

Information clients et conditions générales d'assurance (CGA)

VB-RS 2025 (STP-MWCE-CH) Couverture voiture de location – camping-car
Janvier 2025

Contenu

Informations clients.....	1
Conditions générales d'assurance (CGA).....	3
A Généralités	3
1 Preneur d'assurance et personnes assurées.....	3
2 Véhicules assurés.....	3
3 Durée d'assurance	3
4 Validité territoriale et temporelle de la couverture d'assurance	3
5 Échéance de la prime	3
6 Cas d'exclusion	4
7 Obligations.....	4
8 Conséquences d'une violation des obligations.....	4
9 Assurance multiple et prétentions envers des tiers	4
10 Versement de prestations d'assurance.....	5
11 Prescription et péremption.....	5
12 Recours.....	5
13 For et droit applicable	5
14 Droit de révocation et effets.....	5
15 Adresse de contact.....	5
Conditions spécifiques aux éléments.....	6
B Exclusion de la franchise pour les voitures de location	6
1 Prestations d'assurance et somme d'assurance.....	6
2 Événements assurés.....	6
3 Événements non assurés	6
4 Les éléments suivants s'appliquent en complément et à des fins de précision des obligations en cas de sinistre conformément à l'art. A 7 CGA.....	6

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 la couverture voiture de location VB-RS 2025 (STP-MWCE-CH) Couverture voiture de location – camping-car s'appliquent.

Qui est le preneur d'assurance?

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

Quelles sont les personnes qui sont assurées?

Est (sont) assurée(s) la (les) personne(s) mentionnée(s) dans la police d'assurance.

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 de la composante d'assurance proposée:

- Couverture voiture de location

Prise en charge de la franchise en cas de sinistre sur un véhicule automobile pris en location auprès d'une entreprise de location officielle et professionnelle jusqu'à concurrence de la somme d'assurance.

Quand le contrat d'assurance commence-t-il et quand se termine-t-il (durée du contrat)?

Le contrat entre en vigueur lors de l'acceptation de votre proposition par HanseMerkur International, c'est-à-dire lorsque la confirmation de cette proposition vous est envoyée, et il se termine à la fin du voyage assuré.

Les dispositions légales relatives à un droit de résiliation extraordinaire restent inchangées pour les accords conclus.

Quand la couverture d'assurance commence-t-elle et quand se termine-t-elle?

La couverture commence dès l'envoi de la police d'assurance, au plus tôt toutefois à partir de la prise de possession du véhicule. La couverture d'assurance se termine à la fin de la durée éventuellement convenue, au plus tard à la fin de la location mentionnée dans le contrat de location ou au moment de la restitution du véhicule au loueur. La couverture d'assurance s'applique à la prise en charge de la franchise en cas de dommages au véhicule loué occasionnés pendant la durée du contrat de location.

Validité territoriale et temporelle de la couverture d'assurance

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier pendant la durée de l'assurance, sous réserve de dispositions contraires figurant dans les conditions spécifiques aux éléments ou dans la police.

Quels sont les principaux cas d'exclusion?

Les franchises résultant de dommages dus à une faute lourde du conducteur.

Aucune couverture d'assurance n'est accordée notamment lorsque les dommages résultent d'une faute lourde du conducteur. En outre, aucune couverture d'assurance n'est accordée pour les dommages pour lesquels l'assurance prestataire ne prévoit aucune franchise ou aucune couverture d'assurance.

Aucune couverture d'assurance ne s'applique si vous provoquez intentionnellement le cas d'assurance. Aucune couverture d'assurance ne s'applique non plus pour des événements dont la survenue était déjà constatée lors de la conclusion du contrat ou lors de la réservation du voyage. 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.

Maintenez le dommage à un niveau le plus bas possible et évitez tout ce qui pourrait entraîner une augmentation inutile des frais. En cas d'incertitudes, veuillez prendre contact avec HanseMerkur International. Déclarez le plus rapidement possible les dommages à HanseMerkur International.

