

Conditions générales d'assurance (CGA)

Assurance hôtes étrangers/hôtes étrangers Premium VB-RKS 2025 (STP-PKGAE-CH)
Janvier 2025

Contenu

Informations clients.....	2
Conditions générales d'assurance (CGA).....	3
A Généralités.....	3
1 Preneur d'assurance et personnes assurées.....	3
2 Durée d'assurance.....	4
3 Validité territoriale.....	4
4 Délai de conclusion.....	4
5 Échéance de la prime.....	4
6 Remboursement de primes.....	4
7 Cas d'exclusion.....	4
8 Assurance multiple et prétentions envers des tiers.....	5
9 Dispositions complémentaires.....	5
10 Obligations.....	5
11 Conséquences d'une violation des obligations.....	5
12 For et droit applicable.....	6
13 Définitions supplémentaires.....	6
14 Versement de prestations d'assurance.....	6
15 Prescription et péremption.....	6
16 Recours.....	6
17 Droit de révocation et effets.....	7
18 Adresse de contact.....	7
B Assurance frais médicaux/assurance pour les hôtes étrangers.....	7
1 Conditions.....	7
2 Événements et prestations assurés.....	7
3 Franchise.....	7
4 Cas d'exclusion.....	7
5 Limite de la prestation.....	8
6 Sinistre.....	8
C Élément complémentaire Premium.....	8
1 Conditions.....	8
2 Événements assurés.....	8
3 Prestations d'assurance.....	8
4 Cas d'exclusion.....	9
5 Les éléments suivants s'appliquent en complément et à des fins de précision des obligations en cas de sinistre conformément à l'art. A 10 CGA.....	9
6 Sinistre.....	9

Informations clients

Les informations clients suivantes donnent un aperçu global et succinct de l'identité de l'assureur et du contenu essentiel du contrat d'assurance. Les conditions générales d'assurance (CGA) s'appliquent exclusivement pour le contenu et l'étendue des droits et des obligations résultant du contrat d'assurance. La forme masculine utilisée le cas échéant pour des raisons de lisibilité est également valable pour les personnes de sexe féminin.

Qui est l'assureur?

L'assureur est la société HanseMerkur International AG, Drescheweg 1, 9490 Vaduz, Liechtenstein (ci-après dénommée HanseMerkur International). Pour de plus amples informations, veuillez consulter le site de HanseMerkur International sur www.hansemerkur.ch.

Conditions générales d'assurance en vigueur

Les CGA de l'assurance voyage VB-RKS 2025 (STP-PKGAE-CH) assurance hôtes étrangers/hôtes étrangers Premium s'appliquent.

Qui est le preneur d'assurance?

Le preneur d'assurance est la personne ayant conclu le contrat d'assurance avec HanseMerkur International, qui est désignée comme le preneur d'assurance dans la police d'assurance et qui est domiciliée en Suisse ou au Liechtenstein.

Quelles sont les personnes qui sont assurées?

Sont assurées la ou les personnes ou les cercles de personnes figurant dans la police d'assurance ayant leur domicile à l'étranger et voyageant en Suisse ou dans un pays membre de l'espace Schengen.

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

La présente assurance est une assurance contre les dommages.

Les risques assurés dans le cadre du contrat d'assurance concerné ainsi que l'étendue et les limitations de la couverture d'assurance résultent de la police d'assurance et des CGA. Afin d'y voir plus clair, voici une description résumée des différentes composantes d'assurance proposées:

- Assurance frais médicaux pour les hôtes étrangers

HanseMerkur International octroie une couverture d'assurance en cas d'accident ou de maladie. Elle prend notamment en charge les frais médicaux (à concurrence de la somme d'assurance figurant dans l'élément) pour les soins médicaux devant être pratiqués d'urgence, les frais d'hospitalisation prescrits sur avis médical et les frais des médicaments. De plus, HanseMerkur International prend en charge notamment les frais de recherche et de sauvetage (à concurrence de CHF 5000.-) et certains soins dentaires (à concurrence de CHF 3000.-). Une franchise de CHF 200.- s'applique par événement. Pour les personnes ayant atteint 65 ans au moment de la survenue de l'événement assuré, la franchise est de CHF 750.-.

- Élément complémentaire Premium

HanseMerkur International octroie une couverture d'assurance lorsque la personne assurée doit annuler, interrompre ou prolonger le voyage réservé à la suite d'un événement assuré figurant dans les CGA. Une indemnisation est notamment accordée pour les frais de rapatriement sanitaire vers un hôpital approprié pour les soins du lieu de domicile permanent de la personne assurée, pour les frais des opérations de recherche et de sauvetage (à concurrence de CHF 20 000.-) et pour les frais de voyage de retour (à concurrence de CHF 1000.-). La personne assurée est en outre tenue de faire valoir ses droits à prestations auprès de la centrale d'urgence et de les faire approuver au préalable en appelant le numéro d'urgence ou en contactant HanseMerkur International. Dans le cas contraire, les prestations sont limitées à un montant maximum de CHF 1000.- par personne et par événement.

Quand l'assurance commence-t-elle et quand se termine-t-elle (durée du contrat)?

La couverture débute à la date mentionnée dans la police d'assurance. Pour l'élément complémentaire Premium, la protection d'assurance

débute dès le jour du départ en voyage. La couverture se termine à la fin de la durée mentionnée dans la police d'assurance.

Validité territoriale et temporelle de la couverture d'assurance

L'assurance est valable pour la durée convenue et figurant à la police d'assurance, en Suisse et dans les pays membres de l'espace Schengen, à l'exception de l'État de résidence de la personne assurée ainsi que si des sanctions économiques ou commerciales des Nations Unies, de l'Union européenne, des États-Unis d'Amérique ou de la Suisse s'opposent à la couverture d'assurance.

Quels sont les principaux cas d'exclusion?

