



Hand in Hand ist  
**HanseMerkur**



## Certificat d'assurance

Code agence **2763332**

N° d'assurance N° de réservation de votre voyage

### Informations sur votre assurance voyage et description des prestations

Exclusivement valable pour les prestations achetées via Moby-Tirrenia-Toremar. Vous trouverez le montant des primes sur votre confirmation de voyage.

## Protection d'assurance de Moby Lines

### Assurance annulation voyage

Si vous annulez une réservation ou repoussez un voyage pour un motif couvert par l'assurance, nous vous remboursons les frais d'annulation dus contractuellement. Les motifs couverts sont p. ex. :

- blessures suite à un accident
- maladie grave et imprévue
- décès
- perte d'un emploi
- Acceptation d'un emploi, changement d'emploi

**Franchise :** La franchise s'élève à 30,- EUR par sinistre

### Assurance annulation voyage

Court distance, jusqu'à maximum de 2h de trajet

	Primes EUR	Code	taxes d'assurance comprises
Aller simple	4,-	600678	0,33
Aller-retour	6,-	600679	0,50
Voyage aller en combinaison avec un voyage retour	3,-	600680	0,25
Voyage retour en combinaison avec un voyage aller	3,-	600681	0,25

### Assurance annulation voyage

à partir de 2 heures de trajet

	Primes EUR	Code	taxes d'assurance comprises
Aller simple	9,-	600682	0,74
Aller-retour	12,-	600683	0,99
Voyage aller en combinaison avec un voyage retour	6,-	600684	0,50
Voyage retour en combinaison avec un voyage aller	6,-	600685	0,50

Ces informations sur votre assurance voyage et la confirmation de réservation sont considérées ensemble comme une facture de prime au sens du § 5 paragraphe 4 VersStG.

**Taxe d'assurance :** Le taux d'imposition pour l'assurance annulation de voyage est de 9 %.

**Délai de souscription :** La conclusion d'un contrat d'assurance d'annulation voyage doit être faite au moins 30 jours avant le début du voyage. S'il s'écoule 30 jours ou moins entre la réservation et le début du voyage, vous devez conclure l'assurance d'annulation voyage au plus tard le 3e jour ouvrable après la réservation du voyage. Pour les autres assurances, la souscription doit être effectuée avant le début du voyage et pour toute la durée de celui-ci. 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.

### Chers clients Moby-Tirrenia-Toremar,

Vous avez fait la demande d'une assurance voyage dans le cadre de l'achat de votre voyage. Nous vous confirmons la couverture choisie par la présente attestation. La présente tient lieu de confirmation de la garantie choisie. Une description des prestations liées à la garantie contractée figure dans les conditions d'assurance VB-RKS 2013 (T-F) et les descriptions des tarifs TB\_URKS\_F1301 au pages suivante.

**Moby-Tirrenia-Toremar et HanseMerkur vous souhaitent un bon voyage !**

HanseMerkur Reiseversicherung AG,  
Siegfried-Wedells-Platz 1, D-20354 Hamburg  
Siège : Hamburg • Registre du commerce : Hamburg 19768, numéro fiscal :  
806/V90806010057, N° de TVA intracommunautaire : DE 175218900  
Conseil d'administration : Eberhard Sautter (Prés.),  
Eric Bussert, Holger Ehses, Johannes Ganser, Raik Mildner  
Conseil de surveillance : Karl Hans Arnold (Président)

# Conditions d'assurance pour l'assurance-voyage

VB-RKS 2013 (T-F)

## A: Conditions générales (valables pour toutes les assurances citées dans la section B)

### 1 Étendue de l'assurance

#### 1.1 Étendue de la couverture d'assurance

Nous assurons une indemnisation en cas de sinistre conformément aux dispositions de la section B dans la mesure où l'événement figure dans l'étendue des risques choisis couverts par l'assurance. Le montant de l'indemnité découle de la liste des prestations dans la description des tarifs de l'assurance voyage, des présentes conditions d'assurance ainsi que de la police d'assurance.

#### 1.2 Franchise

La franchise, à condition d'être convenue pour une assurance dans la liste des prestations de la description des tarifs de l'assurance voyage, est déduite du sinistre à rembourser.

