

Conditions d'assurance pour l'assurance voyage

VB-RKS 2023 (SFE1-B)

Nous sommes HanseMerkur Reiseversicherung AG, dont le siège est à Hambourg. Vous êtes notre partenaire contractuel, le « preneur d'assurance », lorsque vous concluez le contrat d'assurance avec nous.

Si vous vous êtes assuré vous-même, vous êtes également l'assuré. Vous pouvez également avoir (co-)assuré d'autres personnes. Dans les présentes conditions d'assurance, elles sont également désignées par le pronom « vous ».

Pour faciliter la lecture, nous utilisons généralement la forme masculine. La forme féminine est toujours également sous-entendue.

Contenu

Partie A : Informations importantes concernant le contrat d'assurance	4
Partie B : Remarques importantes en cas de sinistre.....	7
Partie C : Aperçu des prestations.....	8
RRKV – Assurance d'annulation de voyage	8
UG – Assurance de garantie de vacances	8
RGV – Assurance des bagages.....	9
RKV – Assurance-maladie en cours de voyage.....	9
NFV – Assurance en cas d'urgence.....	10
UV – Assurance accidents en cours de voyage.....	10
ARSBV – Assurance en cours de voyage en véhicule à moteur avec option de formules de protection	10
Haft – Assurance responsabilité civile pour les voyages.....	11
Partie D : Conditions générales d'assurance	11
1 La couverture d'assurance	11
1.1 Qui est couvert par l'assurance ?.....	11
1.2 Quand commence la couverture d'assurance ?.....	11
1.3 Quand se termine la couverture d'assurance ?.....	11
1.4 Pour quels voyages la couverture d'assurance s'applique-t-elle ?.....	11
2 Le contrat d'assurance	11
2.1 Jusqu'à quand et pour combien de temps concluez-vous le contrat ?.....	11
2.2 Quand payons-nous les indemnités ?.....	11
2.3 Quelle est la loi applicable au contrat d'assurance ?.....	11
2.4 Quand vos demandes expirent-elles ?.....	11
2.5 Quelle est la juridiction compétente ?.....	12
2.6 À quoi doit ressembler une déclaration que vous nous faites ?.....	12
3 Remarques concernant le paiement de la prime d'assurance	12
3.1 Quand la prime doit-elle être payée ?.....	12
3.2 Quelles sont les conséquences juridiques d'un retard de paiement ?.....	12
4 Restrictions de la couverture d'assurance.....	12
5 Informations générales en cas de sinistre	12
5.1 À qui pouvez-vous signaler un sinistre ?.....	12
5.2 Quelles sont vos obligations générales en cas de sinistre ?.....	12
5.3 Quelles sont les conséquences juridiques des manquements aux obligations (violation des obligations) ?.....	12
Partie E : Dispositions relatives aux différentes polices d'assurance	12
RRKV – Assurance annulation voyage.....	12
1 Règles générales concernant la couverture d'assurance	12
1.1 Quelles sont les prestations assurées ?.....	13
1.2 Qui sont les personnes à risque ?.....	13
1.3 Quand une franchise s'applique-t-elle ?.....	13
2 Quand est-il question de sinistre ?.....	13
2.1 Événements assurés chez les personnes assurées ou les personnes à risque.....	13
2.2 Événements assurés chez les personnes assurées.....	13
3 Quelles sont les limitations de la couverture d'assurance dont il faut tenir compte ?.....	14
3.1 Pathologies préexistantes	14
3.2 Réactions psychiques.....	14
3.3 Guerre et autres événements	14

4	De quoi faut-il tenir compte en cas d'annulation de voyage (obligations) ?	14
4.1	Annulation immédiate.....	14
4.2	Preuve du montant du sinistre	14
4.3	Preuve des événements assurés.....	14
4.4	Conséquences du non-respect des obligations.....	15
UG – Assurance interruption de voyage		15
1	Règles générales concernant la couverture d'assurance	15
1.1	Quelles sont les prestations assurées ?	15
1.2	Qui sont les personnes à risque ?.....	15
1.3	Quand une franchise s'applique-t-elle ?	15
2	Quand est-il question de sinistre ?	15
2.1	Événements assurés chez les personnes assurées ou les personnes à risque.....	15
2.2	Événements assurés chez les personnes assurées.....	15
3	Quelles sont les restrictions à respecter en matière de couverture d'assurance ?.....	16
3.1	Pathologies préexistantes	16
3.2	Réactions psychologiques	16
3.3	Guerre et autres événements	16
3.4	Décès de tous les assurés	16
4	De quoi faut-il tenir compte lors d'un sinistre (obligations) ?	16
4.1	Preuve du montant du sinistre	16
4.2	Preuve des événements assurés.....	16
4.3	Conséquences du non-respect des obligations.....	16
RGV – Assurance des bagages		16
1	Quels sont les objets couverts par votre assurance bagages ?.....	16
2	Quelles sont les prestations couvertes par votre assurance bagages ?.....	16
3	Quand est-il question de sinistre ?.....	16
4	Quelles sont les limites d'indemnisation à respecter ?.....	17
5	Quelles sont les limitations de la couverture d'assurance dont il faut tenir compte ?	17
5.1	Objets et événements non assurés	17
5.2	Restriction de la couverture d'assurance en cas de négligence grave	17
5.3	Restriction de la couverture d'assurance des véhicules à moteur, des véhicules de sports nautiques et en camping en raison d'actes criminels commis par des tiers.....	17
6	De quoi faut-il tenir compte en cas de dommages aux bagages (obligations) ?.....	17
6.1	Mesures pour garantir les demandes d'indemnisation à l'encontre de tiers	17
6.2	Déclaration auprès de la police.....	17
6.3	Conséquences du non-respect des obligations.....	17
RKV – Assurance-maladie de voyage.....		17
1	Règles générales concernant la couverture d'assurance	17
1.1	Qu'est-ce qui est assuré ?	17
1.2	Qu'est-ce qu'un cas de sinistre ?.....	18
1.3	Où êtes-vous couvert par l'assurance ?	18
1.4	Quels sont les médecins et les hôpitaux que vous pouvez choisir ?.....	18
1.5	Quelles sont les méthodes prévues pour vous examiner et vous soigner ?.....	18
2	Quelles sont les prestations que nous versons en cas de sinistre ?	18
2.1	Qu'indemnisons-nous si vous avez besoin d'un traitement ambulatoire ?	18
2.2	Qu'indemnisons-nous si vous avez besoin d'un traitement stationnaire ?	18
2.3	Qu'indemnisons-nous si vous avez besoin d'un traitement dentaire ?	18
2.4	Qu'indemnisons-nous en matière de médicaments, bandages, remèdes ou aides ?	18
2.5	Qu'indemnisons-nous en cas de grossesse ?	19
2.6	Qu'indemnisons-nous en cas de naissance prématurée ?	19
2.7	Qu'indemnisons-nous en cas de rapatriement ?.....	19
2.8	Qu'indemnisons-nous en cas de sauvetage ?	19
2.9	Qu'indemnisons-nous en cas de décès de l'assuré ?.....	19
2.10	Qu'indemnisons-nous lorsque des enfants doivent être pris en charge ?.....	19
2.11	Quand remboursons-nous des frais de téléphone ?.....	19
2.12	Quand recevez-vous une allocation de dépenses supplémentaire ?.....	19
2.13	Quand prolongeons-nous votre couverture d'assurance au-delà de la période convenue ?.....	19
3	Quand ne versons-nous pas d'indemnisations, ou alors avec des restrictions ?	19
3.1	Dans quels cas pouvons-nous réduire l'indemnisation à un montant raisonnable ?	19
3.2	Dans quels cas ne versons-nous pas d'indemnisations ?.....	19
4	Que faut-il prendre en considération en cas de maladie (obligations) ?.....	20

4.1	Contact immédiat.....	20
4.2	Obligation d'information.....	20
4.3	Conséquences du non-respect des obligations.....	20
NFV – Assurance d'urgence.....		20
1	Règles générales concernant la couverture d'assurance.....	20
2	Quand y a-t-il un cas de sinistre ?.....	20
2.1	En cas de maladie/accident et de décès en Belgique.....	20
2.2	En cas d'interruption du voyage ou de retour reporté.....	20
2.3	En cas de poursuite pénale.....	21
2.4	En cas de perte de moyens de paiement et de documents.....	21
2.5	Pour les changements de réservations/retards.....	21
2.6	Pour les voyages à vélo.....	21
2.7	Un ange gardien pour votre maison.....	21
2.8	Un ange gardien pour votre véhicule.....	21
2.9	Appel personnel.....	21
3	Quelles sont les restrictions à respecter en matière de couverture d'assurance ?.....	21
4	De quoi faut-il tenir compte lors d'un sinistre (obligations) ?.....	22
4.1	Contactez notre service d'urgence mondial.....	22
4.2	Déclaration de remboursement des prêts.....	22
4.3	Conséquences du non-respect des obligations.....	22
UV – Assurance accident de voyage.....		22
1	Quelles sont les prestations couvertes par votre assurance accidents de voyage ? Quels sont les délais et autres exigences applicables aux différents types de prestations ?.....	22
1.1	Prestation d'invalidité.....	22
1.2	Indemnisation décès.....	23
1.3	Coût des opérations cosmétiques.....	23
1.4	Coûts des opérations de recherche, de sauvetage ou de récupération.....	23
2	Quand se produit un cas de sinistre (accident) ?.....	23
2.1	Définition d'un accident.....	23
2.2	Définition étendue d'un accident.....	23
3	Quelles sont les restrictions à respecter en matière de couverture d'assurance ?.....	23
3.1	Maladies et infirmités.....	23
3.2	Participation.....	23
3.3	Accidents exclus.....	23
3.4	Atteintes à la santé exclues.....	24
4	De quoi faut-il tenir compte dans le cadre d'une assurance accidents de voyage (obligations) ?.....	24
ARSBV – Assurance de voyage en véhicule à moteur avec option de formules de protection.....		24
1	Quelles sont les prestations couvertes par votre assurance de voyage pour les véhicules à moteur ?.....	24
1.1	Assistance sur les lieux du sinistre.....	24
1.2	Expédition de pièces de rechange.....	24
1.3	Transport de véhicules à moteur après une panne de véhicule à moteur.....	24
1.4	Mise au rebut du véhicule à moteur.....	25
1.5	Dédouanement du véhicule à moteur.....	25
1.6	Remboursement des frais de voyage supplémentaires.....	25
2	Quand est-il question de sinistre ?.....	25
2.1	Panne ou accident.....	25
2.2	Vol 25	
3	Quelles sont les limitations de la couverture d'assurance dont il faut tenir compte ?.....	25
3.1	Âge du véhicule à moteur.....	25
3.2	Frais non assurés.....	25
3.3	Absence de permis de conduire.....	25
3.4	Sinistres non assurés.....	25
4	De quoi faut-il tenir compte lors d'un sinistre (obligations) ?.....	25
4.1	Prise de contact avec notre service d'urgence mondial.....	25
4.2	Déclaration auprès de la police.....	25
4.3	Conséquences du non-respect des obligations.....	25
HAFT – Assurance responsabilité civile pour les voyages.....		25
1	Quelles sont les prestations couvertes par votre assurance responsabilité civile pour les voyages ?.....	25
1.1	Examen des demandes formulées à votre rencontre.....	25
1.2	Extension aux dommages causés aux biens de location.....	26
2	Quand y a-t-il un cas de sinistre ?.....	26

3	Quelles sont les restrictions à respecter en matière de couverture d'assurance ?.....	26
3.1	Risques de responsabilité non assurés.....	26
3.2	Demandes d'indemnisation pour responsabilité non assurées.....	26
3.3	Limitation des prestations.....	26
4	Que faut-il respecter en cas de sinistre (obligations) ?.....	27
4.1	Signalement immédiat du sinistre.....	27
4.2	Signalement immédiat dans le cadre d'une procédure judiciaire.....	27
4.3	Transfert de la conduite de l'affaire.....	27
4.4	Transfert de l'exercice des droits dans les affaires de pension.....	27
4.5	Procuration.....	27
4.6	Conséquences du non-respect des obligations.....	27
	Partie F : Annexe : extrait de la Loi relative aux assurances du 4 AVRIL 2014.....	27
	Organes de conciliation.....	27

Les parties A à D s'appliquent à toutes les catégories d'assurance. Les différentes assurances de la partie E ne sont valables que si elles ont été demandées et documentées dans la police d'assurance.

Partie A : Informations importantes concernant le contrat d'assurance

Identité de l'assureur (nom, forme juridique, adresse d'assignation, siège social, registre du commerce et numéro d'immatriculation) :

Votre assureur est HanseMerkur Reiseversicherung AG. Nous sommes une société anonyme ayant son siège social à Hambourg.

Notre adresse : Siegfried-Wedells-Platz 1, DE-20354 Hambourg (Allemagne)

Notre numéro de téléphone : +49 40 41 19-10 00

Notre numéro de fax : +49 40 41 19-32 57

E-mail : reiseinfo@hansemerkur.de

Inscription au registre du commerce : Tribunal d'instance de Hambourg HRB 19768

Ci-après également dénommée « HanseMerkur » ou « assureur »

Représentants légaux de HanseMerkur Reiseversicherung AG

Conseil d'administration : Eberhard Sautter (prés.), Eric Bussert, Holger Ehses, Johannes Ganser, Raik Mildner

Activité principale

HanseMerkur Reiseversicherung, ci-après dénommée « HanseMerkur », gère l'assurance des risques liés aux voyages.

Fonds de garantie ou autres régimes d'indemnisation

Il n'existe pas de fonds de garantie ou d'autres régimes d'indemnisation.

Contrat

Votre contrat d'assurance se compose des présentes conditions générales, de la police d'assurance et des éventuelles conditions particulières. La loi sur les assurances du 4 avril 2014 s'applique à la conclusion de ce contrat.

Caractéristiques principales des prestations

En fonction de l'étendue de la couverture d'assurance choisie, HanseMerkur prend en charge les frais conformément aux conditions d'assurance ci-jointes.

L'étendue de la couverture d'assurance est choisie par le preneur d'assurance. Vous trouverez des informations plus détaillées sur le type et l'étendue de la couverture d'assurance choisie par le preneur d'assurance dans la description des prestations et dans les conditions d'assurance.

Prix total et composition du prix

La prime totale de l'assurance due est calculée selon l'étendue de la couverture choisie par le preneur d'assurance. Vous trouverez les primes des différents composants de la couverture d'assurance dans l'aperçu des primes.

Les primes citées prennent en compte la taxe sur les assurances en vigueur.

Frais, taxes ou redevances supplémentaires

Les autres frais, taxes ou redevances, par exemple pour l'utilisation de moyens de communication à distance, ne s'appliquent pas, à l'exception du service d'appel d'urgence.

Service d'appel d'urgence

Pour les appels en anglais :

HanseMerkur Reiseversicherung AG

c/o IMA BENELUX S.A.

Potiérue 3/0041

BE-4000 Liège

Tél. : +32 4 340 56 86

Fax : +32 4 340 56 87

claim-service@hansemerkur.be

Numéro d'urgence : +49 40 21031 6032

Pour les appels en français :

HanseMerkur Reiseversicherung AG c/o IMA France :

118 avenue de Paris

F-79 033 NIORT CEDEX 9

Téléphone : +33 5 54 21 10 55

Fax : +33 5 54 21 11 16

sinistres@hansemerkur.fr

Numéro d'urgence : +33 5 54 21 18 00

Paiement des primes

La prime est une prime unique et est payable à la conclusion du contrat.

Durée de validité des informations mises à disposition

Les informations fournies sont valables pour une durée indéterminée.

Début du contrat, début de la couverture d'assurance, durée de validité à la demande

Le contrat prend effet avec la signature de la police précédemment signée par le preneur d'assurance. Toutefois, le contrat n'entre en vigueur qu'après le paiement de la prime due. La couverture d'assurance commence à la date indiquée par l'assuré, mais pas avant le paiement de la prime due. En ce qui concerne l'assurance-maladie de voyage, la couverture ne commence pas avant le jour du départ du territoire belge et du territoire de l'État dans lequel les assurés ont une résidence et, en tout état de cause, pas avant le paiement de la prime. Vous trouverez de plus amples informations dans les conditions d'assurance ci-jointes.

Vous trouverez au point D.2.1 ci-dessous les conditions de souscription de l'assurance. Aucune durée de validité n'est prévue.

Remarque importante selon l'art. 69-71 de la Loi relative aux assurances : Si le cas de sinistre survient après la conclusion du contrat et que la première prime d'assurance ou la prime unique n'a pas encore été payée à ce moment-là, HanseMerkur n'est pas tenue à l'indemnisation, à moins que le preneur d'assurance ne soit pas responsable du non-paiement.

Si l'encaissement de la prime sur un compte a fait l'objet d'un accord, il s'effectue immédiatement après l'octroi du mandat, en indiquant la référence du mandat, par la procédure de prélèvement SEPA de base. La référence du mandat SEPA est identique au numéro d'assurance. Le paiement est considéré comme effectué dans les temps lorsque la prime peut être prélevée le jour dit et que le preneur d'assurance n'a pas fait opposition au prélèvement autorisé.