Les dommages occasionnés doivent être déclarés sans délai au loueur du véhicule. Vous êtes prié(e) de demander au loueur du véhicule une attestation mentionnant la nature et l'étendue des dégâts que vous voudrez bien joindre à la déclaration de sinistre à nous faire parvenir.

Pour des dommages causés par des actes punissables de tiers et par le feu, vous devez avertir immédiatement les autorités de police compétentes en leur remettant une liste complète de toutes les choses concernées par le sinistre et leur en demander une attestation écrite. Le rapport de police complet doit nous être transmis.

Afin de pouvoir prétendre aux prestations de HanseMerkur International, la personne assurée ou l'ayant droit doit déclarer par écrit à HanseMerkur International la survenue de l'événement assuré ou le sinistre.

Si vous ou la personne assurée enfreignez l'une des obligations précitées de manière fautive, HanseMerkur International est en droit de refuser ou de réduire la prestation selon la LCA. Si vous pouvez toutefois prouver que l'obligation a été enfreinte sans qu'une faute vous incombe, la couverture d'assurance continue de s'appliquer. La couverture d'assurance continue également de s'appliquer si vous pouvez prouver 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 votre 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'encaissement (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.hansemercur.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, e-mail: 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.

Instances 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 Zürich.

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 physique ou morale domiciliée en Suisse ou au Liechtenstein, qui a conclu le contrat d'assurance avec HanseMerkur International et qui est nommément désignée dans la police d'assurance.
- 1.2 Sauf disposition contraire dans les conditions spécifiques aux éléments, est (sont) assurée(s) la (les) personne(s) mentionnée(s) dans la police d'assurance.
- 1.3 Les personnes habilitées à conduire le véhicule assuré avec la personne assurée, conformément au contrat de location.

2 Véhicules assurés

- 2.1 L'assurance est valable pour un véhicule automobile loué par vos soins auprès d'une entreprise de location de véhicules officielle et professionnelle. HanseMerkur International rembourse la franchise due au titre du contrat et facturée par l'assurance responsabilité civile automobile ou l'assurance casco automobile jusqu'à concurrence de la somme d'assurance convenue.
- 2.2 Ne sont assurés que les voitures de tourisme, motos, vans, remorques de camping, motorhomes, camping-cars et caravanes pris(es) en location. Aucune couverture d'assurance n'est accordée pour:
 - les aéronefs et embarcations de toute nature;
 - les véhicules en autopartage;
 - les scooters électriques, vélos électriques et autres véhicules à propulsion électrique;
 - les vélos, scooters, pédalos et autres moyens de locomotion propulsés par la force musculaire.

3 Durée d'assurance

Quand la couverture d'assurance commence-t-elle et quand se termine-t-elle?

- 3.1 Sous réserve que la police d'assurance vous ait été remise, votre couverture d'assurance commence dès la prise de possession du véhicule et se termine à la date et l'heure convenues et au plus tard au moment de la restitution du véhicule.
- 3.2 La couverture d'assurance se prolonge automatiquement si la restitution du véhicule ne peut se faire à la date et à l'heure prévues pour des raisons indépendantes de votre volonté.
- 3.3 Si le véhicule doit être remplacé pendant la période couverte par le contrat, la couverture d'assurance est transférée au nouveau véhicule sans nouveau paiement de prime.

4 Validité territoriale et temporelle de la couverture d'assurance

La conclusion du contrat doit s'effectuer avant la prise de possession du véhicule pour la durée totale d'utilisation. Malgré le paiement de la prime, le contrat ne sera pas conclu si vous ne respectez pas cette échéance au moment de la conclusion du contrat. Dans ce cas, la prime réglée vous est due. La couverture d'assurance est valable pour les trajets sur la voie publique conformément à la validité territoriale convenue.

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 Cas d'exclusion

Aucune couverture d'assurance n'est accordée

- 6.1 si vous avez occasionné le dommage de manière intentionnelle;
- 6.2 si le cas d'assurance existait au moment de la conclusion du contrat.
- 6.3 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 compétition et à des entraînements;
 - 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.
- 6.4 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.
- 6.5 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 vous ou d'autres personnes assurées y participez 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.

