

Édition 01/2023

Conditions générales d'assurance (CGA). Assurance voyage Mastercard[®] neon.

Européenne Assurances Voyages ERV
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 les principaux éléments du contrat d'assurance (art. 3 de la loi sur le contrat d'assurance).

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

Qui sont vos partenaires contractuels?

Le porteur du risque pour la présente assurance est: Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, 9001 Saint-Gall. La responsable de la présente assurance est: Européenne Assurances Voyages ERV (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 neon Switzerland AG (nommé neon dans les Conditions générales d'assurance), Badenerstrasse 557, CH-8048 Zurich.

Quelles sont les personnes assurées?

Sur la base du contrat d'assurance collective conclu avec le preneur d'assurance, ERV accorde une couverture d'assurance ainsi qu'un droit d'action directe en rapport avec les prestations d'assurance au titulaire désigné dans la police d'assurance d'une Mastercard® neon valable 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. Ses 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, le cas échéant, sont assimilées à une famille. Cette liste est considérée comme exhaustive.

Quel est le droit et quelles sont les bases du contrat qui s'appliquent?

Le présent contrat est régi par le droit suisse. Si la personne assurée est domiciliée dans la Principauté de Liechtenstein, le droit liechtensteinois ainsi que les dispositions de la loi liechtensteinoise sur le contrat d'assurance s'appliquent. Les bases du contrat sont constituées par la police d'assurance et les CGA. Pour le 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 CGA.

De quelle assurance s'agit-il?

Les assurances sont en principe des assurances dommages. Les assurances de sommes sont expressément désignées comme telles dans les documents contractuels (p. ex. la proposition, la police, les CGA).

Quelle est la nature des prestations dues?

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

Quel est le montant de la prime due?

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

Quelles sont les obligations lors de la conclusion du contrat?

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

Quelles sont les autres obligations des personnes assurées?

Les personnes assurées sont notamment tenues de respecter 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 réduire le dommage et élucider ses circonstances (obligation de réduire le dommage).

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

Le contrat est valable à compter de la date spécifiée dans la police d'assurance pour une durée de 12 mois civils (durée minimale). En l'absence de résiliation, le contrat est prolongé tacitement et automatiquement d'un mois supplémentaire.

Après expiration de la durée minimale, le contrat peut être résilié pour la fin du mois civil en cours en ligne dans l'appli neon. Le contrat prend automatiquement fin en cas de résiliation du contrat de carte de crédit «Mastercard® neon». En outre, la couverture d'assurance prend fin après la résiliation du contrat d'assurance collective entre neon Switzerland AG et ERV.

Quand existe-t-il un droit de révocation?

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

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. Sur la page dédiée à la protection des données à l'adresse www.erv.ch/protection-des-donnees, vous trouverez de plus amples informations sur les finalités du traitement (p. ex. 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 vos droits.

Que faut-il encore savoir?

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

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

Aperçu des prestations d'assurance

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

Description des prestations d'assurance	Sommes d'assurance
	Montants maximaux des prestations en CHF par année d'assurance
	Mastercard® neon
Frais d'annulation	
Non-utilisation de la prestation de voyage	15 000
Aide SOS (recherches, sauvetage et transport)	
Centrale d'appel d'urgence 24h	incl.
Transport à l'hôpital	100 000
Frais de recherche et de sauvetage	100 000
Frais médicaux et d'hospitalisation dans le monde entier	
Supplément aux frais de traitement en cas de maladie ou d'accident à l'étranger (âge maximal: 79 ans)	200 000
Retard de vol	
Frais supplémentaires pour retards de vol > 3 heures	1000
Bagages	
Vol, détresse, retard, détérioration ou destruction ainsi que perte par les exploitants de transports publics	2000

Conditions générales d'assurance (CGA)

- 1 Dispositions générales
- 2 Frais d'annulation
- 3 Aide SOS
- 4 Frais médicaux et d'hospitalisation dans le monde entier
- 5 Retard de vol
- 6 Bagages
- 7 Glossaire

1 Dispositions générales

1.1 Personnes assurées, dispositions particulières

- A L'assurance n'est valable que pour les personnes ayant leur domicile légal 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 existe lorsque au minimum 80% de la prestation de voyage ont été payés avec une Mastercard® neon valable (non résiliée ou bloquée) et émise par le preneur d'assurance.

1.2 Étendue territoriale de la couverture

L'assurance est valable dans le monde entier.