<p>Informations sur la rétractation</p> <p>Droit de rétractation</p>	<p>Pour les contrats d'assurance d'une durée d'au moins trente jours, vous pouvez résilier le contrat par écrit (par exemple lettre, fax, e-mail), avec effet immédiat au moment de cette notification, dans les 14 jours sans indication de motifs. Le délai de 14 jours commence à partir de la prise de cours du contrat (suivant l'article 57, § 3 de la loi du 4 avril 2014).</p> <p>Toutefois, pour les contrats conclus à distance d'une durée d'au moins un mois, le délai de 14 jours commence à courir à compter (i) du jour de la conclusion du contrat d'assurance, (ii) du jour où le preneur d'assurance reçoit les conditions contractuelles et toutes autres informations complémentaires, si ce dernier jour est postérieur à celui visé au (i) (article 57, §5, al. 2 de la loi du 4 avril 2014).</p> <p>La notification de la rétractation doit être adressée à :</p> <p>HanseMerkur Reiseversicherung, AG Siegfried-Wedells-Platz 1, DE-20354 Hambourg, E-mail : reiseinfo@hansemerkur.de, fax : +49 40 4119 3030.</p>
<p>Conséquences d'une rétractation</p> <p>Fin des informations relatives au droit de rétractation</p>	<p>En cas de rétractation effective, la couverture d'assurance prend fin et HanseMerkur vous rembourse les montants payés. Le remboursement des montants à reverser est effectué immédiatement, au plus tard 30 jours après réception de la rétractation. Si la couverture d'assurance ne commence pas avant la fin de la période de rétractation, la rétractation effective donne lieu au remboursement des prestations reçues et à la restitution des prestations dérivées (par exemple intérêts).</p> <p>Si vous avez effectivement exercé votre droit de rétractation conformément à l'article 57 de la loi du 4 avril 2014, vous n'êtes plus lié par un contrat connexe au contrat d'assurance. Un contrat connexe existe s'il se rapporte au contrat résilié et concerne un service fourni par l'assureur ou un tiers sur la base d'un accord entre le tiers et l'assureur. Une pénalité contractuelle ne peut être ni convenue, ni exigée.</p> <p>Remarques particulières</p> <p>Votre droit de rétractation ne s'applique pas si le contrat est complètement exécuté à votre demande expresse par vous ainsi que par HanseMerkur avant que vous ayez exercé votre droit de rétractation.</p>
<p>Durée du contrat</p>	<p>Le contrat est limité à la période choisie.</p>
<p>Expiration du contrat, droit de résiliation</p>	<p>Le contrat de l'assurance annulation de voyage prend fin au début du voyage ; pour toutes les autres assurances, à la fin du voyage ou à la fin de l'assurance convenue.</p>
<p>Droit applicable et juridiction compétente</p>	<p>Le rapport contractuel est soumis au droit belge.</p> <p>Vous pouvez intenter une action contre nous devant le tribunal compétent du district dans lequel</p> <ul style="list-style-type: none"> - nous avons notre quartier général, - vous avez votre résidence, - vous séjournez généralement si vous n'avez pas de résidence permanente.
<p>Langue du contrat</p>	<p>La langue faisant foi pour les relations contractuelles et la communication entre nous pendant la durée du contrat est le français ou l'anglais.</p>
<p>Participation à une procédure de règlement des litiges devant un organisme de médiation de la consommation</p>	<p>Si vous ne deviez pas être satisfait(e) d'une prestation ou d'une décision de HanseMerkur, veuillez vous adresser directement à HanseMerkur. Si un accord avec HanseMerkur ne peut pas être trouvé, les tentatives de conciliation et les plaintes peuvent être transmises aux organismes de médiation et de règlement des plaintes suivants :</p> <p>Service Ombudsman des Assurances Square de Meeûs, 35 BE-1000 Bruxelles Tél : +32 02 547 58 71 Fax : +32 02 547 59 75 info@ombudsman.as</p>
<p>Autorité de contrôle compétente</p>	<p>Les plaintes à l'encontre de HanseMerkur peuvent également être déposées auprès de l'autorité de contrôle compétente :</p> <p>Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) (Office fédéral de surveillance financière) Graurheindorfer Straße 108, DE-53117 Bonn www.bafin.de</p>
<p>Catégorisation du preneur d'assurance</p>	<p>La réglementation applicable module les obligations de l'assureur et de ses intermédiaires d'assurance suivant la catégorie de client à laquelle le preneur d'assurance appartient, soit celle de client professionnel ou client de détail. L'assureur et les intermédiaires d'assurance sont notamment exemptés de fournir certaines informations pour les clients professionnels.</p> <p>Par défaut, l'assureur catégorisera le preneur en client de détail.</p>

Conflits d'intérêts – inducements

Un conflit d'intérêts peut être défini comme une situation dans laquelle les intérêts de l'assureur seraient incompatibles avec ceux d'un de ses clients ou une situation dans laquelle les intérêts d'un client seraient incompatibles avec ceux d'un autre client. L'assureur peut être confronté à différents types de conflits d'intérêt. Pour éviter dans la mesure du possible la naissance de conflits d'intérêts et pour gérer les conflits, l'assureur a mis en place une politique en matière de conflits d'intérêts.

Lorsque les dispositifs organisationnels ou administratifs mis en place par l'assureur pour gérer les conflits d'intérêts ne suffisent pas à garantir, avec une certitude raisonnable, que le risque de porter atteinte aux intérêts du preneur sera évité, l'assureur l'informer clairement, en temps utile avant la conclusion de tout contrat d'assurance, de la nature générale ou des sources de ces conflits d'intérêts. Ladite information sera communiquée sur support durable et de façon suffisamment détaillée afin que le preneur d'assurance puisse prendre une décision appropriée dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution du contrat.

Rémunération du personnel et incitations

L'assureur ne rémunère pas ni n'évalue les performances de son personnel d'une façon qui aille à l'encontre de ses obligations d'agir au mieux des intérêts du preneur d'assurance. Le personnel de l'assureur est rémunéré par une rémunération fixe et le cas échéant par une rémunération variable qui ne dépend cependant en aucun cas de la conclusion du présent contrat.

Outre les frais perçus au titre du contrat, l'assureur, ainsi que ses intermédiaires d'assurance peuvent recevoir d'autres rémunérations, commissions ou avantages non monétaires dans le cadre de l'offre de l'assurance au preneur d'assurance mais uniquement dans les cas où le paiement ou l'avantage n'a pas d'effet négatif sur la qualité du service fourni au preneur d'assurance et ne nuit pas au respect de l'obligation de l'assureur et de ses intermédiaires d'agir d'une manière honnête, équitable et professionnelle au mieux des intérêts des preneur d'assurances.

En tout état de cause l'assureur et ses intermédiaires d'assurance respecteront le Code de conduite belge relatif aux incitations.

Protection des données à caractère personnel

Nous stockons vos données personnelles à des fins d'exécution du contrat. Vous trouverez de plus amples informations sur la protection des données et vos droits à cet égard sur www.hmr.de/datenschutz/information ou vous pouvez nous en faire la demande.

Partie B : Remarques importantes en cas de sinistre

Dans le cas où vous faites valoir des demandes au titre de votre assurance de voyage, il convient de noter ce qui suit :

1. En cas de sinistre, nous avons principalement besoin des documents suivants :
 - a) Copie de la confirmation de réservation de l'organisateur
 - b) Copie du certificat d'assurance
 - c) Pour le transfert du montant éventuel de remboursement, les données de la banque du bénéficiaire (en cas de transfert vers l'étranger, indiquer le numéro IBAN et le code BIC)
 - d) Les autres documents indiqués sous I à V
2. Vous devrez remettre en original les pièces justificatives suivantes pour établir le paiement des frais
 - Nom et adresse du patient
 - Nom et adresse du médecin/praticien
 - Dénomination de la maladie
 - Période de traitement
 - Prestations individuelles du médecin/hôpital
 - Dénomination exacte de la devise étrangère.
3. En cas de traitement stationnaire, il convient d'informer immédiatement le service d'urgence en langue anglaise au numéro d'urgence +49 40 21031 6032 ou en langue française au numéro d'urgence +33 5 54 21 18 00 (en indiquant le numéro d'assurance et le cas échéant l'organisateur de voyages).
4. Un transport de retour médicalement utile et prescrit par le service médical est exclusivement organisé par les spécialistes de notre service mondial d'appel d'urgence en cours de voyage.

Celui-ci est joignable en permanence aux numéros d'appel d'urgence indiqués au point 3.

5. Déclarations de sinistre en langue anglaise, veuillez les faire parvenir sans obligation de format à :

HanseMerkur Reiseversicherung AG
c/o IMA BENELUX S.A.
Potiérue 3/0041
BE-4000 Liège
Tél. : +32 4 340 56 86
Fax : +32 4 340 56 87
claim-service@hansemerkur.be

Veuillez envoyer les déclarations de sinistres en français sans obligation de format à :

HanseMerkur Reiseversicherung AG c/o IMA France:
118 Avenue de Paris
F-79 033 NIORT CEDEX 9
Phone : +33 5 54 21 10 55
Fax : +33 5 54 21 11 16
sinistres@hansemerkur.fr
Numéro d'appel d'urgence : +33 5 54 21 18 00

En cas de documents non complets, des retards peuvent survenir dans le traitement des dossiers. Veuillez ne pas placer vos documents dans un classeur ni lesagrafer.

6. Service d'appel d'urgence en cours de voyage

Tél.: +49 40 21031 6032 en langue anglaise

Tél.: +33 5 54 21 18 00 en langue française

En cas d'urgence en cours de voyage, notre service d'appel d'urgence ouvert en permanence vous aidera volontiers. En tout temps, n'importe où dans le monde, 24 heures sur 24, y compris les dimanches et jours fériés.

Ce service spécial est mis à la disposition de tous les assurés de HanseMerkur.

Partie C : Aperçu des prestations

Les assurances indiquées ci-après ne sont valables que dans la mesure où elles sont contenues dans votre formule d'assurance. Le libellé exact des différentes prestations et événements assurés peut être trouvé sous les chiffres indiqués dans les présentes conditions générales d'assurance à la section E. Description des prestations“.

RRKV – Assurance d'annulation de voyage

Champ d'application La couverture d'assurance est valable à l'échelle mondiale.	
Montant de l'assurance Le montant de l'assurance doit correspondre au prix du voyage. Si le montant de l'assurance est inférieur, le montant d'indemnisation diminue en fonction de votre prime avec le montant que vous pouvez retrouver dans l'aperçu des primes (sous-assurance).	
Prestations assurées	
1.1.1	Frais d'annulation en cas de non-départ en voyage Frais d'intermédiation jusqu'à 100 EUR en cas de non-départ en voyage
1.1.2	Frais supplémentaires du voyage aller Remboursement des prestations de voyage non utilisées en raison de retard
1.1.3	Frais de changement de réservation jusqu'à maximum le montant des frais d'annulation en vertu des points 2.1.1 – 2.3 Frais de changement de réservation, maximum 30 EUR par personne/objet en cas d'occurrence du point 2.4
1.1.4	Supplément pour chambre individuelle
Événements assurés chez les personnes assurées ou les personnes à risque	
2.1.1	Survenue d'une maladie grave et inattendue, grossesse
2.1.2	Décès, lésions graves après accident,
2.1.3	Fracture de prothèses
2.1.4	Sensibilité à la vaccination
2.1.5	Perte de l'emploi
2.1.6	Conclusion d'un contrat de travail
2.1.7	Changement d'emploi
2.1.8	Dommages importants (à partir de 2 500 EUR) à la propriété des personnes assurées
Événements assurés chez les personnes assurées	
2.2.1	Annulation du congé par l'employeur
2.2.2	Immobilisation du moyen de transport
2.2.3	Annulation partielle de voyages par modules
2.2.4	Retard du moyen de transport de plus de 2 heures
2.2.5	Vol de documents
2.2.6	La non-délivrance d'un visa touristique
2.2.7	Mission inattendue pour le compte d'une organisation de secours
2.2.8	Mobilisation inattendue par les services de défense
2.2.9	La notification d'une assignation en justice
2.2.10	Transplantations, organes de donateurs
2.2.11	Lors de voyages de lune de miel : annulation d'un mariage civil officiel
2.2.12	Introduction de la procédure de divorce
2.2.13	Adoption d'un enfant
2.2.14	Repassation d'examens scolaires non réussis
2.2.15	Non-promotion ou changement d'établissement scolaire
2.2.16	Congédiement d'une maison de soins
2.2.17	Résiliation de bail d'habitation
2.2.18	Annulation d'une manifestation culturelle ou sportive
2.3	Survenue d'une maladie chez le chien accompagnant
2.4	Changements de réservation jusqu'à 42 jours avant le départ en voyage
Franchise Sauf accord contraire avec vous dans le certificat d'assurance, votre franchise s'élève à – 20 % du montant des dommages remboursables et – au moins 25 EUR par personne assurée ou par objet de location assuré.	

UG – Assurance de garantie de vacances

Champ d'application La couverture d'assurance est valable à l'échelle mondiale.	
Montant de l'assurance Le montant de l'assurance doit correspondre au prix du voyage. Si le montant de l'assurance est inférieur, le montant d'indemnisation diminue en fonction de votre prime avec le montant que vous pouvez retrouver dans l'aperçu des primes (sous-assurance).	
Prestations assurées	
1.1	Frais supplémentaires pour le voyage de retour
1.2	Prestations de voyage non utilisées
1.3	Frais de voyage subséquents en cas d'interruption de voyage
Événements assurés chez les personnes à assurer ou les personnes à risque	
2.1.1	Survenue d'une maladie grave et inattendue
2.1.2	Décès, lésions graves après accident, grossesse
2.1.3	Fracture de prothèses
Événements assurés chez les personnes assurées	
2.2.1	Transplantations, organes de donateurs
2.2.2	Mobilisation inattendue par les services de défense
2.2.3	Adoption d'un enfant

2.2.4	La notification d'une assignation en justice
2.2.5	Retard du moyen de transport de plus de 2 heures
2.2.6	Catastrophes naturelles et forces de la nature sur le lieu de destination
Franchise	
Sauf accord contraire avec vous dans le certificat d'assurance, votre franchise s'élève à	
– 20 % du montant des dommages remboursables et	
– au moins 25 EUR	
par personne assurée ou par objet de location assuré.	

RGV – Assurance des bagages

Champ d'application		
La couverture d'assurance est valable à l'échelle mondiale. Les déplacements, courses et séjours à l'intérieur du lieu permanent de résidence des personnes assurées ne sont pas considérés comme des voyages. En cas de voyage en véhicule à moteur, si les bagages ne sont pas immédiatement déchargés après l'arrivée devant la résidence permanente, la couverture d'assurance prendra fin dès cette arrivée.		
Événements assurés		
2.1	Dommages occasionnés aux bagages par leur mise en dépôt auprès d'un tiers	
2.2	Dépassements du délai de livraison	
2.3	Actions de tiers passibles de sanctions	
2.4	Dégâts en cas d'accident de la route	
2.5	Dégâts occasionnés par un incendie, une explosion ou les forces de la nature	
Montants d'assurance		
Par événement assuré, nous versons au maximum jusqu'à un montant d'assurance de		
	Individuel EUR	Famille EUR
	2 000	4 000
Limites d'indemnisation		
Pour les objets énumérés ci-après, l'indemnisation est limitée aux montants suivants :		
Objets de valeur	1 000	2 000
Lunettes, lentilles de contact, prothèses auditives ainsi que les téléphones portables (les téléphones de voiture ne sont pas assurés), à chaque fois avec accessoires	250	250
Les équipements de golf et de plongée sous-marine, bicyclettes, à chaque fois avec accessoires	500	500
Planches de surf, planches à voile, à chaque fois avec accessoires	500	500
Instruments de musique avec accessoires (à condition d'avoir été emmenés à des fins privées)	250	250
Lecteur audio, lecteur de DVD portable	250	250
Achats de substitution en cas de dépassements de délai de livraison	500	500
Pour les supports de films, d'images, de musique et de données, nous remboursons la valeur matérielle.		
En ce qui concerne les cartes d'identité nationale, les passeports, les papiers de véhicule à moteur et autres documents d'identité, nous remboursons les droits administratifs.		
Objets assurés		
Bagages Les bagages sont définis comme des effets personnels que vous emportez avec vous en voyage, ainsi que des cadeaux et des souvenirs que vous acquérez au cours du voyage. Les objets qui ne sont généralement transportés ou acquis au cours du voyage qu'à des fins professionnelles ne sont pas assurés.		
Les appareils sportifs , à chaque fois avec accessoires (<u>hormis</u> les moteurs), ne sont assurés que pour autant qu'ils ne sont pas utilisés à certaines fins.		
Sont considérés comme objets de valeur au sens de la présente disposition, les fourrures, les bijoux, les objets en métaux précieux, les appareils photo, les appareils cinématographiques, à chaque fois avec accessoires, les consoles de jeux et les téléphones mobiles (toutefois non les téléphones de voiture), avec accessoires.		
Objets non assurés		
Ne sont pas assurés, l'argent liquide, les chèques, les cartes chèques, les cartes de crédit, les cartes de téléphone, les papiers de valeur, les permis de conduire, les actes instrumentaires et documents de toute nature, les objets à valeur essentiellement artistique ou d'amateur, l'or dentaire, les prothèses de toute nature, les systèmes de traitement des données électroniques de toute nature (les consoles de jeux, lecteurs audio et ordinateurs portables sont assurés), y compris les accessoires et logiciels, les armes à feu de toute nature, y compris les accessoires, ainsi que les véhicules terrestres, les aéronefs, les bateaux, les deltaplanes, les planeurs, et les parachutes, à chaque fois avec accessoires.		
Franchise		
Il n'y a pas de franchise.		