Aucune couverture d'assurance n'est accordée en particulier lorsque la personne assurée provoque le cas d'assurance intentionnellement ou par négligence grave. Par ailleurs, aucune couverture d'assurance n'est accordée pour les dommages survenus avant la conclusion du contrat d'assurance ou avant le début du voyage ni pour ceux qui étaient censés se produire selon la planification du voyage telle qu'elle avait été prévue. Ceci vaut également pour les troubles précontractuels. HanseMerkur International n'est pas non plus responsable des dommages causés par la guerre ou par des troubles intérieurs. Les restrictions prescrites relatives à la couverture d'assurance ne sont pas exhaustives. D'autres cas d'exclusion résultent des CGA et de la LCA.

Quelles sont les obligations des personnes assurées?

L'énumération suivante contient uniquement les obligations les plus courantes. D'autres obligations résultent des CGA et de la LCA.

La personne assurée est tenue de limiter le dommage à un niveau le plus bas possible et d'éviter tout ce qui pourrait entraîner une augmentation inutile des frais. En cas d'incertitude, la personne assurée est tenue de contacter HanseMerkur International. Les dommages doivent être déclarés le plus rapidement possible à HanseMerkur International. En cas d'infraction à cette disposition, la personne assurée perd l'éventuelle exigibilité de la prétention.

La déclaration de sinistre envoyée par HanseMerkur International doit être dûment remplie et conformément à la vérité par la personne assurée et retournée sans délai à HanseMerkur International. Les justificatifs supplémentaires ainsi que les renseignements pertinents et les attestations demandés par HanseMerkur International doivent également être mis à disposition de la même manière. En cas d'infraction à cette disposition, la personne assurée perd l'éventuelle exigibilité de la prétention.

Les modifications d'adresse doivent être déclarées immédiatement à HanseMerkur International.

Si la personne assurée enfreint l'une des obligations précitées de manière fautive, HanseMerkur International est en droit de refuser ou de réduire la prestation selon la LCA. Si elle peut toutefois prouver que l'obligation a été enfreinte sans qu'une faute lui incombe, la couverture d'assurance continue de s'appliquer. La couverture d'assurance continue également de s'appliquer s'il est prouvé à HanseMerkur International que la violation de l'obligation n'a affecté ni la constatation ni l'étendue de la prestation. Cela ne s'applique pas si l'obligation a été enfreinte de manière frauduleuse.

Quel est le montant de la prime?

Le montant de la prime est défini par le choix de la couverture d'assurance et découle de la police d'assurance. Les primes mentionnées incluent le droit de timbre légal actuel.

À quel moment la prime est-elle due?

La première prime ou la prime unique est due sans délai, indépendamment de l'existence ou non d'un droit de révocation. Si des primes de renouvellement ont été convenues dans le cas de contrats d'assurance à plus long terme, celles-ci sont dues à la date convenue. S'il a été convenu d'un paiement d'une prime annuelle en plusieurs fois, seul le premier versement de la première prime annuelle est réputé première prime. Si la prime ne peut être prélevée sans qu'une faute incombe au preneur d'assurance, le paiement est encore considéré comme ayant été effectué à temps s'il est effectué immédiatement après une demande de paiement de l'assureur par écrit. Vous trouverez de plus amples informations dans les CGA.

HanseMerkur International propose-t-elle des prestations de conseil?

Aucun conseil individuel n'est prodigué avant la signature du contrat.

Comment HanseMerkur International traite-t-elle les données?

Le traitement de données personnelles représente une base essentielle de l'activité liée à l'assurance. Lors du traitement des données personnelles, HanseMerkur International respecte la loi fédérale suisse sur la protection des données (LPD), la loi liechtensteinoise sur la protection des données (LPD) ainsi que le règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne (UE). Si nécessaire, HanseMerkur International devra obtenir le consentement requis de la personne assurée pour le traitement de données dans un formulaire relatif à un sinistre.

Les données personnelles traitées par HanseMerkur International contiennent les données pertinentes relatives à la conclusion du contrat (examen du risque), à la gestion du contrat après la conclusion du contrat d'assurance (y compris la créance de prime) ainsi qu'au traitement du contrat et des sinistres. Les catégories de données saisies comprennent les données du client (nom, adresse, date de naissance, etc.), ainsi que d'autres données relatives à l'identification unique du preneur d'assurance), les données de la proposition (indications du demandeur sur le risque assuré, réponses aux questions de la proposition), les données contractuelles (durée du contrat, risques et prestations assurés, etc.), les données d'encasement (date des entrées de primes et montant de ces dernières, arriérés, rappels, etc.), les données relatives aux sinistres (déclarations de sinistre, rapports de clarification, justificatifs de facturation, etc.).

Le traitement portera notamment sur les indications de la personne assurée issues de la proposition d'assurance et de la déclaration de sinistre. Dans l'intérêt de toutes les personnes assurées, un échange de données peut avoir lieu, dans certaines circonstances, avec l'assureur précédent ou avec le réassureur ainsi qu'avec des assureurs dans le pays ou à l'étranger. HanseMerkur International traite également les données personnelles dans le cadre d'optimisations de produits et pour ses propres activités de marketing. En outre, HanseMerkur International ou le groupe HanseMerkur peut transférer des données personnelles aux autorités ou à des prestataires (médecins, spécialistes externes, avocats, etc.).

Dans les buts énoncés aux paragraphes précédents, les données personnelles peuvent être transmises à des sociétés appartenant au groupe d'entreprises de HanseMerkur ainsi qu'à des tiers, également à l'étranger.

HanseMerkur International conserve les données sous forme physique ou électronique conformément aux dispositions légales.

Conformément à la loi fédérale suisse sur la protection des données (LPD), à la loi liechtensteinoise sur la protection des données (LPD) ainsi qu'au règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne (UE), les personnes dont les données personnelles sont traitées par HanseMerkur International peuvent demander en tout temps si des données personnelles les concernant sont traitées par HanseMerkur International et de quelles données il s'agit. Elles ont également le droit de réclamer la correction de données erronées. Vous trouverez de plus amples informations sur la protection des données à l'adresse www.hansemerkur.ch/datenschutz.

Droit de révocation

Vous êtes libre de révoquer votre demande de souscription de contrat ou la déclaration d'acceptation de ce dernier par écrit ou sous une autre forme équivalente.