1.3 Exclusions générales

L'assurance ne couvre pas les événements

- a) qui étaient déjà survenus ou qui 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 (voir. ch. 1.1 B);
- b) consécutifs à des maladies ou des accidents qui n'ont pas été constatés par un médecin et attestés par un certificat médical au moment de leur survenance, ou si un tel certificat a été obtenu uniquement par consultation téléphonique;
- c) 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;
- d) consécutifs à des faits de guerre ou au terrorisme;
- e) en lien avec des grèves ou troubles de tout genre ou événements naturels, à l'exclusion d'incidents d'annulation;
- f) consécutifs à un enlèvement;
- g) consécutifs à un ordre des autorités;
- h) survenant lors de la participation à
 - des concours, courses, rallies 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 4000 m,
 - 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 par un acte intentionnel ou une négligence grave, par omission ou attribuables à un manquement au devoir usuel de diligence;
- l) causés sous l'influence d'alcool, de drogues, de stupéfiants ou de médicaments;
- m) qui surviennent lors de la perpétration intentionnelle de crimes et délits, ou de leur tentative;
- n) provoqués par la personne assurée en lien avec le suicide, la mutilation volontaire et leur tentative;
- o) causés par des radiations ionisantes, de quelque nature que ce soit, y compris, en particulier, celles consécutives à la transmutation du noyau de l'atome;
- p) résultant d'une épidémie ou pandémie (tous les événements assurés énumérés de manière exhaustive demeurent réservés).

1.4 Prétentions envers des tiers

- A Si la personne assurée a été dédommée par un tiers responsable ou par l'assureur de ce dernier, aucune indemnité n'est due au titre du présent contrat. Si ERV est intervenue en lieu et place du responsable, la personne assurée doit lui céder ses prétentions 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 règles légales de l'assurance multiple s'appliquent.
- C Au cas où plusieurs assurances sont concernées auprès de compagnies concessionnaires, les frais seront remboursés dans leur totalité en une fois.

1.5 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 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 Lors de 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 ou d'actes de terrorisme, les recommandations en vigueur édictées par les autorités suisses sont en principe déterminantes. 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).
- F ERV verse en principe ses prestations en CHF. La conversion des monnaies étrangères a lieu sur la base du cours de change du jour lors duquel ces frais ont été payés 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 ne propose 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.

1.6 Obligations en cas de sinistre

Les informations sur la procédure à suivre en cas de sinistre figurent sur www.erv.ch/procedure.

- A Adressez-vous
- en cas de sinistre, au service des sinistres d'ERV, case postale, CH-4002 Bâle, téléphone +41 58 275 27 27, [www.erv.ch/sinistres](mailto:sinistres@erv.ch), sinistres@erv.ch,
 - en cas d'urgence, à la centrale d'alarme (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 les jours fériés). La centrale d'alarme vous conseillera sur la procédure appropriée et vous apportera 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).
- D En cas de maladie ou d'accident, il faut immédiatement consulter un médecin. Il doit être informé des projets de voyage et ses directives doivent être suivies. La personne assurée / l'ayant droit doit délier les médecins qui l'ont traitée de leur secret professionnel vis-à-vis des assureurs.
- E Les originaux de tous les documents et les objets endommagés doivent être conservés et mis à disposition sur demande d'ERV.

1.7 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 dans les cas suivants s'il en résulte un préjudice pour l'assureur:
- fausses déclarations intentionnelles,
 - dissimulation de faits ou
 - non-respect des obligations requises (entre autres rapport de police, procès-verbal, confirmation et quittances).

2 Frais d'annulation

2.1 Durée de validité et étendue territoriale de la couverture

La couverture d'assurance prend effet au moment de la conclusion de l'assurance ou, pour une couverture d'assurance existant déjà, dès 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.). La couverture est valable dans le monde entier.

2.2 Événements assurés

A ERV accorde sa couverture d'assurance lorsque la personne assurée doit renoncer à sa prestation de voyage réservée, à la suite d'un événement mentionné ci-après, s'il est survenu après la conclusion de l'assurance ou la réservation de la prestation de voyage:

- maladie grave et imprévisible, lésion corporelle grave, complication grave de grossesse ou décès d'une personne assurée, d'une personne qui participe au voyage, d'un proche de la personne assurée qui ne participe pas au voyage ou du remplaçant direct au poste de travail si, dans ce cas, la présence de la personne assurée sur le lieu de travail devient indispensable;
- grèves (sous réserve de participation active) sur le trajet prévu à l'étranger;
- troubles de tout genre ou dommages causés par des événements naturels à la 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 des eaux, rendant indispensable sa présence à son domicile;
- défaillance ou retard dus à un défaut technique ou à un accident de personnes du moyen de transport public à utiliser pour se rendre au lieu de départ officiel du pays de domicile (aéroport, gare de départ, port ou lieu d'embarquement dans le car);
- 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 si
 - le contrat de travail de la personne assurée est résilié par son employeur sans que la faute ne puisse lui être imputée;
- en cas de vol de titres de transport, de passeport ou de carte d'identité.

