

Édition 11/2024

# Conditions générales d'assurance (CGA). Clients privés PostFinance.

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

En coopération avec :

 PostFinance

## 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 de sexe féminin et masculin, ainsi qu'aux personnes d'autres genres.

### Qui sont vos partenaires contractuels?

L'assureur du risque pour la présente assurance est: Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, CH-9001 Saint-Gall. Responsable de la présente assurance : 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 26, case postale, CH-4002 Bâle. L'assureur du risque pour la protection juridique est: Coop Protection Juridique SA, Entfelderstrasse 2, CH-5001 Aarau. L'asseur du risque pour le cadre du service de conciergerie est : Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances sur la Vie SA, St. Alban-Anlage 26, CH-4002 Bâle.

### Qui est la preneuse d'assurance?

la preneuse d'assurance est PostFinance SA (nommée «preneuse d'assurance» dans les Conditions générales d'assurance), Mingerstrasse 20, CH-3030 Berne.

### Quelles personnes sont assurées?

Sur la base du contrat d'assurance collective conclu avec la preneuse d'assurance, ERV accorde une couverture d'assurance ainsi qu'un droit d'action directe en rapport avec les prestations d'assurance uniquement au titulaire d'une carte de crédit ou d'une carte prépayée, valable et émise en Suisse par la preneuse d'assurance. Les personnes coassurées sont les personnes suivantes vivant dans le même foyer que le titulaire de la carte: conjoint·e ou concubin·e, parents, grands-parents et enfants. Les enfants mineurs ne vivant pas dans le même ménage, ainsi que les enfants mineurs en vacances ou recueillis sont également assurés. Deux personnes vivant en communauté avec leurs enfants, le cas échéant, sont assimilées à une famille. Cette liste est considérée comme exhaustive.

### Qui est la débitrice des primes?

La prime est prise en charge par la preneuse 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 la proposition, l'information client, les Conditions générales d'assurance (CGA), le cas échéant d'autres Conditions particulières (CP) ou Conditions complémentaires ainsi que la police. Pour le surplus, c'est la loi fédérale sur le contrat d'assurance qui fait foi. Si la personne assurée est domiciliée ou a son siège dans la Principauté de Liechtenstein, le droit liechtensteinois ainsi que les dispositions de la loi liechtensteinoise sur le contrat d'assurance s'appliquent.

### 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 et des Conditions particulières éventuelles.

### 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, les CP).

### 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 ou dans les CP éventuelles. Il en est de même pour les franchises et délais d'attente éventuels.

### Quelles sont les obligations des personnes assurées?

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

- La survenance d'un sinistre doit être immédiatement annoncée 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 le dommage et élucider ses circonstances (obligation de restreindre le dommage).

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

La couverture d'assurance commence lors de la prise de possession de la carte de crédit ou prépayée et prend fin lors de la dissolution du contrat de la carte (résiliation ou blocage définitif sans carte de remplacement par la preneuse d'assurance ou par le titulaire de la carte) ou lorsque la validité de la carte de crédit ou prépayée arrive à échéance. En outre, la couverture d'assurance prend fin après la résiliation du contrat d'assurance collective entre PostFinance SA 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 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.

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

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

En cas de doute concernant l'interprétation et le contenu de la documentation dans son ensemble, 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. Sauf indication contraire, les sommes d'assurance maximales s'appliquent par événement.

Description de la prestation d'assurance	Montants maximaux des prestations en CHF				Étendue territoriale de la couverture
	Mastercard Value	Classic/Standard	Gold	Platinum	
<b>Assurance shopping</b> Prolongation de garantie	1 an, 500 par an	1 an, 500 par an	2 ans, 1000 par an	3 ans, 3000 par an	monde entier
Garantie du meilleur prix (max. 5 événements par an)	2000 par an	2000 par an	2000 par an	2000 par an	Suisse
Assurance achats	500 par an	500 par an	1000 par an	2000 par an	monde entier
<b>Frais d'annulation</b> Annulation du voyage pour cause de maladie, accident, décès, etc.			12 500	25 000	monde entier
Frais supplémentaires liés au voyage retardé			12 500	25 000	monde entier
<b>Aide SOS</b> Voyage de retour, transport retour et rapatriement à domicile; transport d'urgence à l'hôpital			30 000	60 000	monde entier
Frais de recherche et de sauvetage			25 000	50 000	monde entier
Interruption du voyage			3000	3000	monde entier
Frais supplémentaires occasionnés par la poursuite du voyage			1500personne ou 1500véhicule de location	1500personne ou 1500véhicule de location	monde entier
Partie non utilisée de l'arrangement en cas d'interruption précipitée du voyage			7500	15 000	monde entier
Voyage (max. 2 personnes) pour se rendre auprès d'un membre de la famille hospitalisé à l'étranger à partir du septième jour			5000 pour max. 2 personnes	5000 pour max. 2 personnes	monde entier
Avance de frais par personne en cas d'hospitalisation à l'étranger			5000	5000	monde entier, hors pays de domicile
Centrale d'alarme 24h/24			inclus	inclus	monde entier
<b>Frais médicaux et d'hospitalisation dans le monde entier</b> Supplément pour frais de traitement en cas de maladie et d'accident				1 000 000	monde entier, hors Suisse
<b>Retards aériens (correspondance manquée)</b> Frais supplémentaires pour vol retardé > 3 heures			400	800	monde entier, hors pays de domicile
<b>Bagages</b> Livraison tardive des bagages > 6 heures			300 par personne et par voyage, 2000 par an	500 par personne et par voyage, 4000 par an	monde entier
Vol, perte			2500 par voyage	5000 par voyage	monde entier
<b>Assurance-accidents de voyage</b> Prestations en capital			150 000 (cumul. 500 000)	300 000 (cumul. 1 000 000)	monde entier
<b>Service de conciergerie</b> Service de conciergerie				included	monde entier
<b>Véhicule de location</b> Garantie de franchise			2000	5000	monde entier
Assurance perte de clés				300 par clé 1000 par véhicule de location	monde entier
<b>Protection juridique</b> Protection juridique de l'acheteur	25 000	25 000	25 000	25 000	monde entier
Protection juridique de voyage			150 000 50 000	150 000 50 000	Europe monde entier

# Conditions générales d'assurance (CGA)

- 1 Dispositions générales
- 2 Assurance shopping
  - 2.1 Assurance de garantie
  - 2.2 Garantie du meilleur prix
  - 2.3 Assurance achats
- 3 Assurance voyage
  - 3.1 Frais d'annulation
  - 3.2 Aide SOS
  - 3.3 Frais médicaux et d'hospitalisation dans le monde entier
  - 3.4 Retards aériens (correspondance manquée)
  - 3.5 Bagages
  - 3.6 Assurance-accidents de voyage
  - 3.7 Service de conciergerie
- 4 Véhicule de location
  - 4.1 Garantie de franchise pour véhicules de location
  - 4.2 Assurance perte de clés pour véhicules de location
- 5 Protection juridique
  - 5.1 Protection juridique de l'acheteur
  - 5.2 Protection juridique de voyage
- 6 Glossaire

## 1 Dispositions générales

### 1.1 Personnes assurées, dispositions spéciales

- 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 La couverture d'assurance s'applique lorsqu'au **minimum 51%** de la prestation initiale (objet, prestation de voyage, véhicule de location) ont été payés avec une carte de crédit ou prépayée valable (non résiliée ni bloquée) émise par la preneuse d'assurance.
- C La couverture d'assurance est valable pendant toute la durée de la prestation de voyage réservée (au maximum 90 jours).
- D 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.

### 1.2 Exclusions générales

L'assurance ne couvre pas les événements

- a) qui étaient déjà survenus ou connus lors de la conclusion de l'assurance ou lors de la réservation de la prestation de voyage. Les dispositions relatives à l'aggravation de maladies chroniques demeurent réservées;
- b) consécutifs à des maladies ou accidents qui n'ont pas été directement constatés par un médecin et justifiés au moyen d'un certificat médical au moment de leur survenance, ou si un tel certificat a été obtenu uniquement par consultation téléphonique;
- c) causés par un acte intentionnel ou une négligence grave ou par omission;
- d) 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;
- e) consécutifs à des faits de guerre ou au terrorisme sous réserve des dispositions relatives aux incidents de voyage;
- f) qui sont en rapport avec des enlèvements;
- g) consécutifs à une décision prise par les autorités, sous réserve des dispositions relatives à la protection juridique de voyage;
- h) survenant lors de la participation à
  - des concours, courses, rallyes ou entraînements avec des véhicules automobiles ou des bateaux,
  - des concours ou entraînements en relation avec le sport professionnel ou avec un sport extrême,
  - des trekkings et des excursions en montagne lorsque la hauteur de bivouac est supérieure à 4000m,
  - des expéditions,
  - des entreprises téméraires/audacieuses pour lesquelles on s'expose sciemment à un danger particulièrement grave, les classifications de la SUVA étant déterminantes;
- i) résultant de la conduite d'un véhicule automobile ou d'un bateau sans posséder le permis de conduire en vigueur exigé par la loi ou sans être accompagné conformément aux prescriptions légales;
- k) causés sous l'influence d'alcool, de drogues, de stupéfiants ou de médicaments;
- l) qui surviennent lors de la perpétration intentionnelle de crimes ou de délits ou de leur tentative;
- m) commis par la personne assurée tels que le suicide, la mutilation volontaire et leur tentative;
- n) causés par des radiations ionisantes, quelles qu'elles soient, y compris, en particulier, celles consécutives à la transmutation du noyau de l'atome;
- o) consécutifs à une pandémie. L'exclusion ne s'applique pas lorsque la personne assurée a contracté une infection et lorsqu'elle est en isolement/quarantaine suite à une infection.

