

Assurance SOS-Assistance et prestations de service

Cumulus-Mastercard World

INFORMATION CLIENTS CONFORMÉMENT À LA LCA

L'information clients suivante fournit, de manière claire et succincte, un aperçu de l'identité de l'assureur et du contenu principal du contrat d'assurance (art. 3 de la loi fédérale sur le contrat d'assurance, LCA).

APERÇU DES PRESTATIONS

Prestations d'assurance et de service SOS-Assistance

Prestations assurées	Sommes d'assurance maximales en CHF par personne et par événement
Transfert jusqu'à l'hôpital le plus proche, approprié pour le traitement requis Transport d'urgence / rapatriement avec assistance médicale Frais de recherche et de sauvetage Rapatriement en cas de décès	50 000.– Billet de train 1ère classe ou vol en classe économique
Prestations de service	Services Les prestations de service payantes résultant des prestations de service suivantes, sont facturées aux assurés.
CENTRALE D'ALARME	En cas d'urgence, la CENTRALE D'ALARME est à la disposition de la personne assurée 24 heures sur 24 et 365 jours par an: Elle organise: <ul style="list-style-type: none">• en cas d'hospitalisation, le règlement remboursable des frais d'hospitalisation à l'étranger• la gestion de crise à l'échelle internationale• la transmission d'informations aux proches de la personne assurée• La transmission d'informations administratives à une ambassade ou à un avocat• l'information d'entreprises de transport et de l'hôtel en cas d'arrivée retardée• un véhicule de dépannage• une avance financière en cas de vol/détroussement• un téléphone mobile, le blocage de cartes de crédit et de fidélité• un service d'information médicale

Qui est l'assureur?

L'assureur est la société EUROPÉENNE Assurances Voyages SA, ci-après dénommée «ERV», dont le siège est situé St. Alban-Anlage 56, 4002 Bâle.

Qui est la preneuse d'assurance?

La preneuse d'assurance est la société Cembra Money Bank AG (ci-après dénommée «Cembra»), dont le siège est situé Bändliweg 20, 8048 Zurich.

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

Une liste détaillée des risques assurés et l'étendue de la couverture d'assurance figurent dans les Conditions générales d'assurance (CGA).

Quelles sont les personnes assurées?

Sur la base du contrat d'assurance collective conclu avec la preneuse d'assurance, la société ERV octroie aux détenteurs d'une Cumulus-Mastercard une couverture d'assurance et un droit de créance direct en ce qui concerne les prestations d'assurance.

Qui est la débitrice de la prime?

La prime est à la charge de la preneuse d'assurance.

Quelles sont les obligations des personnes assurées?

Les principales obligations des personnes assurées sont les suivantes:

- Dès la survenance d'un sinistre, celui-ci doit être immédiatement signalé à la société ERV, par ex. en appelant le numéro d'appel d'urgence 24h/24 +41 848 710 710.
- La preneuse d'assurance et les personnes assurées sont tenues de collaborer lors des recherches effectuées par la société ERV, par ex. en rapport avec à un sinistre (devoir de collaboration).
- En cas de sinistre, les mesures raisonnablement exigibles pour limiter l'importance du sinistre et contribuer à l'éclaircissement de celui-ci doivent être prises (obligation de réduire le dommage), par ex. autoriser des tiers à transmettre à la société ERV les documents, informations, etc., nécessaires à l'éclaircissement du cas d'assurance.
- Le titulaire de la carte principale est tenu, le cas échéant, d'informer les autres personnes assurées sur les points essentiels de la couverture d'assurance et les obligations en cas de sinistre, ainsi que de leur faire savoir que ces conditions d'assurance peuvent être consultées à tout moment sur Internet sur le site www.cembra.ch/sos-assurance.

Quand commence et quand se termine la couverture d'assurance?

La couverture d'assurance débute dès que la personne assurée entre en possession de la Cumulus-Mastercard et se termine à la date de résiliation du contrat de carte de crédit (résiliation par la société Cembra ou par le titulaire de la carte) ou à l'expiration de la validité de la carte de crédit. En outre, la couverture d'assurance se termine en cas de résiliation du contrat d'assurance collective conclu entre Cembra et ERV.

Pour quelles raisons les données personnelles sont-elles traitées, transmises à des tiers et conservées? Quelles sont les données personnelles traitées?

