

Ausgabe 03/2023

Allgemeine Versicherungs- bedingungen (AVB). Annullierungskosten.

Europäische Reiseversicherung ERV
Postfach, 4002 Basel, +41 58 275 27 27
info@erv.ch, www.erv.ch

Informationen über die Versicherung

Sehr geehrte Kundin
Sehr geehrter Kunde

Gerne informieren wir Sie über die Identität des Versicherers und den wesentlichen Inhalt des Versicherungsvertrags (Artikel 3 des Versicherungsvertragsgesetzes).

Der Einfachheit halber wird im gesamten Text die männliche Form verwendet; die weibliche Form ist selbstverständlich eingeschlossen.

Wer sind Ihre Vertragspartner?

Der Risikoträger für die vorliegende Versicherung ist: Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, Dufourstrasse 40, 9001 St. Gallen. Zuständig für diese Versicherung ist: Europäische Reiseversicherung (in den AVB ERV genannt), Zweigniederlassung der Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG mit Sitz an der St. Alban-Anlage 56, Postfach, CH-4002 Basel.

Wer ist Versicherungsnehmerin?

Versicherungsnehmerin ist die mit der Ticketbuchung beauftragte Buchungsstelle mit Sitz in der Schweiz.

Welche Personen sind versichert?

Aufgrund des mit der Versicherungsnehmerin abgeschlossenen Kollektivversicherungsvertrages gewährt ERV den auf der Versicherungsbestätigung bezeichneten Personen Versicherungsschutz sowie ein mit den Versicherungsleistungen im Zusammenhang stehendes direktes Forderungsrecht. Die versicherten Personen ergeben sich aus der Versicherungsbestätigung und den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB).

Welches Recht bzw. Vertragsgrundlagen kommen zur Anwendung?

Für diesen Vertrag gilt schweizerisches Recht. Vertragsgrundlagen bilden z.B. der Antrag, die Kundeninformation, die Allgemeinen Versicherungsbedingungen, ggf. weitere Besondere Bedingungen oder Zusatzbedingungen und die Police/Versicherungsbestätigung. Im Übrigen gilt das Schweizerische Bundesgesetz über den Versicherungsvertrag.

Welche Risiken sind versichert und welchen Umfang hat der Versicherungsschutz?

Die Ereignisse, bei deren Eintritt ERV zu einer Leistung verpflichtet ist, ergeben sich aus den vorliegenden Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB).

Um welche Versicherung handelt es sich?

Bei Ihren Versicherungen handelt es sich grundsätzlich um Schadenversicherungen. Summenversicherungen werden in den Vertragsunterlagen (z.B. Antrag, Police, Versicherungsbestätigung, AVB) ausdrücklich als solche benannt.

Welche Versicherungsleistungen werden erbracht?

Die Höhe bzw. die Höchstgrenze und die Art der Versicherungsleistungen sind den vorliegenden AVB zu entnehmen. Gleiches gilt für allfällige Selbstbehalte und Wartefristen.

Wie hoch ist die geschuldete Prämie?

Im Rahmen des Beitrittsverfahrens zum Kollektivversicherungsvertrag wird die Prämie explizit mitgeteilt. Details zu der Prämie und den gesetzlichen Abgaben und Gebühren (z.B. eidgenössischer Stempel) sind der Police bzw. Versicherungsbestätigung bzw. der Prämienrechnung zu entnehmen.

Welche Pflichten bestehen bei Vertragsabschluss?

Als Antragsteller ist die versicherte Person gemäss Art. 6 des Versicherungsvertragsgesetzes verpflichtet, die Antragsfragen (z.B. Geburtsdatum, Vorschäden) vollständig und richtig zu beantworten. Hat die versicherte Person beim Abschluss der Versicherung eine schriftlich oder in einer anderen Textform gestellte Frage unvollständig oder falsch beantwortet, so ist ERV berechtigt, innert vier Wochen seit Kenntnis der Anzeigepflichtverletzung den Vertrag zu kündigen. Wird der Vertrag durch eine solche Kündigung aufgelöst, so erlischt auch die Leistungspflicht für bereits eingetretene Schäden, soweit deren Eintritt oder Umfang durch die unvollständig oder falsch mitgeteilte Tatsache beeinflusst worden ist. Sind bereits Leistungen erbracht worden, können diese zurückgefordert werden.