#### 1.3 Conversion des frais dans une devise étrangère

Les dépenses engagées dans une devise étrangère sont converties au taux de change au jour de réception des reçus dans la devise valable en France à ce moment précis. Le taux de change appliqué aux devises négociées est le tout dernier taux officiel des devises sauf si la personne assurée peut prouver que les devises nécessaires au paiement des factures ont été achetées à un taux plus désavantageux.

### 2 Dans quels cas la couverture d'assurance est-elle limitée ou exclue ?

#### 2.1 Dol et préméditation

Nous n'accordons aucune couverture d'assurance lorsque vous, ou l'une des personnes assurées, tentez de manière dolosive de nous tromper au sujet de faits importants pour le montant et le motif de la prestation. Nous sommes également dégagés de l'obligation de prestation lorsque vous, ou l'une des personnes assurées, avez occasionné de manière intentionnelle le sinistre; en cas de constatation par un jugement exécutoire de la tromperie ou de la préméditation, elles sont considérées comme avérées.

#### 2.2 Négligence grave

Nous n'accordons aucune couverture d'assurance lorsque vous, ou l'une des personnes assurées, causez le sinistre par une négligence grave vous étant imputable ou étant imputable à l'assuré. Cette limitation n'est pas applicable aux sinistres causés par une négligence grave et garantis par une assurance accidents et responsabilité civile couvrant une telle négligence.

#### 2.3 Guerre, troubles intérieurs et autres événements

Sauf stipulation contraire dans la section B, aucune couverture d'assurance n'est accordée pour les sinistres causés par une guerre prévisible ou votre participation active à des troubles. Aucune couverture d'assurance n'est également accordée pour les violences se produisant en conséquence de rassemblements publics ou de manifestations dans la mesure où vous, ou la personne assurée, y participez active-

ment. Aucune couverture d'assurance n'est également accordée en cas de dommages provoqués par l'énergie nucléaire et les éléments naturels.

### 2.4 Prévisibilité

La couverture d'assurance ne joue pas lorsque le sinistre était prévisible à la souscription de l'assurance.

**Remarque :** Veuillez également respecter les limitations de chacune des assurances dans la section B des présentes conditions d'assurance.

### 3 Quelles sont les dispositions à respecter en cas de sinistre ? (obligations)

Nous sommes dans l'impossibilité d'apporter un règlement sans votre concours et celui de la personne assurée. Veuillez par conséquent vous conformer strictement aux points suivants afin de ne pas mettre en péril votre couverture d'assurance. Veuillez également tenir compte des obligations pour chacune des assurances individuelles dans la section B.

#### 3.1 Obligation de limitation du sinistre

Prenez les mesures nécessaires pour limiter au maximum la portée du sinistre et évitez tout ce qui pourrait entraîner une augmentation inutile des coûts. Si vous n'êtes pas sûr de ce qu'il convient de faire, n'hésitez pas à nous contacter.

#### 3.2 Obligation de déclaration du sinistre

Vous, ou les personnes assurées êtes tenu de nous informer sans délai, de la survenance d'un sinistre, au plus tard après la fin du voyage.

#### 3.3 Obligation de renseignement sur le sinistre

En cas de maladie, d'accident grave, de grossesse, d'allergie aux vaccins ou d'une rupture de prothèses, vous devez nous transmettre des certificats médicaux détaillés correspondants avec les diagnostics (pas d'autodiagnostic) ainsi que, en cas d'annulation du voyage, une preuve attestant la remise de l'avis de maladie à la sécurité sociale. La personne assurée doit veiller à ce que les médecins traitants soient autorisés à lever le secret médical vis-à-vis de notre assurance. Vous, ou la personne assurée, devez remplir de la manière la plus exacte possible la déclaration de sinistre et nous la retourner sans délai. Veuillez procéder de la même manière pour nous faire parvenir les reçus et autres informations utiles si nous en faisons la demande.