La collecte et le traitement de données servent à l'exécution d'opérations d'assurance, à la distribution, à la vente, à l'administration, à la fourniture de produits / prestations de service, à l'évaluation des risques, à l'exécution de contrats d'assurance et à toutes les opérations accessoires y afférentes.

Les données sont collectées, traitées, conservées et supprimées de manière physique et/ou électronique, conformément aux prescriptions imposées par la loi. Les données concernant la correspondance commerciale sont conservées pendant au moins 10 ans à partir de la résiliation du contrat et les données liées à un sinistre pendant au moins 10 ans après le règlement du sinistre.

Les catégories de données traitées sont essentiellement les suivantes: données des personnes intéressées, données des clients, données relatives aux contrats et aux sinistres, données médicales, données des personnes lésées et des demandeurs, ainsi que données d'encaissement.

La société ERV est en droit de se procurer auprès des tiers impliqués (par ex. Cembra) les données absolument nécessaires à l'exécution des contrats et au règlement de sinistres ainsi que de les traiter. La société ERV est également autorisée à se procurer auprès de ces tiers des informations en relation avec l'affaire et à consulter des pièces officielles, dans le cadre de l'exécution des contrats et du règlement de sinistres. La société ERV est tenue de traiter les informations obtenues de manière confidentielle et de garantir à tout moment un strict respect du secret bancaire.

Si nécessaire, les données sont transmises à des tiers, notamment aux coassureurs, réassureurs et autres assureurs concernés, aux entreprises prestataires de service en Suisse et à l'étranger, ainsi qu'à la société Cembra. En outre, pour faire valoir des droits de recours, des informations peuvent être transmises à d'autres tiers responsables et à leurs assurances de responsabilité civile.

Que faut-il également prendre en compte?

Pour des raisons de simplicité, la forme masculine est utilisée dans l'ensemble du texte; la forme féminine est bien sûr sous-entendue.

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

Si un doute subsiste, seule la version allemande fait foi pour l'interprétation et le contenu de l'ensemble des documentations.

- 1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES
- 2 DISPOSITIONS PARTICULIÈRES ASSURANCE ASSISTANCE SOS
- 3 DISPOSITIONS PARTICULIÈRES PRESTATIONS DE SERVICE ASSISTANCE SOS
- 4 GLOSSAIRE

1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 Personnes assurées

Sur la base du contrat d'assurance collective conclu avec la société Cembra, la société ERV octroie aux personnes suivantes une couverture d'assurance valable dans le monde entier, dans le cadre des Conditions générales d'assurance (CGA) détaillées ci-après:

le titulaire de la carte, pour autant que celui-ci soit en possession d'une Cumulus-Mastercard valide, son partenaire vivant dans le même ménage et ses enfants qui n'ont pas encore atteint l'âge de 26 ans, dans la mesure où leur voyage a également été payé avec la Cumulus-Mastercard du titulaire de la carte, conformément au ch. 1.2 B.

1.2 Durée et champ d'application de l'assurance

A Le contrat d'assurance débute dès l'établissement de la carte et se termine à l'expiration de la carte ou à la date de résiliation du contrat de carte de crédit ou du contrat d'assurance collective conclu entre Cembra et ERV.

B La couverture d'assurance est valable pour les voyages privés d'une durée maximale de 90 jours, avec au moins une nuitée et un trajet aller-retour prévu, ou une excursion d'une journée organisée à l'avance avec une réservation préalable, si au moins 51% du voyage ont été réglés avec une Cumulus-Mastercard valide.

1.3 Acceptation des CGA / Attestation d'assurance

Les présentes CGA sont transmises à l'assuré avec sa Cumulus-Mastercard et disponibles également sur www.cembra.ch/sos-assurance. Elles font également office d'attestation d'assurance. En utilisant la Cumulus-Mastercard, l'assuré confirme qu'il a reçu, lu et accepté les CGA.

1.4 Prétentions vis-à-vis de tiers

A Si la personne assurée a été dédommagée par un tiers responsable ou par son assureur, aucune indemnité n'est due au titre du présent contrat. Si la société 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 à titre subsidiaire, à moins que les conditions d'assurance de l'autre assureur ne prévoient également une clause de subsidiarité. Dans ce cas, les dispositions légales relatives à la double assurance s'appliquent.

C Dans le cas où plusieurs assurances auraient été conclues auprès de compagnies concessionnaires, les frais sont remboursés dans leur totalité en une fois.

