Conditions générales d'assurance (CGA) ÖKK TOURIST SUBITO

Edition 2022

Frais d'annulation

1. Bases de l'assurance

1.1 Assureur

L'assurance-maladie figurant sur l'attestation d'assurance est considérée comme assureur. L'assureur est l'interlocuteur pour toutes les questions relatives à la personne assurée, sauf si une autre société est expressément mentionnée dans les présentes dispositions.

L'assureur responsable de l'assurance frais d'annulation est Helvetia Compagnie Suisse d'assurances SA, Saint-Gall. La compagnie responsable de cette assurance est Assurance voyages européenne (désignée ci-après par «ERV»), succursale d'Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, qui a son siège à Bâle.

ÖKK Versicherungen AG a conclu avec ERV, en qualité d'assureur responsable, un contrat d'assurance collective en faveur des personnes assurées, qui leur accorde un droit d'action direct contre cette dernière dans le cadre de l'assurance frais d'annulation.

1.2 But

L'assurance alloue des prestations lorsque le voyage doit être interrompu prématurément ou prolongé suite à une annulation ou à un incident survenu durant le voyage.

Il s'agit d'une assurance de dommages.

1.3 Validité territoriale

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier.

1.4 Validité temporelle

La couverture d'assurance est valable pendant la période indiquée sur l'attestation d'assurance.

La couverture produit ses effets à la conclusion de l'assurance ou, dans le cas d'une couverture d'assurance existante, à la réservation de la prestation de voyage et cesse de produire ses effets à la fin de la prestation de voyage assurée (enregistrement, embarquement dans le moyen de transport réservé, etc.).

1.5 Conclusion de l'assurance

L'assurance peut être conclue par toutes les personnes, sans limite d'âge, qui sont au bénéfice de l'assurance obligatoire des soins en Suisse selon la loi sur l'assurance-maladie (LAMal) et qui ont leur domicile légal en Suisse.

En outre, l'assurance peut être souscrite par des personnes qui sont au bénéfice de l'assurance obligatoire des soins dans la Principauté de Liechtenstein et qui y ont, en même temps, établi leur domicile légal.

1.6 Droit de révocation

Si la durée d'assurance est supérieure à 30 jours, la proposition en vue de la conclusion de l'assurance peut être révoquée dans les 14 jours à compter du dépôt de la demande. Avec la remise de la déclaration de révocation, l'assureur est dégagé de tout engagement.

Le délai est respecté si le preneur d'assurance communique sa révocation à l'assureur ou remet son avis de révocation à la poste le dernier jour du délai.

1.7 Personnes assurées

Le preneur d'assurance est la personne qui a conclu un contrat d'assurance avec l'assureur.

1.7.1 Assurance individuelle

Est assurée la personne mentionnée sur l'attestation d'assurance.

1.7.2 Assurance pour les familles

Sont assurés le preneur d'assurance mentionné sur l'attestation d'assurance ainsi que le conjoint, respectivement le partenaire et ses/leurs enfants, pour autant qu'ils vivent en ménage commun avec le preneur d'assurance.

1.8 Résiliation du contrat collectif

L'assurance s'éteint en cas de résiliation du contrat collectif passé entre ERV et ÖKK Versicherungen AG. La résiliation doit être communiquée à la personne assurée par écrit et au plus tard un mois avant l'extinction de la couverture d'assurance.

1.9 Prescription

Le droit aux prestations de la personne assurée à l'égard de l'assureur se prescrit par cinq ans à dater du fait d'où naît l'obligation de l'assureur.

1.10 Loi sur le contrat d'assurance

Pour autant que ces dispositions contractuelles ne fixent pas de réglementations dérogatoires, les dispositions de la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) du 2 avril 1908, dans sa version du 1er janvier 2022, s'appliquent.

2. Evénements assurés

La couverture d'assurance est octroyée lorsque la personne assurée doit renoncer à sa prestation de voyage réservée, l'interrompre prématurément ou la prolonger, à la suite d'un événement mentionné ci-après, s'il est survenu après la conclusion de l'assurance ou la réservation du voyage:

a) maladie grave et imprévisible, lésion corporelle grave, complication grave de la grossesse ou décès
   - d'une personne assurée;
   - d'une personne qui participe au voyage;
   - d'une personne qui ne participe pas au voyage et qui est très proche de la personne assurée;
   - du remplaçant direct au poste de travail si la présence de la personne assurée y est indispensable;
b) grèves (sous réserve de la participation active) sur le trajet prévu à l'étranger;
c) des troubles de tout genre ou des dommages causés par les forces de la nature sur le lieu de destination du voyage, s'ils mettent concrètement en danger la vie et les biens de la personne assurée et si un avertissement officiel aux voyageurs a été émis par les autorités suisses pour la destination du voyage et empêchant ainsi ou rendant irréalisable la poursuite du voyage ou du séjour;
d) les biens de la personne assurée à son domicile qui subissent une grave atteinte causée par un incendie, les forces de la nature, un vol ou un dégât des eaux, ce qui nécessite sa présence à son domicile;
e) le non-fonctionnement ou le retard – dus tous deux à un défaut technique ou à un accident corporel – 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);
f) 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;
g) vol de titres de transport, de passeport ou de carte d'identité.

