

Édition 01/2022

Conditions générales d'assurance (CGA). neon Mastercard metal.

Européenne Assurances Voyages ERV
St. Alban-Anlage 56, case postale, 4002 Bâle
+41 58 275 22 10, info@erv.ch, www.erv.ch

Informations sur votre assurance

Chère cliente,
Cher client,

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

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

Quels sont vos partenaires contractuels?

L'assureur du risque pour la présente assurance est: Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, Dufourstrasse 40, 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 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.

Qui est débiteur des primes?

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

Quelle loi ou quelles bases du contrat sont applicables?

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

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

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

De quelle assurance s'agit-il?

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

Quelle est la nature des prestations dues?

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

Quelles sont les personnes assurées?

Sur la base du contrat d'assurance collective conclu avec le preneur d'assurance, ERV accorde une couverture d'assurance ainsi qu'un droit d'action directe en rapport avec les prestations d'assurance uniquement au titulaire d'une Mastercard neon metal 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. Les enfants mineurs ne vivant pas avec lui dans le même ménage, ainsi que les enfants mineurs en vacances ou recueillis sont également assurés. Deux personnes vivant en communauté avec leurs enfants sont assimilées à une famille. Cette liste est considérée comme exhaustive.

Quelles sont les obligations des personnes assurées?

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

- En cas de sinistre, la personne assurée doit immédiatement le signaler à ERV.
- Lors d'investigations d'ERV, par exemple en cas de sinistre, la personne assurée est tenue de coopérer (devoir de coopération).
- En cas de sinistre, toutes les mesures raisonnablement exigibles doivent être prises pour réduire le dommage et élucider ses circonstances (obligation de réduire le dommage).

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

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

Quelles sont les données personnelles traitées et pourquoi?

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

Dans les indications sur la protection des données à l'adresse www.erv.ch/protection-des-donnees, vous trouverez de plus amples informations sur les finalités du traitement (par exemple 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.

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. Mais les prestations/sommes de l'assurance voyage conclue restent 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 metal (couverture d'assurance jusqu'à un volume de transactions par carte de CHF 15 000.–)	Mastercard neon metal «pack voyage» (couverture d'assurance à partir d'un volume de transactions par carte de CHF 15 000.–)
Assurance shopping		
Garantie du meilleur prix (maximum cinq événements par an)	1000.–	1000.–
Prolongation de garantie 3 ans	6000.–	6000.–
Recherche, sauvetage et transport		
Centrale d'appel d'urgence 24 h		
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: 80 ans)		200 000.–
Frais d'annulation		
Couverture des billets (billets de concert, frais d'inscription ou autres billets de manifestations)	1000.–	1000.–
Prestation de voyage annulée pour cause de maladie, d'accident, de décès, etc.		15 000.–
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 Assurance shopping
- 2.1 Garantie du meilleur prix
- 2.2 Prolongation de garantie
- 3 Recherche, sauvetage et transport
- 4 Frais médicaux et d'hospitalisation dans le monde entier
- 5 Frais d'annulation
- 6 Retard de vol
- 7 Bagages
- 8 Bagages pendant le transport
- 9 Glossaire

1 Dispositions générales

1.1 Personnes assurées, dispositions particulières

- A L'assurance n'est valable que pour les personnes ayant leur domicile légal ou leur lieu de résidence habituel en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.
- B Pour les personnes souffrant d'une maladie chronique, la capacité à voyager doit être attestée par un certificat médical établi juste avant la réservation d'une prestation de voyage.
- C L'assurance déploie ses effets lorsqu'au minimum 80% de la prestation initiale (objet: prestation de voyage) ont été payés avec une Mastercard neon metal valable émise par le preneur d'assurance.