### 1.3 Prétentions envers des tiers

- A Si la personne assurée a été dédommagée par un tiers responsable ou par son assureur, aucune indemnité n'est due au titre du présent contrat. Si ERV est intervenue en lieu et place du responsable, la personne assurée doit lui céder ses prétentions en responsabilité civile 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 l'assurance multiple s'appliquent.
- C Dans les cas où plusieurs assurances sont concernées auprès de compagnies concessionnaires, les frais seront remboursés dans leur totalité en une fois.
- D Les dispositions des ch. 1.3 A à C ne s'appliquent pas aux prestations en capital versées en cas de décès et d'invalidité.

### 1.4 Autres dispositions

- A Après la survenance d'un sinistre, les prétentions se prescrivent par 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 au titulaire de la carte et les frais s'y rapportant doivent lui être remboursés dans les 30 jours.
- D Le contrat d'assurance est exclusivement régi par le droit suisse, en particulier par les dispositions de la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA).
- E L'évaluation de la situation quant à déterminer si un voyage à destination d'un pays est raisonnablement possible ou non en raison de grèves, de troubles de tout genre, 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 des recommandations du Département fédéral des affaires étrangères (DFAE), de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) et de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS).
- F ERV verse en principe ses prestations en CHF. La conversion des monnaies étrangères est opérée sur la base du cours de change en vigueur à la date de paiement des frais par la personne assurée.
- G Une fois que le sinistre a été payé par ERV, la personne assurée cède automatiquement et en bloc à ERV ses créances issues du contrat d'assurance.
- H ERV n'accorde de couverture d'assurance et ne répond des dommages ou d'autres prestations que dans la mesure où cela ne constitue pas une violation des sanctions ou une restriction des résolutions de l'ONU ni une violation de sanctions commerciales ou économiques de la Suisse, de l'Union européenne, du Royaume-Uni et des États-Unis d'Amérique.

### 1.5 Obligations en cas de sinistre

- A Adressez-vous
  - en cas d'urgence, au numéro d'urgence 144 en Suisse et au numéro d'urgence local à l'étranger;
  - 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 est à votre disposition jour et nuit (y compris les dimanches et jours fériés). La centrale d'alarme vous conseillera sur la marche à suivre et vous apportera l'aide nécessaire;
  - en cas de sinistre, au service des sinistres d'ERV, case postale, CH-4002 Bâle, [www.erv.ch/fr/postfinance](http://www.erv.ch/fr/postfinance), [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 ses conséquences et d'élucider ses circonstances.
- C L'assureur doit recevoir
  - immédiatement les renseignements demandés,
  - les documents nécessaires et
  - les coordonnées de paiement (IBAN du compte bancaire ou postal).
- D En cas de maladie ou d'accident, il convient de consulter immédiatement un médecin, de l'informer du voyage prévu et de suivre ses prescriptions. 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 **Les originaux de tous les documents doivent être conservés et mis à disposition sur demande d'ERV.**

### 1.6 Violation fautive des obligations en cas de sinistre

- A En cas de violation fautive des 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 respectées.
- B Aucune prestation de l'assureur n'est exigible en cas de
  - fausses déclarations intentionnelles,
  - dissimulation de faits ou
  - non-respect des obligations requises (entre autres rapport de police, procès-verbal, confirmation et quittances), s'il en résulte un préjudice pour l'assureur.

## 2 Assurance shopping

### 2.1 Prolongation de garantie

#### 2.1.1 Objets assurés

- A La prolongation de garantie couvre les appareils achetés à l'état neuf bénéficiant d'une garantie valable du fabricant, et prolonge celle-ci de la durée convenue.
- B Objets assurés:
  - a) appareils électroménagers («produits blancs» tels que lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, cuisinières, fours, micro-ondes, réfrigérateurs, aspirateurs, fers à repasser, grille-pain ou brosses à dents électriques);
  - b) appareils de divertissement électroniques («produits bruns» tels que téléviseurs, systèmes de home cinema, lecteurs audio, appareils photo, caméras vidéo ou appareils GPS);
  - c) appareils de communication électroniques («produits gris» tels que téléphones mobiles, smartphones, tablettes, dispositifs portables, ordinateurs, ordinateurs portables, photocopieuses, scanners ou consoles de jeu).
- C **Valeur minimale de la marchandise: CHF 50.–.**

### 2.1.2 Durée d'assurance

La période de prolongation de garantie commence à l'expiration de la garantie du fabricant et dure 12 mois (1 an), 24 mois (2 ans) ou 36 mois (3 ans) selon la carte de crédit ou prépayée utilisée.

### 2.1.3 Prestations assurées

- A L'assurance prolonge la garantie du fabricant et rembourse les frais de
- réparation ou de remplacement en cas de sinistres qui auraient été couverts par la garantie d'origine du fabricant.
- B La somme d'assurance est limitée conformément à l'aperçu des prestations d'assurance par année d'assurance.

### 2.1.4 Objets non assurés:

- objets/appareils fixés de façon permanente au bâtiment dans le ménage, tels que les appareils de climatisation ou de chauffage;
- appareils ne portant pas de numéro de série ou ne faisant pas l'objet d'une garantie du fabricant;
- objets loués ou faisant l'objet d'un leasing;
- objets d'occasion, réutilisés, restaurés.

### 2.1.5 Événements et frais non assurés:

- dommages qui ne tombent pas sous la garantie d'origine du fabricant, p. ex. dommages dus à des influences extérieures, au transport de façon directe ou indirecte, à la livraison ou à l'installation, à une panne de courant, des fluctuations de tension ou à une alimentation ou une évacuation mal raccordée;
- dommages dus à un accident, une utilisation abusive, à l'action du feu, de l'eau ou de liquides, à la corrosion, à la foudre, au sable, à la vermine, aux termites, aux insectes, à la pourriture, à l'humidité, à la chaleur, à la rouille ou aux bactéries;
- dommages consécutifs, frais de tiers, entretiens, inspections, expertises, nettoyages, réparations d'ordre esthétique, qui n'affectent pas la fonctionnalité, les consommables, les virus, les problèmes de logiciels ou les sauvegardes, les frais pour l'extension d'appareils installés de façon stationnaire;
- dommages qui surviennent pendant la durée de la garantie d'origine du fabricant.

### 2.1.6 Procédure en cas de sinistre

- A L'ayant droit doit déclarer à ERV tout dommage subi immédiatement après sa constatation.
- B Afin de faire valoir ses droits, l'ayant droit est tenu de présenter à l'assureur les justificatifs suivants:
- le formulaire de déclaration de sinistre, rempli et signé;
  - l'original ou la copie du justificatif d'achat;
  - l'original ou la copie du relevé de la carte de crédit ou prépayée/du détail de la réservation e-finance, dont il ressort qu'au moins 51 % du prix d'achat ont été payés avec la carte;
  - l'original ou la copie de la garantie du fabricant;
  - les coordonnées de l'entreprise ou de la personne ayant constaté le défaut de l'appareil et qui peut réaliser la réparation en qualité de réparateur agréé par le fabricant concerné, y compris le devis des frais de réparation;
  - tous les autres documents pertinents réclamés.

## 2.2 Garantie du meilleur prix

### 2.2.1 Objets assurés

La garantie du meilleur prix assure la différence de prix si la personne assurée a trouvé une offre moins chère pour le même objet.

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.

Valeur minimale de la marchandise: CHF 50.-.

### 2.2.2 Durée d'assurance

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

### 2.2.3 Prestations et frais assurés

- A 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 de crédit ou prépayée et le prix inférieur du même objet.
- B La somme d'assurance est limitée conformément à l'aperçu des prestations d'assurance par année d'assurance.

### 2.2.4 Choses et objets non assurés:

- espèces et actifs numériques (cryptomonnaies, coins, tokens, etc.), chèques, billets, actions ou autres papiers-valeurs négociables, métaux précieux, marques, billets de loterie, cartes d'entrée;
- fournitures, bijoux, joaillerie ou autres pierres précieuses et articles contenant de l'or ou d'autres métaux précieux de toute nature;
- 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.

### 2.2.5 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.

### 2.2.6 Procédure en cas de sinistre

- A L'ayant droit doit déclarer à ERV tout dommage subi immédiatement après sa constatation.
- B Afin de faire valoir ses droits, l'ayant droit est tenu de présenter à l'assureur les justificatifs suivants:
- le formulaire de déclaration de sinistre, rempli et signé;
  - l'original ou la copie du justificatif d'achat;
  - l'original ou la copie du relevé de la carte de crédit ou prépayée/du détail de la réservation e-finance, dont il ressort qu'au moins 51 % du prix d'achat ont été payés avec la carte;
  - la preuve (p. ex. 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.