Le délai de révocation est de 14 jours et court à compter du moment où le preneur d'assurance soumet la demande de contrat ou accepte le contrat. Si vous notifiez votre révocation à HanseMerkur International ou si vous déposez votre déclaration de révocation à la poste le dernier jour du délai de révocation, le délai est réputé respecté.

À quel moment le sinistre doit-il être déclaré?

La déclaration de sinistre doit être déposée auprès de HanseMerkur International immédiatement après avoir pris connaissance du sinistre.

Droit applicable

Le droit suisse s'applique.

Autorité de surveillance responsable et possibilités de recours

Les recours peuvent être adressés directement à

HanseMerkur International AG, Drescheweg 1, 9490 Vaduz, lob-und-kritik@hansemerkur.ch.

Vous trouverez de plus amples informations sur la procédure de recours sur www.hansemerkur.ch.

Si vous ne souhaitez pas adresser votre recours directement à HanseMerkur International, vous avez également la possibilité de le faire examiner par une instance indépendante.

Instance de conciliation

Pour les personnes domiciliées

- au Liechtenstein, à l'adresse: Schlichtungsstelle im Finanzdienstleistungsbereich, Landstrasse 60, Postfach 343, 9490 Vaduz, Liechtenstein
- en Suisse, à la Fondation Ombudsman de l'assurance privée et de la Suva, Postfach 1063, 8024 Zurich.

Autorité de surveillance responsable

Autorité de surveillance des marchés financiers (Finanzmarktaufsicht, FMA) Liechtenstein, Postfach 279, Landstrasse 109, 9490 Vaduz, Liechtenstein

Cela ne porte pas atteinte à la possibilité que vous avez de recourir à la voie juridique.

Correspondance

Je consens à ce que des documents contractuels ainsi que tout autre type de correspondance soient envoyés comme e-mail standard sous une forme non cryptée à l'adresse e-mail indiquée dans la proposition.

Adresse de contact:**Suisse:**

HanseMerkur International AG
Postfach
9475 Sevelen
Suisse
Tél. +41 43 550 21 25
service@hansemerkur.ch www.hansemerkur.ch

Liechtenstein:

HanseMerkur International AG
Drescheweg 1
9490 Vaduz
Liechtenstein
Tél. +41 43 550 21 25
service@hansemerkur.ch www.hansemerkur.ch

Conditions générales d'assurance (CGA)

La couverture d'assurance de HanseMerkur International AG (ci-après dénommée HanseMerkur International) est définie par les conditions générales d'assurance (CGA) suivantes.

A Généralités**1 Preneur d'assurance et personnes assurées**

- 1.1 Le preneur d'assurance est la personne ayant conclu le contrat d'assurance avec HanseMerkur International, qui est désignée comme le preneur d'assurance dans la police d'assurance et qui est domiciliée en Suisse ou au Liechtenstein.

- 1.2 Sont assurées les personnes figurant dans la police d'assurance.
- 1.3 L'assurance s'applique exclusivement aux personnes
- dont le domicile civil ou la résidence habituelle se situe en dehors de la Suisse ou du Liechtenstein,
 - qui n'ont pas 80 ans révolus à la date de début de l'assurance et
 - qui entrent en Suisse, au Liechtenstein ou dans un pays membre de l'espace Schengen avec un visa Schengen délivré par les autorités suisses ou liechtensteinoises.

2 Durée d'assurance

- 2.1 Quand la couverture d'assurance commence-t-elle?
- Sous réserve de l'envoi de la police et du paiement de la prime, votre couverture d'assurance prend effet
- à la date mentionnée dans la police d'assurance.
 - pour l'élément complémentaire Premium, la protection d'assurance débute dès le jour du départ en voyage.
 - à la date du paiement de la prime si l'assurance est souscrite au plus tard le cinquième jour qui suit l'arrivée en Suisse.
 - Si aucune preuve de l'arrivée sur le territoire ne peut être apportée, le contrat est nul et non avenue.
- 2.2 Quand la couverture d'assurance prend-elle fin?
- La couverture se termine à la fin de la durée mentionnée dans la police d'assurance.
- 2.3 La prolongation des couvertures d'assurance est valable uniquement en l'absence de lacunes d'assurance et si aucun sinistre n'est survenu. En outre, le contrat peut être prolongé dans le cadre de la durée maximale autorisée de 185 jours. HanseMerkur International est libre de rejeter une prolongation sans justifier son refus.

3 Validité territoriale

L'assurance est valable pendant la durée d'assurance convenue et figurant dans la police d'assurance en Suisse et dans les pays de l'espace Schengen à l'exception de l'État de résidence de la personne assurée.

4 Délai de conclusion

L'assurance doit être conclue au plus tard le cinquième jour après l'entrée.

5 Échéance de la prime

- 5.1 Le montant de la prime figure dans la police d'assurance. La prime est due immédiatement lors de la conclusion du contrat. Aucune couverture d'assurance ne s'applique avant le paiement de la prime sauf si la police d'assurance vous a déjà été délivrée.
- 5.2 Si la prime n'est pas payée à l'échéance, vous serez sommé(e), par écrit et à vos frais, d'en verser le montant dans les 14 jours à partir de l'envoi du rappel, lequel rappellera les conséquences du retard. Si ce rappel reste sans effet, l'obligation de l'assureur de verser des prestations est suspendue à dater de l'expiration du délai de sommation.
- 5.3 Si l'assureur récupère la prime par prélèvement direct sur un compte bancaire ou un compte de carte de crédit, le paiement est considéré comme effectué dans les temps si la prime peut être prélevée le jour dit et si le preneur d'assurance ne s'oppose pas à un prélèvement justifié. Si la prime n'a pas pu être prélevée sans qu'une faute incombe au preneur d'assurance, le paiement est encore considéré comme ayant été effectué à temps s'il est effectué le plus rapidement possible après une demande de paiement de l'assureur par écrit.

6 Remboursement de primes

Un remboursement de la prime peut intervenir uniquement

- 6.1 lorsque la couverture d'assurance n'a pas encore débuté;
- 6.2 lorsqu'il est possible de prouver que l'entrée n'a pas eu lieu (par exemple au moyen d'une lettre de refus des autorités compétentes en Suisse); ou
- 6.3 lorsqu'il est possible de prouver que la personne assurée est retournée dans son État de résidence de manière anticipée. Dans ce cas, la prime est due pour la durée de séjour effective et HanseMerkur International rembourse au preneur d'assurance le trop-perçu de la prime.