1.2 Validité territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier.

1.3 Exclusions générales

L'assurance ne couvre pas les événements

- a) qui existaient déjà ou étaient manifestes au moment de la conclusion de l'assurance ou de la réservation de la prestation de voyage. Les dispositions relatives à l'aggravation de maladies chroniques demeurent réservées.
- 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.
- 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 sous réserve des dispositions relatives aux incidents de voyage;
- e) en lien avec des grèves ou troubles de tout genre ou événements naturels, à l'exclusion d'incidents d'annulation ou de voyage;

- f) consécutifs à un enlèvement;
- g) consécutifs à un ordre des autorités;
- 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 4000 m,
 - des expéditions,
 - des entreprises téméraires/audacieuses pour lesquelles on s'expose en sciemment un danger particulièrement grave;
- i) résultant de la conduite d'un véhicule automobile ou d'un bateau sans posséder le permis de conduire exigé par la loi ou sans être accompagné conformément aux prescriptions légales;
- k) causés par un acte intentionnel ou une négligence grave, par omission ou consécutifs 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, sous réserve de vandalisme, de vol ou de brigandage commis par des tiers dans le cas de la couverture casco complète pour véhicules de location;
- n) provoqués par la personne assurée en lien avec le suicide, la mutilation volontaire et leur tentative;
- o) causés par des radiations ionisantes, quelles qu'elles soient, y compris, en particulier, celles consécutives à la transmutation de l'atome;
- 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 son assureur, aucune indemnité n'est due au titre du présent contrat. Si ERV est intervenue en lieu et place du responsable, la personne assurée doit lui céder ses prétentions jusqu'à concurrence des dépenses engagées par ERV.
- B En cas d'assurance multiple (assurance facultative ou obligatoire), ERV fournit ses prestations à titre subsidiaire, sauf si les conditions d'assurance de l'autre assureur contiennent également une clause de subsidiarité. Dans ce cas, les réglementations légales de la double assurance s'appliquent.
- C En cas de couvertures auprès de plusieurs compagnies concessionnaires, les frais ne sont remboursés qu'une seule fois au total.

1.5 Autres dispositions

- A Après la survenance d'un sinistre, les prétentions se prescrivent par cinq ans.
- B Le for exclusif de l'ayant droit est celui de son domicile suisse ou 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 ses prestations en CHF. La conversion des monnaies étrangères a lieu sur la base du cours de change en vigueur à la date de paiement des frais par la personne assurée.
- G Le paiement du sinistre par ERV entraîne la cession automatique et en bloc par le preneur d'assurance des créances découlant du contrat d'assurance à ERV.
- H ERV ne propose de couverture d'assurance et ne fournit de prestations en cas de sinistre ou d'autres prestations que dans la mesure où celles-ci ne constituent pas une violation ou une restriction des résolutions de l'ONU ni une violation de sanctions commerciales ou économiques de la Suisse, de l'Union européenne et des États-Unis d'Amérique.

1.6 Procédure en cas de sinistre

- A Adressez-vous,
- en cas de sinistre, au service des sinistres d'ERV, case postale, CH-4002 Bâle, téléphone +41 58 275 27 27, sinistres@erv.ch,
 - **en cas d'urgence**, à la centrale d'alarme (service 24 heures sur 24) en appelant soit le numéro **+41 848 801 803** soit le **numéro gratuit +800 8001 8003**. Elle est à votre disposition jour et nuit (également le dimanche et les jours fériés). La centrale d'alarme vous conseillera sur la marche à suivre 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 les conséquences du 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) – si nous ne disposons d'aucune indication y relative, les frais de virement de CHF 40 sont à la charge de la personne assurée.
- D En cas de maladie ou d'accident, il faut immédiatement consulter un médecin. 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 traité-e de leur secret professionnel vis-à-vis de l'assureur.
- E En cas de violation fautive des obligations lors d'un sinistre, l'assureur est autorisé à réduire son indemnité dans la proportion du montant dont celle-ci aurait été réduite si les obligations avaient été observées.
- F L'assureur est déchargé de son obligation de verser des prestations en cas de
- déclaration délibérée de faits inexacts;
 - dissimulation de faits;
 - non-respect des obligations requises (rapport de police, procès-verbal, confirmation et quittances);
- et qu'il en résulte un préjudice pour l'assureur.

2 Assurance shopping

2.1 Garantie du meilleur prix

2.1.1 Objets assurés

- A La garantie du meilleur prix garantit à la personne assurée le meilleur prix lors de l'achat d'un objet.
- B La différence de prix entre le prix initialement payé et le prix inférieur proposé pour le même objet identique au cours d'une durée limitée doit être d'au moins CHF 30. L'objet identique proposé à un prix inférieur doit être de la même marque, du même modèle, avoir le même nom et/ou le même numéro et être vendu par un prestataire commercial (boutique, société de vente par correspondance, fournisseur d'accès internet ou sites internet, grand magasin) enregistré en Suisse.
- C **L'objet initialement acheté doit avoir été payé au minimum à 80% avec la carte pour laquelle l'assurance est valable.**
Valeur minimale des objets: CHF 50

