

## CGA Protection complète collective Edition Mai 2006

### Informations aux clients conformément à la LCA

L'information suivante destinée aux clients donne succinctement et clairement un aperçu de l'identité de l'assureur et de l'essentiel de la teneur du contrat d'assurance (art. 3 de la Loi fédérale suisse sur le contrat d'assurance, LCA).



### Qui est l'assureur ?

L'assureur est ELVIA Société d'Assurances de Voyages AG, ci-après dénommée ELVIA, dont le siège se situe Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen. Concernant l'assurance Protection juridique, l'assureur est CAP Compagnie d'Assurance de Protection Juridique S.A., dont le siège se situe Badenerstrasse 694, 8048 Zurich.

### Qui est le preneur d'assurance ?

Le preneur d'assurance est la société ESL Séjours Linguistiques dont le siège se situe rue du Marché, 1820 Montreux.

### Quels sont les risques pris en charge par l'assurance et quelle est l'étendue des prestations de la couverture d'assurance ?

Les risques assurés ainsi que l'étendue des prestations de la couverture d'assurance sont ceux stipulés dans la police et les Conditions Générales d'Assurance (CGA).

### Quelles sont les personnes assurées ?

En vertu du contrat d'assurance collective conclu avec le preneur d'assurance, ELVIA Société d'Assurances de Voyages accorde la couverture d'assurance ainsi qu'un droit direct de créance en relation avec les prestations d'assurance aux personnes définies par la proposition d'assurance et désignées sur la confirmation d'assurance.

Les personnes assurées sont celles stipulées dans la police et dans les Conditions Générales d'Assurance (CGA).

### Quels sont les principaux cas d'exclusion ?

- En vertu du contrat d'assurance collective conclu avec le preneur d'assurance, ELVIA Société d'Assurances de Voyages accorde la couverture d'assurance ainsi qu'un droit direct de créance en relation avec les prestations d'assurance aux personnes définies par la proposition d'assurance et désignées sur la confirmation d'assurance.
- Les événements en rapport avec des épidémies ou des pandémies.
- Les événements en rapport avec la participation à des actes dangereux, en toute connaissance des risques.

Cette énumération ne porte que sur les cas d'exclusion les plus courants. D'autres cas d'exclusion sont stipulés dans les Conditions Générales d'Assurance et la LCA.

### Quel est le montant de la prime ?

Le montant de la prime dépend des risques assurés et de la couverture souhaitée. Le montant de la prime est défini par la proposition d'assurance et figure dans la confirmation d'assurance.

### Quelles sont les obligations des assurés ?

- Ils sont tenus de respecter intégralement leurs obligations de notification, d'information légales ou contractuelles et celles de conduite à suivre (p. ex., déclarer immédiatement le sinistre à ELVIA).
- Ils sont tenus de faire tout ce qui est en leur pouvoir pour limiter l'importance du sinistre et pour contribuer à l'élucidation de son origine (p. ex., autoriser des tiers à remettre à ELVIA les documents, informations et autres pièces nécessaires à l'explication du sinistre).

Cette énumération ne porte que sur les obligations les plus courantes. D'autres obligations sont stipulées dans les Conditions Générales d'Assurance et la LCA.

### Quand commence et quand prend fin l'assurance ?

Le début et la fin de l'assurance sont définis par la proposition d'assurance et figurent dans la confirmation d'assurance.

### Comment ELVIA et CAP traitent-elles les données ?

ELVIA édite les données qui proviennent des documents contractuels ou du déroulement du contrat et les utilise notamment pour calculer la prime, pour définir le risque, pour traiter les cas donnant droit à prestations, pour faire des statistiques ou à des fins de marketing. Ces données sont stockées physiquement ou sur support électronique.

Si cela s'avère nécessaire, ces données seront transmises dans la mesure de ce qui est nécessaire à des tiers intéressés, notamment à d'autres assureurs, autorités, avocats et experts externes concernés. Ces données peuvent aussi être transmises pour détecter ou empêcher un usage frauduleux de l'assurance.

### Conditions Générales d'Assurances (CGA)

ELVIA Société d'Assurances de Voyages (ci-après dénommée ELVIA) répond des prestations d'assurance collective convenues avec **ESL Séjours Linguistiques**, conformément au contrat d'assurance collective et à celles énumérées dans le présent document d'assurance. Les prestations sont définies par les Conditions Générales d'Assurances (CGA) ainsi que par les dispositions de la loi fédérale sur les contrats d'assurance.