## 2.3 Assurance achats

### 2.3.1 Objets assurés

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.

Valeur minimale de la marchandise: CHF 50.-.

### 2.3.2 Durée d'assurance

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

### 2.3.3 Prestations assurées

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

### 2.3.4 Objets non assurés:

- espèces, chèques, billets, actions ou autres papiers-valeurs négociables, métaux précieux, marques, billets de loterie ou billets d'entrée;
- fournitures, bijoux, joaillerie ou autres pierres précieuses et articles contenant de l'or ou d'autres métaux précieux de toute nature;
- 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 fixés de façon permanente au bâtiment dans le ménage, tels que les tapis, sols, carrelages, appareils de climatisation ou de chauffage;
- objets loués ou faisant l'objet d'un leasing;
- objets d'occasion, réutilisés, restaurés.

### 2.3.5 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 dus à la pollution environnementale ou à la contamination de toute nature.

### 2.3.6 Procédure en cas de sinistre

- A L'ayant droit doit déclarer à ERV tout dommage subi immédiatement après sa constatation.
- B Afin de faire valoir ses droits, l'ayant droit est tenu de présenter à l'assureur les justificatifs suivants:
- le formulaire de déclaration de sinistre, rempli et signé;
  - l'original ou la copie du justificatif d'achat;
  - l'original ou la copie du relevé de la carte de crédit ou prépayée/du détail de la réservation e-finance, dont il ressort qu'au moins 51 % du prix d'achat ont été payés avec la carte;
  - le rapport de police en cas de vol, vol avec effraction ou détournement;
  - les 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;
  - tous les autres documents pertinents réclamés.
- 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 Frais d'annulation

#### 3.1.1 Disposition spéciale, étendue territoriale de la couverture, durée de validité

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier et prend effet au moment de la réservation de la prestation de voyage, et se termine au début de la prestation de voyage assurée (check-in, embarquement à bord du moyen de transport réservé, etc.).

#### 3.1.2 Événements assurés

- A ERV accorde sa couverture d'assurance lorsque la personne assurée doit renoncer à la prestation de voyage réservée, à la suite d'un événement mentionné ci-après, s'il est survenu après la réservation de la prestation de voyage:
- 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 la personne assurée,
    - du remplaçant direct du poste de travail si, dans ce cas, la présence de la personne assurée sur le lieu de travail devient indispensable;
  - grèves sur le trajet prévu à l'étranger. Troubles de tout genre, épidémies ou événements naturels sur le lieu de destination du voyage, s'ils mettent concrètement en danger la vie et les biens de la personne assurée et/ou si un avertissement officiel aux voyageurs a été émis par les autorités suisses pour la destination du voyage;
  - dommage grave aux biens de la personne assurée à son domicile en raison d'un incendie, d'un événement naturel, d'un vol ou d'un dégât d'eau, rendant indispensable sa présence à son domicile;
  - non-fonctionnement ou retard dû à un accident de personne ou à un défaut technique d'un moyen de transport public (y c. caténaires, matériel ferroviaire, composants électroniques et système de commande, liste exhaustive) ou d'un taxi à utiliser pour se rendre au lieu de départ officiel (aéroport, gare de départ, port ou lieu d'embarquement dans le car) du pays de domicile. Il en va de même des véhicules ferroviaires suivants bloqués de ce fait: défaillance (incapacité de circuler) à la suite d'un accident ou d'une panne (à l'exclusion des pannes d'essence, de diesel, de batteries et de clés) du véhicule privé à utiliser pour se rendre directement au lieu de départ officiel du pays de domicile (aéroport, gare de départ, port ou lieu d'embarquement dans le car);
  - 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. Dans ce cas, les prestations selon le ch. 3.1.3 B sont limitées à la somme d'assurance maximale des frais d'annulation par carte;
  - vol de titres de transport, de passeport ou de carte d'identité. Dans ce cas, les prestations selon le ch. 3.1.3 B sont limitées à la somme d'assurance maximale des frais d'annulation par carte;
  - grossesse d'une personne assurée, si la date du retour se situe après la 24<sup>e</sup> semaine de grossesse ou si un vaccin est exigé pour le lieu de destination, vaccin qui constitue un risque pour l'enfant à naître, ou si la destination du voyage est officiellement déconseillée aux femmes enceintes. Dans ce cas, les prestations sont limitées à la somme d'assurance maximale par carte.
- B Si la personne qui provoque l'annulation du fait d'un événement assuré n'est ni parente ni parente par alliance de la personne assurée, le droit aux prestations n'est acquis que si la personne assurée devait accomplir seule le voyage.
- C Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique sans que celle-ci paraisse remettre en cause sa participation au voyage lors de la conclusion de l'assurance ou de la réservation de la prestation de voyage, ERV rembourse les frais assurés qui résulteraient d'une annulation 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 que la capacité à voyager au moment de la réservation de la prestation de voyage ait été attestée par écrit par un médecin).

#### 3.1.3 Prestations assurées

- A L'événement déclencheur de l'annulation de la prestation de voyage est déterminant pour l'évaluation du droit aux prestations. Les événements antérieurs ou ultérieurs ne sont pas pris en considération.

- B ERV rembourse les frais d'annulation survenus effectivement (taxes de sécurité et taxes d'aéroport exclues) en cas de survenance de l'événement assuré. La prestation totale est limitée au prix de l'arrangement ou à la somme assurée. Les frais de dossier récurrents ou disproportionnés ne sont pas assurés.
- C ERV rembourse les frais supplémentaires dus au voyage retardé si le voyage ne peut pas être entrepris à la date prévue en raison de l'événement couvert. Cette prestation est limitée au prix de la prestation de voyage ou à la somme d'assurance des frais d'annulation figurant dans l'aperçu des prestations. Si des frais supplémentaires sont réclamés, le droit aux frais d'annulation est supprimé.

### 3.1.4 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- lorsque le prestataire (voyagiste, bailleur, organisateur, etc.) annule la prestation convenue ou aurait dû l'annuler pour des raisons objectives. Cela s'applique en particulier aux voyages à forfait;
- lorsque la maladie motivant l'annulation résulte d'une complication ou des suites d'une opération ou d'un traitement médical déjà prévus au moment de l'entrée en vigueur de l'assurance ou de la réservation du voyage;
- si la personne assurée ne s'est pas remise, avant la date de son départ, d'une maladie, des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention chirurgicale préexistante au moment de la réservation du voyage;
- en cas d'annulation concernant les dispositions du ch. 3.1.2 sans indication médicale et si aucun certificat médical n'a été établi lors du premier constat possible de l'incapacité de voyager;
- si une annulation concernant les dispositions du ch. 3.1.2 a eu lieu après une consultation téléphonique uniquement;
- dans les 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 ou
  - dont souffrent des personnes ayant un emploi fixe ne peut pas être justifiée complémentarément par une attestation d'absence de 100 % émise par l'employeur pendant la durée médicalement certifiée de l'incapacité à voyager;
- en cas d'entretien défectueux du véhicule privé ou lorsque des défauts du véhicule existaient déjà ou étaient manifestes au moment de commencer ou de poursuivre le voyage;
- si l'événement est imputable à une réparation incorrecte, à une réparation effectuée par la personne assurée elle-même ou à une modification non autorisée (p. ex. tuning) du véhicule privé.

### 3.1.5 Procédure en cas de sinistre

- A Après la survenance de l'événement, il faut aviser immédiatement le bureau de réservation (agence de voyage, entreprise de transport, agence de location, etc.).
- B Les documents suivants doivent notamment être transmis à ERV:
- la confirmation de réservation ou la facture de l'arrangement ainsi que les factures de frais d'annulation ou de report du voyage (originaux ou copies),
  - un certificat médical détaillé ou l'acte de décès ou bien toute autre attestation officielle,
  - l'original ou la copie du relevé de la carte de crédit ou prépayée/du détail de la réservation e-finance, dont il ressort qu'au moins 51 % de la prestation de voyage initiale ont été payés avec la carte pour laquelle l'assurance s'applique.

### 3.2 Aide SOS

**3.2.1 Étendue territoriale de la couverture, durée de validité, disposition spéciale**  
La couverture d'assurance est valable dans le monde entier pendant la durée de la prestation de voyage réservée.