2.1.2 Durée de l'assurance

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

2.1.3 Prestations assurées

L'assureur rembourse la

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

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

2.1.4 Objets non assurés

- Espèces, chèques, billets, actions ou autres valeurs mobilières négociables, métaux précieux, marques, billets de loterie, cartes d'entrée;
- Fourrures, bijoux, joaillerie ou autres pierres précieuses et articles contenant de l'or ou d'autres métaux précieux de toute nature;
- 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 nourriture, boissons, tabac ou 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 des objets vendus avec des remises spéciales, des produits gratuits ou uniques, des obligations contractuelles ou d'autres offres limitées;
- Objets de magasins spécialisés qui ont été proposés dans des lieux qui ne sont pas ouverts au public, tels que des clubs ou des associations;
- Objets qui ont été proposés en dehors de la Suisse ou par des sociétés ou des sites Internet qui ne sont pas enregistrés en Suisse.

2.1.5 Événements et frais non assurés

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

2.1.6 Procédure en cas de sinistre

- A Tout dommage survenu doit être annoncé par l'ayant droit à ERV dès qu'il est constaté.
- B Afin de faire valoir ses droits, l'ayant droit est tenu de présenter à l'assureur les preuves suivantes:
- formulaire de déclaration de sinistre rempli et signé;
 - original ou copie du justificatif d'achat;
 - extrait de compte ou preuve de transaction (capture d'écran) provenant de l'application neon, indiquant qu'au moins 80% du prix d'achat ont été payés avec la carte; et
 - preuve (par exemple prospectus) montrant l'objet identique acheté, y compris la date de vente et/ou d'émission ainsi que le prix d'offre inférieur du fournisseur tiers.

2.2 Prolongation de garantie

2.2.1 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. **L'objet doit avoir été payé au minimum à 80% avec la carte pour laquelle l'assurance est valable.**
- B L'assurance couvre:
- les appareils domestiques électriques («produits blancs» tels que lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, cuisinières, fours, réfrigérateurs, aspirateurs, fers à repasser, grille-pain ou brosses à dents électriques);
 - les appareils de divertissement électroniques («produits bruns» tels que téléviseurs, lecteurs de DVD, systèmes de home cinema, chaînes hi-fi, lecteurs MP3, appareils photo, caméras vidéo ou appareils GPS);
 - les appareils de communication électriques («produits gris» tels que téléphones portables, ordinateurs, ordinateurs portables, photocopieuses, télécopieurs, scanners ou consoles de jeu).
- Valeur minimale des objets: CHF 50

2.2.2 Durée de l'assurance

La période de prolongation de la garantie commence à la fin de la garantie du fabricant et dure 36 mois (trois ans).

2.2.3 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 Le dédommagement s'élève, après expiration de la garantie du fabricant, à 90% du prix d'achat original durant la 1^{re} année, 80% durant la 2^e année et 70% durant la 3^e année. La somme d'assurance est limitée conformément à l'aperçu des prestations d'assurance par année d'assurance.

2.2.4 Objets non assurés

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

2.2.5 Événements et frais non assurés

- Les dommages qui ne relèveraient pas de la garantie d'origine du fabricant, par exemple Les 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;
- Les 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;
- Les dommages consécutifs, frais de tiers, entretiens, inspections, expertises, nettoyages, réparations d'ordre esthétique, qui n'affectent pas la fonctionnalité, les produits consommables, les virus, les problèmes de logiciels ou les sauvegardes, les frais pour l'extension d'appareils installés de façon stationnaire;
- Les dommages qui surviennent pendant la durée de la garantie d'origine du fabricant.

2.2.6 Procédure en cas de sinistre

- A Tout dommage survenu doit être annoncé par l'ayant droit à ERV dès qu'il est constaté.
- B Afin de faire valoir ses droits, l'ayant droit est tenu de présenter à l'assureur les preuves suivantes:
- formulaire de déclaration de sinistre rempli et signé;
 - original ou copie du justificatif d'achat;
 - extrait de compte ou preuve de transaction (capture d'écran) provenant de l'application neon, indiquant qu'au moins 80% du prix d'achat ont été payés avec la Mastercard neon metal;
 - original ou copie de la garantie du fabricant;
 - 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;
 - tout autre document pertinent réclamé.