- 6.6 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.
- 6.7 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 ou des phénomènes sismiques.
- 6.8 La notion de «vacances gâchées» n'est pas indemnisée.
- 6.9 Les frais relatifs aux expertises médicales, aux certificats médicaux et au personnel médical ne sont pas remboursés.
- 6.10 Les frais relatifs aux repas, aux arrêts de travail et autres préjudices pécuniaires ne sont pas remboursés.
- 6.11 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 Obligations

Sans votre participation et celle de la personne assurée, HanseMerkur International ne peut pas fournir sa prestation. Veuillez tenir compte des points suivants afin de ne pas compromettre votre couverture d'assurance.

- 7.1 Maintenez le dommage à un niveau le plus bas possible et évitez tout ce qui pourrait entraîner une augmentation inutile des frais. En cas d'incertitudes, veuillez prendre contact avec HanseMerkur International.
- 7.2 Vous ou la personne assurée devez signaler le dommage à HanseMerkur International le plus rapidement possible.
- 7.3 Tous les renseignements concernant le sinistre doivent être fournis de manière exhaustive, sincère et véritable. Vous devez nous fournir tout renseignement nous permettant d'établir
- si un cas d'assurance se pose et
 - si et dans quelle ampleur nous devons assurer une prise en charge.

8 Conséquences d'une violation des obligations

Si vous ou la personne assurée enfreignez l'une des obligations précitées de manière fautive, HanseMerkur International est en droit de refuser ou de réduire la prestation selon la LCA. Si vous pouvez toutefois prouver que l'obligation a été enfreinte sans qu'une faute vous incombe, la couverture d'assurance continue de s'appliquer. La couverture d'assurance continue également de s'appliquer si vous pouvez prouver 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.

9 Assurance multiple et prétentions envers des tiers

- 9.1 En cas d'assurance multiple (facultative ou obligatoire), HanseMerkur International fournit ses prestations de façon subsidiaire, sous réserve d'une clause identique de l'autre contrat d'assurance. Dans ce cas, les dispositions légales de la double assurance s'appliquent.
- 9.2 Si une personne assurée a des prétentions découlant d'un autre contrat d'assurance (facultatif ou obligatoire), excepté les prestations issues d'une assurance-accidents en cours de voyage, 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.

- 9.3 Si HanseMerkur International fournit des prestations malgré une situation de 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.
- 9.4 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 HanseMerkur International est intervenue en lieu et place du responsable, la personne assurée ou l'ayant droit doit lui céder ses prétentions jusqu'à concurrence des dépenses que HanseMerkur International a engagées.

10 Versement de prestations d'assurance

- 10.1 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.
- 10.2 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.
- 10.3 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.

11 Prescription et péremption

- 11.1 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).

12 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
E-mail: 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.

- 12.1 Instances 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,
Internet: www.versicherungsombudsman.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
Internet: 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.

- 12.2 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
Internet: www.fma.li
La FMA n'est pas une instance arbitrale et ne peut prendre de décisions contraignantes sur des litiges individuels.

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

13 For et droit applicable

- 13.1 Les plaintes à l'encontre de HanseMerkur International peuvent être déposées au tribunal au siège de la société ou au domicile suisse de la personne assurée ou de l'ayant droit.
- 13.2 Le droit suisse s'applique.

14 Droit de révocation et effets

- 14.1 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.
- 14.2 Le délai de révocation est de 14 jours et court à compter du moment où le preneur d'assurance soumet la demande de contrat.
- 14.3 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.

15 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

E-mail: service@hansemerkur.ch

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

Conditions spécifiques aux éléments

B Exclusion de la franchise pour les voitures de location

1 Prestations d'assurance et somme d'assurance

L'assurance exclusion de la franchise est une assurance automobile complémentaire pour les véhicules automobiles qui garantit une couverture d'assurance uniquement en complément d'une assurance automobile principale qui existe déjà. En cas d'assurance nous vous remboursons la franchise jusqu'à concurrence de la somme d'assurance.

Si la police d'assurance ne mentionne aucune somme d'assurance, celle-ci est fixée à un montant maximal de CHF 5000.-.