1.5 Exclusions générales

Ne sont pas assurés les événements

- a) qui étaient déjà survenus ou étaient prévisibles à la conclusion du contrat d'assurance ou lors de la réservation du voyage, ou qui auraient pu – hypothétiquement – être diagnostiqués par un médecin lors d'un examen;
- b) qui surviennent dans le cadre d'un accident et qui n'ont pas été constatés et attestés par un médecin dans un certificat médical, au moment de leur survenance;
- c) pour lesquels l'expert (médecin, etc.) est directement favorisé ou a un lien de parenté direct ou par alliance avec la personne assurée;
- d) qui sont la conséquence de faits de guerre ou d'actes de terrorisme;
- e) qui sont liés à des enlèvements;
- f) qui sont liés à une grève ou à des troubles de toute nature, à des événements naturels, à des épidémies ou à une quarantaine;
- g) qui découlent de décisions des autorités;
- h) qui surviennent dans le cadre de la participation à
 - des compétitions, courses de vitesse, rallies ou entraînements avec des véhicules à moteur ou des bateaux,
 - des compétitions et des entraînements en relation avec le sport professionnel ou un sport extrême,
 - à des actes dangereux (témérité) dont les personnes qui les pratiquent savent qu'elles s'exposent délibérément à un danger particulièrement grand;
- i) qui surviennent à bord d'un véhicule à moteur ou d'un bateau si le conducteur ne détient pas le permis de conduire exigé par la loi ou si n'est pas accompagné de la manière prescrite par la loi;
- k) qui sont dus à des actes intentionnels ou à une négligence grave, ainsi qu'en cas de non-respect de l'obligation de diligence généralement admise;
- l) qui sont dus à la consommation d'alcool, de drogues, de narcotiques ou de médicaments;
- m) qui surviennent lors de la commission intentionnelle d'un crime ou d'un délit, ou de la tentative de commettre de tels actes;
- n) qui surviennent dans le cadre d'un suicide, d'une automutilation ou d'une tentative de tels actes;
- o) qui sont dus à des radiations ionisantes de quelque sorte que ce soit, notamment aussi celles résultant de la transmutation de noyaux atomiques

1.6 Autres dispositions

A Comme for judiciaire, la personne assurée a le choix uniquement entre le for de son domicile suisse ou celui du siège d'ERV à Bâle.

B Les prestations d'ERV perçues à tort, ainsi que l'ensemble des dépenses occasionnées, doivent lui être remboursées dans un délai de 30 jours.

C 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).

D La société ERV fournit ses prestations exclusivement en CHF. La conversion des monnaies étrangères est effectuée sur la base du taux de change du jour où la personne assurée a réglé les coûts concernés.

1.7 Obligations / devoirs en cas de sinistre

A Adressez-vous

- en cas de sinistre, au service des sinistres de la société EUROPEËNNE Assurances Voyages SA, St. Alban-Anlage 56, Case postale, CH-4002 Bâle, téléphone +41 58 275 27 27, fax +41 58 275 27 30, schaden@erv.ch

- en cas d'urgence et pour des prestations de service, à la CENTRALE D'ALARME disponible 24h/24, +41 848 710 710, fax +41 848 801 804. Elle est à votre disposition jour et nuit (dimanches et jours fériés compris). La CENTRALE D'ALARME vous conseille sur la démarche appropriée à suivre et organise l'assistance nécessaire.

B La personne assurée est tenue d'entreprendre, avant et après le sinistre, tout ce qui peut contribuer à éviter ou restreindre le sinistre, et à élucider celui-ci.

C Il convient de fournir immédiatement à l'assureur

- les renseignements qu'il demande,
- les documents nécessaires au traitement du sinistre et
- les coordonnées de paiement (IBAN du compte bancaire ou postal) – en l'absence de coordonnées de paiement, les frais de virement sont à la charge de la personne assurée.

D La personne assurée doit joindre une confirmation qu'elle est bien en possession d'une Cumulus-Mastercard valide et qu'elle a payé au moins 51% de son voyage avec celle-ci.

E En cas de violation fautive de ces obligations, l'assureur est en droit de réduire l'indemnisation du montant qui aurait été économisé si le comportement de l'assuré avait été conforme aux conditions.

F L'assureur est libéré de toute obligation de prestations si

- des informations inexacts sont fournies intentionnellement,
- certains faits ont été dissimulés,
- les obligations imposées (par ex. rapport de police, constat, confirmation et factures) ne sont pas respectées et que cela entraîne un préjudice pour l'assureur.