#### 3.2.2 Événements assurés

- A ERV accorde sa couverture d'assurance lorsqu'une personne assurée doit cesser, interrompre ou prolonger la prestation de voyage réservée, à la suite d'un événement mentionné 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 la personne assurée,
    - du remplaçant direct du poste de travail si, dans ce cas, la présence de la personne assurée sur le lieu de travail devient indispensable;
  - grèves (sous réserve de la participation active) sur le trajet prévu à l'étranger. Troubles de tout genre, épidémies ou événements naturels sur le lieu de destination du voyage, s'ils mettent concrètement en danger la vie et les biens de la personne assurée;
  - dommage grave aux biens de la personne assurée à son domicile en raison d'un incendie, d'un événement naturel, d'un vol ou d'un dégât d'eau, rendant indispensable sa présence à son domicile;
  - défaillance d'un moyen de transport public (y compris caténaires, matériel ferroviaire, composants électroniques et système de commande, liste exhaustive) réservé par la personne assurée ou utilisé par celle-ci suite à un défaut technique ou un accident de personne, dans la mesure où le voyage ne peut se poursuivre selon le programme établi. Il en va de même des véhicules ferroviaires suivants bloqués de ce fait. Les retards et les changements d'itinéraires des moyens de transport public réservés ou utilisés ne sont pas considérés comme des défaillances;
  - défaillance (incapacité de circuler) à la suite d'un accident ou d'une panne (à l'exclusion des pannes d'essence, de diesel, de batteries et de clés) du véhicule privé à utiliser, dans la mesure où la poursuite du voyage selon le programme prévu n'est pas garantie;

- f) faits de guerre ou acte de terrorisme pendant 14 jours après leur première survenance, dans la mesure où ils surprennent la personne assurée pendant son séjour à l'étranger;
  - g) vol de titres de transport, de passeport ou de carte d'identité: seuls les frais supplémentaires pour la poursuite du voyage ou l'utilisation d'un véhicule de location selon le ch. 3.2.3 B h) sont assurés.
- 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 d'une interruption, d'un abandon ou d'une 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 (sous réserve que la capacité à voyager au moment de la réservation de la prestation de voyage ait été attestée par écrit par un médecin).

### 3.2.3 Prestations assurées

- A L'événement qui provoque la cessation, l'interruption ou la prolongation de la prestation de voyage est déterminant pour l'évaluation du droit aux prestations. Les événements antérieurs ou ultérieurs ne sont pas pris en considération.
- B En cas de survenance de l'événement assuré, ERV rembourse
- a) les frais
    - de transport jusqu'au plus proche hôpital approprié pour le traitement,
    - de transport d'urgence (rapatriement) avec assistance médicale jusqu'à l'hôpital du lieu de domicile de la personne assurée approprié pour le traitement. Les prestations maximales figurent dans le tableau récapitulatif des présentes CGA. **Seuls les médecins d'ERV décident de la nécessité, du mode et du moment de ces prestations;**
  - b) les frais de recherche et de sauvetage nécessaires, si la personne assurée est portée disparue ou doit être secourue. Les prestations maximales figurent dans le tableau récapitulatif des présentes CGA;
  - c) l'organisation et les frais des formalités imposées par les autorités lorsqu'une personne assurée décède pendant le voyage. De plus, ERV prend en charge les frais d'incinération hors du pays de domicile ou les frais supplémentaires découlant de l'exécution de l'accord international sur le transfert 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;
  - d) les frais du retour temporaire jusqu'à CHF 3000.– (voyage aller et retour de deux personnes assurées au maximum) à leur domicile, à condition qu'un séjour d'une durée déterminée à l'avance avec un voyage de retour ait été réservé;
  - e) les frais supplémentaires nécessités par un voyage de retour non prévu en première classe en train et en classe économique en avion;
  - f) une avance de frais remboursable jusqu'à CHF 5000.–, si une personne assurée est hospitalisée à l'étranger (remboursable dans les 30 jours suivant le retour à son domicile);
  - g) les frais correspondant à la partie non utilisée de l'arrangement de voyage (hors 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 mentionnée dans l'aperçu des prestations. Les prestations de l'hébergement non utilisées ne sont pas remboursées si ERV prend en charge les frais d'un hébergement de remplacement;
  - h) soit les frais supplémentaires nécessaires à la poursuite du voyage pendant 7 jours au maximum et jusqu'à concurrence de CHF 1500.– par personne (logement, nourriture et frais de communication avec la centrale d'alarme) soit, si le voyage se poursuit avec un véhicule de location, les frais supplémentaires jusqu'à CHF 1500.– en tout, quel que soit le nombre de personnes utilisant le véhicule de location;
  - i) les frais de voyage (vol en classe économique/hôtel de classe moyenne) jusqu'à CHF 5000.– par personne pour deux personnes du cercle des proches de la personne assurée venues à son chevet, si la durée d'hospitalisation nécessaire à l'étranger dépasse 7 jours.
- C Les prestations sont limitées aux sommes d'assurance figurant dans l'aperçu des prestations.

### 3.2.4 Exclusions

- A La personne assurée est tenue d'utiliser les prestations via la centrale d'alarme et de les faire approuver préalablement par celle-ci ou par ERV. **À défaut, les prestations sont limitées au maximum à CHF 400.– par personne et par événement.**
- B Toute prestation est exclue:
- a) lorsque le prestataire (voyagiste, bailleur, organisateur, etc.) modifie ou interrompt la prestation convenue ou aurait dû la modifier ou l'interrompre pour des raisons objectives. Cela s'applique en particulier aux voyages à forfait;
  - b) en cas de cessation, d'interruption ou de prolongation du voyage en raison d'une maladie, d'une blessure ou d'une complication de grossesse sans indication médicale (p. ex. en cas de soins médicaux appropriés sur place) ou si aucun médecin n'a été consulté sur place;
  - c) lorsque la maladie motivant la cessation, l'interruption ou la prolongation du voyage résulte d'une complication ou des suites d'une opération ou d'un traitement médical déjà prévus au moment de l'entrée en vigueur de l'assurance ou de la réservation, ou avant le début du voyage;
  - d) en cas d'entretien défectueux du véhicule ou lorsque des défauts du véhicule existaient déjà ou étaient manifestes au moment de commencer ou de poursuivre le voyage;
  - e) si l'événement est imputable à une réparation incorrecte, à une réparation effectuée par la personne assurée elle-même ou à une modification non autorisée (p. ex. tuning).

### 3.2.5 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 réservation (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 ou copies);
  - l'original ou la copie du relevé de la carte de crédit ou prépayée/du détail de la réservation e-finance, dont il ressort qu'au moins 51 % de la prestation de voyage initiale ont été payés avec la carte pour laquelle l'assurance s'applique.

### 3.3 Frais médicaux et d'hospitalisation dans le monde entier

#### 3.3.1 Disposition spéciale, étendue territoriale de la couverture, durée de validité

L'assurance n'est applicable qu'aux personnes qui ont leur domicile légal ou leur lieu de séjour habituel en Suisse. La personne assurée est tenue, à la demande d'ERV et à ses propres frais, de se soumettre à tout moment à un examen médical effectué par le médecin-conseil.

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier, à l'exception de la Suisse, pendant toute la durée de la prestation de voyage réservée.

#### 3.3.2 Événements et prestations assurés

- A Les prestations maximales figurent dans l'aperçu des prestations. En cas d'accident ou de maladie, ERV prend en charge les frais engagés à l'étranger pour les traitements ambulatoires ou les séjours stationnaires à l'hôpital en division commune, en complément des assurances sociales légales suisses (LAMal, LAA) et en tenant compte des prestations de toute autre assurance complémentaire pour
- a) les traitements médicaux nécessaires (y compris les médicaments) prescrits ou exécutés par un médecin/chiropracteur diplômé;
  - b) les traitements hospitaliers (y compris les frais de pension) ordonnés par un médecin, ainsi que les soins prodigués par le personnel infirmier diplômé pendant la durée du traitement;
  - c) la première acquisition, la location, le remplacement ou la réparation de moyens auxiliaires médicaux, tels que prothèses, lunettes, appareils acoustiques, etc., dans la mesure où ils sont nécessités par les suites d'un accident et prescrits par un médecin;
  - d) le remboursement des frais de sauvetage et de transport médicalement nécessaires, jusqu'à l'hôpital approprié le plus proche, au maximum 10 % de la somme d'assurance.
- B ERV rembourse les frais selon le tarif des caisses-maladie en vigueur dans la région en cas de traitement ambulatoire ou de séjour à l'hôpital en division commune.
- C Ces prestations seront prises en compte jusqu'à un délai de 90 jours dépassant la durée d'assurance fixée, à condition que l'événement assuré (maladie ou accident) ait eu lieu pendant la période d'assurance.
- D **Toutes les prestations sont fournies après les prestations versées en vertu de la LAMal/LAA et compte tenu des prestations d'autres assurances complémentaires éventuelles. La condition à remplir pour bénéficier de la couverture d'assurance est de disposer d'une assurance maladie et/ou accident valable en Suisse.**

#### 3.3.3 Garantie de prise en charge des frais

En cas de frais de traitement très élevés, ERV accorde des garanties de prise en charge des frais (directement à l'hôpital) dans le cadre de cette assurance et en complément des assurances sociales légales suisses (LAMal, LAA), en tenant compte des prestations de toute autre assurance complémentaire pour tous les séjours stationnaires à l'hôpital. ERV n'accorde pas de garanties de prise en charge des frais pour les soins ambulatoires (frais de médecin, de médicaments et de pharmacie).