#### I Dispositions communes à l'ensemble des assurances

Les dispositions communes à l'ensemble des assurances ne sont valables que si aucune disposition contraire n'est prévue dans les dispositions particulières des différentes assurances ou prestations de service

##### 1 Personnes assurées

Est assurée la personne mentionnée comme telle sur la confirmation de réservation ou sur la facture de l'arrangement.

##### 2 Secteur géographique

L'assurance s'applique aux voyages ou arrangements réservés à destination du monde entier.

##### 3 Obligations en cas de sinistre

3.1 L'assuré s'engage à faire tout ce qui est en son pouvoir pour limiter l'importance du sinistre et pour contribuer à l'élucidation de son origine.

3.2 L'assuré est tenu d'accomplir intégralement ses obligations de notification et d'information légales ou contractuelles ainsi que les règles de bonne conduite (entre autres, déclaration immédiate de l'événement assuré à l'adresse de contact indiquée dans les dispositions communes).

3.3 Si le sinistre est survenu à la suite d'une maladie ou d'une blessure, l'assuré doit veiller à libérer les médecins traitants du secret médical à l'égard d'ELVIA.

3.4 Si l'assuré peut faire valoir des droits à des prestations fournies par ELVIA à l'égard de tiers, il doit sauvegarder ces droits et les céder à ELVIA.

3.5 Les documents suivants doivent être remis à l'adresse de contact d'ELVIA indiquée dans les dispositions communes (selon l'événement assuré):

- l'original de la confirmation de réservation ou de la facture de l'arrangement
- l'original de la facture des frais d'annulation
- l'original des titres de transport (billets d'avion, billets de train), billets d'entrée, reçus, etc.
- les originaux des justificatifs des dépenses imprévues
- le certificat de décès
- les documents ou attestations officielles justifiant de la survenance du sinistre (p. ex. certificat médical détaillé avec diagnostic, attestation de l'employeur, rapport de police, etc.)
- les originaux des factures des soins médicaux, hospitaliers et des médicaments ainsi que des ordonnances
- les originaux des factures concernant le montant des frais supplémentaires couverts par l'assurance

- la lettre de licenciement de l'employeur

#### 4 Violation des obligations

Si la personne assurée ne remplit pas ses obligations en cas de sinistre, ELVIA est en droit de lui refuser ses prestations ou de les réduire.

#### 5 Evénements non assurés

5.1 Si un événement assuré est déjà survenu au moment de la conclusion du contrat ou de la réservation du voyage ou si l'assuré en avait connaissance au moment de la conclusion du contrat ou de la réservation du voyage, l'assuré n'a droit à aucune prestation.

5.2 Ne sont pas couverts les événements causés comme suit par la personne assurée:

- l'abus d'alcool, l'usage de drogues ou de médicaments;
- un suicide ou une tentative de suicide;
- sa participation active à des grèves ou à des troubles;
- sa participation à des courses de véhicules à moteur et de bateaux et à leurs entraînements;
- sa participation à des actes dangereux, sachant qu'elle s'expose délibérément à un danger;
- une négligence grossière ou un acte ou une omission intentionnels;
- la perpétration de crimes, de délits ou tentatives de délits ou de crimes.

5.3 Ne sont pas assurés les agissements en rapport avec un événement assuré, p. ex. les coûts de rachat des objets assurés ou en rapport avec la police.

5.4 Ne sont pas assurés les événements ci-dessous et leurs conséquences: guerre, actes de terrorisme, troubles en tout genre, épidémies, pandémies, catastrophes naturelles et incidents avec des substances atomiques, biologiques ou chimiques.

5.5 Ne sont pas assurées les conséquences d'événements dus à des décisions administratives, p. ex. saisie de biens, détention ou interdiction de sortie du territoire.

5.6 Lorsque le but du voyage est un traitement médical résidentiel.

5.7 Lorsque l'expert (médecin, etc.) est directement favorisé ou a un lien de parenté direct ou par alliance avec la personne assurée.