Welche weiteren Pflichten haben die versicherten Personen?

Unter die wesentlichen Pflichten der versicherten Personen fällt beispielsweise Folgendes:

- Tritt ein Schadenfall ein, ist dieser ERV unverzüglich zu melden.
- Bei Abklärungen von ERV, so z.B. bei Abklärungen im Schadenfall, hat die versicherte Personen mitzuwirken (Mitwirkungspflicht).
- Im Schadenfall sind die zumutbaren Massnahmen zur Minderung und Klärung des Schadens zu ergreifen (Schadenminderungspflicht).

Wann beginnt und endet Ihr Versicherungsvertrag?

Die Versicherung beginnt zum Zeitpunkt des Beitritts zum Kollektivvertrag (Buchung der Annullierungskosten-Versicherung für Veranstaltung) und endet mit dem Beginn der Veranstaltung (Eintritt bzw. Entwertung des Tickets), bzw. bei Verschiebung des Events am ursprünglich gebuchten Veranstaltungstag.

Weshalb und welche Personendaten werden bearbeitet?

Sämtliche personenbezogenen Daten werden gemäss der geltenden Datenschutzgesetzgebung bearbeitet. Verantwortliche für die Bearbeitung Ihrer Personendaten ist ERV. In den Hinweisen zum Datenschutz unter www.erv.ch/datenschutz finden Sie weitere Informationen zu den Bearbeitungszwecken (z.B. Betrieb von Versicherungsgeschäften, Marketingaktivitäten, Tarifierung und individuelle Produkterstellung, Risikoprüfung sowie Abwicklung von Schadenfällen, Empfänger im In- und Ausland) sowie Ihre Rechte.

Braucht es hier noch das Widerrufsrecht?

Der Versicherungsnehmer kann seinen Antrag zum Abschluss des Vertrages oder die Erklärung zu dessen Annahme schriftlich oder in einer anderen Textform widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt 14 Tage und beginnt, sobald der Versicherungsnehmer den Vertrag beantragt oder angenommen hat. Die Frist ist eingehalten, wenn der Versicherungsnehmer am letzten Tag der Widerrufsfrist seinen Widerruf ERV mitteilt oder seine Widerrufserklärung der Post übergibt. Ausgeschlossen ist das Widerrufsrecht bei kollektiven Personenversicherungen, vorläufigen Deckungszusagen und Vereinbarungen mit einer Laufzeit von weniger als einem Monat. Eine Jahresprämie/Einmalprämie bleibt dann geschuldet, wenn ein geschädigter Dritter gutgläubig Ansprüche gegenüber ERV geltend machen kann.

Was gilt es ausserdem zu beachten?

Massgebend bleibt in jedem Fall der konkrete Versicherungsvertrag.

Im Zweifelsfall gilt für die Auslegung und den Inhalt sämtlicher Dokumentationen ausschliesslich die deutsche Version.

Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB)

1 Versicherte Person

Versichert ist der rechtmässige Inhaber der Ticket-Versicherung, welche sich aus der Buchungsbestätigung und diesen AVB zusammenstellt.

2 Spezielle Bestimmungen, Geltungsbereich, Geltungsdauer

Die Annullierungskosten-Versicherung ist nur gültig, wenn sie zusammen mit der Buchung der Veranstaltung abgeschlossen wird. Der Versicherungsschutz gilt in Europa und beginnt mit der Buchung. Er endet mit dem Beginn der Veranstaltung (Eintritt bzw. Entwertung des Tickets), bzw. bei Verschiebung des Events am ursprünglich gebuchten Veranstaltungstag.