La prime doit en outre être restituée lorsque la société y est contrainte en vertu de l'art. 24, al. 1 LCA.

- 6.4 Des frais de gestion de CHF 50.- seront déduits du remboursement de la prime.

7 Cas d'exclusion

- 7.1 Aucune couverture d'assurance n'est accordée pour les dommages provoqués par
- l'abus d'alcool, de drogues ou de médicaments et leurs effets;
 - un suicide ou une tentative de suicide et leurs effets;
 - la participation à des grèves ou à des agitations;
 - la participation à des courses de véhicules à moteur et de bateaux et aux entraînements correspondants;
 - la participation active à des compétitions d'organisations sportives et aux entraînements correspondants;
 - la participation à des manifestations sportives professionnelles ou semi-professionnelles visant à atteindre une grande vitesse.
- 7.2 Aucune couverture d'assurance n'est accordée non plus pour les dommages provoqués par
- la participation à des actes dangereux lors desquels la personne assurée s'expose en toute connaissance de cause à un risque;
 - des agissements effectués intentionnellement ou par négligence grave de la part de la personne assurée, ou provoqués par des omissions de la part de celle-ci;
 - la perpétration ou la tentative de perpétration de crimes, d'infractions, de violations ou de délits, ou encore la violation intentionnelle de prescriptions légales, par la personne assurée;
 - un acte de tromperie délibéré (de plus, l'assureur peut résilier le contrat en raison de prétentions frauduleuses (art. 40 LCA);
 - des cas d'assurance survenant pendant une expédition, sauf accord contraire.
- 7.3 Aucune couverture d'assurance n'est accordée pour les événements survenus avant la conclusion du contrat d'assurance ou avant le début du voyage ni pour ceux censés se produire selon la planification du voyage telle qu'elle avait été prévue. Ceci vaut également pour les troubles précontractuels.
- 7.4 Sauf disposition contraire dans les conditions spécifiques aux éléments, aucune couverture d'assurance n'est accordée pour les dommages provoqués par des épidémies, des pandémies, des guerres, des guerres civiles, des événements assimilables à la guerre, des troubles intérieurs, des grèves, des rayonnements ionisants au sens de la loi sur la radioprotection (LRaP) dans sa version la plus récente, des rayonnements radioactifs, des saisies, des privations ou d'autres interventions d'autorités supérieures. Aucune couverture d'assurance n'est non plus accordée pour les dommages résultant d'actes de violence à l'occasion d'un rassemblement public ou d'une manifestation

si la personne assurée y participe activement. HanseMerkur International ne fournit pas de prestations pour des événements survenus au cours de voyages qui ont été réservés, entamés ou non interrompus immédiatement malgré les avertissements pour les voyages donnés par le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) suisse ou une institution comparable dans le pays d'origine de la personne assurée.

- 7.5 Aucune couverture d'assurance n'est accordée si des sanctions économiques, commerciales ou financières ou des embargos de la part de la Suisse ou de la Principauté du Liechtenstein, applicables aux parties contractuelles s'opposent à la couverture d'assurance. Cela s'applique également aux sanctions économiques, commerciales ou financières et/ou aux embargos édictés par les Nations Unies, l'Union Européenne ou les États-Unis d'Amérique dès lors qu'ils ne s'opposent pas aux dispositions légales de la Suisse.
- 7.6 Sauf disposition contraire expresse de couverture d'assurance figurant dans les conditions spécifiques aux éléments, HanseMerkur International ne couvre pas les dommages causés directement ou indirectement par des catastrophes naturelles, des phénomènes sismiques ou des conditions météorologiques.
- 7.7 Aucune couverture d'assurance n'est accordée si le but visé par le voyage est de recourir à des traitements ou à des soins médicaux ou que des mesures ordonnées par le médecin servent de motif pour le début du voyage.
- 7.8 Ne sont pas assurés les agissements en rapport avec un événement assuré, par exemple les coûts de rachat des objets assurés ou ceux étant en rapport avec la police.
- 7.9 Les événements en rapport avec des enlèvements.
- 7.10 Les événements survenant lors de la conduite d'un véhicule à moteur, aéronef ou bateau sans le permis exigé par la loi ou lorsque l'accompagnement obligatoire par la personne prescrite par la loi fait défaut.
- 7.11 La notion de «vacances gâchées» n'est pas indemnisée.
- 7.12 Les frais relatifs aux repas, aux arrêts de travail et autres préjudices pécuniaires ne sont pas remboursés.
- 7.13 Aucune couverture n'est accordée si vous, ou une personne à risque, n'êtes/n'est pas en mesure ou n'êtes/n'est pas autorisé(e) à partir en voyage, à entrer sur un territoire, à poursuivre votre/son voyage ou à transiter par un territoire en raison de mesures de quarantaine régionales ou suprarégionales ou de restrictions de contact ou de sortie décrétées par les autorités.
- 7.14 Nous ne prenons pas en charge les frais découlant de mesures de quarantaine ordonnées par les autorités immédiatement après l'entrée dans le pays de destination. En outre, nous ne prenons pas en charge les prestations de voyages réservées lorsqu'elles ne peuvent plus être utilisées à la suite dites mesures de quarantaine ordonnées par les autorités.

8 Assurance multiple et prétentions envers des tiers

- 8.1 En cas d'assurance multiple (facultative ou obligatoire), HanseMerkur International fournit ses prestations de façon subsidiaire (c'est-à-dire que l'obligation de verser des prestations de HanseMerkur International est supprimée), sous réserve d'une clause identique de l'autre contrat d'assurance. Dans ce cas, les dispositions légales de la double assurance s'appliquent.
- 8.2 Si la personne assurée a des prétentions découlant d'un autre contrat d'assurance (facultatif ou obligatoire), la couverture de HanseMerkur International se limite à la part du dommage qui dépasse celle couverte par l'autre contrat d'assurance. Les frais ne sont remboursés qu'une seule fois.
- 8.3 Si HanseMerkur International fournit des prestations malgré une subsidiarité existante, ces dernières sont considérées comme une avance, et la personne assurée ou favorisée cède

les droits qu'elle peut faire valoir à l'égard de tiers (assurance facultative ou obligatoire) à HanseMerkur International dans cette proportion.