5.8 Les coûts en rapport avec des enlèvements ne sont pas assurés.

#### 6 Définitions

##### 6.1 Proches

Les proches sont:

- les proches parents (époux, parents, enfants, beaux-parents, grands-parents et frères et sœurs)
- le partenaire de l'assuré ainsi que ses parents et ses enfants
- les personnes qui s'occupent de vos enfants mineurs ou de vos proches qui requièrent des soins et ne participent pas au voyage
- les amis très proches avec lesquels il est entretenu un contact intensif.

##### 6.2 Europe

Font partie de l'Europe tous les Etats rattachés au continent européen ainsi que les îles de la Méditerranée, les îles Canaries, Madère et les pays riverains de la Méditerranée qui ne font pas partie de l'Europe. L'Azerbaïdjan, l'Arménie et la Géorgie jusqu'à la crête de l'Oural en constituent la limite orientale au nord de la Turquie.

##### 6.3 Suisse

Par Suisse, on entend la Suisse et la Principauté de Liechtenstein.

##### 6.4 Dégâts naturels

Sont considérés comme dégâts naturels les dommages qui surviennent à la suite de phénomènes naturels tels que crues, inondations, tempêtes (vents d'au moins 75 km/h), grêle, avalanches, pression de la neige, éboulements, chute de pierres ou glissements de terrain. Les dommages résultant de tremblements de terre ou d'éruptions volcaniques ne sont pas considérés comme phénomènes naturels.

##### 6.5 Valeurs appréciables en argent

Sont considérées comme valeurs appréciables en argent les espèces, les cartes de crédit, les papiers-valeurs, les carnets d'épargne, les métaux précieux (en tant que réserves, lingots ou marchandises commerciales), les pièces de monnaie, les médailles, les pierres précieuses en vrac et les perles.

##### 6.6 Voyage

Un voyage comporte soit un vol aller-retour soit au moins une nuit passée en dehors de son domicile habituel avec un trajet aller-retour et dure au maximum 31 jours.

##### 6.7 Voyagiste

Sont considérées comme voyagistes (tour-opérateurs, agences de voyages, compagnies aériennes, locations de voitures, hôtels, organisateurs de cours, etc.) toutes les entreprises qui fournissent des prestations de voyage pour l'assuré sur la base d'un contrat conclu avec ce dernier.

##### 6.8 Transports publics

Sont considérés comme transports publics les moyens de transport qui circulent régulièrement sur la base d'un horaire et pour lesquels il est nécessaire d'acquiescer un titre de transport. Les taxis et les voitures de location ne tombent pas sous cette catégorie.

##### 6.9 Panne

Est considérée comme panne toute défaillance soudaine et imprévue du véhicule assuré suite à un défaut électrique ou mécanique, qui rend impossible une poursuite du déplacement ou en raison de laquelle la poursuite du déplacement n'est plus conforme à la loi. Sont assimilés aux pannes: les défauts de pneus, le manque de carburant, des clés de véhicules enfermées à l'intérieur du véhicule, ou une batterie déchargée. Une perte ou un endommagement des clés du véhicule ou un plein avec du mauvais carburant ne sont pas considérés comme panne et ne sont pas assurés.

##### 6.10 Accident de personnes

On entend par accident l'effet soudain et non intentionnel d'un facteur extérieur inhabituel et préjudiciable sur le corps humain.

##### 6.11 Accident de véhicule à moteur

Est considéré comme accident un dommage sur le véhicule à moteur assuré induit par un événement extérieur soudain et violent qui rend impossible une poursuite du déplacement ou en raison duquel la poursuite du déplacement n'est plus conforme à la loi. En font partie, en particulier, une collision, un renversement, une chute, un enfoncement ou un engouffrement dans l'eau.

##### 6.12 Maladie grave/séquelles graves d'un accident

Une maladie ou des séquelles d'un accident sont réputées graves lorsqu'il en résulte une incapacité de travail de durée limitée ou illimitée ou une incapacité absolue de voyager.

#### 7 Clause complémentaire

7.1 Si une personne assurée a des droits découlant d'un autre contrat d'assurance (assurance facultative ou obligatoire), la couverture d'assurance se limite à la partie des prestations ELVIA qui dépasse celles de l'autre contrat d'assurance. Les frais ne seront remboursés au total qu'une seule fois.