#### 3.3.4 Accidents non assurés

L'assurance ne couvre pas:

- a) les accidents en rapport avec l'accomplissement d'un service dans une armée étrangère;
- b) les accidents résultant d'une activité professionnelle artisanale;
- c) les accidents survenant lors de sauts en parachute ou du pilotage d'un aéronef ou d'un engin volant.

#### 3.3.5 Maladies non assurées

L'assurance ne couvre pas:

- a) les contrôles généraux et les contrôles de routine;
- b) les symptômes et maladies existants au début de l'assurance, ni leurs séquelles ou complications;
- c) les maladies consécutives à des mesures médicales à visée prophylactique, thérapeutique ou relevant du diagnostic (p. ex. vaccins, traitements aux rayons), pour autant qu'elles ne soient pas conditionnées par une maladie assurée;
- d) les affections dentaires et les maladies de la mâchoire;
- e) les séquelles d'interventions contraceptives ou abortives;
- f) la grossesse et l'accouchement ainsi que leurs complications;
- g) les états de fatigue et d'épuisement, les troubles nerveux, psychiques et psychosomatiques.

#### 3.3.6 Exclusions

L'assurance ne couvre pas:

- a) les quotes-parts et les franchises des autres assurances;
- b) la participation à des grèves, troubles et manifestations de tout genre;
- c) les prestations relatives aux maladies et aux accidents préexistants (y compris les symptômes, leurs séquelles ou complications) qui auraient déjà pu être diagnostiqués par un médecin dans le cadre d'une consultation au début de l'assurance ou du voyage. Une aggravation aiguë et imprévisible de l'état de santé en raison d'une affection chronique constitue une exception;

- d) les prestations relatives aux traitements et soins reçus à l'étranger, si la personne assurée s'est rendue dans un pays étranger dans ce but;
- e) les événements et prestations imputables à une épidémie ou une pandémie;
- f) les traitements qui ne sont pas effectués selon des méthodes dont l'efficacité, l'adéquation et le caractère économique sont démontrés scientifiquement (art. 32 et 33 LAMal);
- g) les réductions de prestations effectuées par d'autres assureurs.

### 3.3.7 Procédure en cas de sinistre

- A En cas d'accident ou de maladie, il faut consulter un médecin dès que possible et suivre ses instructions.
- B Les documents suivants doivent notamment être transmis à ERV:
- un certificat médical détaillé,
  - les factures d'honoraires, les frais d'hospitalisation ainsi que les ordonnances,
  - l'original ou la copie du relevé de la carte de crédit ou prépayée/du détail de la réservation e-finance, dont il ressort qu'au moins 51 % de la prestation de voyage initiale ont été payés avec la carte pour laquelle l'assurance s'applique.

## 3.4 Retards aériens (correspondance manquée)

### 3.4.1 Étendue territoriale de la couverture, durée de validité

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier à l'exception du pays de domicile pendant toute la durée de la prestation de voyage réservée, et ce, aussi longtemps et aussi souvent que la personne assurée est absente de son domicile fixe.

### 3.4.2 Événement assuré et prestation

Si une correspondance entre deux vols ne peut être effectuée en raison d'un retard d'au moins trois heures imputable exclusivement à la première compagnie aérienne, ERV assure en plus des prestations de la compagnie aérienne les frais supplémentaires (frais d'hôtel, de transfert, de téléphone) aux fins de la poursuite du voyage. Cette prestation est limitée à la somme d'assurance stipulée dans l'aperçu des prestations.

### 3.4.3 Exclusions

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

### 3.4.4 Procédure en cas de sinistre

- A Pour prétendre aux prestations d'ERV, il faut, dès le retour en Suisse, immédiatement aviser ERV par écrit.
- B Les documents suivants doivent notamment être transmis à ERV:
- une preuve du retard de la compagnie aérienne;
  - une confirmation des indemnités fournies par la compagnie aérienne;
  - l'original ou la copie du relevé de la carte de crédit ou prépayée/du détail de la réservation e-finance, dont il ressort qu'au moins 51 % de la prestation de voyage initiale ont été payés avec la carte pour laquelle l'assurance s'applique;
  - la confirmation de réservation;
  - les factures des frais supplémentaires occasionnés.

## 3.5 Bagages

### 3.5.1 Étendue territoriale de la couverture, durée de validité, dispositions spéciales (règles de conduite à adopter durant les voyages)

- A La couverture d'assurance est valable aussi longtemps et aussi souvent que les biens assurés se trouvent à l'extérieur du domicile fixe de la personne assurée pendant la durée de la prestation de voyage réservée.
- B 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.
- C Les conseils aux voyageurs fournis par le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) concernant la destination respective, en particulier sur la criminalité sur place et les mesures de précaution associées, doivent être respectés et suivis.

### 3.5.2 Objets assurés

- A L'assurance couvre toutes les choses emportées par les personnes assurées et destinées à leur besoin personnel durant le voyage.
- B La couverture d'assurance pour les engins de sport, 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.
- C Les moyens auxiliaires médicaux nécessaires doivent être à portée de main à tout moment, à l'exclusion des objets qui, pendant le transport via un moyen de transport public, doivent impérativement être confiés à la compagnie de transport.

### 3.5.3 Objets non assurés

L'assurance ne couvre pas:

- a) les espèces, titres de transport, valeurs mobilières, logiciels, métaux précieux, actes officiels et documents quels qu'ils soient, pierres précieuses et perles, objets à usage professionnel, objets d'art et de collection, instruments de musique, véhicules à moteur, remorques, bateaux, planches de surf, caravanes et aéronefs, accessoires compris;
- b) les objets couverts par une assurance particulière;
- c) les moyens auxiliaires médicaux volontairement confiés à la compagnie de transport en vue de leur acheminement.

### 3.5.4 Événements assurés

L'assurance couvre:

- le vol, le vol par effraction, le détournement;
- la détérioration, la destruction ainsi que la perte définitive pendant le transport effectué par un moyen de transport public, dans la mesure où les bagages ont été confiés à la compagnie de transport pendant le trajet;
- la livraison tardive d'au moins 6 heures par un moyen de transport public.

### 3.5.5 Prestations assurées

- A ERV indemnise:
- a) en cas de dommage total ou de perte définitive d'objets assurés, la valeur à neuf (vénale). On entend par valeur vénale le prix d'acquisition initial, déduction faite de la perte de valeur de 10 % par an à partir de la date d'achat, à raison d'un maximum de 50 % 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, leur valeur vénale, mais l'indemnité est limitée à 50 % de la somme assurée;
  - d) les lunettes, lentilles de contact, prothèses et chaises roulantes à la valeur vénale mais l'indemnité est limitée à 20 % de la somme assurée;
  - e) les frais de reconstitution en cas de vol ou de perte définitive de passeports, cartes d'identité, permis de conduire, permis de circulation et autres documents semblables, ainsi que des clés;
  - f) en cas de vol ou de perte définitive de cartes de crédit/cartes prépayées et de téléphones portables, l'organisation du blocage (à l'exception toutefois des frais en résultant);
  - g) en cas de livraison tardive des bagages par un moyen de transport public, les frais d'acquisition des choses absolument indispensables jusqu'à CHF 500.– par personne et par voyage, au maximum jusqu'à CHF 4000.– par an et par titulaire de carte. Cette indemnité est exclue pour le voyage de retour au domicile.
- B La somme d'assurance limite le total de toutes les prestations pour les sinistres qui surviennent pendant la durée de l'assurance.

### 3.5.6 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- a) pour les dommages causés par un acte intentionnel ou une négligence grave ou par omission;
- b) pour des 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;
- c) pour les objets dont le genre de garde n'est pas en rapport avec leur valeur;
- d) pour les objets dérobés dans des véhicules ou des bateaux fermés à clé, en l'absence de traces d'effraction;
- e) si le poste de police le plus proche n'est pas contacté dans les 24 heures et que l'incident n'est pas enregistré ou que des enquêtes officielles ne sont pas demandées.

### 3.5.7 Procédure en cas de sinistre

- A La personne assurée doit
- en cas de vol ou de détournement, porter plainte dans les 24 heures auprès du poste de police le plus proche et demander une enquête officielle ou l'établissement d'un rapport (rapport de police, déclaration de perte du billet, etc.);
  - requérir immédiatement du service compétent (direction de l'hôtel, guide de voyage, entreprise de transport, etc.) une attestation sous forme de procès-verbal des causes, des circonstances et l'étendue du dommage, cela en cas de détérioration, de livraison tardive ou de perte pendant le transport des bagages, ainsi que faire valoir un dédommagement sur place;
  - aviser ERV par écrit ou sous toute autre forme de texte immédiatement après le retour du voyage et justifier ses prétentions.
- B Les documents suivants doivent notamment être remis à ERV:
- l'original ou la copie du procès-verbal (rapport de police, déclaration de perte du billet d'avion, etc.),
  - l'original ou la copie des confirmations, quittances ou confirmations d'achat,
  - l'original ou la copie du relevé de la carte de crédit ou prépayée/du détail de la réservation e-finance, dont il ressort qu'au moins 51 % de la prestation de voyage initiale ont été payés avec la carte pour laquelle l'assurance s'applique.

## 3.6 Assurance-accidents de voyage

Il s'agit en l'espèce d'une assurance de sommes.