RKV – Assurance-maladie en cours de voyage

Champ d'application		
La couverture d'assurance est valable pour les voyages à l'étranger. N'est pas considéré comme l'étranger, le territoire belge pour autant qu'il s'agit du territoire où vous avez votre résidence habituelle.		
Prestations assurées		
1.1.1	Traitements médicaux en ambulatoire	100 %
1.1.2	Traitements dentaires	100 %
1.1.3	Médicaments et bandages	100 %
1.1.4	Traitements à base de rayons, de lumière et autres traitements physiques	100 %
1.1.5	Massages, compresses, inhalations, gymnastique thérapeutique	100 %
1.1.6	Les remèdes prescrits à la suite d'un accident	100 %
1.1.7	Radiodiagnostic	100 %
1.1.8	Opérations	100 %
1.1.9	Traitements thérapeutiques stationnaire	100 %
1.2	Prestations d'assurance pour les naissances prématurées	50 000 EUR
1.3.1	Personne d'accompagnement dans un hôpital pour les enfants jusqu'à l'âge accompli de 18 ans	100 %
1.3.2	Assistance au cours des voyages pour les enfants jusqu'à l'âge accompli de 18 ans	100 %
1.3.3	Frais d'hôtel jusqu'à un maximum de 10 jours	2 500 EUR
1.4.1	Transport médical indiqué de patient	100 %
1.4.2	Frais pour une personne d'accompagnement au cours du transport de retour du patient	100 %
1.4.3	Transports de patient	100 %
1.4.4	Frais de transfert	100 %
1.4.5	Les frais funéraires à l'étranger	100 %

1.5.	Prestations subséquentes à l'étranger	100 %
1.6	Indemnisation des dépenses en cas de traitement stationnaire pendant au maximum 14 jours, par jour en cas de traitement en ambulatoire, une seule fois	50 EUR 25 EUR
1.7	Au choix, indemnité journalière d'hospitalisation pendant au maximum 30 jours, par jour	50 EUR

NFV – Assurance en cas d'urgence

Champ d'application La couverture d'assurance est valable à l'échelle mondiale.		
Prestations assurées		
1.1 En cas de maladie/accident et décès		
1.1.1	Déclaration de prise en charge des coûts (avance) à l'égard des hôpitaux	15 000 EUR
1.1.2	Organisation d'une visite de patient	100 %
1.1.3	Organisation du transfert ou de l'inhumation à l'étranger	100 %
1.1.4	Informations sur les médecins du lieu	100 %
1.1.5	Transmission des informations entre les médecins	100 %
1.1.6	Expédition de médicaments	100 %
1.1.7	Transport de retour des bagages	100 %
1.1.8	Surplus de frais d'hébergement et de soins	2 500 EUR
1.2 En cas d'interruption de voyage ou de voyage de retour retardé (avance pour le surplus de frais)		
1.2.1	Maladie, accident ou décès	100 %
1.2.2	Enlèvement	10 000 EUR
1.3 Frais de téléphone pour les appels au service d'assistance par voyage		
50 EUR		
1.4 Appels d'urgence au cours du voyage		
100 %		
1.5 En cas de poursuites pénales		
1.5.1	Assistance en cas de détention ou de menace de mise en détention (avance)	3 000 EUR
1.5.2	Avance pour la caution	13 000 EUR
1.6 Perte des moyens de paiement et des documents		
1.6.1	Perte des moyens de paiement de voyage (avance)	1 500 EUR
1.6.2	Aide en cas de perte de cartes de crédit et de cartes EC ou Maestro	100 %
1.6.3	Perte des documents de voyage	100 %
1.7 Aide en cas de changements de réservation/retards		
1.8 Protection de bicyclette		
1.8.1	Pannes de bicyclette	75 EUR
1.8.2	Protection de vol de bicyclette	250 EUR
Franchise Il n'y a pas de franchise.		

UV – Assurance accidents en cours de voyage

Champ d'application La couverture d'assurance est valable à l'échelle mondiale pendant un voyage privé. Il est question de voyage privé au sens des présentes dispositions lorsque la totalité des composants du voyage dure au moins 24 heures ou comprend une nuitée. Les courses, les déplacements et les arrêts qui y sont liés dans le lieu de votre résidence permanente ou les voyages à des fins professionnelles ou commerciales ou aux fins de prestation d'une activité en contrepartie d'une rémunération ne sont pas considérés comme des voyages privés au sens des présentes dispositions.		
Montants d'assurance		
1.1	En cas d'invalidité	40 000 EUR
1.2	En cas de décès ¹⁾	20 000 EUR
1.3	Pour frais de sauvetage	5 000 EUR
1.4	Pour frais d'opérations cosmétiques	5 000 EUR
En dérogation à ce qui précède, les montants d'assurance suivants sont valables pour la "Protection en cours de voyage pour les voyages en voiture, en train et un autobus" :		
1.2	En cas de décès ¹⁾	15 000 EUR
	En cas d'invalidité, pour les frais de sauvetage et des opérations cosmétiques	aucune prestation
¹⁾ Chez les enfants jusqu'à l'âge accompli de 18 ans.		
Événements assurés		
2.1	Dommages à la santé à la suite d'un accident	
2.2	Déchirures musculaires et ruptures de ligaments	
2.3	Noyade ou étouffement	

ARSBV – Assurance en cours de voyage en véhicule à moteur avec option de formules de protection

Champ d'application La couverture d'assurance est valable à l'échelle mondiale.		
Prestations assurées		
1.1	Aide sur les lieux des dommages	300 EUR
1.2	Expédition de pièces de rechange - frais d'expédition -	100 %
1.3	Transport du véhicule à moteur après immobilisation du véhicule à moteur	100 %
1.4	Mise au rebut du véhicule à moteur	100 %
1.5	Dédouanement du véhicule à moteur	100 %
1.6	Remboursement des frais de voyage complémentaires	2 500 EUR
Événements assurés		
2.1	Panne ou accident	
2.2	Vol	

Franchise Il n'y a pas de franchise.

Haft – Assurance responsabilité civile pour les voyages

Champ d'application La couverture d'assurance est valable pour les voyages à l'étranger. N'est pas considéré comme l'étranger, le territoire belge pour autant qu'il s'agit du territoire où vous avez votre résidence habituelle.		
Prestations assurées		
1.1	Examen de la question de la responsabilité et règlement des demandes justifiées	1 500 000 EUR
1.2	Extension aux dommages causés aux biens de location	25 000 EUR
Franchise En cas de dommages aux biens loués (point 1.2), une franchise de 20 % et au minimum de 50 EUR est déduite du montant des dommages déterminé.		

Partie D : Conditions générales d'assurance

1 La couverture d'assurance

1.1 Qui est couvert par l'assurance ?

Les assurés sont les personnes nommées dans la police d'assurance ou le groupe de personnes spécifié dans la police d'assurance.

1.2 Quand commence la couverture d'assurance ?

Votre couverture d'assurance commence

- pour l'assurance annulation de voyage, avec la conclusion de l'assurance,
- pour l'assurance maladie et l'assurance responsabilité civile en voyage, au départ du pays (passage de la frontière) dans lequel vous avez votre résidence,
- pour les autres assurances, avec le début du voyage. Le voyage est réputé avoir commencé dès que vous
 - montez dans le moyen de transport réservé et assuré ou
 - entrez dans l'objet réservé et assuré.

1.3 Quand se termine la couverture d'assurance ?

1.3.1 Pour l'assurance annulation de voyage, votre couverture d'assurance prend fin

- dès que vous entrez dans le moyen de transport ou l'objet réservé et assuré ou
- avec la survenance d'un cas de sinistre.

Pour les autres polices d'assurance, la fin de la couverture d'assurance est indiquée dans la police d'assurance. Elle se termine toutefois au plus tard à la fin du voyage ou, dans le cas de l'assurance-maladie de voyage et de l'assurance responsabilité civile en voyage, au retour (passage de la frontière) dans le pays de résidence.

1.3.2 Votre voyage durera-t-il plus longtemps que prévu ? Si ce n'est pas de votre faute, nous prolongerons votre couverture d'assurance jusqu'à la fin de votre voyage.

1.4 Pour quels voyages la couverture d'assurance s'applique-t-elle ?

1.4.1 La couverture d'assurance s'applique aux voyages dans les zones spécifiées dans la police d'assurance.

1.4.2 Nous définissons le voyage comme l'absence temporaire de votre résidence permanente.

2 Le contrat d'assurance

2.1 Jusqu'à quand et pour combien de temps concluez-vous le contrat ?

2.1.1 Vous devez souscrire l'assurance annulation de voyage jusqu'à 30 jours avant le début du voyage ou au plus tard le 3^e jour ouvrable après la réservation du voyage.

2.1.2 Pour les autres assurances, la conclusion doit être faite avant le début du voyage pour toute sa durée.

2.1.3 Le contrat ne sera pas conclu malgré le paiement de la prime si vous ne respectez pas ces délais lors de la conclusion du contrat. Dans ce cas, vous avez droit à la prime payée.

2.2 Quand payons-nous les indemnisations ?

2.2.1 Nous payons dans les deux semaines. La condition est que

- notre devoir d'exécution ait été établi sur ses justifications et son montant.
- nous ayons les justificatifs nécessaires – qui deviendront notre propriété.

Le cours de cette période est suspendu tant que nous ne sommes pas en mesure d'examiner votre demande par votre faute.

2.2.2 Nous convertirons vos coûts en devises étrangères en euros au taux de change du jour où nous recevons les reçus. Le taux de change officiel s'applique, sauf si vous avez acheté les devises pour payer les factures à un taux moins favorable. Nous pouvons déduire les frais suivants de votre prestation :

- frais de transfert de prestations à l'étranger ou
- pour les formes spéciales de virement bancaire que vous avez demandées.

2.2.3 Vous pouvez également avoir une assurance voyage auprès d'autres assureurs. Il peut s'agir, par exemple, de l'assurance-maladie légale ou d'un autre assureur privé. Si vous avez donc des droits auprès d'autres assureurs, ceux-ci sont prioritaires.

Vous n'avez pas droit à plus que les frais réels encourus. Si vous avez droit à des prestations auprès de plusieurs assureurs, vous pouvez choisir l'assureur auprès duquel vous déclarez le sinistre.

Si vous nous signalez d'abord le sinistre, nous vous remboursons les frais assurés selon ce tarif. Nous établirons ensuite avec les autres assureurs si et comment ils contribueront aux coûts. Nous ne partageons pas les coûts avec une compagnie d'assurance-maladie privée si cela vous cause des désavantages, par exemple la perte du remboursement de la contribution.

Pour plus d'informations à ce sujet, reportez-vous à la section D.5.2.3.

2.3 Quelle est la loi applicable au contrat d'assurance ?

Outre ces dispositions, la loi relative aux assurances du 4 avril 2014 et le droit belge s'appliquent.

Remarque concernant la protection des données : Nous stockons vos données personnelles à des fins d'exécution du contrat. Vous trouverez de plus amples informations sur la protection des données et vos droits à cet égard sur www.hmr.de/datenschutz/information ou vous pouvez nous en faire la demande.

2.4 Quand vos demandes expirent-elles ?

Les demandes au titre du présent contrat d'assurance se prescrivent par trois ans. Le délai de prescription commence à partir du jour de l'événement qui donne ouverture à l'action. Toutefois, lorsque celui à qui appartient l'action prouve qu'il n'a eu connaissance de cet événement qu'à une date ultérieure, le délai ne commence à courir qu'à cette date, sans pouvoir excéder cinq ans à dater de l'événement, le cas de fraude excepté. Si la déclaration de sinistre a été faite en temps utile, la

prescription sera interrompue jusqu'à la date où vous ou la personne assurée aurez reçu notre décision à cet égard par écrit.

2.5 Quelle est la juridiction compétente ?

Vous pouvez intenter une action contre nous devant le tribunal compétent du district dans lequel

- nous avons notre quartier général,
- vous avez votre résidence,
- vous séjournez généralement si vous n'avez pas de résidence permanente.

2.6 À quoi doit ressembler une déclaration que vous nous faites ?

Les déclarations d'intention et les notifications qui nous sont adressées doivent être faites sous forme de texte (lettre, fax, e-mail, support de données électroniques, etc.) La langue du contrat est le français ou l'anglais.

3 Remarques concernant le paiement de la prime d'assurance

3.1 Quand la prime doit-elle être payée ?

La prime est due dès la conclusion du contrat. Si vous avez convenu avec nous de prélever les primes sur un compte, nous le ferons immédiatement après que vous aurez émis un mandat SEPA. Le paiement est considéré comme effectué à temps

- si nous pouvons percevoir la prime et
- si une confiscation justifiée n'est pas contestée.

Si la prime n'a pas pu être encaissée pour une raison ne vous incombant pas, le paiement est considéré comme ayant été réglé à temps, même s'il est effectué immédiatement après notre demande.

3.2 Quelles sont les conséquences juridiques d'un retard de paiement ?

Si la prime n'est pas payée à temps, les dispositions des articles 69 à 71 de la loi relative aux assurances (voir partie F) sont applicables. C'est-à-dire :

- la couverture d'assurance ne commence qu'au moment du paiement de la prime.
- nous ne sommes pas tenus de verser des prestations si la prime n'était pas encore payée au moment où le cas de sinistre s'est produit.
- nous pouvons résilier le contrat tant que la prime n'a pas été payée. Nous ne pouvons pas résilier le contrat si vous nous prouvez que vous n'êtes pas responsable du non-paiement.

4 Restrictions de la couverture d'assurance

- 4.1 Nous ne fournissons pas de prestations si vous
- tentez frauduleusement de nous tromper sur des circonstances relatives au motif ou au montant de la prestation.
 - avez délibérément causé le sinistre.

- 4.2 Sans préjudice des autres dispositions contractuelles, la couverture d'assurance n'existe que si et aussi longtemps qu'il n'existe pas de sanctions ou d'embargos économiques, commerciaux ou financiers de l'Union européenne ou des autorités nationales compétentes directement applicables aux parties contractantes.

Ceci s'applique également aux sanctions ou embargos économiques, commerciaux ou financiers des États-Unis d'Amérique, sauf si cela est contraire aux directives de l'Union européenne (par exemple, règlement de blocage (UE) n° 2271/96) ou des autorités nationales compétentes).

Remarque : veuillez également noter les limites de la couverture d'assurance des différentes polices dans la partie E.

5 Informations générales en cas de sinistre

5.1 À qui pouvez-vous signaler un sinistre ?

En cas d'urgence, notre numéro d'urgence vous offre une assistance 24 h/24. Vous pouvez la joindre à tout moment et dans le monde entier. Veuillez nous faire parvenir vos déclarations de sinistre rédigées de manière informelle à :

Pour les appels en anglais :

HanseMerkur Reiseversicherung AG
c/o IMA BENELUX S.A.

Potièreue 3/0041

BE-4000 Liège

Tél. : +32 4 340 56 86

Fax : +32 4 340 56 87

claim-service@hansemerkur.be

Numéro d'urgence : +49 40 21031 6032

Pour les appels en français :

HanseMerkur Reiseversicherung AG c/o IMA France :

118 avenue de Paris

F-79 033 NIORT CEDEX 9

Téléphone : +33 5 54 21 10 55

Fax : +33 5 54 21 11 16

sinistres@hansemerkur.fr

Numéro d'urgence : +33 5 54 21 18 00

5.2 Quelles sont vos obligations générales en cas de sinistre ?

- 5.2.1 Faites en sorte que le sinistre soit le moins important possible et évitez tout ce qui pourrait entraîner une augmentation inutile des coûts.

- 5.2.2 Vous devez fournir toutes les informations sur le sinistre de manière véridique et complète. Vous devez nous fournir toute information nécessaire pour déterminer
- si un cas de sinistre s'est produit et
 - si et dans quelle mesure nous vous devons des prestations.

- 5.2.3 Les demandes d'indemnisation à l'encontre de tiers nous sont transférées conformément aux dispositions légales à hauteur du montant du paiement effectué. Nous veillons à ce que vous ne subissiez aucun inconvénient. Si nécessaire, vous êtes tenu de coopérer à la mise en œuvre de la demande d'indemnisation.

Remarque : veuillez également noter les obligations relatives aux différentes polices dans la partie E.

5.3 Quelles sont les conséquences juridiques des manquements aux obligations (violation des obligations) ?

Si vous ou la personne assurée ne remplissez pas une des obligations stipulées ci-dessus et qu'il en résulte un préjudice pour nous, notre prestation sera réduite à concurrence du préjudice subi.

Vous n'aurez par ailleurs droit à aucune prestation si vous ou la personne assurée n'avez pas exécuté les obligations stipulées ci-dessus dans une intention frauduleuse.

Partie E : Dispositions relatives aux différentes polices d'assurance

(en fonction de l'étendue de l'assurance choisie)

RRKV – Assurance annulation voyage

1 Règles générales concernant la couverture d'assurance

La somme assurée doit correspondre au minimum au prix du voyage. Si vous souscrivez une somme assurée inférieure, le montant de l'indemnisation est réduit dans le rapport entre la somme assurée et le prix du voyage (sous-assurance).

1.1 Quelles sont les prestations assurées ?

En cas de sinistre, les prestations suivantes sont assurées jusqu'à hauteur de la somme assurée.

1.1.1 Frais d'annulation

Si vous ne participez pas au voyage ou à un séminaire, nous paierons les frais d'annulation contractuellement dus. Cela inclut également d'éventuels frais de dossier jusqu'à un maximum de 100 EUR par personne ou par objet loué. La condition préalable est que vous en ayez tenu compte dans la somme assurée.