B Si la personne qui est à l'origine de l'annulation en raison 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 est contrainte, de ce fait, de voyager seule.

C Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique sans que celle-ci paraisse remettre en cause sa participation à la prestation de voyage lors de la conclusion de l'assurance ou de la réservation de la prestation de voyage, ERV rembourse les frais assurés qui résultent d'une annulation de la prestation de voyage par suite d'une aggravation aiguë et imprévue 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 confirmée par un médecin au moyen d'un certificat médical, voir ch. 1.1 B).

2.3 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 En cas de survenance de l'événement assuré, ERV prend en charge les frais d'annulation effectivement encourus (hors frais administratifs et taxes de sécurité et d'aéroport). La prestation totale est limitée au prix de l'arrangement ou à la somme assurée.

C ERV rembourse les frais supplémentaires dus au voyage retardé si la prestation de voyage ne peut pas être utilisée au moment prévu en raison de l'événement assuré. Cette prestation est limitée au prix de la prestation de voyage ou à la somme d'assurance des frais d'annulation mentionnée dans la police.

2.4 Exclusions

Toute prestation est exclue

- lorsque le prestataire (voyagiste, loueur, 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 du début de l'assurance ou de la réservation de la prestation de 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;
- au cas où une annulation en raison de troubles psychiques ou psychosomatiques
 - ne peut pas être constatée et attestée le jour de l'annulation par un spécialiste en psychiatrie avec un certificat médical et
 - dont souffrent des personnes ayant un emploi fixe ne peut pas être justifiée complémentarément par une attestation d'absence de 100% émise par l'employeur pendant la durée médicalement certifiée de l'incapacité à voyager.

2.5 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, loueur, etc.).

B Il faut notamment transmettre les documents suivants 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);
- 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, dont le ressort qu'au moins 80% de la prestation de voyage ont été payés avec la Mastercard® neon.

3 Aide SOS (recherches, sauvetage et transport)

3.1 Durée de validité et étendue territoriale de la couverture

La couverture d'assurance prend effet au moment de la conclusion de l'assurance ou, pour une couverture d'assurance existant déjà, au début de la prestation de voyage (check-in, embarquement à bord du moyen de transport réservé, etc.) et se termine à la fin de la prestation de voyage (durée maximale du voyage: 90 jours). La couverture est valable dans le monde entier.

3.2 Événements assurés

A ERV accorde sa couverture d'assurance à la suite d'une maladie grave imprévisible, d'une blessure grave ou du décès de la personne assurée.

B Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique sans que celle-ci paraisse remettre en cause sa participation à la prestation de 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 occasionnés en cas d'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 confirmée par un médecin au moyen d'un certificat médical, voir ch. 1.1 B).

3.3 Prestations assurées

A L'événement qui provoque les frais 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 les frais

- de transport jusqu'à l'hôpital le plus proche 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;
- de recherche et de sauvetage nécessaires si la personne assurée est portée disparue ou doit être secourue.

La décision concernant la nécessité de ces prestations, ainsi que le mode et le moment de ces prestations incombe à ERV.

3.4 Obligations en cas de sinistre

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 à CHF 400 au maximum par personne et par événement.

3.5 Exclusions

Toute prestation est exclue

- lorsque le prestataire (voyagiste, loueur, 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;
- en cas de droit aux prestations en raison d'une maladie sans indication médicale (p. ex. en cas de soins médicaux appropriés sur place) et si aucun médecin n'a été consulté sur place;
- lorsque la maladie à l'origine des frais résulte d'une complication ou des suites d'une opération ou d'un traitement médical déjà prévus au moment du début de l'assurance ou de la réservation, ou avant le début de la prestation de voyage.

4 Frais médicaux et d'hospitalisation dans le monde entier

4.1 Dispositions particulières, étendue territoriale de la couverture, durée de validité

La couverture d'assurance prend effet au moment de la conclusion de l'assurance ou, pour une couverture d'assurance existant déjà, au début de la prestation de voyage (check-in, embarquement à bord du moyen de transport réservé, etc.) et se termine à la fin de la prestation de voyage (durée maximale du voyage: 90 jours). La couverture est valable dans le monde entier à l'exclusion de la Suisse. L'assurance n'est applicable qu'aux personnes qui ont leur domicile légal ou leur lieu de séjour habituel en Suisse et qui n'ont pas encore atteint l'âge de 80 ans.