### 3.6.1 Étendue territoriale de la couverture, durée de validité, disposition spéciale

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier pendant la durée de la prestation de voyage réservée, et cela aussi longtemps et aussi souvent que la personne assurée est absente de son domicile fixe.

### 3.6.2 Événements assurés

- A En cas de décès de la personne assurée consécutif à un accident, les héritiers légaux perçoivent la somme convenue conformément à l'aperçu des prestations. Toute clause bénéficiaire dérogatoire doit être signalée par écrit à ERV. Pour le versement de la prestation d'assurance, ERV tient compte de la dernière réglementation portée à sa connaissance par écrit et doit donc être informée de toutes modifications en temps opportun et en conséquence.
- B En cas d'invalidité qui est médicalement constatée comme la conséquence d'un accident assuré au plus tard dans le délai de 5 ans à compter du jour de l'accident et qui est de 100 %, ERV paie le capital convenu (max. CHF 300 000.–), ou un pourcentage de ce dernier en cas d'invalidité partielle (max. CHF 300 000.–).
- a) Le degré d'invalidité est déterminé d'après les barèmes des indemnités pour atteinte à l'intégrité de l'ordonnance sur l'assurance-accidents (OLAA) ainsi que d'après les barèmes complémentaires de la Suva;



- b) L'incapacité fonctionnelle totale d'un membre ou d'un organe équivaut à sa perte complète;
- c) En cas de perte ou d'incapacité fonctionnelle partielle, le taux d'invalidité sera réduit en conséquence;
- d) En cas de perte ou d'incapacité fonctionnelle simultanée de plusieurs membres, les pourcentages seront additionnés. Le total ne pourra cependant en aucun cas dépasser 100%;
- e) Pour les cas non mentionnés ci-dessus, le degré d'invalidité est déterminé sur la base des constatations du médecin en référence aux pourcentages indiqués ci-dessus, en tenant compte de la situation de la personne assurée;
- f) Si des parties du corps étaient déjà mutilées ou frappées d'une incapacité fonctionnelle complète ou partielle avant l'accident, le degré d'invalidité existant est déduit lors de la détermination du degré d'invalidité selon les principes susmentionnés.

### 3.6.3 Limites des prestations

ERV paie:

- a) en cas de décès
  - d'enfants assurés qui n'avaient pas encore 16 ans révolus au moment de l'accident, au maximum CHF 10 000.–,
  - de personnes assurées qui avaient 65 ans révolus lors de l'accident, la moitié de la somme d'assurance convenue;
- b) en cas d'invalidité
  - d'enfants assurés qui n'avaient pas encore 16 ans révolus au moment de l'accident, au maximum CHF 10 000.–,
  - de personnes assurées qui avaient 65 ans révolus lors de l'accident, une rente viagère au lieu du capital. Cette rente annuelle est de CHF 83.– par tranche de CHF 1 000.– de capital d'invalidité pour un degré d'invalidité de 100% (gradation selon le degré d'invalidité selon ch. 3.6.2);
- c) pour toutes les assurances accidents en cours de validité souscrites auprès d'elle, au total par personne et au maximum (conformément à l'aperçu des prestations)
  - CHF 300 000.– en cas de décès,
  - CHF 300 000.– en cas d'invalidité.

Si plusieurs personnes assurées sont accidentées en raison d'un seul et même événement, les indemnités à verser par ERV sont limitées à un montant maximal de 1 million de CHF en cas de décès et d'invalidité (conformément à l'aperçu des prestations). Si les prétentions excèdent ce montant, cette somme est répartie proportionnellement.

### 3.6.4 Événements non assurés:

L'assurance ne couvre pas:

- a) les accidents en rapport avec l'accomplissement d'un service dans une armée étrangère;
- b) les accidents survenant lors de sauts en parachute ou du pilotage d'un aéronef ou d'un engin volant.

### 3.6.5 Procédure en cas de sinistre

- A En cas de décès, ERV doit être avisée par courrier ou sous une autre forme de texte dans les 24 heures.
- B Les documents suivants doivent être transmis à ERV:
  - le certificat médical détaillé et/ou le procès-verbal d'accident,
  - l'original ou la copie du relevé de la carte de crédit ou prépayée/du détail de la réservation e-finance, dont il ressort qu'au moins 51% de la prestation de voyage initiale ont été payés avec la carte pour laquelle l'assurance s'applique.

### 3.7 Service de conciergerie

Offrir les services les plus divers tels que la mise à disposition d'informations sur le trafic et les événements, la réservation d'un restaurant ou d'un hôtel, la location de chalets, de villas, de bateaux, d'avions ou d'un véhicule de location, la commande de fleurs ou de billets pour des manifestations. Ces prestations sont fournies sans prise en charge des frais.

#### 3.7.1 Prestations

L'assureur fournit à la personne assurée différents types de services de conciergerie liés aux voyages, à la restauration, au shopping, à la vie quotidienne, au bien-être et à des événements. Lorsque la personne assurée formule une demande, l'assureur s'efforce d'y répondre, sans que lui incombe une obligation de résultat, soit par son intermédiaire, soit en recourant aux services d'un prestataire ou d'un partenaire. La réservation ou la commande convenue est effectuée au nom de la personne assurée et en indiquant les données de sa carte de crédit. La facturation s'effectue entre la personne assurée et la société prestataire.

#### 3.7.2 Exclusions

L'assureur refuse les demandes de service de conciergerie suivantes:

- demandes en violation du cadre juridique suisse ou des normes éthiques et morales;
  - demandes visant uniquement des remises de prix;
  - demandes soumises à des restrictions concernant certaines personnes ou dans certains pays;
  - demandes enfreignant le droit en vigueur dans le pays d'exécution.
- Si le traitement de la demande prend plus de deux heures, l'assureur se réserve le droit de clore la demande en l'état et d'informer la personne assurée de l'état de progression du traitement. Par ailleurs, l'assureur se réserve le droit de refuser sans justification les demandes qu'il juge inappropriées.

#### 3.7.3 Coût

Les frais et commissions dus pour les produits et services utilisés sont supportés par la personne assurée, qui est chargée de payer la réservation ou la commande ainsi que les frais éventuels en cas d'annulation ou de non-présentation à un événement.

### 3.7.4 Responsabilité

L'assureur décline toute responsabilité pour:

- les dommages matériels et les préjudices pécuniaires résultant d'un retard ou d'informations erronées, ainsi que pour les lacunes ou les défauts de quelque nature que ce soit affectant les services ou les objets acquis;
- les dommages matériels et les préjudices pécuniaires consécutifs à un problème d'accessibilité de l'institution concernée;
- l'inexécution de la prestation commandée ou toute défaillance de la prestation;
- les dommages causés par le personnel auxiliaire.

### 3.7.5 Contact

Le service de conciergerie est à la disposition de la personne assurée 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Courriel info@ervconciierge.ch (recommandé)/téléphone +41 (0) 78 213 68 00.

## 4 Véhicule de location

### 4.1 Garantie de franchise pour véhicules de location

#### 4.1.1 Étendue de la couverture, étendue territoriale de la couverture, durée de validité, disposition spéciale

Il s'agit d'une assurance d'exclusion de la franchise pour les véhicules de location, qui couvre le véhicule loué par le titulaire de la carte. La couverture d'assurance est valable dans le monde entier pendant la durée de location selon la confirmation de location ou de réservation (max. 90 jours).

#### 4.1.2 Véhicules assurés

L'assurance couvre les véhicules de tourisme, motorhomes, campers, camping-cars, vans, minibus ou motos (liste exhaustive) loués et conduits par une personne assurée, et autorisés à circuler par la législation.

#### 4.1.3 Événements assurés

Sont considérés comme événements assurés les dommages causés au véhicule de location (hors inventaire) couverts par une assurance casco ou vol existante.

#### 4.1.4 Prestations assurées

- A À la survenance de l'événement assuré, ERV prend en charge les coûts de réparation occasionnés, au maximum jusqu'à concurrence de la franchise facturée par l'assurance du véhicule de location. Les coûts consécutifs éventuels, par exemple perte de bonus, augmentation de la prime ou perte de loyer, sont exclus.
- B Le montant de la prestation d'assurance dépend de la franchise respective et de la somme maximale assurée.

#### 4.1.5 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- a) si l'assurance casco ou vol ne couvre pas le dommage;
- b) pour les dommages pour lesquels l'assurance prestataire ne prévoit pas de franchise;
- c) pour les dommages liés à une violation du contrat conclu avec l'agence de location de voitures;
- d) pour les dommages que le conducteur a causés sous l'influence d'alcool (dépassement du taux limite d'alcoolémie légal du pays respectif), de drogues ou de médicaments;
- e) pour les dommages matériels causés au carter d'huile ou aux pneus;
- f) pour les dommages dus à la perte ou l'endommagement de la clé de la voiture;
- g) pour les dommages qui surviennent sur des routes non officielles ou sur des pistes de course;
- h) lorsque le véhicule assuré a été utilisé pour le transport de personnes dans le cadre d'une activité professionnelle;
- i) lorsque le véhicule assuré a été réservé pour l'autopartage ou dans le modèle d'abonnement.