#### 3.4 Obligation de garantie de prétentions à l'encontre d'un tiers

Si vous ou la personne assurée, êtes en droit de formuler des prétentions à l'encontre d'un tiers, ce droit nous est cédé dans la mesure où nous remboursons le sinistre. La cession ne peut pas se faire à vos dépens. Vous devez défendre la prétention à réparation ou un droit servant à la garantie de cette prétention en respectant la forme et les délais prescrits et contribuer si nécessaire à son assertion. Si votre prétention à réparation est formulée à l'encontre d'une personne avec laquelle vous vivez au moment de la survenance du sinistre, la cession ne peut être revendiquée à moins que cette personne n'ait provoqué le sinistre de manière intentionnelle.

### 3.5 Déclaration à la police

Les dommages dus à des actes délictueux commis par un tiers doivent être déclarés sans délai au poste de police compétent. Demander au poste de police de confirmer par écrit que cette déclaration a bien été faite. Le procès-verbal de la police devra nous être remis dans son intégralité.

**Remarque :** Veuillez également respecter, outre les détails relatifs à la déclaration à la police, les obligations respectives particulières pour chacune des assurances dans la section B.

### 3.6 Conséquences en cas de non-respect des obligations

En cas de violation intentionnelle ou de violation par négligence grave de l'une des obligations précitées par vous-même ou la personne assurée, nous ne sommes tenus à aucune garantie.

La charge de la preuve du défaut d'intention ou du défaut de négligence grave vous incombe.

Notre garantie est également maintenue en cas de preuve apportée par vos soins que la violation d'obligation n'est la cause ni de la réalisation du sinistre ni de son étendue. Cette exception n'est pas applicable en cas de violation dolosive ou fautive de l'une des obligations précitées.

## 4 Quelles sont les dispositions à respecter lors du règlement de l'indemnité ?

### 4.1 Exigibilité du paiement

Dès réception de la preuve de l'assurance et du paiement de la prime et après avoir constaté notre obligation de paiement ainsi que le montant de l'indemnité, nous effectuons le règlement dans un délai maximum de 10 jours.

Si, après constatation de notre obligation de paiement, il est impossible toutefois de fixer le montant de l'indemnité dans un délai d'un mois après réception de la déclaration du sinistre par nos bureaux, vous êtes en droit d'exiger une avance adéquate sur votre indemnité.

Dans le cas où vous, ou une des personnes assurées, faites l'objet d'une enquête administrative ou d'une procédure pénale en rapport avec le sinistre, nous sommes en droit de suspendre le versement de l'indemnité jusqu'à ce que soit rendu le jugement définitif clôturant la procédure en cours.

### 4.2 Indemnité découlant d'autres contrats d'assurance

Si, en cas de sinistre, à moins qu'il ne s'agisse d'une prestation de l'assurance-voyage accident, vous pouvez prétendre à une indemnité découlant d'un autre contrat d'assurance, l'autre contrat prévaut sur celui-ci. Cela est également valable si une responsabilité de second rang est également convenue dans l'un de ces contrats d'assurance, indépendamment de la date de souscription de l'autre contrat d'assurance. Si le sinistre nous est déclaré en premier, nous effectuons le règlement en premier.

### 4.3 Participation aux frais d'un tiers

En cas de prétention à des prestations découlant de l'assurance maladie légale, de l'assurance accident ou de l'assurance invalidité-vieillesse à des soins de santé légaux ou à une prévoyance contre les accidents voire à des allocations, nous pouvons nonobstant les prétentions à une indemnité journalière compensatoire, déduire les prestations légales des prestations de l'assurance.

## 5 Quel est le droit applicable à la relation contractuelle et quelle est la date de prescription des droits découlant du contrat ? Quel est le tribunal compétent ? Pour qui les dispositions sont-elles valables ?

En complément de ces dispositions, les articles de l'ordonnance française sur les assurances ainsi que le droit français s'appliquent en principe au présent contrat. Pour les droits découlant du présent contrat d'assurance, les délais de prescription de 2 ans s'appliquent. Le délai commence à courir dès l'instant où les faits pris comme base de détermination de notre obligation d'indemnisation sont établis. Pour l'assurance de capital en cas d'accident, le délai est relevé à 10 ans lorsque vos ayants droit font valoir cette prétention. Pour l'assurance responsabilité civile, le délai commence à courir seulement le jour où un tiers vous fait part de son intention d'exiger de vous des dommages et intérêts dans la mesure où sa prétention n'est pas atteinte de prescription.