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, une indemnisation n'est possible que si la personne assurée devait accomplir seule la prestation de voyage.

3. Prestations assurées

3.1 Principe

L'événement qui provoque l'annulation, l'interruption ou la prolongation de la prestation de voyage est déterminant pour l'évaluation du droit aux prestations. Des événements antérieurs ou ultérieurs ne sont pas pris en considération.

3.2 Frais d'annulation

L'assurance prend en charge les frais d'annulation survenus effectivement (taxes de sécurité et taxes d'aéroport exclues) au moment de la survenance de l'événement assuré. La prestation totale est limitée au prix de la prestation de voyage ou à la somme assurée.

Les taxes administratives récurrentes ou disproportionnées ne sont pas assurées.

3.3 Frais supplémentaires

L'assurance rembourse les frais supplémentaires en cas de départ retardé, d'interruption prématurée ou de prolongation du voyage lorsque, en raison de l'événement couvert, la prestation de voyage ne peut pas être entreprise à la date prévue, doit être prématurément interrompue ou prolongée.

Les frais supplémentaires liés à la prolongation du voyage sont remboursés pendant 7 jours au maximum.

Au cas où des frais supplémentaires font l'objet d'une demande de prise en charge, le droit au remboursement des frais d'annulation s'éteint.

3.4 Prestation de voyage non utilisée

L'assurance rembourse les frais correspondant à la partie non utilisée de la prestation de voyage (sans les frais du voyage de retour réservé à l'origine). Cette prestation est limitée au prix de la prestation de voyage ou à la somme d'assurance des frais d'annulation consignée dans l'attestation d'assurance.

3.5 Somme assurée

Les prestations pour les frais d'annulation ou les frais supplémentaires en cas de départ retardé ou d'interruption prématurée du voyage sont limités par événement et par personne à CHF 10'000 et par événement et par famille à CHF 20'000.

Les frais supplémentaires liés à la prolongation du voyage sont limités à CHF 700 par personne ou en cas d'utilisation d'un véhicule de location, à CHF 1000, quel que soit le nombre de personnes utilisant le véhicule de location.

Les prestations dans le cadre de la protection loisirs (excursions d'une journée, cours de formation continue, tickets de concerts, forfaits de ski, frais d'inscription à un événement sportif, etc.) sont limitées à CHF 500 par personne et par événement.

3.6 Exclusion des prestations

Toute prestation est exclue:

a) lorsque le prestataire (voyagiste, bailleur, organisateur, etc.) annule la prestation convenue ou aurait dû l'annuler pour des raisons objectives (cela s'applique en particulier aux voyages à forfait);
b) lorsque l'événement était déjà survenu lors de la conclusion de l'assurance ou lors de la réservation ou était déjà connu;
c) lorsque la maladie motivant l'annulation, l'interruption ou la prolongation du voyage résulte d'une complication ou des suites d'un traitement médical ou d'une opération déjà prévue au moment de l'entrée en vigueur de l'assurance ou de la réservation de la prestation de voyage;
d) 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;
e) en cas d'annulation, d'interruption ou de prolongation du voyage sans indication médicale et si aucun certificat médical n'a été établi lors d'un constat le plus immédiat possible de l'incapacité de voyager ou obtenu au moyen d'une consultation téléphonique;

f) 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 complémentairement par une attestation d'absence de 100% émise par l'employeur pendant la durée médicalement certifiée de l'incapacité à voyager;
g) lorsque l'événement fait l'objet d'une déclaration établie par une personne (expert, médecin, etc.) qui est parente ou parente par alliance de la personne assurée et qui avantagerait la personne assurée;
h) en cas d'événements consécutifs à des mesures ordonnées par les autorités (détention, interdiction d'entrée ou de sortie, fermeture des frontières et/ou de l'espace aérien, quarantaine, etc.);
i) en cas d'événements commis par la personne assurée tels que le suicide, la mutilation volontaire et leur tentative;
j) en cas d'annulation, d'interruption ou de prolongation du voyage imputable à des faits de guerre ou au terrorisme;
k) en cas d'annulation, d'interruption ou de prolongation du voyage dus à des événements causés par des radiations ionisantes, quelles qu'elles soient, y compris, en particulier, celles consécutives à la transmutation de l'atome;
l) lorsque l'événement donnant lieu à l'annulation, à l'interruption ou à la prolongation du voyage est causé par un acte intentionnel ou négligence grave ou une omission d'une personne assurée ou à la suite d'un manquement au devoir usuel de prudence;
m) lorsque l'événement entraînant l'annulation, l'interruption ou la prolongation du voyage survient sous l'influence de l'alcool, de drogues, de stupéfiants ou de médicaments;
n) lorsque l'événement donnant lieu à l'annulation, à l'interruption ou à la prolongation du voyage survient lors de la perpétration intentionnelle de crimes et de délits et de leur tentative;
o) lorsque des frais supplémentaires occasionnés par une interruption prématurée ou une prolongation du voyage font l'objet d'une demande de remboursement sans que ces frais aient été préalablement approuvés par la centrale d'alarme de ÖKK;
p) en cas d'épidémies et de pandémies ainsi que de leurs conséquences. Demeurent réservés tous les événements assurés énumérés de manière exhaustive.