3 Versicherte Ereignisse

A ERV gewährt Versicherungsschutz, wenn die versicherte Person an der Veranstaltung nicht teilnehmen kann infolge eines der nachgenannten Ereignisse, sofern dieses nach dem Abschluss der Versicherung eingetreten ist:

- unvorhersehbare schwere Krankheit, schwere Verletzung, schwere Schwangerschaftskomplikation oder Tod der versicherten Person oder einer ihr sehr nahe stehenden Person;
- Schwangerschaft der versicherten Person, wenn das Veranstaltungsdatum über der 24. Schwangerschaftswoche liegt oder wenn die Veranstaltung ein Risiko für das ungeborene Kind darstellt;
- schwere Beeinträchtigung des Eigentums der versicherten Person an ihrem Wohnort infolge Feuer-, Elementar-, Diebstahl- oder Wasserschaden, sodass ihre Anwesenheit zu Hause unerlässlich ist;
- Ausfall oder Verspätung – beides infolge technischen Defekts – des zu benützenden öffentlichen Transportmittels zum Veranstaltungsort;
- Ausfall (Fahruntüchtigkeit) infolge Unfall oder Panne (exkl. Benzin- und Schlüsselpannen) des benützten Privatfahrzeuges oder Taxis während der direkten Anreise zum Veranstaltungsort;
- durch eine Gesundheitsbehörde angeordnete Isolation oder Quarantäne bei epidemischen Erkrankungen, wenn bei der versicherten Person der Verdacht auf eine Infektion besteht.

B Fällt eine versicherte Person infolge eines versicherten Ereignisses aus, so besteht für die anderen versicherten Personen nur dann ein Anspruch auf Leistung, wenn sie mit ihr verwandt oder verschwägert sind.

C Leidet eine versicherte Person an einer chronischen Krankheit, ohne dass deswegen die Teilnahme an der Veranstaltung bei Abschluss der Versicherung in Frage gestellt erscheint, so zahlt ERV die entstehenden versicherten Kosten, wenn die Teilnahme wegen unvorhersehbarer schwerer akuter Verschlimmerung dieser Krankheit annulliert werden muss oder als Folge der chronischen Krankheit der Tod eintritt.

4 Versicherte Leistungen

A Massgebend für die Beurteilung des Leistungsanspruchs ist das Ereignis, welches die Annullierung der Teilnahme an der Veranstaltung auslöst. Vorgänge oder nachträgliche Ereignisse werden nicht berücksichtigt.

B ERV vergütet die effektiv entstehenden Annullierungskosten (exkl. Bearbeitungsgebühren oder sonstigen Kosten), wenn die versicherte Person an der gebuchten Veranstaltung wegen des versicherten Ereignisses nicht teilnehmen kann.

5 Ausschlüsse

Leistungen sind ausgeschlossen:

- wenn der Organisator die Veranstaltung absagt bzw. aus objektiven Gründen hätte absagen müssen;
- wenn das Leiden, welches Anlass zur Annullierung gab, eine Komplikation oder Folge einer bei Versicherungsbeginn bereits geplanten medizinischen Behandlung oder Operation war;
- wenn eine Krankheit oder die Folgen eines Unfalls, einer Operation oder eines medizinischen Eingriffs im Zeitpunkt der Buchung bereits bestanden haben und bis zum Beginn der Veranstaltung nicht abgeheilt sind;
- bei Annullierung bezüglich Ziff. 3 A a) ohne medizinische Indikation und wenn das Arztzeugnis später als 48 Stunden nach erfolgter Annullierung ausgestellt wurde oder durch eine telefonische Konsultation erwirkt wurde;
- bei Ereignissen infolge behördlicher Anordnungen;
- bei Ereignissen infolge einer Pandemie. Ausgenommen ist die eigene Erkrankung und die eigene Isolation/Quarantäne bei Infektion (Ziff. 3 A f).

6 Pflichten im Schadenfall

A Wenden Sie sich an den Schadedienst von ERV, Postfach, CH-4002 Basel, www.erv.ch/schaden, schaden@erv.ch, Telefon +41 58 275 27 27.