- 8.4 Si la personne assurée ou l'ayant droit a été dédommagé(e) par un tiers responsable ou par son assureur, aucune indemnité n'est due au titre du présent contrat. Si la prétention est formulée à l'encontre de HanseMerkur International au lieu du responsable, la personne assurée ou l'ayant droit doit lui céder ses prétentions à concurrence des dépenses que HanseMerkur International a engagées. Le preneur d'assurance ou la personne assurée est responsable de tout acte ou omission entraînant la réduction de ce droit de l'assureur, indépendamment de sa faute.

9 Dispositions complémentaires

- 9.1 Les prétentions résultant du contrat d'assurance sont prescrites deux ans après l'occurrence du fait qui a ouvert droit à la prestation.
- 9.2 Les prestations de HanseMerkur International perçues indûment ainsi que l'ensemble des dépenses y afférentes doivent être remboursées sous 30 jours.
- 9.3 Les modifications d'adresse doivent être déclarées immédiatement à HanseMerkur International. Les conséquences du non-paiement de la prime en raison d'une distribution impossible du contrat d'assurance ou du décompte de prime sont énoncées à l'art. A 5 des présentes CGA.

10 Obligations

Sans la participation du preneur d'assurance et de la personne assurée, HanseMerkur International ne peut pas fournir sa prestation. Le preneur d'assurance et la personne assurée sont invités à tenir compte des points ci-après afin de ne pas compromettre leur couverture d'assurance:

- 10.1 La personne assurée est tenue de limiter le dommage à un niveau le plus bas possible et d'éviter tout ce qui pourrait entraîner une augmentation inutile des frais. En cas d'incertitude, la personne assurée est invitée à contacter HanseMerkur International.
- 10.2 Le preneur d'assurance ou la personne assurée doit déclarer le dommage à HanseMerkur International le plus rapidement possible.
- 10.3 Le preneur d'assurance ou la personne assurée doit retourner la déclaration de sinistre mise à disposition par HanseMerkur International remplie en toute bonne foi dans un délai de 14 jours. Les justificatifs supplémentaires demandés par HanseMerkur International ainsi que les renseignements pertinents et preuves doivent également être présentés dans un délai 14 jours. En cas de dommages causés par une blessure ou une maladie, la personne assurée doit s'assurer que les médecins traitants soient libérés du secret médical vis-à-vis de HanseMerkur International. Si elle le juge nécessaire, HanseMerkur International peut faire vérifier toute attestation par des experts de tiers indépendants ou procéder à d'autres examens des faits. Les délais courent à compter du jour où HanseMerkur International a sommé, avec rappel des conséquences du retard, l'ayant droit d'effectuer ces déclarations.
- 10.4 En cas de maladie ou d'accident, un médecin doit être consulté immédiatement. Ce médecin doit être informé des projets de voyage et ses instructions doivent être suivies. La personne assurée ou l'ayant droit est tenu(e) de relever les médecins qui ont prodigué les soins de l'obligation de confidentialité envers l'assureur.

11 Conséquences d'une violation des obligations

- 11.1 Si le preneur d'assurance ou la personne assurée enfreint l'une des obligations précitées de manière fautive, HanseMerkur International est en droit de refuser ou de réduire la prestation selon la LCA. S'il ou elle peut toutefois prouver que l'obligation a été enfreinte sans qu'une faute lui incombe, la couverture

d'assurance continue de s'appliquer. La couverture d'assurance continue également de s'appliquer s'il est prouvé à HanseMerkur International que la violation de l'obligation n'a affecté ni la constatation ni l'étendue de la prestation. Cela ne s'applique pas si l'obligation a été enfreinte de manière frauduleuse.

- 11.2 L'obligation de verser des prestations incombant à l'assureur s'éteint lorsque des déclarations intentionnellement fausses ont été effectuées ou que des faits ont été dissimulés. De plus, l'assureur peut résilier le contrat en raison de prétentions frauduleuses (art. 40 LCA) en cas d'acte de tromperie délibérée.

12 For et droit applicable

- 12.1 Les plaintes à l'encontre de HanseMerkur International peuvent être déposées au tribunal du siège de la société ou au domicile suisse du preneur d'assurance.
- 12.2 Le droit suisse s'applique en complément des présentes dispositions.

13 Définitions supplémentaires

- 13.1 **Famille**
Sont considérés comme famille un à deux adultes accompagnés lors du voyage, le cas échéant, d'enfants jusqu'à leur 26^e anniversaire, indépendamment du lien de parenté ou du domicile. Le nombre total ne doit toutefois pas dépasser sept personnes. Pour avoir droit au tarif familial, au moins deux personnes doivent être assurées.
- 13.2 **Début du voyage**
Un voyage est réputé comme ayant débuté à partir de la date où la personne assurée se trouve en chemin direct vers le pays de destination et qu'elle peut le prouver. La preuve peut être apportée par le recours au premier arrangement de voyage (p. ex. l'enregistrement à l'aéroport) ou en empruntant un moyen de transport public. Si le voyage aller intervient sans utilisation des transports publics, le voyage est réputé ayant débuté une fois que la personne assurée quitte son domicile.
- 13.3 **Séquelles graves à la suite d'un accident**
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.
- 13.4 **Maladies graves**
Des maladies sont réputées graves lorsqu'il en résulte une incapacité de travail de durée limitée ou illimitée ou une incapacité absolue de voyager.
- 13.5 **Étranger**
Est considéré comme étranger tout pays à l'exception des territoires de la Suisse et de la Principauté de Liechtenstein.
- 13.6 **Europe**
La validité territoriale de l'Europe comprend l'ensemble des États du continent européen ainsi que les États méditerranéens, les Îles Canaries, Madère et les États riverains de la Méditerranée hors d'Europe. La frontière orientale au nord de la Turquie est formée par les États d'Azerbaïdjan, d'Arménie et de Géorgie et la crête montagneuse de l'Oural.
- 13.7 **Transports publics**
Sont considérés comme transports publics les moyens de transport qui circulent régulièrement suivant un horaire et pour lesquels il est nécessaire d'acquiescer un titre de transport. Les taxis et les voitures de location n'entrent pas dans cette catégorie.
- 13.8 **Expédition**
Une expédition est un voyage de recherche ou d'exploration dans une région éloignée et inexplorée. Cela inclut, par exemple, les excursions dans des plaines extrêmement isolées et l'exploration de réseaux souterrains. Il s'agit notamment de

voyages de recherche ou d'exploration effectués par des instituts de recherche, des organisations scientifiques, des universités, etc. et qui présentent un risque accru.