7.2 Si ELVIA a fourni malgré tout des prestations pour le même dommage, celles-ci seront considérées comme avance, et l'assuré cède les droits qu'il peut faire valoir à l'égard de tiers (assurance responsabilité civile, facultative ou obligatoire) dans ces limites à ELVIA.

#### 8 Prescription

Les prétentions résultant du contrat d'assurance se prescrivent 2 ans après la survenance du fait qui a ouvert droit à la prestation.

#### 9 Hiérarchie des normes

Les Dispositions particulières des différentes assurances prévalent sur les «Dispositions communes à l'ensemble des assurances».

#### 10 For et droit applicable

10.1 Des actions peuvent être engagées à l'encontre d'ELVIA auprès du tribunal du siège de la société ou au domicile suisse de la personne assurée ou de l'ayant droit.

10.2 En complément aux présentes dispositions s'applique le droit fédéral suisse relatif au contrat d'assurance.

#### 11 Adresse de contact

ELVIA, Hertistrasse 2, case postale, CH-8304 Wallisellen

## II Dispositions particulières des différentes assurances

### A Annulation

#### 1 Champ de validité

La garantie prend effet à partir de la réservation définitive et prend fin dès le début du voyage couvert par l'assurance. Le début du voyage commence lorsque l'assuré monte dans le moyen de transport réservé ou lorsqu'il prend possession de la chambre d'hôtel réservée, etc., si aucun moyen de transport n'a été réservé.

## **2 Prestations d'assurance**

### **2.1 Frais d'annulation**

Si la personne assurée annule le contrat conclu avec le voyageur en raison d'un événement assuré, ELVIA prend en charge les frais d'annulation dus aux termes du contrat jusqu'à concurrence de la somme d'assurance stipulée dans le contrat.

### **2.2 Départ retardé**

Lorsque l'assuré, sous réserve que le motif d'annulation soit couvert par l'assurance, doit retarder son voyage, ELVIA prend en charge, en lieu et place des frais d'annulation (au maximum jusqu'à concurrence des frais d'annulation):

- les frais de voyage supplémentaires occasionnés par le départ différé et
- les frais correspondant à la partie non utilisée du séjour au prorata du prix de l'arrangement (à l'exclusion des frais de transport). Le jour du voyage aller est assimilé à un jour utilisé de l'arrangement.

2.3 Les dépenses pour les taxes administratives récurrentes ou disproportionnées ainsi que pour les primes d'assurance ne sont pas remboursées.

## **3 Événements assurés**

### **3.1 Maladie, accident, décès, grossesse**

1 En cas de maladie grave, d'accident grave, de complications en cas de grossesse ou à la suite d'un décès, dans la mesure où l'événement survient après la réservation:

- de l'assuré
- d'une personne qui l'accompagne et qui a réservé le même voyage et a dû l'annuler
- d'une personne proche de l'assuré qui ne l'accompagne pas
- de son remplaçant à son poste de travail si la présence de l'assuré y est indispensable.

Si plusieurs personnes ont réservé le même voyage, celui-ci peut être annulé par 6 personnes au maximum.

2 En cas de troubles psychiques, il n'y a couverture d'assurance que si

- un psychiatre atteste de l'incapacité de voyager et de l'incapacité de travail et
- l'incapacité de travail est attestée par la présentation d'une confirmation d'absence de l'employeur.

3 En cas de maladie chronique, la protection d'assurance n'entre en jeu que si le voyage doit être annulé en raison d'une aggravation aiguë, inattendue et attestée par un médecin. La condition étant que l'état de santé de la personne assurée ait été stable au moment de la réservation du voyage et que celle-ci ait été capable de voyager.

4 En cas de grossesse, la protection d'assurance n'entre en jeu que si le début de la grossesse est postérieur à la réservation du voyage et que la date de retour se situe après la 24<sup>e</sup> semaine de grossesse ou, si le début de la grossesse est antérieur à la réservation du voyage, qu'un vaccin est prescrit pour le lieu de destination, lequel constitue un risque pour l'enfant.

### **3.2 Atteinte aux biens de l'assuré à son domicile**

En cas d'atteinte grave aux biens de l'assuré à son domicile permanent par suite d'un vol, d'un incendie ou de dégâts naturels et nécessitant impérativement sa présence sur les lieux.

### **3.3 Retard ou panne des moyens de transport durant le voyage aller**

En cas de non-présentation de l'assuré due à un retard ou une panne des moyens de transports publics prévus dans l'arrangement pour se rendre sur le lieu de départ du voyage.