1.1.2 Frais supplémentaires pour le voyage aller

Vous êtes en retard pour votre voyage ? Nous vous remboursons les frais supplémentaires de voyage aller en fonction du type et de la qualité du voyage initialement réservé.

1.1.3 Frais de changement de réservation

Si vous modifiez votre réservation de voyage, nous vous remboursons les frais encourus. Nous les remboursons à hauteur des frais d'annulation encourus en cas d'annulation du voyage. Vous réservez le voyage sans événement assuré jusqu'à 42 jours avant le départ ? Nous remboursons les frais de modification de réservation à hauteur de 30 EUR par personne ou par objet.

1.1.4 Supplément pour chambre individuelle

Vous avez réservé une chambre double avec une personne à risque et cette personne annule le voyage pour une raison assurée ? Nous vous remboursons alors

- le supplément pour une chambre individuelle et les autres frais de modification de réservation ou
- les frais au prorata de la personne absente pour la chambre double.

L'indemnisation est limitée au montant des frais d'annulation encourus en cas de rétractation complète.

1.2 Qui sont les personnes à risque ?

Nous considérons les personnes suivantes comme à des personnes à risque :

- Les personnes qui ont réservé un voyage avec vous. Cela ne s'applique pas si plus de 5 personnes réservent un voyage ensemble.
- Votre famille et la famille de votre conjoint ou partenaire. Il s'agit notamment :
 - Du conjoint ou partenaire dans une union de fait
 - Des enfants, enfants adoptés, beaux-enfants, enfants placés
 - Des parents, parents adoptifs, beaux-parents, parents d'accueil, grands-parents, beaux-parents
 - Des frères et sœurs, petits-enfants, beaux-enfants, beaux-frères et belles-sœurs
 - Des tantes, oncles, neveux et nièces
- Des personnes qui s'occupent de vos enfants mineurs ou de vos parents nécessitant des soins et qui ne voyagent pas avec vous.

1.3 Quand une franchise s'applique-t-elle ?

Sauf accord contraire avec vous dans le certificat d'assurance, votre franchise s'élève à

- 20 % du montant des dommages remboursables et
 - au moins 25 EUR
- par personne assurée ou par objet de location assuré.

2 Quand est-il question de sinistre ?

Un cas de sinistre est réputé se produire si un événement assuré se produit après le début de la couverture d'assurance. L'événement assuré vous concerne ou concerne une personne à risque et

- Vous ne faites donc pas le voyage.
- Vous ne commencez donc pas le voyage à temps.
- Vous devez donc modifier votre réservation.

2.1 Événements assurés chez les personnes assurées ou les personnes à risque

Vous ne pouvez pas commencer votre voyage ou assister à l'événement et vous l'annulez ou modifiez votre réservation pour les raisons suivantes :

- 2.1.1 maladie grave et inattendue, complications d'une grossesse existante ou découverte d'une grossesse après l'entrée en vigueur de l'assurance.
- 2.1.2 décès, blessures graves à la suite d'un accident.
- 2.1.3 fracture de prothèses.
- 2.1.4 sensibilité à une vaccination.
- 2.1.5 cessation inattendue de la relation de travail pour des raisons économiques par l'employeur.
- 2.1.6 relation de travail soumise à des cotisations d'assurance sociale d'au moins un an que vous exercez pour sortir du chômage.
- 2.1.7 changement d'employeur. Cela s'applique si
 - la durée du voyage tombe pendant la période d'essai.
 - la durée du voyage se situe dans les 6 premiers mois de la nouvelle activité professionnelle.
 - l'assurance a été souscrite avant que le changement ne soit connu.
- 2.1.8 un sinistre important d'au moins 2 500 EUR à vos biens se produit à la suite
 - d'un incendie,
 - d'un dégât des eaux,
 - d'événements naturels ou
 - d'actes criminels de tiers (par exemple un cambriolage).

2.2 Événements assurés chez les personnes assurées

- 2.2.1 Vous ne pouvez pas entamer votre voyage parce que votre employeur a décidé de modifier vos congés.
- 2.2.2 Vous ne commencez pas votre voyage parce que votre moyen de transport
 - avec lequel vous aviez l'intention d'atteindre votre destination principale,
 - à cause d'un événement extérieur sur lequel vous n'avez aucune influence
 - dans la semaine précédant le début du voyage
 - a été perdu ou
 - a été trop abîméne peut pas être utilisé.
- 2.2.3 Si une partie de votre voyage organisé est annulée contre toute attente, vous êtes assuré contre les frais d'annulation des parties restantes. Ceci est uniquement valable
 - si la société de transport, le propriétaire et/ou l'organisateur du voyage
 - ne rembourse pas les frais d'annulation et
 - ne peut pas fournir un remplacement.Vous ne recevrez ce remboursement que si votre police indique que vous avez coassuré le voyage organisé.
- 2.2.4 Vous ne pouvez poursuivre votre voyage qu'avec un retard ou vous devez l'interrompre parce que vous manquez votre moyen de transport assuré pour les raisons suivantes :
 - un service de transport public est retardé de plus de 2 heures ou est annulé. Par transport public, on entend tout véhicule aérien, terrestre ou maritime immatriculé pour le transport public de personnes. Ne sont pas considérés comme des transports publics :
 - les moyens de transport utilisés dans le cadre de visites touristiques/vols touristiques,
 - les voitures de location,
 - les taxis,
 - les bateaux de croisière.
- 2.2.5 Vous ne pouvez pas entamer votre voyage parce que les documents dont vous avez besoin pour votre voyage ont été volés. La condition préalable pour bénéficier de cette couverture d'assurance est que la preuve soit apportée que les documents ne peuvent pas être renouvelés dans le délai restant avant le départ en voyage.

- 2.2.6 Vous ne pouvez pas commencer votre voyage parce que les autorités du pays que vous avez choisi pour votre voyage refusent de vous délivrer un visa de touriste. Cela s'applique à condition que vous n'ayez pas préalablement introduit une demande
- qui a déjà été refusée par ces autorités pour un voyage antérieur, et
 - sur laquelle les autorités avaient la possibilité de statuer avant votre départ.
- 2.2.7 Vous ne pouvez pas entamer votre voyage et vous l'annulez ou procédez à un changement de réservation parce que vous êtes subitement envoyé en mission par une organisation de secours.
- 2.2.8 Vous ne pouvez pas commencer votre voyage et l'annuler ou modifier votre réservation parce que
- vous êtes appelé inopinément au service militaire, et
 - la date ne peut être reportée et
 - les frais d'annulation ne sont couverts par aucun prestataire.
- 2.2.9 Vous ne pouvez pas entamer votre voyage et vous l'annulez ou procédez à un changement de réservation en raison d'une convocation judiciaire (comme témoin ou membre d'un jury), à condition que le tribunal compétent refuse d'accepter votre réservation de voyage comme motif d'ajournement de la convocation.
- 2.2.10 Vous ne pouvez pas entamer votre voyage et vous l'annulez ou procédez à un changement de réservation parce que vous êtes subitement convoqué pour une transplantation d'organes.
- 2.2.11 Vous n'entamez pas votre voyage de lune de miel, parce que le mariage civil n'a pas lieu.
- 2.2.12 Vous annulez le voyage pour motif de notification de demande de divorce (en cas de séparation à l'amiable, la demande correspondante) auprès du tribunal compétent immédiatement avant le voyage en commun des conjoints concernés.
- 2.2.13 Vous ne pouvez pas entamer votre voyage et vous l'annulez ou procédez à un changement de réservation parce que vous adoptez un enfant.
- 2.2.14 Vous ne pouvez pas
- effectuer votre voyage ou
 - assister à l'événement
- et vous les annulez ou modifiez votre réservation
- afin de repasser un examen échoué dans une école, une université ou un collège,
 - pour éviter une prolongation du cursus scolaire/des études ou
 - pour obtenir un diplôme scolaire/universitaire.
- La condition est que
- le voyage assuré ait été réservé avant la date de l'examen échoué et
 - que la date de passage de l'examen de repêchage tombe inopinément dans la période de voyage assurée ou
 - jusqu'à 14 jours après la fin du voyage.
- 2.2.15 Vous annulez un voyage scolaire ou de classe
- parce que vous n'avez pas été admis en classe supérieure ou à l'examen, ou
 - parce que vous avez quitté la classe avant le début du voyage assuré.
- 2.2.16 Vous ne pouvez pas entamer votre voyage et vous l'annulez ou procédez à un changement de réservation parce qu'un parent ou des proches jusqu'au deuxième degré d'âge avancé doivent quitter de façon inattendue la maison de soins.
- 2.2.17 Vous ne pouvez pas entamer votre voyage et vous l'annulez ou procédez à un changement de réservation parce que le contrat de bail de votre logement/maison est résilié de façon inattendue.
- 2.2.18 Vous ne pouvez pas entamer votre voyage et vous l'annulez ou procédez à un changement de réservation parce que la manifestation culturelle ou sportive qui constituait le motif de votre voyage a été suspendue de façon inattendue.
- 2.2.19 Vous ne pouvez pas commencer votre voyage et vous l'annulez ou vous modifiez votre réservation parce que le chien inscrit pour le voyage
- tombe inopinément et gravement malade.
 - souffre d'une grave blessure à la suite d'un accident.
 - ne tolère pas la vaccination.
 - meurt.
- 2.2.20 Vous réservez le voyage sans événement assuré jusqu'à 42 jours avant le départ ? Nous remboursons les frais de modification de réservation à hauteur de 30 EUR par personne ou par objet.

3 Quelles sont les limitations de la couverture d'assurance dont il faut tenir compte ?

3.1 Pathologies préexistantes

Ne sont pas assurées les maladies qui, à l'époque de la conclusion de l'assurance, étaient connues et qui ont été traitées au cours des 6 derniers mois avant la conclusion de l'assurance. Les bilans de santé en sont exclus.

3.2 2 Réactions psychiques

Nous ne versons pas de prestations pour les maladies qui, selon les circonstances, sont survenues en réaction psychologique aux événements suivants :

- attaques terroristes,
- accidents d'avion ou de bus,
- crainte de troubles intérieurs,
- événements de guerre,
- événements naturels,
- maladies ou épidémies.

3.3 Guerre et autres événements

Nous ne versons pas de prestations si le cas de sinistre est causé par :

- une guerre,
- une guerre civile,
- des événements de guerre,
- des troubles civils,
- une grève,
- l'énergie nucléaire,
- un séquestre,
- un fait du prince,
- d'autres interventions du gouvernement,
- une participation active à des actes de violence lors d'un rassemblement public ou d'une manifestation.

4 De quoi faut-il tenir compte en cas d'annulation de voyage (obligations) ?

4.1 Annulation immédiate

Un événement assuré est-il survenu ? Afin que les frais soient les plus faibles possible, vous devez annuler votre voyage immédiatement auprès de l'agence de réservation.

4.2 Preuve du montant du sinistre

Vous devez présenter les originaux de tous les documents relatifs au montant du sinistre, par exemple la facture des frais d'annulation.

4.3 Preuve des événements assurés

Pour prouver un événement assuré, veuillez nous envoyer l'original de tous les reçus. Les certificats médicaux doivent contenir le diagnostic et les informations sur le traitement. Si nous l'estimons nécessaire, vous devez

- libérer les responsables de leur obligation de confidentialité.
- vous faire examiner par un médecin désigné par nos soins.

4.4 Conséquences du non-respect des obligations

Les conséquences juridiques de toute violation d'une quelconque de ces obligations sont indiquées au point 5.3 des dispositions générales stipulées à la section D.

UG – Assurance interruption de voyage

1 Règles générales concernant la couverture d'assurance

La somme assurée doit correspondre au minimum au prix du voyage. Si vous souscrivez une somme assurée inférieure, le montant de l'indemnisation est réduit dans le rapport entre la somme assurée et le prix du voyage (sous-assurance).

1.1 Quelles sont les prestations assurées ?

En cas de sinistre, les prestations suivantes sont assurées. Sauf disposition contraire ci-dessous, le montant de l'indemnisation est limité à la qualité du voyage assuré.

1.1.1 Frais supplémentaires pour le voyage de retour

Vous interrompez le voyage ou vous revenez plus tard que prévu ? Nous vous remboursons alors tous les frais de retour supplémentaires dont il peut être prouvé qu'ils ont été engagés.

L'assurance couvre également d'autres coûts plus élevés directement causés par cette situation, par exemple les frais d'hébergement et de repas.

Le retour en avion est-il nécessaire contrairement au voyage qui avait été initialement réservé ? Nous remboursons alors le coût d'un billet d'avion dans la classe la moins chère.

1.1.2 Prestations de voyage non utilisées

– En cas d'arrivée en retard,
– en cas d'annulation ou
– en cas d'interruption du voyage, nous remboursons les prestations de voyage non utilisées.

S'il n'est pas possible de déterminer de façon objective le montant des prestations de voyage individuelles (par exemple, en cas de voyages forfaitaires), nous remboursons les journées de voyage non utilisées. Dans ce cas, l'indemnité est calculée de la façon suivante :

$$\text{Indemnisation} = \frac{\text{Journées de voyage non utilisées}}{\text{Durée initiale du voyage}} \times \text{prix du voyage}$$

Les jours d'arrivée et de départ sont considérés comme des jours de voyage complets.

Si vous n'avez assuré que les billets ou les vols pour l'aller et/ou le retour, il n'y a pas de couverture d'assurance pour les prestations de voyage non utilisées.

1.1.3 Frais de voyage subséquents en cas d'interruption de voyage

Vous interrompez un circuit ou une croisière ? Nous vous remboursons les frais de transport nécessaires depuis le lieu de votre interruption jusqu'au groupe de voyage. Nous ne remboursons les frais qu'à hauteur des frais encourus en cas d'interruption prématurée du voyage.

1.2 Qui sont les personnes à risque ?

Nous considérons les personnes suivantes comme à des personnes à risque :

- Les personnes qui ont réservé un voyage avec vous. Cela ne s'applique pas si plus de 5 personnes réservent un voyage ensemble.
- Votre famille et la famille de votre conjoint ou partenaire. Il s'agit notamment :
 - Du conjoint ou partenaire dans une union de fait

- Des enfants, enfants adoptés, beaux-enfants, enfants placés
- Des parents, parents adoptifs, beaux-parents, parents d'accueil, grands-parents, beaux-parents
- Des frères et sœurs, petits-enfants, beaux-enfants, beaux-frères et belles-sœurs
- Des tantes, oncles, neveux et nièces
- Des personnes qui s'occupent de vos enfants mineurs ou de vos parents nécessitant des soins et qui ne voyagent pas avec vous

1.3 Quand une franchise s'applique-t-elle ?

Sauf accord contraire avec vous dans le certificat d'assurance, votre franchise s'élève à

- 20 % du montant des dommages remboursables et
 - au moins 25 EUR
- par personne assurée ou par objet de location assuré.

2 Quand est-il question de sinistre ?

Un cas de sinistre est réputé se produire si un événement assuré se produit après le début de la couverture d'assurance. L'événement assuré vous concerne ou concerne une personne à risque et

- vous ne poursuivez pas votre voyage comme prévu ou
- vous ne terminez pas votre voyage comme prévu.

2.1 Événements assurés chez les personnes assurées ou les personnes à risque

Vous ne pouvez pas participer au voyage ou vous rendre à la manifestation et vous annulez ou procédez à un changement de réservation pour les raisons suivantes :

- 2.1.1 maladie inattendue et grave, grossesse.
- 2.1.2 décès, blessures graves à la suite d'un accident.
- 2.1.3 fracture de prothèses.
- 2.1.4 un sinistre important d'au moins 2 500 EUR à vos biens se produit à la suite
 - d'un incendie ou
 - d'un dégât des eaux ou
 - d'événements naturels ou
 - d'actes criminels de tiers (par exemple un cambriolage).

2.2 Événements assurés chez les personnes assurées

- 2.2.1 Vous ne pouvez pas continuer votre voyage parce que vous êtes appelé de façon inattendue pour une transplantation d'organe.
- 2.2.2 Vous ne pouvez pas poursuivre votre voyage parce que vous êtes appelé inopinément au service militaire, que la date ne peut pas être reportée et que les frais visés aux points 1.1 à 1.3 ne sont pas couverts par un autre prestataire.
- 2.2.3 Vous ne pouvez pas poursuivre votre voyage parce que vous adoptez un enfant.
- 2.2.4 Vous ne pouvez pas poursuivre votre voyage parce que vous devez vous conformer à une convocation judiciaire (en tant que témoin ou membre du jury) pendant la durée du voyage, à condition que la juridiction compétente n'accepte pas votre voyage comme motif de report de la convocation.
- 2.2.5 Vous ne pouvez pas poursuivre votre voyage parce que vous êtes appelé inopinément au service militaire, que la date ne peut pas être reportée et que les frais visés aux points 1.1 à 1.3 ne sont pas couverts par un autre prestataire.
- 2.2.6 Vous ne pouvez poursuivre votre voyage qu'avec un retard ou vous devez l'interrompre parce que vous manquez votre moyen de transport assuré pour les raisons suivantes :
 - un service de transport public est retardé de plus de 2 heures ou est annulé. Par transport public, on entend tout véhicule aérien, terrestre ou maritime immatriculé pour le transport public de personnes. Ne sont pas considérés comme des transports publics :

- les moyens de transport utilisés dans le cadre de visites touristiques/vols touristiques,
- les voitures de location,
- les taxis,
- les bateaux de croisière.