3 Recherche, sauvetage et transport

3.1 Validité territoriale, durée de validité, disposition spéciale

- A La couverture d'assurance prend effet lorsque, au moment de la réservation de la prestation de voyage et depuis le début du contrat de la carte «neon metal», un volume de transactions par carte de CHF 15 000 a été enregistré sur la Mastercard neon metal et prend fin à l'expiration de la prestation de voyage (durée maximale du voyage: 90 jours). La couverture est valable dans le monde entier.
- B La prestation de voyage initiale doit avoir été payée au minimum à 80% avec la carte pour laquelle l'assurance est valable.

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 par écrit ou sous toute autre forme de texte).

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'au plus proche hôpital approprié pour le traitement, Seuls les médecins d'ERV décident de la nécessité de ces prestations, ainsi que du mode et du moment de ces prestations;
 - les frais de recherche et de sauvetage nécessaires, si la personne assurée est portée disparue ou doit être secourue.
- La décision concernant la nécessité, la nature et le moment de ces prestations incombe à ERV.

3.4 Exclusions

Pour prétendre aux prestations, la personne assurée est tenue de passer par la centrale d'alarme et de les faire approuver préalablement par la centrale d'alarme ou ERV. **À défaut, les prestations sont limitées au maximum à CHF 400 par personne et par événement.**

Toute prestation est exclue

- lorsque le volume de transactions par carte au moment de la réservation de la prestation de voyage ou du billet de l'événement est inférieur à CHF 15 000;
- 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;
- en cas de droit aux prestations en raison d'une maladie sans indication médicale (par exemple en cas de soins médicaux appropriés sur place) et si aucun médecin n'a été consulté sur place;
- lorsque la maladie à l'origine des frais résulte d'une complication ou des suites d'une opération ou d'un traitement médical déjà prévu au moment de l'entrée en vigueur de l'assurance ou de la réservation, ou avant le début de la prestation de voyage.

3.5 Procédure en cas de sinistre

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

4 Frais médicaux et d'hospitalisation

4.1 Disposition spéciale, étendue territoriale de la couverture, durée de validité

- A La couverture d'assurance prend effet lorsque, au moment de la réservation de la prestation de voyage et depuis le début du contrat de la carte «neon metal», un volume de transactions par carte de CHF 15 000 a été enregistré sur la Mastercard neon metal et prend fin à l'expiration 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.
- B La prestation de voyage initiale doit avoir été payée au minimum à 80% avec la carte pour laquelle l'assurance est valable.

4.2 Accidents non assurés

L'assurance ne couvre pas:

- les accidents en rapport avec l'accomplissement d'un service dans une armée étrangère;
- 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 contrôles 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 à visée prophylactique, thérapeutique ou relevant du diagnostic (par exemple 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/chiropraticien diplômé;
- 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;
- 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 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.

4.5 Exclusions

L'assurance ne couvre pas:

- lorsque le volume de transactions par carte au moment de la réservation de la prestation de voyage ou du billet de l'événement est inférieur à CHF 15 000;
- les déductions et les franchises des 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 est faite lors 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).

4.7 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;
 - la copie du relevé de la carte faisant état du paiement de la prestation de voyage.
- C La personne assurée est tenue, à la demande et aux frais d'ERV, de se soumettre à tout moment à un contrôle médical auprès du médecin-conseil.

5 Frais d'annulation

5.1 Disposition spéciale, étendue territoriale de la couverture, durée de validité

- A La couverture d'assurance prend effet lorsque, au moment de la réservation de la prestation de voyage et depuis le début du contrat de la carte «neon metal», un volume de transactions par carte de CHF 15 000 a été enregistré sur la Mastercard neon metal (à l'exception de la couverture des billets) et prend fin lorsque la prestation de voyage assurée débute (check-in, montée dans le moyen de transport réservé, etc.). La couverture est valable dans le monde entier.
- B La prestation de voyage initiale doit avoir été payée au minimum à 80% avec la carte pour laquelle l'assurance est valable.

5.2 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'une personne qui ne participe pas au voyage et qui est très proche de la personne assurée, ou 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 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 de dégât d'eau, rendant indispensable sa présence à son domicile;
 - défaillance ou retard dus à un accident de personnes ou à un défaut technique d'un 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 que
 - 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 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 ne s'applique 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 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 par écrit ou sous toute autre forme de texte).