B Die versicherte Person hat vor und nach dem Schadenfall alles zu unternehmen, was zur Abwendung oder Minderung und zur Klärung des Schadens beiträgt.

C Dem Versicherer sind u.a. folgende Dokumente/Informationen unverzüglich einzureichen:

- die Original Veranstaltungsrechnung,
- das Original Ticket,
- die Dokumente bzw. offiziellen Atteste, die den Eintritt des Schadens belegen,
- die Zahlungsverbindung (IBAN angeben).

D Bei Annullierung infolge Erkrankung oder Unfall ist unverzüglich ein Arzt beizuziehen; dieser ist über die beabsichtigte Teilnahme an der Veranstaltung zu orientieren und seinen Anordnungen ist Folge zu leisten. Die versicherte Person hat die Ärzte, die sie behandelt haben, von der Schweigepflicht gegenüber den Versicherern zu entbinden.

E Bei schuldhafter Verletzung der Pflichten im Schadenfall ist der Versicherer befugt, die Entschädigung um den Betrag zu kürzen, um den sie sich bei bedingungsgemässigem Verhalten vermindert hätte.

F Die Leistungspflicht des Versicherers entfällt, wenn vorsätzlich unwahre Angaben gemacht werden, Tatsachen verschwiegen werden, oder die verlangten Pflichten unterlassen werden, wenn dadurch dem Versicherer ein Nachteil erwächst.

7 Ansprüchen gegenüber Dritten

Ist die versicherte Person von einem haftpflichtigen Dritten oder dessen Versicherer entschädigt worden, entfällt eine Vergütung aufgrund dieses Vertrages. Ist ERV anstelle des Haftpflichtigen belangt worden, hat die versicherte Person ihre Haftpflichtansprüche bis zur Höhe der Aufwendungen an ERV abzutreten.

8 Weitere Bestimmungen

A Die Ansprüche verjähren 5 Jahre nach Eintritt eines Schadenfalles.

B Als Gerichtsstand steht der anspruchsberechtigten Person ausschliesslich ihr schweizerischer Wohnsitz oder der Sitz von ERV, Basel, zur Verfügung.

C Von ERV zu Unrecht bezogene Leistungen sind ihr samt den dadurch entstandenen Auslagen innert 30 Tagen zurückzuerstatten.

D Es gelten die Bestimmungen des Versicherungsvertragsgesetzes VVG und schweizerischem Recht.

E ERV bietet nur insoweit Versicherungsschutz und ist nur insoweit bei Schadenforderungen oder sonstigen Begünstigungen haftbar, als diese keiner Sanktionsverletzung oder Beschränkung der UN-Resolutionen und keiner Verletzung von Handels- oder Wirtschaftssanktionen der Schweiz, der Europäischen Union, des Vereinigten Königreichs und den Vereinigten Staaten von Amerika entgegenstehen.

9 Glossar

B Behördliche Anordnung

Unter behördlicher Anordnung ist jede Weisung und Verfügung seitens einer offiziellen Behörde im In- und Ausland zu verstehen (Haft, Ein- oder Ausreiseperrnen, Schliessung der Grenzen und/oder des Luftraums, grossflächige generell angeordnete Quarantäne z.B. bei Ankunft an der Reisedestination oder Rückreise in den Wohnstaat). Sie hat einen verpflichtenden Charakter.

E Epidemie

Eine Epidemie ist eine im überdurchschnittlichen Masse örtlich und zeitlich begrenzt auftretende Krankheit.

I Isolation/Quarantäne

Isolation oder Quarantäne sind Massnahmen, um Infektionsketten zu unterbrechen und so die Weiterverbreitung einer Infektionskrankheit einzudämmen.

P Pandemie

Unter einer Pandemie versteht man die länderübergreifende, globale Verbreitung einer Epidemie.

Édition 03/2023

Conditions générales d'assurance (CGA). Frais d'annulation.

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

Informations sur l'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).

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

Qui est le preneur d'assurance?

Le preneur d'assurance est le service de réservation chargé de réserver les billets, dont le siège est en Suisse.