2.2.7 Vous êtes contraint de prolonger votre voyage en raison de catastrophes naturelles et d'événements naturels survenus sur votre lieu de vacances (avalanches, glissements de terrain, inondations, tremblements de terre, ouragans).

3 Quelles sont les restrictions à respecter en matière de couverture d'assurance ?

3.1 Pathologies préexistantes

L'assurance ne couvre pas les maladies qui sont connues au moment de la conclusion de l'assurance et qui ont été traitées au cours des six derniers mois avant la conclusion de l'assurance. Les examens de contrôle n'en font pas partie.

3.2 Réactions psychologiques

Nous ne versons pas de prestations pour les maladies qui, selon les circonstances, sont survenues en réaction psychologique aux événements suivants :

- attaques terroristes,
- accidents d'avion ou de bus,
- crainte de troubles intérieurs,
- événements de guerre,
- événements naturels,
- maladies ou épidémies.

3.3 Guerre et autres événements

Nous ne versons pas de prestations si le cas de sinistre est causé par :

- une guerre,
- une guerre civile,
- des événements de guerre,
- des troubles civils,
- une grève,
- l'énergie nucléaire,
- un séquestre,
- une désintoxication,
- d'autres interventions du gouvernement,
- une participation active à des actes de violence lors d'un rassemblement public ou d'une manifestation.

3.4 Décès de tous les assurés

Nous ne remboursons pas le prix du voyage dans sa totalité ou en partie si toutes les personnes assurées décèdent pendant le voyage.

4 De quoi faut-il tenir compte lors d'un sinistre (obligations) ?

4.1 Preuve du montant du sinistre

Vous devez nous envoyer l'original de tous les reçus concernant le montant du sinistre, par exemple les confirmations de réservation ou les justificatifs de frais supplémentaires.

4.2 Preuve des événements assurés

Pour prouver un événement assuré, veuillez nous envoyer l'original de tous les reçus. Les certificats médicaux du lieu de résidence doivent contenir le diagnostic et les informations sur le traitement. Si nous l'estimons nécessaire, vous devez

- libérer les responsables de leur obligation de confidentialité.
- vous faire examiner par un médecin désigné par nos soins.

4.3 Conséquences du non-respect des obligations

Les conséquences juridiques de toute violation d'une quelconque de ces obligations sont indiquées au point 5.3 des dispositions générales stipulées à la section D.

RGV – Assurance des bagages

1 Quels sont les objets couverts par votre assurance bagages ?

- 1.1 Sont assurés les effets personnels que vous emportez avec vous en voyage, ainsi que des cadeaux et des souvenirs que vous acquérez au cours du voyage. Les objets qui ne sont généralement transportés ou acquis au cours du voyage qu'à des fins professionnelles ne sont pas assurés.
- 1.2 Les équipements sportifs ainsi que leurs accessoires (à l'exception des moteurs) ne sont assurés que tant qu'ils ne sont pas utilisés comme prévu.
- 1.3 Les objets de valeur ne sont assurés que tant qu'ils
 - sont portés ou utilisés comme prévu, ou
 - sont transportés sous garde personnelle et mis en sécurité, ou
 - sont situés dans une pièce correctement fermée d'un bâtiment ou d'un navire à passagers, ou
 - sont remis à la direction du camping pour être conservés, ou
 - ne sont pas visibles dans un camping officiel dans une caravane ou un camping-car correctement sécurisé ou dans un véhicule à moteur verrouillé et fermé à clé.

Les objets de valeur comprennent les fourrures, les bijoux, les objets en métal précieux, le matériel photographique et cinématographique, le matériel informatique, le matériel de communication électronique et de divertissement, y compris les accessoires.

Si vous n'avez pas de bijoux et d'objets en métal précieux sous votre garde personnelle, ils ne sont assurés que tant qu'ils sont stockés dans un conteneur verrouillé qui offre une sécurité accrue, y compris contre le vol du conteneur lui-même.

2 Quelles sont les prestations couvertes par votre assurance bagages ?

En cas de sinistre, nous indemnisons à hauteur de la somme assurée

- 2.1 Pour les objets détruits ou perdus, leur valeur assurée au moment de la survenance du sinistre. La valeur assurée est le montant généralement nécessaire pour acquérir des objets neufs du même type et de même qualité au lieu de résidence permanente de l'assuré, moins un montant (valeur vénale) correspondant à l'état des objets assurés (âge, usure, utilisation, etc.).
- 2.2 Pour les articles endommagés et réparables, les frais de réparation nécessaires et, le cas échéant, une dépréciation restante, mais sans dépasser la valeur assurée.
- 2.3 Pour les vidéos, images, sons et supports de données, leur valeur matérielle.
- 2.4 Pour les cartes d'identité, les passeports, les documents d'immatriculation des véhicules et autres documents d'identification, les frais officiels nécessaires à leur remplacement.

Sauf convention contraire, la somme assurée est de 2 000 EUR par cas de sinistre.

3 Quand est-il question de sinistre ?

Vous êtes couvert par une assurance si vos bagages sont touchés par un événement assuré. On considère qu'un événement assuré se produit si

- 3.1 Les bagages enregistrés
 - sont perdus,
 - sont détruits ou endommagés, pendant qu'ils sont sous la garde d'une entreprise de transport, d'un établissement d'hébergement ou d'une consigne à bagages.
- 3.2 Les bagages enregistrés n'arrivent pas à destination le même jour que vous (dépassement du délai de livraison).

- 3.3 Pendant le reste du voyage, les bagages sont perdus, détruits ou endommagés par
- des infractions pénales commises par des tiers. Il s'agit notamment du vol, du cambriolage, du vol qualifié, de l'extorsion de fonds et des dommages délibérés aux biens.
 - un accident de transport (par exemple un accident de la circulation).
 - un incendie, la foudre, une explosion, une tempête, une inondation, un glissement de terrain, un tremblement de terre, une avalanche.

4 Quelles sont les limites d'indemnisation à respecter ?

Sauf convention contraire, nous remboursons pour chaque cas de sinistre

- 4.1 en cas de dépassement du délai de livraison, les dépenses prouvées pour les achats de remplacement nécessaires jusqu'à 500 EUR.
- 4.2 en cas de dommages aux objets de valeur, jusqu'à 50 % de la somme assurée.
- 4.3 en cas de dommages aux lunettes, lentilles de contact et appareils auditifs, instruments de musique, matériel informatique et appareils électroniques de communication et de divertissement, dans chaque cas avec accessoires, jusqu'à 250 EUR par article.
- 4.4 en cas de dommages au matériel de golf et de plongée et aux bicyclettes, dans chaque cas avec accessoires, jusqu'à 50 % de la somme assurée.
- 4.5 en cas de dommages aux planches de surf et au matériel de planche à voile, dans chaque cas avec accessoires, jusqu'à 50 % de la somme assurée.

5 Quelles sont les limitations de la couverture d'assurance dont il faut tenir compte ?

5.1 Objets et événements non assurés

Ne sont pas assurés :

- 5.1.1 Les dommages causés par la perte ou le fait de laisser des objets posés, appuyés ou suspendus.
- 5.1.2 Les dommages causés par l'état naturel ou défectueux des objets assurés, l'usure.
- 5.1.3 Espèces, chèques, cartes bancaires, cartes de crédit, cartes téléphoniques, titres, billets, actes et documents de toute nature, objets ayant une valeur essentiellement artistique ou amateur, or dentaire, dentiers de toute nature, armes à feu de toute nature y compris leurs accessoires, ainsi que véhicules terrestres, aériens et aquatiques, deltaplanes, parapentes, parachutes, dans chaque cas avec accessoires.
- 5.1.4 Les dommages prévisibles au moment de la réservation du voyage ou de la conclusion du contrat d'assurance.
- 5.1.5 Les dommages qui sont causés par
- des événements de guerre ou de guerre civile,
 - des événements de guerre,
 - des troubles civils,
 - une grève,
 - l'énergie nucléaire,
 - un séquestre,
 - un fait du prince ou d'autres interventions du gouvernement,
 - des événements naturels ou
 - une participation active à des actes de violence lors d'un rassemblement public ou d'une manifestation.

5.2 Restriction de la couverture d'assurance en cas de négligence grave

Si vous avez causé le cas de sinistre par une négligence grave, nous sommes en droit de réduire la prestation en proportion de la gravité de la faute.

5.3 Restriction de la couverture d'assurance des véhicules à moteur, des véhicules de sports nautiques et en camping en raison d'actes criminels commis par des tiers

- 5.3.1 Il existe une couverture d'assurance pour les dommages aux bagages
- dans les véhicules à moteur,
 - dans les remorques et
 - dans les véhicules de sport nautique.
- Il est indispensable que les bagages ne soient pas visibles et se trouvent dans un rangement intérieur ou un compartiment à bagages fermé et verrouillé (dans le cas des véhicules de sport nautique, une cabine ou une caisse) ou dans des coffres à bagages solidement fixés au véhicule.
- 5.3.2 La couverture d'assurance pour les dommages aux bagages pendant le camping n'est disponible que dans les campings officiels (tenus par les autorités, des associations ou des entreprises privées).
- 5.3.3 Si les objets sont laissés sans surveillance, la couverture d'assurance n'est fournie que pendant la journée entre 6 heures et 22 heures et si le véhicule, la remorque ou la tente est fermé. Entre 22 heures et 6 heures, la couverture d'assurance est fournie dans un véhicule à moteur sans surveillance pendant une interruption de trajet de 2 heures au maximum. Seule votre présence constante ou la présence constante d'un tiers de confiance désigné par vous à côté de l'objet à sécuriser est considérée comme une surveillance.

6 De quoi faut-il tenir compte en cas de dommages aux bagages (obligations) ?

6.1 Mesures pour garantir les demandes d'indemnisation à l'encontre de tiers

Les dommages aux bagages laissés en rétention et les dommages dus à une livraison en retard

- doivent être immédiatement signalés à l'organisme concerné et
- vous devez le faire confirmer par écrit.

Une attestation doit nous être présentée. Dans le cas de dommages non visibles de l'extérieur, vous devez demander à l'entreprise concernée d'inspecter et de certifier les dommages immédiatement après leur découverte, en respectant le délai de réclamation correspondant, au plus tard dans les 7 jours.

6.2 Déclaration auprès de la police

En cas de dommages causés par des actes criminels de tiers et les dommages dus à un incendie,

- vous devez vous présenter immédiatement au poste de police compétent, et
- vous devez présenter au poste de police une liste complète de tous les objets concernés par le sinistre, et
- vous devez le faire confirmer par écrit.

La liste des objets affectés par le sinistre à remettre à la police doit être établi sous forme de relevé et doit contenir également des données concernant la date d'achat ainsi que le prix d'achat des différents objets concernés.

Le rapport complet de la police doit nous être envoyé.

6.3 Conséquences du non-respect des obligations

Les conséquences juridiques de toute violation d'une quelconque de ces obligations sont indiquées au point 5.3 des dispositions générales stipulées à la section D.

RKV – Assurance-maladie de voyage

1 Règles générales concernant la couverture d'assurance

1.1 Qu'est-ce qui est assuré ?

Nous versons des prestations en cas de survenance d'un cas de sinistre à l'étranger.

1.2 Qu'est-ce qu'un cas de sinistre ?

Un cas de sinistre est votre traitement médical nécessaire en raison d'une maladie ou des conséquences d'un accident. Le cas de sinistre commence avec le traitement médical. Il se termine lorsque le traitement n'est plus nécessaire après les résultats d'un examen médical. Sont également considérés comme des cas de sinistre

- la grossesse et l'accouchement, à condition que la grossesse ait eu lieu après le début de la couverture d'assurance.
- un traitement médicalement nécessaire pour les symptômes pendant la grossesse.
- les naissances prématurées jusqu'à la 36^e semaine de grossesse.
- les fausses couches.
- les avortements médicalement nécessaires.
- la mort.

Le point 2 vous expliquera en détail nos prestations en cas de sinistre. Veuillez également lire attentivement le point 3. Celui-ci définit les cas dans lesquels nous ne versons pas de prestations même si le cas de sinistre s'est produit.

1.3 Où êtes-vous couvert par l'assurance ?

La couverture d'assurance s'étend aux situations convenues contractuellement survenues au cours d'un voyage à l'étranger. Le territoire national dans lequel vous avez une résidence n'est pas considéré comme un pays étranger.

1.4 Quels sont les médecins et les hôpitaux que vous pouvez choisir ?

Choisissez librement parmi les traitements médicaux suivants, légalement reconnus et approuvés :

- médecins,
- dentistes,
- naturopathes,
- chiroprathérapeutes,
- ostéopathes et
- hôpitaux.

La condition préalable est que ceux-ci établissent leur facturation

- selon le barème officiel des droits et taxes (si disponible) ou
- selon les tarifs locaux.

Dans le pays de séjour, l'hôpital doit

- être reconnu et agréé, et
- être sous direction médicale constante, et
- disposer d'installations diagnostiques et thérapeutiques adéquates, et
- remplir des dossiers médicaux.

1.5 Quelles sont les méthodes prévues pour vous examiner et vous soigner ?

Nous indemnisons pour

- les examens,
- les traitements,
- les médicaments

qui sont reconnus par la médecine conventionnelle. Nous versons également des prestations pour d'autres méthodes et médicaments

- qui ont également fait leurs preuves dans la pratique ou
- qui ne sont disponibles qu'à la place de la médecine conventionnelle.

Ces méthodes comprennent, par exemple :

- les traitements homéopathiques ou
- la médecine anthroposophique ou
- la médecine par les plantes.

Dans ces cas, nous pouvons réduire les prestations au montant qui serait payable si la médecine conventionnelle était disponible.

2 Quelles sont les prestations que nous versons en cas de sinistre ?

2.1 Qu'indemnisons-nous si vous avez besoin d'un traitement ambulatoire ?

Nous remboursons les frais pour

- le transport
 - jusqu'au médecin approprié le plus proche ou
 - jusqu'à l'hôpital approprié le plus proche et
 - le retour jusqu'au lieu d'hébergement.
- le traitement thérapeutique.

2.2 Qu'indemnisons-nous si vous avez besoin d'un traitement stationnaire ?

Si nécessaire, nous fournirons à l'hôpital une garantie de prise en charge des coûts via notre service d'appel d'urgence mondial.

Nous remboursons les frais pour

- 2.2.1 le transport
 - jusqu'à l'hôpital approprié le plus proche et
 - le retour jusqu'au lieu d'hébergement.
- 2.2.2 le traitement médical, y compris l'hébergement, les repas et les soins hospitaliers.
- 2.2.3 l'hébergement et les repas d'un accompagnateur à l'hôpital, si l'assuré est âgé de moins de 18 ans.
- 2.2.4 une visite à l'hôpital s'il est clair que vous devrez rester à l'hôpital pendant plus de 5 jours.

Dans ce cas, nous organisons sur demande

- le voyage d'une personne proche jusqu'au lieu d'hospitalisation et son retour au lieu de résidence, et
 - le paiement des frais de voyage aller et retour.
- Toutefois, il est indispensable que vous soyez toujours hospitalisé à l'arrivée de votre proche.

- 2.2.5 jusqu'à 10 nuits d'hôtel pour les autres voyageurs assurés, si le séjour réservé doit être interrompu ou prolongé en raison de votre séjour à l'hôpital. Le montant total est limité à 2 500 EUR.

Par ailleurs, en cas d'hospitalisation, vous pouvez choisir :

- de vous faire rembourser pour les prestations mentionnées ci-dessus (2.2.1 à 2.2.5)
- ou
- de recevoir une indemnité journalière de 50 EUR par jour, pendant 30 jours au maximum, à compter du début de l'hospitalisation.

Cependant, vous n'avez cette possibilité qu'au début de l'hospitalisation.

2.3 Qu'indemnisons-nous si vous avez besoin d'un traitement dentaire ?

Nous remboursons les frais pour

- des traitements dentaires conservateurs qui soulagent la douleur,
- des plombages de dents simples,
- des prothèses dentaires provisoires,
- la réparation de prothèses dentaires existantes.

2.4 Qu'indemnisons-nous en matière de médicaments, bandages, remèdes ou aides ?

S'ils sont prescrits par l'un des praticiens énumérés au point 1.4, nous indemniserons pour

- 2.4.1 les médicaments et pansements médicalement nécessaires. Vous devez vous procurer les médicaments à la pharmacie. Ne sont pas considérés comme des médicaments, même s'ils sont prescrits :
 - les produits nutritionnels et fortifiants ainsi que
 - les préparations cosmétiques.

- 2.4.2 les remèdes. À savoir
- les traitements par radiation, lumière et autres traitements physiques,
 - les massages,
 - les enveloppements médicaux,
 - les inhalations,
 - la physiothérapie.

- 2.4.3 les aides simples, à condition qu'elles soient nécessaires pendant votre voyage pour assurer des soins temporaires. Nous vous remboursons les frais de location de ces aides. Si un prêt n'est pas possible, nous vous remboursons le prix d'achat. Nous ne remboursons pas les coûts des aides visuelles et auditives.

2.5 Qu'indemnisons-nous en cas de grossesse ?

Nous remboursons les frais

- pour les examens et/ou le traitement par un médecin des complications de la grossesse.
- en cas de fausse couche.
- pour un accouchement avant la 37^e semaine de grossesse.

Si la grossesse est survenue après le début de la couverture d'assurance, nous remboursons en outre les frais

- pour 5 examens prénataux
- pour un accouchement après la 37^e semaine de grossesse.

Nous acceptons également les factures d'examen et de traitement des sages-femmes ou des obstétriciens si les coûts ne sont pas facturés simultanément par un médecin.