5.3 Prestations assurées Prestations de voyage

- 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 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 mentionnée dans la police. Si des frais supplémentaires sont réclamés, le droit aux frais d'annulation s'éteint.
- Couverture des billets de manifestations**
- D Le billet d'origine doit avoir été payé au minimum à 80% avec la carte pour laquelle l'assurance est valable.
- E Les prestations versées dans le cadre de la couverture des billets de manifestations sont limitées aux billets de concert, aux frais d'inscription pour les courses à pied urbaines ou à d'autres billets de manifestations. Les événements assurés, exclusions et procédures en cas de sinistre qui s'appliquent sont ceux énumérés dans la section «Frais d'annulation».

5.4 Exclusions

- Toute prestation est exclue
- lorsque le volume de transactions par carte au moment de la réservation de la prestation de voyage ou du billet de l'événement est inférieur à CHF 15 000 (à l'exception de la couverture des billets);

- lorsque le prestataire (voyagiste, loueur, organisateur, etc.) annule la prestation convenue ou aurait dû l'annuler pour des raisons objectives;
- lorsque la maladie motivant l'annulation résulte d'une complication ou des suites d'une opération ou d'un traitement médical déjà prévu au moment de l'entrée en vigueur de l'assurance 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 préexistant au moment de la réservation du voyage;
- en cas d'annulation en raison d'une maladie ou d'une blessure sans indication médicale et si le certificat médical n'a pas été établi au moment du premier constat possible de l'incapacité à voyager ou s'il a été obtenu par une consultation téléphonique;
- 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 complémentirement par une attestation d'absence de 100% émise par l'employeur pendant la durée médicalement certifiée de l'incapacité à voyager.

5.5 Procédure en cas de sinistre

- A Après la survenance de l'événement, il faut aviser immédiatement le bureau d'émission (agence de voyage, entreprise de transport, bailleur, etc.).
- B Les documents suivants doivent, entre autres, 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);
 - un certificat médical détaillé ou l'acte de décès ou bien toute autre attestation officielle;
 - la copie du relevé de la carte faisant état du paiement de la prestation de voyage.

6 Retard de vol

6.1 Validité territoriale, durée de validité, disposition spéciale

- A La couverture d'assurance prend effet lorsque, au moment de la réservation de la prestation de voyage et depuis le début du contrat de la carte «neon metal», un volume de transactions par carte de CHF 15 000 a été enregistré sur la Mastercard neon metal et prend fin à l'expiration de la prestation de voyage (durée maximale du voyage: 90 jours). La couverture est valable dans le monde entier.
- B La prestation de voyage initiale doit avoir été payée au minimum à 80% avec la carte pour laquelle l'assurance est valable.

6.2 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.

6.3 Exclusions

- Toute prestation est exclue si
- la personne assurée est responsable du retard;
 - le volume de transactions par carte au moment de la réservation de la prestation de voyage ou du billet de l'événement est inférieur à CHF 15 000.

6.4 Procédure en cas de sinistre

- A Pour prétendre aux prestations d'ERV, il faut immédiatement annoncer l'événement par écrit ou sous toute autre forme de texte.
- B Les documents suivants doivent notamment être transmis à ERV:
- une preuve du retard de la part de l'entreprise de transports aériens;
 - une confirmation des dédommagements par la compagnie aérienne;
 - la confirmation de commande;
 - les quittances (originaux) concernant les frais supplémentaires occasionnés;
 - la copie du relevé de la carte faisant état du paiement de la prestation de voyage.

7 Bagages

7.1 Validité territoriale, durée de validité, disposition spéciale

- A La couverture d'assurance prend effet lorsque, au moment de la réservation de la prestation de voyage et depuis le début du contrat de la carte «neon metal», un volume de transactions par carte de CHF 15 000 a été enregistré sur la Mastercard neon metal et prend fin à l'expiration de la prestation de voyage (durée maximale du voyage: 90 jours). La couverture est valable dans le monde entier.
- B La prestation de voyage initiale doit avoir été payée au minimum à 80% avec la carte pour laquelle l'assurance est valable.

7.2 Objets assurés

- L'assurance couvre toutes les choses emportées par les personnes assurées et destinées à leur besoin personnel 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.