4.2 Accidents non assurés

L'assurance ne couvre pas:

- les accidents en rapport avec l'accomplissement d'un service militaire à l'étranger;
- les accidents résultant d'une activité professionnelle artisanale;
- les accidents survenant lors de sauts en parachute ou en pilotant un aéronef ou un engin volant;
- les accidents que la personne assurée subit en tant que passager d'un aéronef.

4.3 Maladies non assurées

L'assurance ne couvre pas:

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

4.4 Événements et prestations assurés

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

- les traitements médicaux nécessaires (y compris les médicaments) prescrits ou exécutés par un médecin/chiropracteur diplômé;
- les séjours 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;
- 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;
- 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.

Ces prestations seront prises en compte pendant un maximum de 90 jours au-delà de la durée d'assurance fixée, à condition que l'événement assuré (maladie ou accident) ait eu lieu pendant la période d'assurance.

4.5 Exclusions

L'assurance ne couvre pas:

- les quotes-parts et franchises d'autres assurances;
- la participation à des troubles et à des manifestations de tout genre;
- les prestations relatives aux maladies et aux accidents qui étaient connus avant le début de l'assurance – exception faite d'un changement soudain de l'état de santé à la suite d'une aggravation aiguë et imprévisible d'une affection chronique;
- les prestations relatives aux traitements et soins reçus à l'étranger si la personne s'est rendue dans un pays étranger dans ce but;
- 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);
- les réductions de prestations effectuées par d'autres assureurs.

4.6 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).

5 Retard de vol

5.1 Étendue territoriale de la couverture, durée de validité, dispositions particulières

La couverture d'assurance prend effet au moment de la conclusion de l'assurance ou, pour une couverture d'assurance existant déjà, au début de la prestation de voyage (check-in, embarquement à bord du moyen de transport réservé, etc.) et se termine à la fin de la prestation de voyage (durée maximale du voyage: 90 jours). La couverture est valable dans le monde entier.

5.2 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 prend en charge, en complément des prestations de la compagnie aérienne, les frais supplémentaires (frais d'hôtel, frais de modification de réservation, frais de téléphone) aux fins de la poursuite de la prestation de voyage. Cette prestation est limitée à la somme assurée.

5.3 Exclusions

Toute prestation est exclue si la personne assurée est responsable du retard.

6 Bagages

6.1 Étendue territoriale de la couverture, durée de validité, dispositions particulières

La couverture d'assurance prend effet au moment de la conclusion de l'assurance ou, pour une couverture d'assurance existant déjà, au début de la prestation de voyage (check-in, embarquement à bord du moyen de transport réservé, etc.) et se termine à la fin de la prestation de voyage (durée maximale du voyage: 90 jours). La couverture est valable dans le monde entier.

6.2 Objets assurés

- L'assurance couvre tous les objets emportés par les personnes assurées destinés à leurs besoins personnels durant le voyage.
- 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.

6.3 Objets non assurés

L'assurance ne couvre pas:

- les espèces et les titres de transport (sous réserve du ch. 6.5), les papiers valeurs, titres et documents de tout genre (sous réserve du ch. 6.5), les

logiciels, les métaux précieux, les pierres précieuses et les perles, les timbres-poste, les marchandises, les échantillons et les objets ayant une valeur artistique ou de collection, les instruments de musique, les véhicules à moteur, vélos, remorques, bateaux, planches de surf/à voile, caravanes et aéronefs, accessoires compris;

- les objets achetés ou reçus pendant le voyage (p. ex. souvenirs), qui ne font pas partie des effets de voyage personnels;
- les objets de valeur couverts par une assurance particulière;
- les objets qui ne sont pas destinés aux besoins personnels de la personne assurée (cadeaux, articles ou biens destinés à des tiers, etc.).

6.4 Événements assurés

L'assurance couvre:

- le vol, le vol avec effraction, le détournement;
- la détérioration, la destruction;
- la perte pendant le transport effectué par des exploitants de transports publics;
- la livraison tardive (avec au moins 6 heures de retard) par un moyen de transport public;
- en cas de pratique du camping, les événements visés au ch. 6.4 ne sont assurés que dans l'enceinte de terrains de camping officiels.

6.5 Prestations assurées

A Le moment de l'événement où les bagages sont concernés par un événement assuré est déterminant pour l'évaluation du droit aux prestations.