2.6 Qu'indemnisons-nous en cas de naissance prématurée ?

Si aucune autre couverture d'assurance n'existe, nous remboursons également les frais de traitement médical nécessaire du nouveau-né en cas de naissance prématurée avant la 37^e semaine de grossesse.

2.7 Qu'indemnisons-nous en cas de rapatriement ?

Avez-vous besoin d'un rapatriement vers l'hôpital approprié le plus proche de votre lieu de résidence ? Nous l'organiserons et remboursons les frais si l'une des conditions suivantes est remplie :

- Le rapatriement est médicalement raisonnable et justifiable.
- Selon le pronostic du médecin traitant, la durée du traitement dans un hôpital à l'étranger devrait dépasser 14 jours.
- La poursuite du traitement à l'étranger coûtera probablement plus cher que le rapatriement.

Nous couvrons également les frais de transport d'un accompagnateur coassuré.

Nous remboursons les frais du moyen de transport approprié le plus favorable pour le rapatriement.

2.8 Qu'indemnisons-nous en cas de sauvetage ?

Avez-vous engagé des frais pour des opérations de recherche, de sauvetage ou de récupération par des services de secours publics ou privés après un accident ? Nous remboursons les frais à hauteur de 5 000 EUR.

2.9 Qu'indemnisons-nous en cas de décès de l'assuré ?

Nous organisons le transfert du défunt vers la résidence permanente et en supportons les frais. Sinon, nous remboursons les frais d'inhumation du défunt dans le pays de voyage. Toutefois, nous remboursons au maximum les frais qui auraient été encourus en cas de transfert.

2.10 Qu'indemnisons-nous lorsque des enfants doivent être pris en charge ?

Toutes les personnes accompagnatrices ne peuvent pas poursuivre ou terminer le voyage comme prévu en raison d'un cas de sinistre ? Nous organisons et payons la prise en charge des enfants mineurs assurés afin qu'ils puissent

- poursuivre le voyage ou

- interrompre le voyage.

Nous prenons également en charge les frais supplémentaires liés au voyage de retour des enfants.

2.11 Quand remboursons-nous des frais de téléphone ?

En cas de sinistre, nous vous remboursons les frais de téléphone que vous avez engagés pour contacter le service d'appel d'urgence.

2.12 Quand recevez-vous une allocation de dépenses supplémentaire ?

Vous devez d'abord soumettre tous les frais de traitement médical à un autre prestataire de services/assureur qui contribue au remboursement. Nous vous remboursons ensuite

- pour les traitements nécessitant une hospitalisation une indemnité journalière d'hospitalisation de 50 EUR par jour pendant 14 jours au maximum.
- pour un traitement ambulatoire

25 EUR en une seule fois (indépendamment du nombre de traitements et de maladies).

2.13 Quand prolongeons-nous votre couverture d'assurance au-delà de la période convenue ?

Votre traitement à l'étranger prend plus de temps parce que

- votre maladie nécessite un traitement médical au-delà de la fin de la couverture d'assurance initiale et
- vous n'êtes pas apte au transport.

Dans ce cas, nous prolongeons la durée de votre couverture d'assurance jusqu'à ce que vous soyez à nouveau apte au transport. Le rapatriement nécessaire est alors également assuré.

3 Quand ne versons-nous pas d'indemnités, ou alors avec des restrictions ?

3.1 Dans quels cas pouvons-nous réduire l'indemnisation à un montant raisonnable ?

Nous pouvons réduire les indemnités à un montant raisonnable si

- le traitement dépasse ce qui est médicalement nécessaire, ou
- les coûts du traitement médical dépassent le niveau local habituel.

Si vous ne faites pas appel à la médecine conventionnelle, nous pouvons réduire les prestations au montant des frais engagés lors de l'utilisation de méthodes ou de médicaments médicaux conventionnels existants (Pour plus de détails, voir le point 1.5.).

3.2 Dans quels cas ne versons-nous pas d'indemnités ?

Dans les cas suivants, nous ne versons pas d'indemnités même si le cas de sinistre s'est produit :

- 3.2.1 pour les traitements
- qui étaient la seule raison ou
 - l'une des raisons principales d'entreprendre le voyage.
- 3.2.2 pour les traitements
- dont la nécessité était établie au début du voyage et
 - qui sont survenus à la suite d'une maladie déjà médicalement diagnostiquée au début du voyage.

Exception :

vous effectuez le voyage en raison du décès de votre conjoint ou d'un parent au premier degré.

- 3.2.3 pour les maladies, y compris leurs conséquences, ainsi que les conséquences des accidents causés par une guerre prévisible ou une participation active à des actes de violence lors d'émeutes. Une guerre ou des troubles civils sont considérés comme prévisibles si le ministère allemand des Affaires

étrangères émet un avertissement de voyage pour le pays concerné avant le début du voyage.

- 3.2.4 pour des cures et des traitements en sanatorium et en rééducation.

Exception :

ces traitements ont lieu à la suite d'une hospitalisation à cause

- d'un AVC grave,
- d'une crise cardiaque grave, ou
- d'une maladie grave du squelette (chirurgie du disque intervertébral, endoprothèse de la hanche)

et servent à raccourcir le séjour à l'hôpital en soins intensifs. Dans ces cas, vous êtes couvert si

- vous nous informez du séjour prévu avant le traitement et
- nous avons promis les prestations sous forme de texte.

- 3.2.5 pour les mesures de désintoxication, y compris les cures.

- 3.2.6 pour un traitement ambulatoire dans une station thermale ou de cure.

Exception :

- le traitement médical est nécessaire en raison d'un accident qui s'y est produit.
- vous n'avez séjourné que temporairement dans la station thermale ou de cure sans avoir l'intention d'y suivre une cure, et vous y êtes tombé malade.

- 3.2.7 pour les traitements par
- les conjoints,
 - les parents,
 - les enfants,
 - les personnes avec lesquelles vous vivez au sein de votre propre famille ou de votre famille d'accueil.

Dans ces cas, nous paierons également les frais matériels sous présentation de justificatifs.

- 3.2.8 pour le traitement ou l'hébergement pour cause de
- lèpre,
 - besoin de soins ou
 - internement.

- 3.2.9 pour les traitements psychanalytiques et psychothérapeutiques.

- 3.2.10 pour les
- dents à pivot,
 - inlays,
 - couronnes,
 - traitements orthodontiques,
 - services prophylactiques,
 - aides à la mastication et gouttières,
 - prestations d'analyse et de thérapie fonctionnelle et
 - services dentaires implantologiques.

- 3.2.11 pour des mesures d'immunisation ou des examens médicaux préventifs.

Exception :

il s'agit des examens de grossesse mentionnés au point 2.5.

4 Que faut-il prendre en considération en cas de maladie (obligations) ?

4.1 Contact immédiat

Veillez contacter immédiatement notre service d'urgence

- en cas d'hospitalisation.

- avant le début de mesures diagnostiques et thérapeutiques approfondies.

Dans tous les autres cas, vous pouvez également nous contacter uniquement après votre retour.

4.2 Obligation d'information

Vous devez nous renvoyer notre déclaration de sinistre dûment complétée.

Si nous l'estimons nécessaire, vous êtes obligé de vous faire examiner par l'un de nos médecins.

Nous vous demandons de nous fournir les preuves suivantes, qui deviennent notre propriété :

- 4.2.1 Reçus originaux
- avec le nom de la personne traitée,

- qui mentionnent le nom de la maladie, et
- avec les prestations réalisées par le praticien :
 - type,
 - lieu et
 - période de traitement.

S'il existe une autre couverture d'assurance pour les frais de traitement médical et que vous faites appel à celle-ci en premier lieu, les copies des factures suffisent comme justificatif. Vous devez indiquer dessus les articles qui sont remboursés.

- 4.2.2 Ordonnances avec la facture du traitement et

factures pour les aides thérapeutiques ou médicales avec la prescription.

- 4.2.3 Certificat de décès officiel et certificat médical indiquant la cause du décès, si un transfert ou une inhumation doit être payé(e).

- 4.2.4 Autres preuves et témoignages que nous demandons et dont nous avons besoin pour vérifier notre obligation d'exécution. Cela ne s'applique que s'il ne vous est pas trop difficile de vous les procurer.

4.3 Conséquences du non-respect des obligations

Les conséquences juridiques de toute violation d'une quelconque de ces obligations sont indiquées au point 5.3 des dispositions générales stipulées à la section D.

NFV – Assurance d'urgence

1 Règles générales concernant la couverture d'assurance

Nous indemnisons si un cas de sinistre mentionné au point 2 se produit. Un prêt doit nous être remboursé en une seule fois dans le mois qui suit la fin du voyage. La condition préalable à l'octroi du prêt est la présentation d'une copie de votre carte d'identité ou de votre passeport à notre service d'urgence.

2 Quand y a-t-il un cas de sinistre ?

2.1 En cas de maladie/accident et de décès en Belgique

2.1.1 Transport de retour à l'hôpital

Si vous êtes hospitalisé pendant au moins 5 jours,

- à votre demande, nous organisons le transport du patient du lieu d'hospitalisation jusqu'à l'hôpital approprié le plus proche de votre lieu de résidence.

- nous remboursons les frais supplémentaires encourus par rapport au voyage de retour initialement prévu jusqu'à un montant de 2 500 EUR.

Les prestations ne sont valables qu'en cas de transportabilité avérée.

2.1.2 Frais de sauvetage

Avez-vous engagé des frais pour des opérations de recherche, de sauvetage ou de récupération par des services de secours publics ou privés après un accident ? Nous remboursons les frais à hauteur de 5 000 EUR.

2.1.3 Frais de transfert

Nous organisons le transfert du défunt vers la résidence permanente et en supportons les frais.

2.1.4 Frais d'obsèques

Nous couvrons les frais d'inhumation sur le lieu de séjour à hauteur du montant qui aurait été engagé si le corps avait été transféré.

2.2 En cas d'interruption du voyage ou de retour reporté

Si vous ne pouvez pas terminer le voyage réservé comme prévu pour des raisons assurées,

- nous organisons le voyage de retour.
- nous accordons un prêt pour les coûts supplémentaires encourus par rapport aux coûts du voyage de retour initialement prévu.

Les raisons assurées sont :

- 2.2.1** décès, blessure grave à la suite d'un accident ou maladie grave inattendue. La couverture d'assurance existe si
- vous-même ou
 - une personne à risque êtes concerné. Nous considérons les personnes suivantes comme à des personnes à risque :
 - Les personnes qui ont réservé un voyage avec vous. Cela ne s'applique pas si plus de 5 personnes réservent un voyage ensemble.
 - Votre famille et la famille de votre conjoint ou partenaire. Il s'agit notamment :
 - Du conjoint ou partenaire dans une union de fait
 - Des enfants, enfants adoptés, beaux-enfants, enfants placés
 - Des parents, parents adoptifs, beaux-parents, parents d'accueil, grands-parents, beaux-parents
 - Des frères et sœurs, petits-enfants, beaux-enfants, beaux-frères et belles-sœurs
 - Des tantes, oncles, neveux et nièces
 - Des personnes qui s'occupent de vos enfants mineurs ou de vos parents nécessitant des soins et qui ne voyagent pas avec vous
- 2.2.2** Votre enlèvement ou l'enlèvement de vos compagnons de voyage. En cas d'enlèvement, le prêt est limité à 10 000 EUR par personne assurée.

2.3 En cas de poursuite pénale

Nous accordons un prêt pour les coûts énumérés ci-dessous.

2.3.1 Détention et menace de détention

Si vous êtes arrêté ou menacé d'arrestation,

- nous vous aiderons à trouver un avocat et/ou un interprète.
- nous avançons jusqu'à un montant de 3 000 EUR à titre de prêt pour les frais de justice, d'avocat et d'interprète engagés à cet effet.

2.3.2 Prêt pour la caution pénale

Nous vous accordons un prêt d'un montant maximal de 15 000 EUR pour la caution pénale que les autorités peuvent vous demander.

2.4 En cas de perte de moyens de paiement et de documents

2.4.1 Perte des fonds de voyage

Si la perte de vos fonds de voyage en raison

- d'un vol ou
- d'un vol avec agression ou
- d'une disparition

vous met dans une situation d'urgence financière, nous établissons un contact avec votre banque via notre service d'appel d'urgence.

- Si nécessaire, nous vous aidons à transférer un montant mis à votre disposition par notre banque.
- S'il n'est pas possible de contacter notre banque dans les 24 heures, nous vous accordons un prêt d'un montant maximal de 500 EUR via notre service d'appel d'urgence.

2.4.2 Perte de cartes de crédit et de cartes EC ou Maestro

Si vous perdez vos cartes de crédit et vos cartes EC ou Maestro, nous vous aidons à les bloquer. Toutefois, nous ne sommes pas responsables de la bonne exécution du blocage et des pertes financières encourues malgré le blocage.

2.4.3 Perte des documents de voyage

En cas de perte des documents de voyage, nous vous aidons à les faire remplacer.

2.5 Pour les changements de réservations/retards

Si vous avez des difficultés

- parce que vous avez raté un moyen de transport réservé ou
 - parce qu'il y a des retards ou des annulations des moyens de transport réservés,
- nous vous aidons à modifier votre réservation. Les frais de changement de réservation et l'augmentation des frais de voyage sont à votre charge. À la demande de la personne assurée, nous informons des tiers concernant les modifications intervenues dans le déroulement régulier du voyage.

2.6 Pour les voyages à vélo

2.6.1 Pannes de bicyclette

Si le voyage ne peut être poursuivi en raison d'une panne de la bicyclette utilisée pendant le voyage ou d'un accident avec la bicyclette utilisée pendant le voyage,

- nous prenons en charge les frais de réparation jusqu'à un montant de 75 EUR afin que le voyage puisse être poursuivi ou,
- si une réparation sur le lieu du sinistre n'est pas possible, nous remboursons alternativement les frais supplémentaires pour le voyage jusqu'au point de départ ou jusqu'à la destination de l'étape journalière à hauteur de 75 EUR par cas de sinistre.

Les crevaisons ne sont pas couvertes.

2.6.2 Protection de vol de bicyclette

Si le voyage ne peut être poursuivi comme prévu en raison du vol de la bicyclette utilisée pour le voyage, nous prenons en charge les frais supplémentaires

- pour le voyage de retour dans votre ville d'origine ou
 - au lieu de départ, ou
 - au lieu de destination de l'étape du jour
- jusqu'à un montant de 250 EUR par cas de sinistre.

2.7 Un ange gardien pour votre maison

Nous organisons votre voyage de retour vers votre lieu de résidence et votre voyage de retour vers votre lieu de vacances et nous prenons en charge les frais de voyage supplémentaires si des dommages importants (au moins 2 500 EUR) à vos biens chez vous en raison

- d'un incendie ou
- de la rupture d'une conduite d'eau ou
- d'événements naturels ou
- d'actes criminels de tiers (par exemple un cambriolage)

vous forcent à annuler ou à interrompre votre voyage. Le remboursement sera basé sur la nature et la qualité du voyage initialement réservé. Si des réparations urgentes des achats de remplacement urgents sont nécessaires pour vos biens chez vous, vous recevrez de notre part un montant pouvant aller jusqu'à 500 EUR sur présentation de la facture et de la preuve de la nécessité du remplacement.

2.8 Un ange gardien pour votre véhicule

En cas de dommages importants (au moins 2 500 EUR) causés à votre véhicule personnel laissé à votre domicile pendant votre voyage de vacances ou garé dans un parking (par exemple à l'aéroport) pendant la durée du voyage afin de poursuivre votre voyage par d'autres moyens de transport le jour du départ, nous vous remboursons la franchise calculée par votre assurance automobile tous risques ou au tiers jusqu'à un montant de 500 EUR.

2.9 Appel personnel

Si vous n'êtes pas joignable pendant le voyage, nous organiserons un appel personnel (par exemple par radio) et en paierons les frais.

3 Quelles sont les restrictions à respecter en matière de couverture d'assurance ?

Nous ne versons pas de prestations si le cas de sinistre est causé par

- une guerre ou

- une guerre civile ou
- des événements de guerre ou
- des troubles civils ou
- une grève ou
- l'énergie nucléaire ou
- un séquestre ou
- un fait du prince ou d'autres interventions du gouvernement ou
- une participation active à des actes de violence lors d'un rassemblement public ou d'une manifestation.

4 De quoi faut-il tenir compte lors d'un sinistre (obligations) ?

4.1 Contactez notre service d'urgence mondial

Une condition préalable pour bénéficier des prestations de l'assurance d'urgence est que vous ou un de vos représentants contactez notre service d'urgence mondial par téléphone ou de toute autre manière lorsque le cas de sinistre se produit. Cette prise de contact doit être effectuée immédiatement. Vous trouverez le numéro de téléphone à la rubrique « Informations importantes en cas de sinistre » dans vos documents contractuels ou sur le site Internet www.hansemerkur.de à la rubrique « Service d'appel d'urgence pour les voyages ».

4.2 Déclaration de remboursement des prêts

Si vous bénéficiez d'un prêt, vous devez nous présenter une déclaration de remboursement de prêt signée.

4.3 Conséquences du non-respect des obligations

Les conséquences juridiques de toute violation d'une quelconque de ces obligations sont indiquées au point 5.3 des dispositions générales stipulées à la section D.

UV – Assurance accident de voyage

1 Quelles sont les prestations couvertes par votre assurance accidents de voyage ? Quels sont les délais et autres exigences applicables aux différents types de prestations ?