14 Versement de prestations d'assurance

- 14.1 Dès que l'attestation d'assurance et de paiement de la prime a été établie et que HanseMerkur International a constaté son obligation de paiement et le montant de l'indemnisation, elle verse l'indemnité dans un délai de quatre semaines. Si HanseMerkur International a constaté son obligation de paiement, mais ne peut pas établir le montant de l'indemnité dans un délai d'un mois après la réception de la déclaration de sinistre, vous avez droit à une avance appropriée de l'indemnité. Si, dans le cadre du cas d'assurance, des enquêtes administratives ou une procédure pénale sont lancées contre vous ou la personne assurée, HanseMerkur International peut reporter le règlement du sinistre jusqu'à la conclusion définitive de ces procédures.
- 14.2 Si, pour le cas d'assurance, il existe un droit d'indemnité résultant d'un autre contrat d'assurance, l'autre contrat est prioritaire sur ce contrat.
- 14.3 Les frais engendrés en monnaies étrangères sont convertis en francs suisses au cours du jour de réception des justificatifs par HanseMerkur International. Est considéré comme cours du jour pour les monnaies négociées le taux de change officiel le plus récent, sauf si la personne assurée peut prouver qu'elle a acquis les devises nécessaires au paiement des factures à un cours moins avantageux.

15 Prescription et péremption

Les prétentions résultant du contrat d'assurance sont prescrites cinq ans après l'occurrence du fait qui a ouvert droit à la prestation.

En cas de rejet par HanseMerkur International de la demande d'indemnisation, l'ayant droit dispose d'un délai de deux ans à compter de la survenance de l'événement pour la faire valoir en justice, faute de quoi il perd ses droits (péremption).

16 Recours

Si le preneur d'assurance n'est pas satisfait du service fourni par HanseMerkur International ou si des divergences d'opinions apparaissent lors de l'exécution du contrat, le preneur d'assurance peut s'adresser à tout moment au bureau des réclamations de HanseMerkur International.

HanseMerkur International AG,
Service de gestion des réclamations,
Drescheweg 1, 9490 Vaduz
lob-und-kritik@hansemerkur.ch.

De plus amples informations sur la procédure de recours sont disponibles sur Internet à l'adresse www.hansemerkur.ch.

Si le preneur d'assurance n'est pas satisfait de la décision ou si une négociation n'a pas abouti au résultat souhaité, il dispose des possibilités de recours suivantes.

- 16.1 **Instance de conciliation**
Les preneurs d'assurance domiciliés en Suisse peuvent s'adresser à l'instance de conciliation suivante:
Fondation Ombudsman de l'assurance privée et de la Suva,
Postfach 1063, 8024 Zürich,
www.versicherungsomбудsman.ch
- Les preneurs d'assurance domiciliés au Liechtenstein peuvent s'adresser à l'instance de conciliation suivante:
Bureau de conciliation en matière de services financiers (Schlichtungsstelle im Finanzdienstleistungsbereich), Landstrasse 60, Postfach 343, 9490 Vaduz, Liechtenstein
www.schlichtungsstelle.li

Les instances de conciliation sont indépendantes. La participation à la procédure de conciliation est volontaire tant pour le preneur d'assurance que pour HanseMerkur International.

En cas de procédure devant le Bureau de conciliation en matière de services financiers du Liechtenstein, conformément à la loi sur le règlement extrajudiciaire des litiges, les consommateurs doivent payer une contribution aux frais de CHF 50.-. Autrement, la procédure est gratuite.

16.2 Autorité de surveillance de l'assurance

Si le preneur d'assurance n'est pas satisfait du service fourni par HanseMerkur International ou si des divergences d'opinions apparaissent, le preneur d'assurance peut s'adresser à l'autorité de surveillance responsable:

Autorité de surveillance des marchés financiers (Finanzmarktaufsicht, FMA), Postfach 279, Landstrasse 109, 9490 Vaduz, Liechtenstein
www.fma.li

La FMA n'est pas une instance arbitrale et ne peut prendre de décisions contraignantes sur des litiges individuels.

16.3 Voie juridique

Les possibilités de recours exposées précédemment ne portent pas atteinte à la possibilité de recourir à la voie juridique.

17 Droit de révocation et effets

17.1 Le preneur d'assurance peut révoquer sa demande de souscription de contrat ou la déclaration d'acceptation de celle-ci par écrit ou sous toute autre forme permettant d'en établir la preuve par un texte.

17.2 Le délai de révocation est de 14 jours et court à compter du moment où le preneur d'assurance soumet la demande de contrat.

17.3 Si le preneur d'assurance notifie sa révocation à la compagnie d'assurance ou dépose sa déclaration de révocation à la poste le dernier jour du délai de révocation, le délai est réputé respecté.

La révocation a pour effet de rendre nul et non avenue depuis le début la demande de souscription de contrat ou la déclaration d'acceptation du preneur d'assurance.

18 Adresse de contact

Pour les personnes domiciliées en Suisse:

HanseMerkur International AG, Postfach, 9475 Sevelen, SUISSE

Pour les personnes domiciliées au Liechtenstein:

HanseMerkur International AG, Drescheweg 1, 9490 Vaduz, LIECHTENSTEIN

service@hansemerkur.ch

Vous trouverez le numéro de téléphone de la centrale d'urgence de HanseMerkur International sur notre site Internet: www.hansemerkur.ch.