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 aux personnes mentionnées sur la confirmation d'assurance. Les personnes assurées sont celles stipulées dans la confirmation d'assurance et les Conditions générales d'assurance (CGA).

Quelle loi ou quelles bases du contrat sont applicables?

Le présent contrat est régi par le droit suisse. Les bases du contrat sont constituées par exemple par la proposition, l'information client, les conditions générales d'assurance, le cas échéant d'autres conditions spéciales ou conditions complémentaires ainsi que la police/la confirmation d'assurance. 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 (p. ex. la proposition, la police, la confirmation d'assurance, 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 et délais d'attente éventuels.

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, la confirmation d'assurance ou 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. la date de naissance, les 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 dans la mesure où 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, Helvetia peut en demander le remboursement.

Quelles sont les autres obligations des personnes assurées?

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

- La survenance d'un sinistre doit être déclarée sans délai 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 et élucider le dommage (obligation de réduire le dommage).

Quand votre contrat d'assurance débute-t-il et prend-il fin?

La couverture d'assurance prend effet à la date d'adhésion au contrat collectif (réservation de l'assurance frais d'annulation pour une manifestation) et prend fin au début de la manifestation (entrée ou validation du billet) ou, en cas de report, à la date de l'événement initialement réservée.

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 ERV. 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 (p. ex. gestion des affaires d'assurance, activités de marketing, tarification et création de produits individuels, examen du risque et traitement des sinistres, destinataires en Suisse et à l'étranger) ainsi que vos droits.

Un droit de révocation est-il nécessaire?

Le preneur d'assurance 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 le preneur d'assurance a proposé ou accepté le contrat. Le délai est respecté si le preneur d'assurance communique sa révocation à ERV 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.

De quoi faut-il en outre tenir compte?

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

En cas de doute, seule la version allemande fait foi quant à l'interprétation et au contenu de l'ensemble de la documentation.

Conditions générales d'assurance (CGA)

1 Personne assurée

La personne assurée est la titulaire légitime de l'assurance billet, se composant de la confirmation de réservation et de ces CGA.

2 Dispositions spéciales, étendue de la couverture, durée de validité

L'assurance frais d'annulation n'est valable que si elle a été conclue au même moment que la réservation de la manifestation. La couverture d'assurance est valable en Europe et prend effet au moment de la réservation définitive. Elle prend fin au début de la manifestation (admission ou validation du billet) ou, en cas de report, à la date de l'événement initialement prévue.

3 Événements assurés

- A ERV accorde sa couverture d'assurance lorsque la personne assurée ne peut pas participer à la manifestation en raison d'un événement cité ci-après, dans la mesure où celui-ci s'est produit après la conclusion de l'assurance:
- a) maladie grave et imprévisible, lésion corporelle grave, complication grave de la grossesse ou décès de la personne assurée ou d'une personne qui est très proche de celle-ci;
 - b) grossesse de la personne assurée, si la date de la manifestation se situe après la 24^e semaine de grossesse ou si la manifestation constitue un risque pour l'enfant;
 - c) 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 des eaux, rendant indispensable sa présence à son domicile;
 - d) défaillance ou retard – tous deux dus à un défaut technique – du moyen de transport public à utiliser pour se rendre sur le lieu de la manifestation;
 - e) défaillance (incapacité de circuler) à la suite d'un accident ou d'une panne (à l'exclusion des pannes d'essence et de clés) du véhicule privé ou du taxi utilisé pour se rendre directement sur le lieu de la manifestation;
 - f) isolement ou quarantaine imposé-e par une autorité sanitaire en cas de maladies liées à une épidémie, en cas de suspicion d'infection de la personne assurée.
 - g) Si une personne assurée ne peut pas être présente à la suite d'un événement assuré, les autres personnes assurées n'ont droit aux prestations que si elles sont parentes ou parentes par alliance.
- C Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique sans que celle-ci paraisse remettre en cause sa participation à la manifestation lors de la conclusion de l'assurance, ERV rembourse les frais assurés qui résulteraient d'une annulation par suite d'une aggravation aiguë et imprévisible de cette maladie. Il en va de même en cas du décès de la personne assurée consécutif à la maladie chronique.