1.1 Prestation d'invalidité

On considère qu'il y a une invalidité si, à la suite d'un accident,

- les capacités physiques ou
- les capacités mentales

sont affectées de façon permanente. Un handicap est considéré comme permanent s'il est censé durer plus de 3 ans et qu'aucun changement de cet état n'est attendu.

Si vous souffrez d'une invalidité à la suite d'un accident, nous vous verserons la prestation d'invalidité jusqu'à hauteur de la somme assurée convenue. Sauf convention contraire, la somme assurée est de :

40 000 EUR pour les adultes et
10 000 EUR pour les enfants de moins de 18 ans.

Les prestations d'invalidité ne sont pas assurées dans le cas des tarifs pour les voyages terrestres (par exemple les voyages en voiture, en train et en bus).

Les délais et conditions suivants s'appliquent à la prestation d'invalidité.

- 1.1.1 L'invalidité doit être survenue dans les 15 mois suivant l'accident et être confirmée par écrit par un médecin.
- 1.1.2 Vous devez nous informer des demandes d'invalidité dans les 6 mois suivant la constatation de l'invalidité. Si vous dépassez ce délai, la demande de prestation d'invalidité est exclue.
- 1.1.3 Si vous décédez à la suite d'un accident dans l'année qui suit l'accident, il n'y a pas de droit à une prestation d'invalidité. Dans ce cas, nous versons un capital décès (point 1.2) si cela a été convenu.
- 1.1.4 Vous recevrez la prestation d'invalidité sous la forme d'un paiement unique. La base de calcul de l'indemnité est la

somme assurée convenue et le degré d'invalidité causé par l'accident.

- 1.1.5 Le degré d'invalidité est déterminé par le tableau des mutilations ci-dessous, à condition que les parties du corps ou les organes sensoriels affectés y figurent, ou sinon par le degré d'altération permanente des capacités physiques ou mentales normales (point 1.1.6). On s'appuiera sur l'état de santé lié à l'accident qui est constaté au plus tard à la fin de la 3^e année après l'accident.

En cas de perte ou d'incapacité fonctionnelle complète des parties du corps ou des organes sensoriels suivants, seuls les degrés d'invalidité indiqués ici sont applicables.

Tableau des mutilations :

d'un bras au niveau de l'articulation de l'épaule	70 %
d'un bras jusqu'au-dessus de l'articulation du coude	65 %
d'un bras jusqu'en dessous de l'articulation du coude	60 %
d'une main au niveau du poignet	55 %
d'un pouce	20 %
d'un index	10 %
d'un des autres doigts	5 %
d'une jambe jusqu'au-dessus de la moitié de la cuisse	70 %
d'une jambe jusqu'à la moitié de la cuisse	60 %
d'une jambe jusqu'en dessous du genou	50 %
d'une jambe jusqu'à la moitié de la jambe	45 %
d'un pied au niveau de la cheville	40 %
d'un gros doigt de pied	5 %
d'un des autres orteils	2 %
d'un oeil	50 %
de l'audition dans une oreille	30 %
de l'odorat	10 %
du sens du goût	5 %

En cas de perte partielle ou d'atteinte fonctionnelle d'une de ces parties du corps ou de ces organes sensoriels, la partie correspondante du taux de pourcentage est retenue.

- 1.1.6 Pour les autres parties du corps ou organes sensoriels, le degré d'invalidité dépend de la mesure dans laquelle les capacités physiques ou mentales normales sont globalement altérées de manière permanente. Le point de référence est une personne moyenne du même âge et du même sexe. La mesure est exclusivement basée sur des aspects médicaux.

- 1.1.7 Il y a une invalidité antérieure si les parties du corps ou les organes sensoriels touchés étaient déjà altérés de manière permanente avant l'accident. Elle est calculée conformément aux points 1.1.5 et 1.1.6. Le degré d'invalidité est réduit par cette invalidité antérieure.

- 1.1.8 Degré d'invalidité en cas de déficience de plusieurs parties du corps ou organes sensoriels

Plusieurs parties du corps ou organes sensoriels peuvent être touchés par un accident. Ensuite, les degrés d'invalidité déterminés conformément aux dispositions ci-dessus sont additionnés. Toutefois, il ne sera pas possible de prendre en compte plus de 100 %.

- 1.1.9 Si l'assuré décède avant l'évaluation de l'invalidité, nous lui verserons une indemnité d'invalidité si le décès dû à l'accident ne survient pas dans la première année suivant l'accident (point 1.1.3) et si les autres conditions d'octroi de l'indemnité d'invalidité conformément au point 1.1 sont remplies.

Nous versons des prestations en fonction du degré d'invalidité qui aurait été attendu sur la base des résultats médicaux.

- 1.1.10 Après l'évaluation du degré d'invalidité, des changements de l'état de santé peuvent se produire. Vous et nous avons le droit de faire réévaluer annuellement le degré d'invalidité par un médecin. Vous et nous avons droit à ce droit pendant un maximum de 3 ans après l'accident. Si nous demandons une nouvelle évaluation, nous vous en informerons en même temps que la déclaration de votre obligation d'exécution. Si

vous souhaitez obtenir une réévaluation, vous devez nous en informer dans les 3 ans suivant l'accident.

Si l'évaluation finale donne lieu à une prestation d'invalidité plus élevée que celle que nous avons déjà versée, des intérêts de 4 % par an seront versés sur le montant supplémentaire.

1.2 Indemnisation décès

Si le décès survient dans l'année qui suit l'accident, nous versons l'indemnisation décès à hauteur de la somme assurée convenue :

Sauf convention contraire, la somme assurée est de :

20 000 EUR pour les adultes et

10 000 EUR pour les enfants de moins de 18 ans.

Dans le cas des tarifs pour les voyages terrestres (par exemple les voyages en voiture, en train et en bus), la somme assurée est de :

– 15 000 EUR pour les adultes et

– 10 000 EUR pour les enfants de moins de 18 ans.

1.3 Coût des opérations cosmétiques

Vous avez subi une chirurgie esthétique pour corriger une altération de votre apparence extérieure à la suite d'un accident. En ce qui concerne les dents, seules les incisives et les canines font partie de l'aspect extérieur.

La chirurgie esthétique doit être pratiquée par un médecin après la fin du traitement et doit être effectuée dans les 3 ans suivant l'accident pour les adultes et avant l'âge de 21 ans pour les mineurs.

Il est également indispensable qu'un tiers (par exemple une compagnie d'assurance-maladie, un assureur responsabilité civile) ne soit pas obligé de rembourser les coûts ou ne conteste pas son obligation de fournir des prestations. Nous remboursons

– les honoraires médicaux sur présentation d'un justificatif qui ne sont pas couverts par des tiers et

– les autres frais d'opération,

– les frais nécessaires pour les nuits et les repas dans un hôpital, et

– le coût des traitements dentaires et des prothèses dentaires au total jusqu'à hauteur de la somme assurée. Sauf convention contraire, la somme assurée est de 5 000 EUR par assuré.

Le coût des opérations cosmétiques n'est pas assuré dans le cas des tarifs pour les voyages terrestres (par exemple les voyages en voiture, en train et en bus).

1.4 Coûts des opérations de recherche, de sauvetage ou de récupération

Après un accident, vous avez engagé des frais pour des opérations de recherche, de sauvetage ou de récupération par des services de secours organisés en vertu du droit public ou privé ou pour le transport médicalement ordonné de la personne blessée vers un hôpital ou une clinique spécialisée ? Nous remboursons les frais sur présentation d'un justificatif au total jusqu'à hauteur de la somme assurée convenue, si les frais ne peuvent pas être pris en charge

– par des tiers ou

– par nous dans le cadre d'une autre assurance.

Sauf convention contraire, la somme assurée est de 5 000 EUR par assuré.

Le coût des opérations de recherche, de sauvetage et de récupération n'est pas assuré dans le cas des tarifs pour les voyages terrestres (par exemple les voyages en voiture, en train et en bus).

2 Quand se produit un cas de sinistre (accident) ?

2.1 Définition d'un accident

Un accident survient lorsque vous subissez involontairement une atteinte à votre santé à la suite d'un événement extérieur soudain affectant votre corps (accident).

Votre couverture d'assurance s'étend également aux atteintes à la santé spécifiques à la plongée, comme la maladie des caissons ou la lésion du tympan, sans qu'il soit nécessaire qu'il y ait un accident, c'est-à-dire à un événement agissant soudainement sur le corps depuis l'extérieur.

La mort par noyade ou asphyxie sous l'eau pendant la plongée est également considérée comme un accident.

2.2 Définition étendue d'un accident

Est également considéré comme accident le fait de se déboîter une articulation à la suite d'un effort accru au niveau des articulations ou de la colonne vertébrale ou de déchirer ou de rompre des muscles, des tendons, des ligaments ou des cartilages au niveau des articulations ou de la colonne vertébrale. Les ménisques et les disques ne sont ni des muscles, ni des tendons, ni des ligaments, ni des cartilages. Ils ne sont donc pas couverts par cette disposition.

Un effort accru est un mouvement où l'utilisation des muscles va au-delà des actions normales de la vie quotidienne. L'évaluation de l'utilisation des muscles se base sur votre condition physique individuelle.

3 Quelles sont les restrictions à respecter en matière de couverture d'assurance ?

3.1 Maladies et infirmités

Nous indemnisons uniquement pour les conséquences des accidents. Il s'agit de dommages à la santé et de leurs conséquences causés par l'accident. Nous ne versons pas d'indemnités pour les maladies ou les infirmités.

3.2 Participation

Si des maladies ou des infirmités ont contribué à l'atteinte à la santé ou à ses conséquences causées par un accident, la prestation est réduite en fonction de la proportion de la maladie ou de l'infirmité si cette proportion est d'au moins 25 %.

Si des maladies ou des infirmités ont contribué à l'atteinte à la santé ou à ses conséquences causées par un événement accidentel, tout droit aux prestations s'éteint si cette proportion dépasse 50 % ou si cet événement est explicitement exclu en vertu du point 3.3.

3.3 Accidents exclus

Il n'y a pas de couverture d'assurance pour les accidents suivants :

- 3.3.1 Accidents causés par des troubles de la conscience ainsi que par des accidents vasculaires cérébraux, des crises d'épilepsie ou d'autres crises qui affectent l'ensemble du corps. Il y a un trouble de la conscience lorsque votre capacité de compréhension et de réaction est tellement réduite que vous n'êtes plus en mesure de faire face aux exigences de la situation concrète de danger. Les causes du trouble de la conscience peuvent être :
- un problème de santé,
 - la prise de médicaments,
 - la consommation d'alcool,
 - la consommation de drogues ou d'autres substances qui affectent la conscience.

Exception :

Le trouble de la conscience ou la crise a été causé(e) par un événement accidentel selon le point 2.1, pour lequel une couverture d'assurance existe dans le cadre de ce contrat. Dans ces cas, l'exclusion ne s'applique pas.

- 3.3.2 Accidents qui vous arrivent à la suite d'un crime que vous avez commis ou tenté de commettre intentionnellement.

- 3.3.3 Accidents qui sont directement ou indirectement causés par
- des événements de guerre ou de guerre civile,
 - des événements de guerre,
 - des troubles civils,
 - une grève,
 - l'énergie nucléaire,
 - un séquestre,
 - un fait du prince ou d'autres interventions du gouvernement,
 - des événements naturels ou
 - une participation active à des actes de violence lors d'un rassemblement public ou d'une manifestation.

Exception :

Lors d'un voyage à l'étranger, vous êtes affecté de manière inattendue par des événements de guerre ou de guerre civile. Dans ce cas, l'exclusion ne s'applique pas à ces événements. La couverture d'assurance expire alors à la fin du 7^e jour suivant le début d'une guerre ou d'une guerre civile sur le territoire de l'État dans lequel l'assuré séjourne.

- 3.3.4 Accidents
- en tant que pilote d'avion ou d'équipement de sport aérien, à condition qu'une autorisation soit requise en vertu du droit belge.
 - comme autre membre d'équipage d'un avion.
 - dans le cas d'activités professionnelles devant être exercées au moyen d'un aéronef.

- 3.3.5 Accidents causés par la participation à des courses avec des véhicules à moteur.

Le participant est tout conducteur, copilote ou passager du véhicule automobile. On appelle « courses » les courses en elles-mêmes ou les entraînements associés dans lesquels il est important d'atteindre des vitesses de pointe.

3.4 Atteintes à la santé exclues

Il n'y a pas non plus de couverture d'assurance pour les atteintes à la santé suivantes :

- 3.4.1 Dommages aux disques intervertébraux ainsi que saignements d'organes internes et hémorragies cérébrales, à condition qu'aucun accident au sens du point 2 n'ait causé ces dommages à la santé de manière prédominante (c'est-à-dire à plus de 50 %).

- 3.4.2 Atteintes à la santé dues à des radiations.

- 3.4.3 Atteintes à la santé causées par des mesures ou des interventions thérapeutiques sur le corps de la personne assurée, à condition qu'aucun événement accidentel au sens du point 2 n'ait causé de telles atteintes à la santé de manière prédominante (c'est-à-dire à plus de 50 %). Les traitements de diagnostic et de radiothérapie sont également considérés comme des mesures ou des interventions thérapeutiques.

- 3.4.4 Infections.

Exception :

Si vous êtes infecté par

- la rage ou le tétanos.
- d'autres agents pathogènes qui sont entrés dans le corps par des blessures pas juste mineures provoquées par un accident. Les blessures mineures provoquées par un accident sont celles qui, sans l'infection et ses conséquences, ne nécessitent pas de traitement médical.
- la suite de mesures ou interventions thérapeutiques pour lesquelles une couverture d'assurance existe à titre exceptionnel (paragraphe 3.4.3).

Dans ces cas, l'exclusion ne s'applique pas.

- 3.4.5 Empoisonnement par ingestion de substances solides ou liquides par la gorge (entrée de l'œsophage).

- 3.4.6 Troubles pathologiques résultant de réactions psychologiques, même si celles-ci ont été provoquées par un accident.

- 3.4.7 Hernie abdominale ou ombilicale.

Exception :

Elles ont été causées par un impact externe violent, et cet impact est couvert par le présent contrat. Dans ce cas, l'exclusion ne s'applique pas.

4 De quoi faut-il tenir compte dans le cadre d'une assurance accidents de voyage (obligations) ?

Les délais et autres exigences pour les différents types de prestations sont régis par le point 1. Après un accident, vous devez respecter les règles de conduite (obligations) suivantes.

- 4.1 Après un accident susceptible de donner lieu à une prestation, vous devez immédiatement consulter un médecin, suivre ses instructions et nous informer.
- 4.2 Nous faisons appel à des médecins si cela est nécessaire pour l'examen de notre obligation de résultat. Vous devez laisser

ces médecins vous examiner. Nous prenons en charge les frais nécessaires et le manque à gagner résultant de l'examen.

- 4.3 Afin de vérifier l'obligation de verser des prestations, nous pouvons avoir besoin d'informations provenant des médecins qui vous ont traité ou examiné avant ou après l'accident, ainsi que d'autres assureurs, compagnies d'assurance et autorités.

Vous devez nous permettre d'obtenir les informations nécessaires. À cette fin, vous pouvez autoriser les médecins et les organismes susmentionnés à nous fournir directement les informations. Sinon, vous pouvez obtenir les informations vous-même et les mettre à notre disposition.

Nous prenons en charge les frais médicaux engagés par vous pour justifier votre droit aux prestations en cas d'invalidité jusqu'à hauteur de 1 % de la somme assurée. Pour les coûts des opérations cosmétiques et des opérations de recherche, de sauvetage et de récupération, jusqu'à 1 % de la somme assurée est couvert.

Nous n'assumons aucun autre coût.

- 4.4 Si l'accident entraîne le décès de l'assuré, celui-ci doit nous être signalé dans les 48 heures. Dans la mesure où il est nécessaire de vérifier l'obligation d'exécution, nous avons le droit de faire procéder à une autopsie par un médecin désigné par nous.

- 4.5 Conséquences du non-respect des obligations

Les conséquences juridiques de toute violation d'une quelconque de ces obligations sont indiquées au point 5.3 des dispositions générales stipulées à la section D.

ARSBV – Assurance de voyage en véhicule à moteur avec option de formules de protection**1 Quelles sont les prestations couvertes par votre assurance de voyage pour les véhicules à moteur ?****1.1 Assistance sur les lieux du sinistre**

Si vous ne pouvez pas poursuivre votre voyage immédiatement après une panne ou un accident avec le véhicule à moteur,

- nous organisons, par l'intermédiaire de notre service d'urgence mondial, la réparation du véhicule à moteur sur les lieux du sinistre de manière à le rendre de nouveau utilisable
- le remorquage du véhicule à moteur jusqu'au garage le plus proche et
- nous prenons en charge les coûts de cette opération à hauteur de 300 EUR.

1.2 Expédition de pièces de rechange

S'il est impossible d'acquérir les pièces de rechange nécessaires à la réparation du véhicule sur place,

- nous veillerons, par l'intermédiaire de notre service d'urgence mondial, à ce qu'elles puissent être expédiées par la voie la plus rapide et
- nous prenons en charge les frais d'expédition.

1.3 Transport de véhicules à moteur après une panne de véhicule à moteur

Si en raison

- d'une panne ou
 - d'un accident,
- le véhicule à moteur immobilisé sur les lieux du sinistre ou dans les environs
- ne peut être remis en état de marche dans un délai de 3 jours ouvrables et
 - s'il n'y a pas de perte totale en termes économiques ou techniques,
- nous organisons, par l'intermédiaire de notre service d'urgence mondial,
- le transport vers un atelier approprié ou

- le transport de rapatriement du véhicule à moteur vers le lieu de résidence et
- nous prenons en charge les frais de transport ou les frais de rapatriement du véhicule à moteur.