2 DISPOSITIONS PARTICULIÈRES ASSISTANCE SOS

2.1 Disposition particulière, Champ d'application

Les personnes souffrant d'une maladie chronique doivent faire confirmer leur aptitude à voyager dans un certificat médical avant toute réservation d'un voyage. La couverture d'assurance est valable dans le monde entier.

2.2 Événements assurés

A La société ERV octroie une couverture d'assurance lors de la survenance de l'un des événements suivants: maladie grave imprévue, blessures graves, complication grave d'une grossesse ou décès

- d'une personne assurée,
- d'une personne participant au voyage,
- d'une personne qui ne participe pas au voyage mais qui est très proche de l'assuré.

B Si la personne qui provoque la cessation, l'interruption ou la prolongation du voyage du fait d'un événement assuré, n'est parente ni directement ni par alliance de la personne assurée, une indemnisation n'est possible que si cette dernière doit poursuivre le voyage seule.

C Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique sans que celle-ci paraisse remettre en cause sa participation au moment de la conclusion de l'assurance, de la réservation ou du commencement du voyage, ERV rembourse les frais assurés qui résulteraient d'une annulation 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 du ch. 2.1).

2.3 Prestations assurées

A L'événement qui déclenche l'une des prestations suivantes est déterminant pour pouvoir évaluer le droit aux prestations. Les événements antérieurs et postérieurs ne sont pas pris en compte.

La somme d'assurance maximale est de CHF 50000.– par personne et par événement.

B Lors de la survenance de l'événement assuré, ERV prend en charge

- a) les coûts
 - de transfert jusqu'à l'hôpital le plus proche, approprié pour le traitement requis,
 - de transport d'urgence, avec assistance médicale, jusqu'à l'hôpital approprié pour le traitement requis, le plus proche du domicile de la personne assurée.

Seuls les médecins d'ERV décident de la nécessité ainsi que du mode et du moment de ces prestations;

b) les coûts des actions de recherche et de sauvetage, si la personne assurée est portée disparue ou si elle doit être secourue;

c) l'organisation et les coûts liés aux formalités administratives requises, si une personne assurée décède durant le voyage. En outre, ERV prend en charge les coûts de crémation en dehors de l'Etat de résidence ou les frais supplémentaires découlant de l'exécution de l'accord international sur le transfert de cadavres (dispositions minimales telles que cercueil en zinc et garniture de cercueil), ainsi que le rapatriement du cercueil ou de l'urne au dernier domicile de la personne assurée;

d) les frais supplémentaires liés à un retour imprévu, sur la base d'un billet de train en 1ère classe ou d'un vol en classe économique;

D La décision relative à la nécessité, au mode et au moment de ces prestations est du ressort d'ERV.

2.4 Exclusions

A La personne assurée est tenue de demander la fourniture des prestations, conformément au ch. 2.3, via la CENTRALE D'ALARME et d'obtenir au préalable l'accord de la CENTRALE D'ALARME ou d'ERV. Dans le cas contraire, les prestations sont limitées à CHF 400.– maximum par personne et par événement.

B Toute prestation est exclue:

- a) sans indication médicale (par ex. une prise en charge médicale adéquate sur place, etc.) ou si aucun médecin n'a été consulté sur place;
- b) si les souffrances nécessitant une intervention sont une complication ou une conséquence d'un traitement médical ou d'une opération déjà prévu(e) au moment de la conclusion de l'assurance ou lors de la réservation ou du début du voyage;

2.5 Sinistre

A Pour pouvoir bénéficier des prestations d'ERV, il est impératif d'informer immédiatement la CENTRALE D'ALARME ou ERV, dès la survenance d'un événement assuré.

B Les documents suivants doivent être transmis à ERV:

- la confirmation de la réservation (original ou copie),
- un certificat médical avec diagnostic, attestations officielles, certificat de décès, quittances, factures de frais supplémentaires assurés.