B Assurance frais médicaux/assurance pour les hôtes étrangers

1 Conditions

L'assurance est valable en Suisse, au Liechtenstein et dans les pays de l'espace Schengen, à l'exclusion de l'État de résidence, et ce pendant la durée d'assurance fixée à la police d'assurance – au maximum pendant 185 jours par séjour.

2 Événements et prestations assurés

HanseMerkur International rembourse les frais en cas d'accident ou de maladie selon le tarif en vigueur de la caisse maladie régionale en cas de soins ambulatoires ou de séjour stationnaire dans un service général de l'hôpital pour les cas suivants:

- 2.1 mesures thérapeutiques nécessaires (remèdes incl.) prescrites et/ou pratiquées par un médecin/chiropraticien diplômé;
- 2.2 hospitalisations prescrites sur avis médical (frais de nourriture inclus) et services de personnel soignant diplômé pendant toute la durée des mesures thérapeutiques;
- 2.3 acquisition initiale, location, remplacement ou réparation de dispositifs médicaux tels que prothèses, lunettes, aides auditives, dès lors que leur usage est la conséquence d'un accident et qu'ils ont été prescrits par un médecin.
- 2.4 Nous remboursons les coûts des examens et des traitements en raison de complications de grossesse, en cas de fausse couche ainsi que pour un accouchement avant la fin de la 36^e semaine de grossesse. À la prise d'effet du contrat d'assurance, la nécessité du traitement ne doit cependant pas encore avoir été établie.
- 2.5 HanseMerkur International paie le transport pour un traitement dans l'hôpital le plus proche. HanseMerkur International se réserve le droit de décider de la poursuite des soins en Suisse ou du rapatriement éventuel vers un hôpital adapté du pays d'origine de l'assuré.
- 2.6 En cas d'accident ou de maladie, HanseMerkur International prend en charge les frais de recherche et de sauvetage nécessaires à concurrence de CHF 5000.-.
- 2.7 Si la personne assurée décède à l'étranger, HanseMerkur International prend en charge les frais de crémation en dehors du pays de résidence ou les frais supplémentaires dans le cadre du respect de l'accord international sur le transport des corps (consignes minimales telles que le cercueil ou le 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.
- 2.8 les soins dentaires antalgiques non opératoires, y compris les amalgames dentaires simples, les prestations en lien avec des prothèses dentaires provisoires ainsi que les réparations de prothèses dentaires existantes, jusqu'à CHF 3000.- pendant la durée du contrat

3 Franchise

Pour chaque sinistre donnant droit à indemnisation, une franchise de CHF 200.- à la charge de la personne assurée est déduite. Pour les personnes ayant atteint 65 ans au moment de la survenue de l'événement assuré, la franchise est de CHF 750.-.

4 Cas d'exclusion

En complément aux exclusions générales figurant à l'article A 7 des CGA, aucune couverture d'assurance n'est accordée dans les cas suivants:

- 4.1 accidents pendant l'exercice d'une activité professionnelle manuelle;
- 4.2 accidents lors de saut en parachute ou du pilotage d'avions ou d'objets volants;
- 4.3 accidents lors de la conduite d'un véhicule à moteur pour lequel la personne assurée ne remplit pas les prescriptions légales en matière d'immatriculation;
- 4.4 les examens de dépistage pour la prévention de maladies et leurs conséquences;
- 4.5 les accidents et les maladies qui existaient déjà au moment de la conclusion de l'assurance, ainsi que leurs conséquences, complications, aggravations ou rechutes, en particulier les

maladies chroniques et récurrentes, qu'elles soient ou non déjà connues de la personne assurée au moment de la conclusion de l'assurance;

- 4.6 les conséquences de mesures contraceptives ou d'avortement;
- 4.7 états de fatigue ou d'épuisement, troubles de l'obésité, physiques ou psychosomatiques;
- 4.8 massages, soins de bien-être et opérations de chirurgie esthétique;
- 4.9 médicaments prophylactiques, somnifères, sédatifs, vitamines, remèdes homéopathiques, vaccinations, pharmacie de voyage, amphétamines, hormones et médicaments hypocholestérolémiants.

5 Limite de la prestation

Pendant la durée d'assurance, le total des prestations de l'ensemble des polices d'assurance de frais médicaux en vigueur auprès de HanseMerkur International est limité à CHF 100 000.- par personne.

Cette limite ne s'applique pas si l'élément complémentaire Premium a été souscrit.

6 Sinistre

- 6.1 En cas de maladie ou d'accident, consulter immédiatement un médecin et suivre ses instructions.
- 6.2 Les documents suivants doivent notamment être remis à HanseMerkur International:
 - justificatifs d'entrée ou de départ;
 - un certificat médical ou un rapport médical avec diagnostic, des certificats officiels, le certificat de décès, des quittances, des factures pour les frais supplémentaires assurés, des billets de voyage et/ou des rapports de police (originaux);
 - la copie de la police d'assurance;
 - tout autre document demandé par HanseMerkur International.

C Élément complémentaire Premium

1 Conditions

L'élément complémentaire Premium peut exister uniquement conjointement avec l'élément assurance frais médicaux/assurance pour les hôtes étrangers. L'admissibilité à l'assurance selon cet élément s'éteint lorsque l'assurance frais médicaux/pour les hôtes étrangers prend fin.

2 Événements assurés

HanseMerkur International octroie une couverture d'assurance lorsque la personne assurée doit annuler, interrompre ou prolonger le voyage réservé à la suite d'un événement assuré figurant ci-après:

- 2.1 Maladie grave soudaine, accident grave ou décès de l'une des personnes suivantes, dès lors que l'événement en question s'est produit après la réservation et/ou la conclusion de l'assurance:
 - de la personne assurée;
 - de l'accompagnant de voyage réservé concomitamment;
 - du remplaçant sur le lieu de travail;
 - de la personne assurant l'encadrement de la personne assurée ou de l'accompagnant de voyage.

2.2 Grève (participation active exclue) sur le trajet prévu du voyage à l'étranger, d'émeutes de toute nature, de quarantaine, d'épidémie ou d'événements naturels à destination, s'ils mettent concrètement en danger la vie et les biens de la personne assurée et rendent donc impossible ou déraisonnable la poursuite du voyage ou du séjour.

