d'un traitement médical déjà prévu-e au moment de l'entrée en vigueur de l'assurance ou de la réservation, ou avant le début de la prestation de voyage.

### 3.1.5 Procédure en cas de sinistre

- A Pour prétendre aux prestations d'ERV, la personne assurée doit, dès la survenance de l'événement assuré, immédiatement en informer la centrale d'alarme ou ERV.
- B Les documents suivants doivent notamment être transmis à ERV:
- la confirmation de commande (original ou copie);
  - un certificat médical accompagné du diagnostic, des attestations officielles, de l'acte de décès, des quittances, des factures concernant les frais supplémentaires assurés, des billets de train ou d'avion et/ou des rapports de police (originaux);
  - la copie du relevé de la carte faisant état du paiement de la prestation de voyage.

### 3.2 Prestations de services

- A Toutes les prestations de services comprennent les organisations, mais pas les coûts qui en découlent éventuellement lorsque des prestataires sont mandatés. La centrale d'alarme communique les éventuels coûts consécutifs à l'avance. ERV ne répond pas des dommages dus à l'impossibilité de joindre l'institution en question, des dommages pécuniaires ni des conséquences d'informations fournies par un service d'informations médicales.
- B En cas d'urgence, la centrale d'alarme est à la disposition de la personne assurée 24 heures sur 24, 365 jours par an. Elle organise:
- une avance de frais remboursable jusqu'à CHF 5000 par personne, si une personne assurée est hospitalisée à l'étranger (remboursable dans les 30 jours suivant le retour à son domicile);
  - une gestion de crise internationale;
  - la transmission de messages aux proches;
  - le transfert administratif à une ambassade ou un avocat;
  - l'information des entreprises de transport et des hôtels en cas de retard;
  - le service de dépannage pour un véhicule de moins de 3,5 t (en Europe exclusivement);
  - une avance en espèces remboursable d'un montant de CHF 2000 (remboursement dans les 30 jours suivant le retour au domicile) si la personne assurée se fait voler l'ensemble de ses espèces ou se fait détourner pendant son voyage et n'a pas d'autre moyen de se procurer des espèces;
  - le blocage des téléphones portables, ainsi que des cartes client et de crédit en cas de vol, de détournement et de perte;
  - le conseil à la personne assurée en cas de problèmes médicaux mineurs dans le pays de destination, ou la transmission du numéro de téléphone d'un médecin local.

## 4 Glossaire

### A Accident

On entend par 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/État de résidence

L'État de résidence est le pays dans lequel la personne assurée a son domicile légal ou son lieu de séjour habituel, ou avait son domicile avant le début du séjour assuré.

### E Épidémie

Une épidémie est une maladie infectieuse, limitée localement et dans le temps, qui se propage dans des proportions supérieures à la moyenne et qui représente une menace pour la vie et l'intégrité physique.

**Étranger**

Le terme «Étranger» n'inclut pas la Suisse ni le pays dans lequel la personne assurée a son domicile habituel.

**Événement naturel**

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.

**Expédition**

Une expédition est un voyage de découverte ou de recherche scientifique de plusieurs jours dans une région isolée et inexploitée ou une randonnée en montagne à partir d'un camp de base jusqu'à une altitude de plus de 7'000 m. Les excursions dans des régions extrêmement isolées comme les deux pôles ou, par exemple, le Spitzberg, le désert de Gobi, le Sahara, la jungle d'Amazonie ou le Groenland ainsi que l'exploration de cavités souterraines spécifiques en font également partie.

**F Faute grave**

La faute grave est un manquement aux règles élémentaires de la prudence que toute personne raisonnable aurait observées dans la même situation.

**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.

**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 qui provoque une incapacité de travail.

**Moyens de transport public**

Les moyens de transport public sont tous les véhicules aériens, terrestres ou nautiques autorisés pour le transport public de personnes. 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.

**O Objets de valeur**

On entend notamment par objets de valeur les bijoux réalisés avec du or en métal précieux, fourrures, montres, jumelles, vêtements en cuir, matériel, téléphones portables, matériel photographique, cinématographique, vidéo et de prise de son, appareils en tout genre, accessoires compris.

**Ordre des autorités**

Par ordre des autorités, on entend toute directive ou tout ordre émis par une autorité officielle (détention, interdiction d'entrée ou de sortie, fermeture des frontières et/ou de l'espace aérien, quarantaine, etc.). Il revêt un caractère obligatoire.

**P Pandémie**

Une pandémie est la propagation transnationale et mondiale d'une épidémie.

**Personnes assurées**

La personne assurée est le partenaire contractuel/client de Cembra et le cercle de personnes décrit dans les CGA. Les personnes assurées bénéficient d'une couverture d'assurance.

**Preneur d'assurance**

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

**Prestation de voyage**

Sont considérées 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 appartement de vacances, d'un camping-car, d'une péniche habitable ou la location d'un yacht.

**S Sport extrême**

Discipline sportive exceptionnelle imposant de très fortes contraintes physiques et psychiques (par exemple course de distance Ironman Hawaii).

**Suisse**

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

**T Terrorisme**

On entend par terrorisme tout acte ou toute menace de violence perpétrés pour des motifs politiques, religieux, ethniques, idéologiques ou similaires. L'acte ou la menace de violence est de nature à répandre la peur ou la terreur au sein d'une population ou d'une partie de celle-ci ou à exercer une influence sur un gouvernement ou les institutions d'un État.

**Troubles de tout genre**

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

**V Vandalisme**

Détérioration ou destruction intentionnelle et délibérée par des tiers inconnus.