3.7 Maladies chroniques

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.

Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique sans que celle-ci paraisse remettre en cause sa participation au voyage d'affaires lors de la conclusion de l'assurance ou de la réservation du voyage, l'assurance rembourse les frais assurés qui résulteraient d'une annulation du voyage par suite d'une aggravation aiguë et imprévisible de cette maladie. Il en va de même en cas du décès de la personne assurée consécutif à la maladie chronique.

3.8 Cession de créances

Une fois que le sinistre a été payé par ERV, la personne assurée cède automatiquement et en bloc à ERV ses créances issues du contrat d'assurance.

3.9 Responsabilité de l'assureur

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 aucune violation ou restriction des résolutions de l'ONU et aucune violation de sanctions commerciales ou économiques de la Suisse, de l'Union européenne et des Etats-Unis d'Amérique.

4. Règles de conduite à adopter durant le voyage

Pour 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 de tout genre, d'une guerre, d'actes de terrorisme, etc., seules les recommandations en vigueur ou les avertissements officiels aux voyageurs des autorités suisses sont déterminants. 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).

5. Obligations en cas de sinistre

Après la survenance de l'événement, il faut aviser immédiatement le bureau d'émission (agence de voyage, entreprise de transport, bailleur, etc.).

En cas de sinistre, l'assureur doit en être informé immédiatement. Celui-ci transmet le cas sans délai à ERV à des fins de traitement ultérieur.

Il faut toujours contacter la centrale d'alarme de ÖKK avant d'interrompre ou de prolonger le voyage.

En cas de maladie ou d'accident, il convient de consulter immédiatement un médecin, de l'informer du voyage prévu et de suivre ses prescriptions. La personne assurée/l'ayant droit doit délier les médecins qui l'ont traité(e) de leur secret professionnel vis-à-vis de l'assureur.

Les documents suivants doivent notamment être transmis à ERV:
– la confirmation de réservation/facture de la prestation de voyage ainsi que les factures de frais d'annulation ou de frais supplémentaires (originaux);
– un certificat médical détaillé ou l'acte de décès ou bien toute autre attestation officielle; et
– une copie de l'attestation d'assurance.

6. Prétentions envers des tiers

Si la personne assurée/l'ayant droit a été dédommagé 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 contre les tiers jusqu'à concurrence des dépenses que ERV a engagées.

En cas d'assurance multiple (assurance facultative ou obligatoire), ERV fournit ses prestations de façon subsidiaire, sauf si les conditions d'assurance de l'autre assureur contiennent également une clause de subsidiarité. Dans ce cas, les règles de la double assurance s'appliquent. En cas de prestation, le preneur d'assurance s'engage à communiquer et à mettre à disposition l'ensemble des couvertures d'assurance dont il bénéficie et autorise ERV à faire valoir d'éventuelles prétentions.

En cas de couvertures auprès de plusieurs compagnies concessionnaires, les frais ne sont remboursés qu'une seule fois au total.

7. Protection des données

Le traitement des données concernant des personnes assurées est régi par les dispositions de la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) et de la loi fédérale sur la protection des données (LPD).

L'assureur saisit et traite les données personnelles et commerciales nécessaires à l'exécution du contrat et au règlement des sinistres. Il peut en outre utiliser les données aux fins d'évaluations réglementaires, pour le conseil et le suivi des clients ainsi que pour des analyses visant à améliorer la qualité des produits et des services.

Les données personnelles sont traitées de manière confidentielle et protégées contre toute consultation non autorisée.

Des informations détaillées sur le traitement des données personnelles par l'assureur peuvent être consultées dans sa déclaration de confidentialité.

8. Communications

Toutes les communications du preneur d'assurance ou de la personne assurée doivent être adressées à l'agence compétente de l'assureur, par écrit ou sous une autre forme permettant d'en garder une trace écrite.

9. For

En cas de contestations découlant de la présente assurance frais d'annulation, la personne plaignante peut saisir au choix soit le tribunal de son domicile suisse soit celui du siège de l'assureur responsable (Assurance voyages européenne, Bâle).

ÖKK4200f/01.22