1.4 Mise au rebut du véhicule à moteur

Si après un accident, le véhicule à moteur doit être mis au rebut, nous organisons par l'intermédiaire de notre service d'urgence mondial la mise au rebut et nous prenons à notre charge les frais y afférents.

1.5 Dédouanement du véhicule à moteur

Par l'intermédiaire de notre service d'urgence mondial, nous vous aidons à remplir les formalités de douane lorsque le véhicule à moteur doit être dédouané après une perte totale liée à un accident ou après un vol à l'étranger. Nous remboursons également les frais de procédure (mais non pas le montant du droit ni les taxes).

1.6 Remboursement des frais de voyage supplémentaires

Si vous ne pouvez plus poursuivre votre voyage à cause d'une panne, d'un accident ou du vol d'un véhicule à moteur utilisé pendant votre voyage, nous vous remboursons jusqu'à 2 500 EUR pour

- jusqu'à 3 nuitées sur le lieu du sinistre pour tous les occupants autorisés du véhicule à moteur dans un hôtel de classe moyenne ou
- les frais de poursuite du trajet jusqu'au lieu de destination du voyage ou
- jusqu'à votre lieu de résidence, ainsi que
- les frais de retrait du véhicule à moteur réparé.

2 Quand est-il question de sinistre ?

2.1 Panne ou accident

Il est question de sinistre lorsque, à une distance de plus de 50 km de votre lieu de résidence, votre véhicule à moteur n'est plus en état de marche à la suite d'une panne ou d'un accident.

2.2 Vol

Il est question de sinistre lorsque le véhicule à moteur que vous utilisez pendant votre voyage fait l'objet d'un vol.

3 Quelles sont les limitations de la couverture d'assurance dont il faut tenir compte ?

3.1 Âge du véhicule à moteur

Nous n'assurons aucune couverture d'assurance lorsque le véhicule à moteur, à la date du sinistre, est âgé de plus de 10 ans à compter de la date de la première mise en service.

3.2 Frais non assurés

Nous ne remboursons pas les frais de réparation ni le montant du droit de douane ni les taxes lors du dédouanement du véhicule à moteur.

3.3 Absence de permis de conduire

La couverture d'assurance ne s'applique pas lorsque le conducteur bénéficiaire n'était pas en possession du permis de conduire prescrit.

3.4 Sinistres non assurés

Ne sont pas assurés les sinistres qui

- 3.4.1 étaient prévisibles au moment de la réservation du voyage ou de la conclusion du contrat d'assurance.
- 3.4.2 sont causés par
 - des événements de guerre ou de guerre civile,
 - des événements de guerre,
 - des troubles civils,

- une grève,
- l'énergie nucléaire,
- un séquestre,
- un fait du prince ou d'autres interventions du gouvernement,
- des événements naturels ou
- une participation active à des actes de violence lors d'un rassemblement public ou d'une manifestation.

4 De quoi faut-il tenir compte lors d'un sinistre (obligations) ?

4.1 Prise de contact avec notre service d'urgence mondial

La condition préalable pour bénéficier des prestations complètes de notre assurance de voyage avec option de formules de protection est que la personne assurée ou une personne mandatée par cette dernière s'adresse par téléphone ou de toute autre manière à notre service d'urgence mondial lors de la survenue du sinistre assuré. Cette prise de contact doit être effectuée immédiatement.

4.2 Déclaration auprès de la police

En cas de dommages dus à des actes punissables de tiers, vous devez immédiatement le signaler de façon détaillée aux services de police compétents les plus proches. Faites nous parvenir le complet rapport complet de police.

4.3 Conséquences du non-respect des obligations

Les conséquences juridiques de toute violation d'une quelconque de ces obligations sont indiquées au point 5.3 des dispositions générales stipulées à la section D.

HAFT – Assurance responsabilité civile pour les voyages

1 Quelles sont les prestations couvertes par votre assurance responsabilité civile pour les voyages ?

1.1 Examen des demandes formulées à votre encontre

Nous vérifions d'abord si un cas de sinistre s'est produit et si vous êtes tenu de verser une indemnité en vertu des dispositions légales.

1.1.1 Si l'examen montre que les demandes formulées à votre encontre sont injustifiées, nous vous défendrons. Cela inclut les litiges avec les plaignants et les avocats ainsi que les éventuelles clarifications judiciaires.

1.1.2 Si votre obligation d'indemnisation a été établie et qu'un cas de sinistre s'est produit, nous vous verserons les indemnités justifiées jusqu'à hauteur de la somme assurée convenue (plafond). Sauf convention contraire, la somme assurée (plafond) est de 1 500 000 EUR. Une demande justifiée est fondée sur

- une reconnaissance donnée ou approuvée par nous,
- un règlement conclu ou approuvé par nous, ou
- une décision judiciaire.

1.1.3 Si un litige survient en cas de sinistre, nous nous en chargeons en votre nom et en supportons les frais. Les frais ne seront pas ajoutés à la somme assurée (plafond).

Si les demandes d'indemnisation justifiées dépassent la somme assurée, nous ne prenons en charge les frais que dans la proportion de la somme assurée (somme assurée) par rapport au montant total des demandes. Dans ce cas, nous sommes en droit de nous libérer de toute autre prestation en payant la somme assurée (plafond) et notre part des frais engagés jusqu'à ce moment correspondant à la somme assurée (plafond).

1.1.4 Si vous avez versé une pension due à la suite d'un cas de sinistre

- pour assurer la sécurité de plein droit, ou
- si vous êtes autorisé à éviter l'exécution d'une décision de justice au moyen d'une caution ou d'un dépôt, nous nous engageons à votre place à fournir une garantie ou une caution.

1.2 Extension aux dommages causés aux biens de location

L'exclusion selon le point 3.2.3 n'est pas valable pour les dommages causés aux biens loués.

Il y a des dommages aux biens loués si vous causez des dommages au logement loué. La couverture d'assurance s'applique également aux chambres que vous pouvez utiliser en lien avec le logement (par exemple les salles à manger ou les salles de bains communes).

La somme assurée (plafond) pour les dommages aux biens loués est de 25 000 EUR. Une franchise de 20 %, soit au moins 50 EUR, sera déduite du montant déterminé des dommages. Les dommages causés aux équipements mobiles, au chauffage, aux machines, aux chaudières et aux systèmes de chauffage de l'eau ainsi qu'aux appareils électriques et à gaz, de même que les dommages dus à l'usure et aux contraintes excessives, ne sont pas assurés.

2 Quand y a-t-il un cas de sinistre ?

Vous êtes couvert pour les conséquences assurées des risques de responsabilité pendant le voyage.

- 2.1 Il existe un risque de responsabilité si, en tant que particulier, vous êtes tenu d'indemniser des tiers pour des dommages dus à des dangers de la vie quotidienne sur la base des dispositions légales de droit privé en matière de responsabilité applicables au lieu du sinistre.
- 2.2 Sont assurés les événements causés par vous qui ont entraîné directement la mort, des blessures ou des atteintes à la santé des personnes (dommages corporels) ou la détérioration ou la destruction de biens (dommages matériels).
- 2.3 Plusieurs événements sont considérés comme un seul cas de sinistre s'ils sont imputables à la même cause.

3 Quelles sont les restrictions à respecter en matière de couverture d'assurance ?

3.1 Risques de responsabilité non assurés

Vos risques de responsabilité civile ne sont pas assurés

- 3.1.1 si vous utilisez
- un véhicule à moteur (par exemple une voiture particulière, une moto ou un camion),
 - un aéronef, ou
 - une embarcation.
- Peu importe que vous soyez le propriétaire, le détenteur, l'exploitant ou le conducteur du véhicule.
- 3.1.2 pour la propriété, la détention ou l'élevage d'animaux et la pratique de la chasse.
- 3.1.3 pour l'exercice d'une profession, d'un service, d'une charge (y compris d'une charge honorifique) ou d'une activité dans des associations de toute nature.
- 3.1.4 pour la location, le prêt ou tout autre transfert d'utilisation d'articles à des tiers.

3.2 Demandes d'indemnisation pour responsabilité non assurées

Nous ne payons pas pour les demandes en responsabilité

- 3.2.1 sur les salaires, les pensions, les traitements et autres rémunérations fixes, les repas, les traitements médicaux en cas d'incapacité, les demandes de prestations sociales et les demandes au titre des lois sur les dommages dus aux émeutes.
- 3.2.2 à la suite de votre participation à
- des courses de chevaux, de vélos ou de véhicules à moteur,
 - des combats de boxe et de lutte,

- des arts martiaux de toute nature, y compris les préparatifs (entraînement) à cet effet.

- 3.2.3 en raison de dommages causés à des biens de tiers que vous avez loués, pris à bail, empruntés ou obtenus par un pouvoir propre interdit ou qui font l'objet d'un accord de garde spécial.
- 3.2.4 pour l'impact environnemental sur le sol, l'air ou l'eau (y compris les étendues et les cours d'eau) et tous les autres dommages qui en résultent.
- 3.2.5 pour les réclamations de vos proches qui vivent avec vous dans le même ménage. Sont considérés comme vos proches
- conjoint ou
 - partenaire dans une union de fait ou
 - enfants ou
 - parents, parents adoptifs, beaux-parents ou
 - frères et sœurs ou
 - grands-parents ou
 - petits-enfants ou
 - beaux-parents, beaux-enfants ou beaux-frères et belles-sœurs.
- 3.2.6 entre plusieurs personnes qui ont réservé un voyage ensemble et qui voyagent ensemble, sauf si elles sont expressément couvertes par l'assurance.
- 3.2.7 résultant du fait que vous avez infligé une maladie à d'autres personnes.
- 3.2.8 résultant de l'utilisation d'armes de toute sorte.
- 3.2.9 résultant de toutes les pertes financières qui en résultent.
- 3.2.10 résultant de la perte de biens, y compris, par exemple, de clés, d'argent, de titres et d'objets de valeur.
- 3.2.11 sont causés par
- des événements de guerre ou de guerre civile,
 - des événements de guerre,
 - des troubles civils,
 - une grève,
 - l'énergie nucléaire,
 - un séquestre,
 - un fait du prince ou d'autres interventions du gouvernement,
 - des événements naturels ou
 - une participation active à des actes de violence lors d'un rassemblement public ou d'une manifestation.

3.3 Limitation des prestations

- 3.3.1 Pour chaque cas de sinistre, l'indemnisation est limitée aux montants indiqués aux points 1.1 à 1.2. Il en est également de même si la couverture d'assurance s'étend à plusieurs personnes tenues de payer une indemnité au titre du même contrat d'assurance.
- 3.3.2 Les indemnités versées pour tous les cas de sinistre pendant la période d'assurance sont limitées au double des sommes assurées convenues. Plusieurs événements sont considérés comme un seul cas de sinistre s'ils sont imputables à la même cause.
- 3.3.3 Si vous devez verser des indemnités de pension à la partie lésée et si la valeur de la pension dépasse la somme assurée (plafond) ou la somme restante de la somme assurée après déduction des autres avantages de la valeur résiduelle de la couverture résultant du cas de sinistre, nous ne remboursons la pension à verser que dans la proportion de la somme assurée (plafond) ou de son montant résiduel par rapport à la valeur en capital de la pension.
- Pour le calcul de la valeur de la pension, on appliquera la disposition correspondante du règlement allemand sur la couverture d'assurance dans l'assurance responsabilité civile automobile dans sa version valable au moment du cas de sinistre. Dans le calcul du montant par lequel le preneur d'assurance est tenu de participer aux paiements de pension actuels si la valeur de la pension dépasse la somme assurée (plafond) ou la somme résiduelle restante (plafond restant) après déduction des autres prestations, les autres avantages sont déduits de la somme assurée (plafond) avec leur plein montant.
- 3.3.4 Si le règlement d'une réclamation en responsabilité que nous avons demandé par reconnaissance, satisfaction ou règlement

échoue en raison de votre conduite, nous ne sommes pas responsables des dépenses supplémentaires de compensation, d'intérêts et de coûts découlant du refus.

- 3.3.5 Si vous faites une reconnaissance sans notre consentement, elle ne nous lie que dans la mesure où la créance aurait également existé sans reconnaissance. Cela s'applique également aux accords que vous concluez sans notre consentement.

4 Que faut-il respecter en cas de sinistre (obligations) ?

4.1 Signalement immédiat du sinistre

Si une demande de dommages-intérêts est formulée à votre encontre, veuillez nous informer immédiatement de ce sinistre.

4.2 Signalement immédiat dans le cadre d'une procédure judiciaire

Si une enquête préliminaire est ouverte ou si une ordonnance de sanction ou une mise en demeure est émise, vous devez nous en informer immédiatement. Cela s'applique également si vous avez déjà signalé vous-même le cas de sinistre.

Si une plainte ou une injonction de payer est déposée contre vous, si une demande d'assistance juridique est déposée ou si un tribunal vous notifie le litige, vous devez également le signaler immédiatement.

Il en va de même en cas d'arrestation, d'injonction temporaire ou de procédure de conservation des preuves.

4.3 Transfert de la conduite de l'affaire

En cas de procès concernant la demande de responsabilité, vous devez nous laisser la conduite du procès, donner une procuration à l'avocat désigné par nous et fournir toute précision que l'avocat ou nous jugeons nécessaire.

Vous devez faire opposition en temps utile aux injonctions de payer ou aux injonctions des autorités administratives de réparation des dommages ou prendre les mesures juridiques nécessaires sans attendre nos instructions.

4.4 Transfert de l'exercice des droits dans les affaires de pension

Si, à la suite d'un changement de circonstances, vous acquérez le droit d'exiger l'annulation ou la réduction d'une pension payable, vous êtes obligé de nous faire exercer ce droit en votre nom.

4.5 Procuration

Nous sommes réputés être autorisés à faire toutes les déclarations qui semblent opportunes pour le règlement ou la défense de la demande d'indemnisation en votre nom.

4.6 Conséquences du non-respect des obligations

Les conséquences juridiques de toute violation d'une quelconque de ces obligations sont indiquées au point 5.3 des dispositions générales stipulées à la section D.

Partie F : Annexe : extrait de la Loi relative aux assurances du 4 AVRIL 2014

Défaut de paiement de la prime

Art. 69. Le défaut de paiement de la prime à l'échéance peut donner lieu à la suspension de la garantie ou à la résiliation du contrat à condition que le débiteur ait été mis en demeure.

Le contrat d'assurance peut toutefois prévoir que la garantie ne prend cours qu'après le paiement de la première prime.

Sommation de payer

Art. 70. La mise en demeure visée à l'article 69 est faite soit par exploit d'huissier soit par lettre recommandée.

Elle comporte sommation de payer la prime dans le délai qu'elle fixe. Ce délai ne peut être inférieur à quinze jours à compter du lendemain de la signification ou du lendemain du dépôt de la lettre recommandée.

La mise en demeure rappelle la date d'échéance de la prime et le montant de celle-ci. Elle rappelle également les conséquences du défaut du paiement de la prime dans le délai fixé, le point de départ de ce délai et précise que la suspension de la garantie ou la résiliation du contrat prend effet à compter du lendemain du jour où le délai prend fin, sans que cela ne porte préjudice à la garantie relative à un événement assuré survenu antérieurement.

Prise d'effet de la suspension de la garantie ou de la résiliation du contrat

Art. 71. La suspension ou la résiliation n'ont d'effet qu'à l'expiration du délai visé à l'article 70, alinéa 2.

Si la garantie a été suspendue, le paiement par le preneur d'assurance des primes échues met fin à cette suspension.

L'assureur qui suspend son obligation de garantie, peut résilier le contrat dans la même mise en demeure. Dans ce cas, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai qui ne peut être inférieur à quinze jours à compter du premier jour de la suspension.

Si l'assureur n'a pas notifié la résiliation du contrat dans la mise en demeure même, la résiliation ne peut intervenir que moyennant une nouvelle mise en demeure faite conformément à l'article 70.

Les dispositions du présent article relatives à la suspension de la garantie ne s'appliquent pas aux contrats d'assurance pour lesquels le paiement de la prime est facultatif.

Organes de conciliation

Nous attirons votre attention sur la possibilité de régler les litiges de manière extrajudiciaire.

Pour l'assurance maladie et l'assurance dépendance, l'adhésion volontaire de HanseMerkur à l'Association d'assurance maladie privée (Verband der Privaten Krankenversicherung e.V.) implique, conformément aux statuts, la participation à des procédures de règlement des litiges devant un organisme de conciliation des consommateurs.

Ombudsman

Assurance maladie et dépendance privée

Boîte postale 060222

DE-10052 Berlin

Hotline : +49 1802 550 444

Télécopie : +49 30 204 589 31

Vous trouverez de plus amples informations sur Internet : www.pkv-ombudsmann.de.

Pour les autres branches d'assurance, la participation s'effectue sur la base d'une adhésion volontaire à l'Ombudsman de l'assurance e.V.

Ombudsman de l'assurance e.V.

Boîte postale 080 632

DE-10006 Berlin

Tél. : +49 800 3696000

Télécopieur : +49 800 3699000

Courrier électronique : Beschwerde@versicherungsbudsmann.de

Vous trouverez de plus amples informations sur Internet : www.versicherungsbudsmann.de.