B L'assureur verse les prestations suivantes jusqu'à concurrence du montant maximal fixé dans l'aperçu des prestations d'assurance par cas d'assurance:

- en cas de dommage total d'objets assurés, la valeur à neuf;
- en cas de dommage partiel, les frais de réparation, au maximum à concurrence de la valeur à neuf;
- les espèces et les titres de transport sont assurés uniquement en cas de détournement et jusqu'à 20% de la somme d'assurance;
- les dommages de bris sont couverts jusqu'à 20% de la somme assurée;
- les lunettes, lentilles de contact, prothèses et les chaises roulantes à concurrence de 20% de la somme d'assurance;
- en cas de vol ou de perte de passeports, cartes d'identité, permis de conduire, permis de circulation et autres documents semblables, ainsi que des clés, les frais de reconstitution;
- en cas de vol ou de perte de cartes de crédit et de téléphones portables, l'organisation du blocage (mais pas les frais correspondants);
- pour les objets sans valeur particulière laissés dans un véhicule ou un bateau fermé à clé, ou dans une tente fermée, l'indemnité est limitée à 50% de la somme d'assurance.

6.6 Exclusions

Toute prestation est exclue

- pour les dommages dus à l'usure, à l'autodétérioration, aux influences atmosphériques, à une insuffisance ou à un défaut de nature ou d'emballage des objets assurés;
- pour les dommages dus à l'oubli, l'égarement, la perte ou la chute;
- pour l'abandon d'objets laissés sans surveillance, même pour un bref instant, dans un lieu public, hors de portée directe de la personne assurée;
- pour les objets dont le mode de conservation n'est pas en adéquation avec leur valeur;
- pour les objets de valeur qui sont laissés dans un véhicule, dans un bateau ou dans une tente ou confiés à une entreprise de transport en vue de leur transport, et cela aussi longtemps qu'ils se trouvent sous la garde de celle-ci;
- pour les objets laissés sur ou dans des véhicules, des bateaux ou des tentes pendant la nuit (entre 22 heures et 6 heures).

6.7 Obligations lors d'un voyage

- A 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 au public. Les sacs de tous genres, beauty cases et attachés-cases, ainsi que les coffrets à bijoux ne sont pas considérés comme des coffres.
- B Les conseils aux voyageurs fournis par le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) concernant la destination respectivement, en particulier sur la criminalité sur place et les mesures de précaution associées, doivent être suivis.

6.8 Procédure en cas de sinistre

- A La personne assurée doit
- en cas de vol ou de détournement, porter plainte dans les 48 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.);
 - en cas de détérioration ou de perte de bagages pendant le transport, faire confirmer immédiatement par le service compétent (direction de l'hôtel, guide, entreprise de transport, etc.) les causes, les circonstances et l'étendue du dommage dans un procès-verbal et faire valoir un dédommagement;
 - aviser le ou les assureurs par écrit ou sous toute autre forme de texte immédiatement après la fin de la prestation de voyage et justifier ses prétentions.
- B La personne assurée doit immédiatement signaler un dommage survenu dès qu'il est constaté:
- En cas de sinistre, adressez-vous au service des sinistres d'ERV, case postale, CH-4002 Bâle, tél. +41 58 275 27 27, www.erv.ch/sinistre, sinistres@erv.ch.
- C Il faut notamment transmettre les documents suivants à l'assureur:
- l'original du procès-verbal (rapport de police, déclaration de perte du billet d'avion, etc.);
 - les confirmations, quittances ou confirmations d'achat (originaux). Les objets endommagés doivent être tenus à la disposition de l'assureur;
 - l'original ou la copie du relevé de la carte de crédit, dont il ressort qu'au moins 80% de la prestation de voyage ont été payés avec la Mastercard® neon.

7 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/pays de domicile

Le pays de domicile est le pays dans lequel la personne assurée a son domicile légal ou son lieu de séjour habituel ou bien 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, y compris électriques, skis, snowboards, armes de chasse, équipements de plongée et de golf, raquettes, planches de paddle, etc.), y compris les accessoires.

Épidémie

Une épidémie est une maladie, limitée localement et dans le temps, qui se propage dans des proportions supérieures à la moyenne.

Étranger

Le terme «étranger» n'inclut ni 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 déclenché par des processus géologiques ou météorologiques.

Expédition

Une expédition est un voyage de découverte ou de recherche scientifique qui dure 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 7000 m. Les 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 en font également partie.

I Isolement/quarantaine

L'isolement ou la quarantaine sont des mesures visant à interrompre les chaînes de contamination et, de ce fait, 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 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 de plaisance ainsi que les véhicules de location et les taxis ne sont pas considérés comme des moyens de transport public.

N Négligence grave

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

O Objets de valeur

On entend notamment par objets de valeur les bijoux réalisés avec du ou en métal précieux, montres, 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 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 neon 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

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 attrouplement, d'une bagarre ou d'une émeute.