3 PRESTATIONS DE SERVICE

- A Toutes les prestations de service englobent leur organisation, mais pas les éventuels frais encourus si des prestataires sont sollicités. La CENTRALE D'ALARME fournit au préalable des informations sur les éventuels coûts ultérieurs. ERV ne répond pas des dommages survenus en cas d'impossibilité de joindre l'institution appropriée, des dommages pécuniaires ni des conséquences d'informations fournies par un service d'information médicale.
- En cas d'urgence, la CENTRALE D'ALARME est à la disposition de la personne assurée 24 heures sur 24 et 365 jours par an. Elle organise:
- a) une avance de frais remboursable jusqu'à concurrence de CHF 5000.– par personne, si une personne assurée est hospitalisée à l'étranger (remboursement dans un délai de 30 jours suivant le retour à son domicile);
 - b) la gestion de crise à l'échelle internationale;
 - c) la transmission d'informations aux proches de la personne assurée;
 - d) la transmission d'informations administratives à une ambassade ou à un avocat;
 - e) l'information d'entreprises de transport et de l'hôtel en cas d'arrivée retardée;
 - f) le service de dépannage pour un véhicule de max. 3,5t (valable uniquement en Europe);
 - g) une avance d'argent liquide à hauteur de CHF 2000.– (remboursement dans un délai de 30 jours suivant le retour au domicile), si l'argent de la personne assurée a été volé ou si celle-ci a été détournée et qu'il n'existe aucune autre possibilité pour elle de se procurer de l'argent liquide;
 - h) l'organisation du blocage des téléphones mobiles, des cartes de crédit et de fidélité en cas de vol, de détournement et de perte;
 - i) le conseil de la personne assurée en cas de problèmes médicaux mineurs dans le pays du séjour ou la communication du numéro de téléphone d'un médecin local.

4 GLOSSAIRE

- A Accident
Par accident, on entend toute atteinte dommageable, soudaine et involontaire, portée au corps humain par un élément extérieur inhabituel qui compromet la santé physique ou mentale ou qui entraîne la mort.
- D Détournement
Vol commis sous la menace ou l'usage de la violence.
- E Epidémie
Une épidémie est une maladie infectieuse limitée dans l'espace et le temps, survenant dans une mesure inhabituelle (par ex. la grippe).
- Europe
Le champ d'application Europe englobe l'ensemble des Etats situés sur le continent européen, les îles méditerranéennes et les îles Canaries, Madère et les pays riverains de la Méditerranée qui ne font pas partie de l'Europe. La limite orientale est constituée au nord de la Turquie par la chaîne de l'Oural ainsi que les Etats d'Azerbaïdjan, d'Arménie et de Géorgie qui font également partie du champ d'application Europe.
- Evénement naturel
Phénomène naturel soudain et imprévisible présentant un caractère de catastrophe. L'événement à l'origine du dommage est provoqué par des processus géologiques et météorologiques.
- Expédition
Une expédition est un voyage de découverte et de recherche de plusieurs jours dans une région isolée et inexploitée ou une randonnée en montagne à partir d'un camp de base jusqu'à une altitude de plus de 7000 mètres. En font partie également les randonnées dans des espaces plats extrêmement isolés, tels que les deux pôles ou dans le Svalbard, le désert de Gobi, le Sahara, la forêt amazonienne ou le Groenland, ainsi que l'exploration de réseaux de grottes spécifiques.
- M Maladie
Par maladie, on entend toute atteinte à la santé physique ou mentale qui n'est pas due à un accident et qui exige un examen ou un traitement médical ou provoque une incapacité de travail.
- N Négligence grave
Une personne fait preuve de négligence grave si elle viole un devoir de prudence élémentaire, dont le respect, dans la même situation, s'impose à l'esprit de toute personne raisonnable.
- P Prestation de voyage
Les prestations de voyage sont par exemple la réservation d'un vol, d'un trajet en bateau, bus ou train, d'un transfert en bus ou autre type de transport pour se rendre sur le lieu de destination ou en revenir, ou la réservation sur place d'une chambre d'hôtel, d'un logement de vacances, d'un camping-car, d'une péniche ou la location d'un yacht.
- S Sport extrême
La pratique de disciplines sportives inhabituelles durant laquelle la personne concernée s'expose à des contraintes physiques et psychologiques extrêmes (par ex. la compétition Ironman d'Hawaï).
- T Terrorisme
Est considéré comme acte de terrorisme tout acte de violence ou toute menace de violence perpétrée 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 dans la population ou dans une partie de celle-ci ou à exercer une influence sur un gouvernement ou les institutions d'un Etat.
- Troubles de toutes natures
Actes de violence dirigés contre des personnes ou des choses et perpétrés lors d'attroupements, de bagarres ou d'émeutes.

EUROPÉENNE ASSURANCES VOYAGES SA