7.3. Objets non assurés

L'assurance ne couvre pas:

- les espèces et les titres de transport (sous réserve du ch. 7.5), les papiers valeurs, titres et documents de tout genre (sous réserve du ch. 7.5), les logiciels, les métaux précieux, les pierres précieuses et les perles, les timbres-poste, les marchandises, les échantillons et les objets d'art et de collection, les instruments de musique, les véhicules à moteur, vélos, remorques, bateaux, planches de surf/à voile, caravanes et aéronefs, accessoires compris;
- les objets achetés ou reçus pendant le voyage (par exemple 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 au besoin personnel de la personne assurée (cadeaux, articles ou biens prédestinés à des tiers, etc.).

7.4. Événements assurés

L'assurance couvre:

- le vol, le vol par 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. 7.4 ne sont assurés que dans l'enceinte de terrains de camping officiels.

7.5. 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 dus au bris sont couverts jusqu'à 20% de la somme d'assurance;
- les lunettes, lentilles de contact, prothèses et les chaises roulantes jusqu'à 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 non ses frais;
- 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.

7.6. Exclusions

Toute prestation est exclue

- lorsque le volume de transactions par carte au moment de la réservation de la prestation de voyage ou du billet de l'événement est inférieur à CHF 15 000;
- 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 consigne 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).

7.7. 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 respective, en particulier sur la criminalité en présence et les mesures de précaution associées, doivent être suivis.

7.8. 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.);
- 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 l'assureur 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:

Adressez-vous,

- en cas de sinistre, au service des sinistres d'ERV, case postale, CH-4002 Bâle, téléphone +41 58 275 27 27, sinistres@erv.ch.

C Elle doit remettre les documents suivants, entre autres, 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).
- La personne assurée doit tenir à disposition de l'assureur les choses endommagées.

8 Bagages pendant le transport

8.1 Validité territoriale, durée de validité, disposition spéciale

A La couverture d'assurance prend effet lorsque, au moment de la réservation de la prestation de voyage et depuis le début du contrat de la carte «neon metal», un volume de transactions par carte de CHF 15 000 a été enregistré sur la Mastercard neon metal et dure aussi longtemps que les objets assurés se trouvent sous la garde d'une entreprise de transport. La couverture est valable dans le monde entier.

B La prestation de voyage initiale doit avoir été payée au minimum à 80% avec la carte pour laquelle l'assurance est valable.

8.2 Prestations assurées

Les prestations sont limitées à la somme assurée, mais au maximum à CHF 2000 par personne. Autres dispositions, voir ch. 7.3–7.8.

9 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 Domicile/État de résidence

L'État de résidence est le pays dans lequel la personne assurée a son domicile légal ou son lieu de séjour habituel ou 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, skis, snowboards, armes de chasse, équipements de plongée et de golf, raquettes, etc.) y compris les accessoires.

Épidémie

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

Événement naturel

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

Expédition

Une expédition est un voyage de découverte ou de recherche scientifique 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 Spitzberg, le désert de Gobi, le Sahara, la jungle d'Amazonie ou le Groenland ainsi que l'exploration de cavités souterraines spécifiques en font également partie.

F Faute grave

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

I Isolement

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 de transport public/véhicules aériens

Les moyens de transport public sont tous les véhicules aériens, terrestres ou nautiques autorisés pour le transport public de personnes. Les moyens de transport utilisés pour des excursions et des vols touristiques ainsi que les véhicules de location et les taxis ne sont pas considérés comme moyens de transport public.

O Objets de valeur

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

Ordre des autorités

Par ordre des autorités, on entend toute directive ou tout ordre émis par une

autorité officielle (détention, interdiction d'entrée ou de sortie, fermeture des frontières et/ou de l'espace aérien, quarantaine, etc.). Il revêt un caractère obligatoire.

P Pandémie

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

Pays étranger

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

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

Sont considérés comme prestations de voyage par exemple la réservation d'un vol, d'un voyage en bateau, en car ou en train, d'un transfert par car de voyage ou d'un autre moyen de transport vers le lieu de villégiature et retour, et/ou la réservation sur place d'une chambre d'hôtel, d'un appartement de vacances, d'un camping-car, d'une péniche habitable ou la location d'un yacht.

S Sport extrême

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

Suisse

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

T Terrorisme

On entend par terrorisme tout acte ou 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.