### **3.4 Panne du véhicule durant le voyage aller**

Si le véhicule particulier ou le taxi utilisé n'est pas en état de marche suite à un accident ou une panne pendant le trajet direct jusqu'au lieu de départ prévu dans l'arrangement. Les pannes de clés ou de carburant ne sont pas assurées.

### **3.5 Chômage / entrée en fonction inattendue**

En cas d'entrée en fonction inattendue de l'assuré dans les 30 jours précédant le voyage ou de licenciement inattendu de l'assuré sans que celui-ci n'ait commis de faute grave.

### **3.6 Convocation officielle**

Lorsque la personne assurée reçoit une convocation inattendue en tant que témoin ou juré devant un tribunal. La date d'audience doit se situer pendant la durée du voyage.

### **3.7 Vol de passeport ou de carte d'identité**

En cas de vol du passeport ou de la carte d'identité de la personne assurée immédiatement avant le départ, rendant le voyage impossible.

Note: des bureaux de passeports d'urgence se trouvent dans différents aéroports.

## **4 Événements non assurés (en complément au point I 5: événements non assurés)**

### **4.1 Rétablissement insuffisant**

Si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date de son départ, d'une maladie, des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention chirurgicale préexistante au moment de la réservation. Si l'assuré ne s'est pas remis, avant la date de son départ, des séquelles d'une intervention chirurgicale prévue au moment de sa réservation, mais effectuée après celle-ci.

### **4.2 Annulation par le voyageur**

Lorsque le voyageur n'est pas en mesure de fournir les prestations stipulées dans le contrat, ou seulement en partie, qu'il annule ou devrait annuler le voyage en raison de circonstances concrètes et est tenu, aux termes des dispositions légales, de rembourser les prestations non fournies. On est en présence de circonstances concrètes justifiant une annulation du voyage, notamment, lorsque le Département fédéral des affaires étrangères déconseille de voyager dans le pays ou dans la région concernée.

### **4.3 Décisions administratives**

Lorsque le voyage réservé ne peut être effectué à la date prévue en raison de décisions administratives.

## **5 Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 3: obligations en cas de sinistre)**

Pour pouvoir bénéficier des prestations ELVIA, l'ayant droit doit, en cas de survenance d'un événement assuré, annuler immédiatement son voyage auprès du voyageur ou du bailleur et en aviser ensuite ELVIA par écrit.

## **B Assistance**

### **1 Champ de validité**

L'assurance s'applique à la durée du voyage souscrite sur la confirmation de réservation ou sur la facture de l'arrangement.

### **1a Somme d'assurance**

Les garanties ne sont pas plafonnées, sauf convention contraire stipulée dans les dispositions suivantes.

## **2 Événements assurés et prestations**

La centrale d'appels d'urgence ELVIA est atteignable 24 heures sur 24 (les conversations avec la centrale d'appels d'urgence sont enregistrées):

Téléphone +41 44 202 00 00

Télécopie +41 44 283 33 33

En ce qui concerne les prestations médicales, seuls les médecins d'ELVIA Assistance décident de la nature et du moment des mesures à prendre.

Dans tous les cas, les prestations ci-dessous doivent faire l'objet d'une demande par téléphone auprès de la centrale d'appels d'urgence ELVIA:

### **2.1 Prestations d'assistance**

#### **1 Transport au centre hospitalier le plus proche adapté à l'état de santé de l'assuré**

Si l'assuré tombe gravement malade ou est grièvement blessé durant le voyage ou s'il subit une aggravation soudaine, attestée par un certificat médical, d'une maladie chronique, ELVIA Assistance organise et prend en charge, sur la base des résultats des analyses médicales, le transport au centre hospitalier le plus proche adapté aux soins dont l'assuré a besoin.

#### **2 Rapatriement sous surveillance médicale dans un centre hospitalier proche du domicile de l'assuré**

Si l'état de l'assuré le requiert, ELVIA Assistance organise et prend en charge le rapatriement sous surveillance médicale, conformément aux conditions stipulées au point II B 2.1.1, au centre hospitalier le plus proche du domicile et adapté au traitement de l'assuré.