4 Prestations assurées

- A L'événement qui provoque l'annulation de la participation à la manifestation est déterminant pour l'évaluation du droit aux prestations. Des événements antérieurs ou ultérieurs ne sont pas pris en considération.
- B ERV rembourse les frais d'annulation survenus effectivement (à l'exclusion des frais de dossier ou autres), lorsque la personne assurée doit renoncer à sa participation à la suite de l'événement assuré.

5 Exclusions

Toute prestation est exclue:

- a) lorsque l'organisateur annule la manifestation ou aurait dû l'annuler pour des raisons objectives;
- b) lorsque la maladie ou l'infirmité 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;
- c) si la personne assurée ne s'est pas remise, avant le début de la manifestation, d'une maladie, des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention chirurgicale préexistant au moment de la réservation;
- d) en cas d'annulation relevant des dispositions du ch. 3 A a) sans indication médicale et si aucun certificat médical n'a été établi dans les 48 heures suivant l'annulation ou s'il a été obtenu par une consultation téléphonique;
- e) en cas d'événements consécutifs à un ordre des autorités;
- f) en cas d'événements consécutifs à une pandémie. L'exclusion de prestations ne s'applique pas lorsque la personne assurée a contracté l'infection et lorsqu'elle est en isolement/quarantaine suite à une infection (ch. 3 A f).

6 Obligations en cas de sinistre

- A Adressez-vous au service des sinistres d'ERV, case postale, CH-4002 Bâle, www.erv.ch/sinistre, sinistres@erv.ch, téléphone +41 58 275 27 27.
- B La personne assurée doit prendre toutes les mesures nécessaires, avant et après le sinistre, afin d'éviter ou d'atténuer les conséquences du sinistre et d'élucider ses circonstances.
- C Les informations/documents suivants sont à envoyer sans délai à l'assureur:
- l'original de la facture de la manifestation,
 - l'original du billet,
 - les documents ou certificats officiels attestant la survenue du dommage,
 - les coordonnées bancaires (IBAN).
- D Si l'annulation intervient par suite d'une maladie ou d'un accident, il convient de consulter immédiatement un médecin, de l'informer de la participation prévue et de suivre ses prescriptions. La personne assurée doit délier les médecins qui l'ont traitée 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 n'est pas tenu de verser des prestations si la personne assurée déclare sciemment des faits inexacts, dissimule des faits ou omet de remplir les obligations, et qu'il en résulte un préjudice pour l'assureur.

7 Prétentions envers des tiers

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 contre les tiers jusqu'à concurrence des dépenses engagées par ERV.

8 Autres dispositions

- A Après la survenance d'un sinistre, les prétentions se prescrivent au bout de 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 Les dispositions de la loi fédérale sur le contrat d'assurance LCA ainsi que le droit suisse s'appliquent.
- E ERV n'offre une couverture d'assurance et ne répond des dommages ou d'autres prestations que dans la mesure où ceux-ci ne violent aucune sanction ou restriction des résolutions de l'ONU et ne s'opposent pas à des sanctions économiques ou commerciales de la Suisse, de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

9 Glossaire

E Épidémie

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

I Isolement/quarantaine

L'isolement ou la quarantaine sont des mesures visant à interrompre les chaînes de contamination et, ainsi, à endiguer la propagation d'une maladie infectieuse.

O Ordre des autorités

Par ordre des autorités, on entend toute directive ou tout décret émis par une autorité officielle en Suisse et à l'étranger (détention, interdiction d'entrée ou de sortie, fermeture des frontières et/ou de l'espace aérien, ordre de quarantaine générale dans une grande partie d'un territoire, p. ex. à l'arrivée à la destination du voyage ou lors du voyage de retour dans l'État de résidence). Il a un caractère obligatoire.

P Pandémie

Une pandémie est la propagation internationale et globale d'une épidémie.