#### 4.1.6 Procédure en cas de sinistre

- A En cas de sinistre, l'assuré doit absolument procéder sur place comme suit: la personne assurée doit
  - immédiatement informer le loueur du véhicule;
  - si d'autres usagers routiers sont impliqués dans un accident, informer immédiatement la police locale et demander une enquête officielle, ou faire consigner l'incident (rapport de police, procès-verbal d'accident);
  - faire établir lors de la restitution du véhicule de location un constat de sinistre par le loueur sur place;
  - acquitter elle-même d'éventuelles franchises directement sur place.
- B Les documents suivants doivent notamment être remis à ERV:
  - la copie du contrat de location du véhicule;
  - une preuve du paiement de la caution (quittance de l'agence de location de voitures) ainsi que l'original ou la copie du relevé de la carte de crédit ou prépayée/du détail de la réservation e-finance, dont il ressort qu'au moins 51% du prix de la location ont été payés avec la carte;
  - l'original ou la copie de du procès-verbal (rapport de police, procès-verbal d'accident);
  - une copie du décompte final de l'agence de location de véhicules;
  - le décompte indiquant le paiement de la franchise facturée.

## 4.2 Assurance perte de clés pour véhicules de location

### 4.2.1 Étendue territoriale de la couverture, durée de validité

Il s'agit d'une assurance de perte de clés pour les véhicules de location, qui couvre le véhicule loué par le titulaire de la carte. La couverture d'assurance est valable dans le monde entier pendant la durée de location du véhicule selon la confirmation de location ou de réservation (max. 90 jours).

### 4.2.2 Événements et prestations assurés

Sont assurés les frais occasionnés par la perte de la clé du véhicule de location. En cas de survenance d'un événement assuré, les frais de remplacement et/ou de recodage de la clé de la voiture de location sont pris en charge.

Le montant de la prestation d'assurance est déterminé par le montant maximal assuré conformément à l'aperçu des prestations.

### 4.2.3 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- pour les dommages sur ou dans le véhicule de location dus à la perte ou l'endommagement de la clé de la voiture.

### 4.2.4 Procédure en cas de sinistre

Les documents suivants doivent notamment être remis à ERV:

- la copie du contrat de location du véhicule;
- une preuve du paiement de la caution (quittance de l'agence de location de voitures) ainsi que l'original ou la copie du relevé de la carte de crédit ou prépayée/du détail de la réservation e-finance, dont il ressort qu'au moins 51 % du prix de la location ont été payés avec la carte;
- une copie du décompte final de l'entreprise de location de véhicules;
- le décompte indiquant le paiement de la franchise facturée.

## 5 Protection juridique

### 5.1 Protection juridique de l'acheteur pour cartes de crédit ou prépayées

L'assurance protection juridique au sens des dispositions suivantes est un produit élaboré en collaboration avec Coop Protection Juridique SA. Coop Protection Juridique SA est l'organisme assureur et s'engage, dans le cadre des dispositions ci-après, à fournir les prestations assurées.

La personne assurée a un droit d'action directe envers Coop Protection Juridique SA.

#### 5.1.1 Étendue territoriale de la couverture, durée de validité

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier pendant la durée stipulée dans la police d'assurance.

Domaine juridique assuré	Étendue territoriale de la couverture	Somme d'assurance	Particularités
Litiges contractuels avec le prestataire	monde entier	CHF 25 000.–	L'événement de base est le moment de la survenance de l'événement déclencheur du litige.

#### 5.1.2 Prestations assurées

Coop Protection juridique SA accorde une couverture d'assurance pour la prise en charge des intérêts juridiques par le service juridique de Coop Protection juridique SA et le paiement jusqu'à concurrence de CHF 25 000.– pour les prestations suivantes:

- les honoraires des avocats mandatés,
- les honoraires des experts mandatés,
- les frais de procédure et de justice mis à la charge de la personne assurée,
- les dépens dus à la partie adverse.

#### 5.1.3 L'assurance ne prend pas en charge

- les amendes, les peines pécuniaires et conventionnelles,
- les dommages-intérêts et les indemnités pour tort moral,
- les frais incombant à un tiers responsable.

La personne assurée est tenue de rembourser à Coop Protection juridique SA les dépens qui lui sont alloués et ceux alloués à la partie adverse, à hauteur des prestations fournies.

#### 5.1.4 Validité dans le temps

La validité dans le temps est déterminée par le moment où l'événement de base survient, selon le tableau.

### 5.1.5 Exclusions

La protection juridique n'est pas accordée pour

- tous les cas de protection juridique et qualités qui ne sont pas expressément mentionnés;
- les cas survenus avant la conclusion de l'assurance;
- les litiges entre personnes assurées ou avec Coop Protection Juridique SA, ses organes et ses mandataires;
- les cas uniquement en relation avec l'encaissement de créances et pour les cas en relation avec des créances cédées;
- la défense contre les prétentions en dommages-intérêts ainsi que l'exercice d'un droit découlant de dommages purement économiques (sans rapport avec un dommage corporel ou matériel).

### 5.1.6 Procédure en cas de sinistre

Annnonce d'un cas de protection juridique

Lors de la survenance d'un cas de protection juridique, la personne assurée doit immédiatement en informer Coop Protection Juridique SA. Sur demande, elle enverra une notification écrite.

Obligations en cas de sinistre

La personne assurée doit apporter toute l'aide possible à Coop Protection Juridique SA, lui délivrer les procurations nécessaires et tous les renseignements indispensables au traitement du cas. Elle lui remettra sans délai tous les documents et communications qu'elle reçoit, en particulier ceux émanant des autorités. L'inobservation fautive de ces obligations autorise Coop Protection Juridique SA à réduire ses prestations si des frais supplémentaires en ont résulté. En cas de violation grave, les prestations peuvent être refusées.

Traitement d'un cas de protection juridique

Après avoir entendu la personne assurée, Coop Protection Juridique SA prend les mesures nécessaires à la défense de ses intérêts. Si l'intervention d'un avocat s'avère nécessaire, particulièrement dans les procédures pénales ou administratives ou en cas de collision d'intérêts, la personne assurée peut proposer l'avocat de son choix. Si Coop Protection Juridique SA n'approuve pas ce choix, la personne assurée a la possibilité de proposer trois autres avocats. Ceux-ci ne doivent pas faire partie de la même étude. Coop Protection Juridique SA doit accepter l'un des trois avocats proposés. Avant de mandater l'avocat, la personne assurée doit obtenir l'approbation de Coop Protection Juridique SA ainsi qu'une garantie de prise en charge des frais. Si la personne assurée change d'avocat sans raison valable, elle devra supporter les frais supplémentaires qui en résultent.

Procédure en cas de divergences d'opinion

En cas de divergences d'opinion au sujet de la suite à donner, en particulier si Coop Protection juridique SA estime qu'il n'y a pas de chance de succès, la personne assurée a la possibilité de demander la mise en œuvre d'une procédure arbitrale. L'arbitre est désigné d'entente entre les deux parties. La procédure se déroule pour le reste conformément aux dispositions sur l'arbitrage dans le code de procédure civile suisse (CPC). Si la personne assurée engage un procès à ses propres frais, les prestations contractuelles lui seront versées si elle obtient, sur le fond du litige, un meilleur résultat que celui prévu par Coop Protection Juridique SA.

Communications

Toutes les communications sont à adresser au siège de Coop Protection Juridique SA, Entfelderstrasse 2, Case postale 2502, CH-5001 Aarau, téléphone +41 62 836 00 00, info@cooprecht.ch, ou à un bureau.

### 5.2 Protection juridique de voyage pour cartes de crédit

L'assurance protection juridique au sens des dispositions suivantes est un produit élaboré en collaboration avec Coop Protection Juridique SA. Coop Protection Juridique SA est l'organisme assureur et s'engage, dans le cadre des dispositions ci-après, à fournir les prestations assurées.

La personne assurée a un droit d'action directe envers Coop Protection Juridique SA.

#### 5.2.1 Étendue territoriale de la couverture, durée de validité

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier pendant la durée stipulée dans la police d'assurance.

### 5.2.2 Qualités des personnes assurées

L'assurance couvre les événements en lien avec un voyage payé en grande partie avec la carte de crédit du client:

- conducteur d'un véhicule à moteur ou d'un véhicule nautique de location,
- sportif, piéton, cycliste, cyclomotoriste ou passager d'un moyen de transport,
- locataire d'un logement de vacances,
- client d'hôtel,
- partie contractante à un contrat de voyage,
- victime d'un acte de violence,
- expéditeur de bagages.