#### **3 Rapatriement sans accompagnement médical**

ELVIA Assistance organise et prend en charge, sur la base des résultats médicaux et sous réserve que les conditions stipulées au point II B 2.1.1 soient remplies, le rapatriement sans surveillance médicale jusqu'au domicile de l'assuré.

- 4 **Retour dû à une interruption de voyage d'un accompagnateur ou d'un membre de la famille**  
En cas de rapatriement ou d'interruption du voyage d'un proche ou d'un membre de la famille accompagnant l'assuré, sous réserve que le motif soit couvert par l'assurance, et que l'assuré doive poursuivre seul son voyage, ELVIA Assistance organise et prend en charge les frais supplémentaires de retour (billet de train 1- classe, billet d'avion classe Economy) de l'assuré ou du membre de la famille assuré.
  - 5 **Garde des enfants mineurs participant au voyage**  
Si les parents ou l'un des parents participant au voyage doit/doivent être rapatrié(s), ELVIA Assistance organise et prend en charge les frais supplémentaires de garde des enfants mineurs qui souhaitent poursuivre le voyage seuls ou doivent rentrer ainsi que les frais d'aller et de retour d'un accompagnateur (billet de train de 1re classe, billet d'avion classe Economy).
  - 6 **Retour prématuré dû à une maladie, un accident ou au décès d'un proche survenu au domicile ou du remplaçant au poste de travail**  
Si un proche, à son domicile, ou le remplaçant au poste de travail tombe gravement malade, est grièvement blessé ou décède, ELVIA Assistance organise et prend en charge les frais supplémentaires de retour (billet de train de 1- classe, billet d'avion classe Economy) au domicile permanent de l'assuré.
  - 7 **Retour prématuré dû à d'autres motifs graves**  
En cas d'atteinte grave aux biens de l'assuré à son domicile par suite d'un vol, d'incendie, de dégâts des eaux ou de dégâts naturels, ELVIA Assistance organise et prend en charge les frais supplémentaires de retour (billet de train 1- classe, billet d'avion classe Economy) de l'assuré à son domicile.
  - 8 **Retour temporaire**  
ELVIA Assistance organise et prend également en charge, pour les motifs stipulés aux points II B 2.1.6 et II B 2.1.7, les frais supplémentaires de transport (billet de train 1- classe, billet d'avion classe Economy) pour le retour temporaire d'un assuré à son domicile (aller et retour). Les dépenses correspondant aux prestations de voyage non utilisées ne seront pas remboursées.
  - 9 **Rapatriement du corps en cas de décès**  
En cas de décès de l'assuré, ELVIA prend en charge les coûts de crémation en dehors du pays de domicile ou les frais supplémentaires dans le cadre du respect de l'accord international sur le transport des corps (consignes minimales telles que cercueil ou revêtement en zinc) ainsi que le rapatriement du cercueil ou de l'urne au dernier domicile de la personne assurée. L'élimination du cercueil en zinc est également couverte.
  - 10 **Suites d'un vol de documents**  
En cas de vol de documents personnels (passeport, carte d'identité, titres de transport et bon d'hébergement) empêchant temporairement la poursuite du voyage ou le retour en Suisse, ELVIA prend en charge, en cas d'information immédiate des autorités policières compétentes, les frais supplémentaires de séjour (hôtel, frais de transport) jusqu'à concurrence de CHF 2'000.- par événement.
- 2.2 **Visite en cas d'hospitalisation**  
Si l'assuré doit être hospitalisé à l'étranger durant plus de 7 jours, ELVIA Assistance organise et prend en charge les frais de transport de deux personnes (maximum) pour se rendre au chevet de l'assuré (billet de train 1- classe, billet d'avion classe Economy, hôtel de classe moyenne) jusqu'à concurrence de CHF 5'000.-.
  - 2.3 **Prestations de services ELVIA**
    - 1 **Avance des frais auprès de l'hôpital**  
Si l'assuré doit être hospitalisé en dehors de son lieu de résidence, ELVIA Assistance lui avance les frais d'hospitalisation, si nécessaire, à concurrence de CHF 5'000.-. Le montant avancé devra être remboursé à ELVIA Assistance 30 jours après la sortie de l'hôpital.
    - 2 **Informations concernant le voyage**  