2.3 En cas d'un endommagement considérable des biens de la personne assurée sur son lieu de résidence habituel, nécessitant sa présence impérative.

2.4 En cas d'empêchement de prendre le départ du voyage réservé en raison d'un retard d'au moins deux heures au cours du trajet aller, ou en cas de défaillance du moyen de transport public emprunté pour se rendre au lieu de départ prévu dans l'organisation du voyage.

2.5 En cas de vol des billets de transport, du passeport ou de la carte d'identité, mais uniquement les prestations de l'article C 3.9.

2.6 Il existe également une prétention lorsque la personne assurée souffre d'une maladie chronique qui au moment de la souscription de l'assurance ou de la réservation du voyage ne remet pas en cause le départ en voyage et que le voyage en question doit être interrompu, annulé ou prolongé en raison d'une aggravation grave et imprévisible de cette maladie, ou en cas de décès consécutif à la maladie chronique.

3 Prestations d'assurance

HanseMerkur International fournit les prestations suivantes:

- 3.1 En cas de maladie grave imprévue ou d'accident grave de la personne assurée, HanseMerkur International organise et rembourse, si cela est nécessaire sur le plan médical, un rapatriement sanitaire d'un montant illimité vers un hôpital adapté au traitement dans le pays de résidence de la personne assurée.
- 3.2 Prise en charge des frais des opérations de recherche et de sauvetage nécessaires, jusqu'à CHF 20 000.-, dès lors que la personne assurée est déclarée disparue ou doit être secourue.
- 3.3 Prise en charge des frais du retour temporaire au domicile de la personne assurée dans son pays de résidence, jusqu'à CHF 3000.-, dès lors que le voyage retour a été réservé à l'avance.
- 3.4 Lorsque la personne assurée doit interrompre prématurément son voyage, HanseMerkur International prend en charge des frais du voyage retour additionnels et des autres surcoûts directement engendrés (hors frais médicaux) en adéquation avec la nature et la qualité du voyage et prix du voyage au prorata de la prestation touristique non utilisée sur place, jusqu'à CHF 1000.-.
- 3.5 Prise en charge soit des frais supplémentaires pour la poursuite du voyage, hébergement, repas (pendant sept jours au maximum) inclus à concurrence de CHF 700.- par personne ou prise en charge des frais d'usage d'une voiture de location, jusqu'à CHF 1000.-, quel que soit le nombre de personnes voyageant avec la personne assurée.
- 3.6 Si la personne assurée doit être hospitalisée en Suisse ou dans un autre pays de l'espace Schengen pendant plus de cinq jours, HanseMerkur International organise et règle le voyage au chevet de la personne assurée pour deux de ses proches au maximum (billet de train en 1^{re} classe, billet d'avion en classe économique, hôtel de catégorie moyenne) à concurrence de CHF 5000.-.
- 3.7 Assistance au blocage de téléphones portables, de cartes de crédit ou cartes clients, sans couvrir toutefois les frais qui en résultent.
- 3.8 Prise en charge des frais d'hébergement à l'hôtel pour les autres personnes assurées si, pour des raisons de santé, la personne assurée ne peut prendre le départ à la date prévue du voyage, jusqu'à concurrence de CHF 80.- par jour et pour une durée maximale de dix jours. La décision quant à la

prolongation doit être prise par un médecin et ensuite être approuvée par HanseMerkur International.

- 3.9 En cas de perte ou de vol des documents d'identité ou de voyage, HanseMerkur International fournit à la personne assurée des renseignements sur les agences de voyages ou les consulats les plus proches, organise le cas échéant le voyage jusqu'à l'ambassade ou au consulat et prend en charge les frais d'aller et de retour à concurrence de CHF 100.- par personne assurée.
- 3.10 Si la personne assurée le demande, HanseMerkur International peut transmettre gratuitement à des personnes désignées par la personne assurée des messages urgents en lien avec des affaires couvertes par la police d'assurance.

4 Cas d'exclusion

En complément aux exclusions générales figurant à l'article A 7 des CGA, aucune couverture d'assurance n'est accordée, ou alors dans une mesure limitée, dans les cas suivants:

- 4.1 Si le prestataire (voyagiste, propriétaire, organisateur, etc.) modifie ou interrompt la prestation convenue ou aurait dû la modifier ou l'interrompre pour des raisons objectives.
- 4.2 En cas d'annulation, d'interruption ou de prolongation du voyage sans indication médicale (par exemple, en cas de soins médicaux adéquats sur place) ou si aucun médecin n'a été consulté sur place.
- 4.3 Si la maladie constituait une complication ou une conséquence d'un traitement médical ou d'une intervention chirurgicale déjà prévue au début de l'assurance ou lors de la réservation ou avant le début du voyage.
- 4.4 Grossesse, avortement et naissance ainsi que leurs complications, et les conséquences des mesures contraceptives ou d'avortement.

5 Les éléments suivants s'appliquent en complément et à des fins de précision des obligations en cas de sinistre conformément à l'art. A 10 CGA

La personne assurée est tenue de faire valoir ses droits à prestations auprès de la centrale d'urgence et de les faire approuver au préalable en appelant le numéro d'urgence ou en contactant HanseMerkur International. Dans le cas contraire, les prestations sont limitées à un montant maximum de CHF 1000.- par personne et par événement.

6 Sinistre

- 6.1 Afin de prétendre aux prestations de HanseMerkur International, il faut contacter immédiatement le numéro d'urgence ou prévenir HanseMerkur International dès la survenue d'un événement assuré.
- 6.2 Les documents suivants doivent notamment être remis à HanseMerkur International:
- la confirmation de réservation (original ou copie);
 - un certificat médical ou un rapport médical avec diagnostic, des certificats officiels, le certificat de décès, des quittances, des factures pour les frais supplémentaires assurés, des billets de voyage et/ou des rapports de police (originaux);
 - la copie de la police d'assurance;
 - tout autre document demandé par HanseMerkur International.
- 6.3 HanseMerkur International doit également recevoir certaines informations ou communications à sa demande.