Domaine juridique assuré	Étendue territoriale de la couverture	Somme d'assurance	Particularités
Réclamation des prétentions en dommages-intérêts extracontractuels contre l'auteur ou son assurance responsabilité civile	monde entier	CHF 150 000.– hors Europe: CHF 50 000.–	L'assurance ne couvre pas: la défense contre les prétentions en dommages-intérêts ainsi que l'exercice d'un droit découlant de dommages purement économiques (sans rapport avec un dommage corporel ou matériel). L'événement de base est le moment où le dommage a été causé.
Litiges avec une compagnie d'assurance,	monde entier	CHF 150 000.– hors Europe: CHF 50 000.–	Litiges avec une compagnie d'assurance, une caisse maladie ou une caisse de pension. L'événement de base est le moment de l'événement déclencheur du droit aux prestations d'assurance à l'égard de l'assurance, de la caisse maladie ou de la caisse de pension, sinon la date de la notification à l'origine du litige.
Procédures pénales et administratives	monde entier	CHF 150 000.– hors Europe: CHF 50 000.–	Lors d'une dénonciation pour un délit intentionnel, les frais sont pris en charge uniquement en cas d'acquiescement ou de non-lieu. ERV ne prend pas les frais en charge si l'acquiescement ou le non-lieu est lié à une conciliation ou au versement d'une indemnité à la partie pénale ou à d'autres personnes. L'événement de base est la date de l'infraction
Litiges contractuels découlant des contrats suivants: <ul style="list-style-type: none"> <li>• location d'un véhicule à moteur, de matériel sportif et de loisirs ou d'un logement de vacances</li> <li>• contrat d'expédition et de transport</li> <li>• contrat de voyage pour autant que le droit suisse soit applicable et le for juridique soit en Suisse</li> <li>• contrat d'hébergement</li> </ul>	monde entier	CHF 150 000.– hors Europe: CHF 50 000.–	L'événement de base est le moment de la survenance de l'événement déclencheur du litige.

### 5.2.3 Prestations assurées

Coop Protection juridique SA accorde sa couverture d'assurance pour la défense des intérêts juridiques par le service juridique de Coop Protection juridique SA et le paiement jusqu'à concurrence de CHF 150 000.– pour les prestations suivantes:

- les honoraires des avocats mandatés;
- les honoraires des experts mandatés;
- les frais de procédure et de justice mis à la charge de la personne assurée;
- les dépens dus à la partie adverse;
- les frais d'encaissement de l'indemnité due à la personne assurée sous forme de cautions pénales pour éviter la détention préventive jusqu'à concurrence d'un montant de CHF 100 000.– par événement. Cette prestation est exclusivement fournie sous forme d'avance et doit être remboursée à Coop Protection Juridique SA;
- les frais de voyage en cas de comparution nécessaire devant un tribunal étranger jusqu'à CHF 5000.–;
- les frais d'annulation jusqu'à CHF 5000.–.

### 5.2.4 L'assurance ne prend pas en charge

- les amendes, les peines pécuniaires et conventionnelles,
- les dommages-intérêts et les indemnités pour tort moral,
- les frais incombant à un tiers responsable.

La personne assurée est tenue de rembourser à Coop Protection juridique SA les dépens qui lui sont alloués et ceux alloués à la partie adverse, à hauteur des prestations fournies.

### 5.2.5 Validité dans le temps

La validité dans le temps est déterminée par le moment où l'événement de base survient, selon le tableau.

### 5.2.6 Exclusions

Aucune protection juridique n'est accordée pour

- tous les cas de protection juridique et qualités qui ne sont pas expressément mentionnés;
- les cas survenus avant la conclusion de l'assurance;
- les litiges entre personnes assurées ou avec Coop Protection Juridique SA, ses organes et ses mandataires;
- les cas uniquement en relation avec l'encaissement de créances et pour les cas en relation avec des créances cédées;
- la défense contre les prétentions en dommages-intérêts ainsi que l'exercice d'un droit découlant de dommages purement économiques (sans rapport avec un dommage corporel ou matériel);
- les cas en relation avec la procédure visant à la restitution du permis de conduire.

### 5.2.7 Procédure en cas de sinistre

Annonce d'un cas de protection juridique

Lors de la survenance d'un cas de protection juridique, la personne assurée doit immédiatement en informer Coop Protection Juridique SA. Sur demande, elle enverra une notification écrite.

Obligations en cas de sinistre

La personne assurée doit apporter toute l'aide possible à Coop Protection Juridique SA, lui délivrer les procurations nécessaires et tous les renseignements indispensables au traitement du cas. Elle lui remettra sans délai tous les documents et communications qu'elle reçoit, en particulier ceux émanant des autorités. L'inobservation fautive de ces obligations autorise Coop Protection Juridique SA à réduire ses prestations si des frais supplémentaires en ont résulté. En cas de violation grave, les prestations peuvent être refusées.

Traitement d'un cas de protection juridique

Après avoir entendu la personne assurée, Coop Protection Juridique SA prend les mesures nécessaires à la défense de ses intérêts. Si l'intervention d'un avocat s'avère nécessaire, particulièrement dans les procédures pénales ou administratives ou en cas de collision d'intérêts, la personne assurée peut proposer l'avocat de son choix. Si Coop Protection Juridique SA n'approuve pas ce choix, la personne assurée a la possibilité de proposer trois autres avocats. Ceux-ci ne doivent pas faire partie de la même étude. Coop Protection Juridique SA doit accepter l'un des trois avocats proposés. Avant de mandater l'avocat, la personne assurée doit obtenir l'approbation de Coop Protection Juridique SA ainsi qu'une garantie de prise en charge des frais. Si la personne assurée change d'avocat sans raison valable, elle devra supporter les frais supplémentaires qui en résultent.

Procédure en cas de divergences d'opinion

En cas de divergences d'opinion au sujet de la suite à donner, en particulier si Coop Protection juridique SA estime qu'il n'y a pas de chance de succès, la personne assurée a la possibilité de demander la mise en œuvre d'une procédure arbitrale. L'arbitre est désigné d'entente entre les deux parties. La procédure se déroule pour le reste conformément aux dispositions sur l'arbitrage dans le code de procédure civile suisse (CPC). Si la personne assurée engage un procès à ses propres frais, les prestations contractuelles lui seront versées si elle obtient, sur le fond du litige, un meilleur résultat que celui prévu par Coop Protection Juridique SA.

Communications

Toutes les communications sont à adresser au siège de Coop Protection Juridique SA, Entfelderstrasse 2, Case postale 2502, CH-5001 Aarau, téléphone +41 62 836 00 00, info@cooprecht.ch, ou à un bureau.

## 6 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.

### Année d'assurance

L'année d'assurance commence avec la prise de possession de la carte de crédit ou prépayée (avec l'adhésion au contrat collectif) et dure 365 jours. Elle est ensuite prolongée automatiquement de 365 jours supplémentaires.

### D Détressement

Vol accompagné de menaces ou de violence.

### Domicile/État de résidence

L'état de résidence désigne 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 Engins de sport

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

### Épidémie

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

### Étranger

Le terme «Étranger» n'inclut pas la Suisse ni le pays dans lequel la personne assurée a sa résidence habituelle.

### Europe

L'étendue territoriale de la couverture Europe inclut tous les États appartenant au continent européen ainsi que les îles du bassin méditerranéen, les Canaries, Madère, les Açores, Spitzberg, 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.

### Événement naturel

Phénomène naturel, imprévisible et soudain, revêtant un caractère de catastrophe. L'événement causant le dommage est 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 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, le désert de Gobi, le Sahara, la jungle d'Amazonie ou le Groenland, ainsi que l'exploration de cavités souterraines spécifiques.

### F Frais d'annulation

Si le voyageur se retire du contrat, le voyageur perd son droit au 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 celle qu'il pourra obtenir par une autre utilisation des prestations de voyage.

### 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

On entend par 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.

### Moyens auxiliaires médicaux

On entend par moyens auxiliaires médicaux tous les objets impérativement nécessaires à des fins de traitement ou de consultation (chaises roulantes, prothèses, appareils respiratoires, médicaments sur ordonnance, lunettes de vue, lentilles de contact, etc.).

### Moyens de transport public/aéronefs

Les moyens de transport public/aéronefs 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 des moyens de transport public.

### N Négligence grave

Se rend coupable de négligence grave quiconque n'observe pas les précautions élémentaires qu'une personne raisonnable aurait prises dans la même situation et met, ce faisant, sa vie et celle d'autres personnes en danger.

### P Pandémie

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

### Parent/parent par alliance

Sont inclus en relation avec les ch. 3.1.2 B et 3.2.2 B, outre les parents et parents par alliance, les époux et concubins ainsi que les partenaires de couples de même sexe.

### Personnes assurées

Les personnes assurées sont les personnes nommément désignées dans les informations client ou les CGA.

### O Objets de valeur

Sont notamment considérés comme des objets de valeur les bijoux réalisés avec du ou en métal précieux, montres, tablettes/ordinateurs portables, composants matériels, matériel photographique, cinématographique et d'enregistrement, accessoires compris. Sont en outre considérés comme objets de valeur les objets dont la valeur à neuf est supérieure à CHF 2000.–.

### 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, etc.). Il revêt un caractère obligatoire.

### R Prestation de voyage

On entend par 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

Pratique de disciplines sportives exceptionnelles soumettant à de très fortes contraintes physiques et psychiques. Les classifications en vigueur de la Suva notamment sont déterminantes.

### 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 attroupe-ment, d'une bagarre ou d'une émeute.