ELVIA fournit aux assurés, avant leur départ et à leur demande, des informations importantes sur les conditions d'entrée dans le pays, les taxes, les formalités de douane, les devises et les dispositions sanitaires.
    - 3 **Liste des centres hospitaliers et des médecins à l'étranger**  
En cas de besoin, ELVIA Assistance indique à ses assurés le nom d'un médecin correspondant ou d'un centre hospitalier à proximité de son lieu de séjour. En cas de problèmes linguistiques, ELVIA Assistance propose des services de traduction.
    - 4 **Service de conseil**  
ELVIA Assistance conseille ses assurés en cas de problèmes médicaux mineurs dans le pays de séjour. Par ailleurs, les assurés peuvent s'adresser à ELVIA Assistance pour y résoudre des problèmes courants.
    - 5 **Service d'information de tiers**  
Lorsque la centrale ELVIA Assistance prend des mesures concernant l'assuré, elle se charge, le cas échéant, d'informer la famille et l'employeur de l'assuré sur la nature du problème et les mesures qui ont été prises.
  - 2.4 **Remboursement des frais de voyage**
    - 1 **Remboursement des dépenses pour la partie du voyage non utilisée**  
Lorsqu'un assuré doit interrompre prématurément son voyage en raison d'un événement couvert par l'assurance, ELVIA Assistance rembourse les frais correspondant à la partie non utilisée du voyage au prorata du prix de l'arrangement assuré. L'indemnisation est limitée au montant de la police. Si aucun montant n'est indiqué dans la police, celui-ci est limité à CHF 10'000.-. Les frais du voyage de retour réservé à l'origine ne sont pas remboursés. Cette disposition ne s'applique pas si l'assuré a conclu une assurance complémentaire qui lui donne droit à un voyage de remplacement.
    - 2 **Dépenses imprévues en cas de rapatriement, de voyage de retour supplémentaire, d'interruption de voyage ou de retour retardé**  
Si l'assuré doit supporter des dépenses imprévues (taxi, frais de téléphone, etc.) en relation avec l'événement couvert par l'assurance, ELVIA Assistance prend en charge les frais supplémentaires jusqu'à concurrence de CHF 750.- par personne.
  - 3 **Événements et prestations non couverts (en complément au point I 5: événements non assurés)**
    - 3.1 **Absence d'accord de la part de la centrale d'appels d'urgence ELVIA**  
Lorsque la centrale d'appels d'urgence ELVIA n'a pas donné son accord préalable concernant les prestations.
    - 3.2 **Interruption par le voyageur**  
Lorsque le voyageur n'est pas en mesure de fournir les prestations contractuelles, ou seulement en partie, qu'il interrompt ou devrait interrompre le voyage en raison de circonstances concrètes et qu'il est tenu, aux termes des dispositions légales, de rembourser les prestations non fournies et/ou de prendre en charge les frais du voyage de retour. On est en présence de circonstances concrètes justifiant une annulation ou une interruption du voyage, notamment, lorsque le Département fédéral des affaires étrangères ou l'Office fédéral de la santé publique déconseille de voyager dans le pays ou dans la région concernée.
    - 3.3 **Les frais de soins ambulatoires ou de traitement résidentiel ne sont pas couverts par ELVIA Assistance.**
  - 4 **Obligations en cas de sinistre (en complément au point I 3: obligations en cas de sinistre)**  
Pour pouvoir bénéficier des prestations Assistance, l'ayant droit doit aviser immédiatement la centrale d'appels d'urgence ELVIA dès la survenance de l'événement ou de l'affection qui le touche:  
Téléphone +41 44 202 00 00  
Télécopie +41 44 283 33 33
- C **Frais de recherches ou de secours**
    - 1 **Somme d'assurance**  
Le montant maximal de la somme d'assurance s'élève à CHF 30 000.-.
    - 2 **Événements assurés et prestations**
      - 2.1 Si l'assuré est porté disparu ou s'il faut organiser des secours à l'étranger, ELVIA Assistance prend en charge les frais de recherches ou de secours.
      - 2.2 Dans tous les cas, il faut en faire la demande expresse auprès de la centrale d'appels d'urgence ELVIA:  
Téléphone +41 44 202 00 00
    - 3 **Événements et prestations non assurés (en complément au point I 5: événements non assurés)**  
Lorsque la centrale d'appels d'urgence ELVIA n'a pas donné son accord préalable concernant les prestations.