2 Événements assurés

2.1 Il y a cas d'assurance lorsque

- en raison de dommages occasionnés par un accident (action soudaine d'une force mécanique extérieure sur le véhicule) au véhicule loué,
- à la suite du vol d'un véhicule loué du fait d'actes délictueux perpétrés par des tiers, un reste à charge vous est facturé. Sous réserve que le dommage ou le vol se produise pendant la durée de location assurée.

2.2 Si le dommage assuré n'atteint pas le montant de la franchise, HanseMerkur International prend en charge le dommage dès lors qu'il s'agit d'un événement assuré.

3 Événements non assurés

3.1 les dommages pour lesquels l'assurance prestataire ne prévoit aucune franchise ou aucune couverture d'assurance;

3.2 les dommages résultant d'une faute lourde du conducteur;

3.3 lorsque le conducteur du véhicule a causé le sinistre en état d'ébriété (dépassement du taux d'alcoolémie maximal prévu par la loi du pays concerné) ou sous l'influence de drogues ou de médicaments;

3.4 les dommages en lien avec une violation de contrat à l'égard de l'entreprise de location de véhicules;

3.5 les dommages se produisant sur des voies non publiques ou non officielles;

3.6 les dommages occasionnés aux caravanes et autres types de remorques;

3.7 les dommages causés par un usage irrégulier du véhicule;

3.8 les dommages causés du fait de la participation à des courses légales ou illégales. Cela s'applique également aux courses d'entraînement y étant associées.

3.9 les dommages survenus sur des voies ou des routes non autorisées par le loueur concerné ou non prévues pour la circulation routière;

3.10 les dommages survenus alors que le conducteur n'était pas habilité à conduire le véhicule;

3.11 les dommages dus à un mauvais usage ou à l'usure;

3.12 les dommages dus à des défauts de freins, de fonctionnement ou de casse simple.

3.13 L'assurance ne s'étend pas aux pièces ou accessoires automobiles mentionnés ci-après même si ceux-ci sont fixés au véhicule loué:

- appareils électroménagers et de bar;
- coffres de toit;

- récepteurs d'appels radio;
- hayon élévateur hydraulique;
- stores;
- appareils multifonctions (appareils audio, vidéo et/ou de télécommunication, accessoires inclus);
- systèmes de navigation et systèmes de guidage routier assimilés, même combiné par exemple avec la radio;
- aménagements spéciaux et auvents.

3.14 Aucune couverture d'assurance n'est accordée

- du fait de modifications;
- du fait d'améliorations;
- du fait de réparations d'usures;
- du fait d'une dépréciation;
- du fait d'une dépréciation de l'aspect extérieur ou d'une perte de puissance;
- pour les frais de transfert et d'immatriculation;
- pour la perte de jouissance;
- pour les droits de douane;
- pour les coûts liés à une voiture de remplacement;
- pour le carburant.

3.15 les dommages au carter d'huile;

3.16 les dommages résultant de la perte ou de l'endommagement des clés du véhicule;

3.17 les dommages à un véhicule utilisé pour le transport de personnes à titre professionnel ou dans le cadre d'un autopartage.

4 Les éléments suivants s'appliquent en complément et à des fins de précision des obligations en cas de sinistre conformément à l'art. A 7 CGA

4.1 Déclaration de sinistre auprès du loueur automobile

Les dommages occasionnés doivent être déclarés sans délai au loueur du véhicule. Vous êtes prié(e) de demander au loueur du véhicule une attestation mentionnant la nature et l'étendue des dégâts que vous voudrez bien joindre à la déclaration de sinistre à nous faire parvenir.

4.2 Déclaration auprès des services de police

Pour des dommages causés par des actes punissables de tiers et par le feu, vous devez avertir immédiatement les autorités de police compétentes en leur remettant une liste complète de toutes les choses concernées par le sinistre et leur en demander une attestation écrite. Le rapport de police complet doit nous être transmis.

4.3 Afin de pouvoir prétendre aux prestations de HanseMerkur International, la personne assurée ou l'ayant droit doit déclarer par écrit à HanseMerkur International la survenue de l'événement assuré ou le sinistre.