Les demandes à l'encontre de HanseMerkur peuvent être déposées auprès du tribunal du domicile français de l'assuré ou de l'ayant droit.

Toutes les dispositions du contrat d'assurance s'appliquent par analogie également aux personnes assurées.

## 6 Quelles sont les dispositions à respecter pour la communication d'informations ?

Toutes les notifications et communications nous étant destinées doivent être adressées sous forme écrite par courrier à la direction générale ou à l'adresse figurant sur la police d'assurance. La langue contractuelle est le français.

## B: Conditions particulières de chacune des assurances (en fonction de l'étendue de l'assurance choisie)

### RRKV. Assurance annulation voyage en cas de non-départ

#### 1 Quelles sont les prestations de votre assurance annulation voyage ?

En cas de sinistre (cf. point 2 ; limitations cf. point 3), les prestations suivantes sont accordées à condition d'être assurées dans la liste des prestations de la description des tarifs de l'assurance-voyage et de coïncider avec les délais stipulés dans celle-ci.

##### 1.1 Remboursement des frais d'annulation

Nous vous remboursons les frais d'annulation contractuellement dus en cas de non-départ en voyage ou de non-participation à la manifestation. Ce remboursement porte également sur la commission d'intermédiaire à condition que celle-ci soit déjà convenue par contrat, due ou facturée au moment de la réservation du voyage/de la location et qu'elle ait été assurée pour un montant augmenté de cette commission. Le montant de l'indemnité est fonction du montant mentionné dans la description des tarifs.

##### 1.2 Frais supplémentaires pour le voyage aller

En cas de départ en voyage retardé, nous remboursons les frais du voyage aller supplémentaires occasionnés conformément au type et à la qualité de la réservation initiale. Nous remboursons les frais supplémentaires jusqu'à concurrence des frais d'annulation qui auraient été dus en cas d'annulation du voyage.

##### 1.3 Frais de modification de réservation

Nous remboursons les frais engagés par un changement de réservation jusqu'à concurrence du montant convenu.

## 1.4 Supplément chambre individuelle

Si vous avez réservé une chambre double avec une autre personne assurée, nous vous remboursons le supplément pour chambre individuelle ou nous prenons en charge une part des frais de la personne pour la chambre double jusqu'à concurrence des frais d'annulation qui auraient été occasionnés par une annulation complète lorsque l'autre personne assurée est obligée d'annuler le voyage pour un risque assuré et qu'elle fait partie des personnes à risque.

## 2 Quand y a-t-il sinistre ?

Il y a sinistre lorsque la personne assurée ne peut participer au voyage ou à la manifestation réservée et assurée parce qu'elle, ou une personne à risque (définition cf. la description des tarifs), est affectée par l'un des événements ci-après dans la mesure où ceux-ci figurent dans la description des tarifs.

### 2.1 Événements assurés pour les personnes assurées ou les personnes à risque

Vous ne pouvez pas partir en voyage ou participer à la manifestation et vous annulez ou modifiez votre réservation en raison

- 2.1.1 d'une maladie grave et imprévue
  - 2.1.2 d'un décès, d'une blessure par accident grave, de complications au cours de la grossesse ou de constatation d'une grossesse après l'entrée en application de l'assurance
  - 2.1.3 d'une rupture de prothèses.
  - 2.1.4 d'une allergie aux vaccins.
  - 2.1.5 d'une perte d'emploi suivie d'une période de chômage en raison d'un licenciement économique soudain par l'employeur. La perte de commandes ou la faillite pour les professions indépendantes n'est pas assurée en revanche.
  - 2.1.6 d'un retour à la vie professionnelle (sous forme d'un emploi soumis à cotisations sociales) après une période de chômage. Ceci dans la mesure où vous, ou la personne assurée, étiez chômeur au moment de la réservation du voyage. Les stages, mesures d'entreprise ou mesures de formation en tous genres ainsi que l'entrée dans le monde du travail d'un élève ou d'un étudiant pendant ou après la scolarité ou les études ne sont pas assurés en revanche. (Exception pour les voyages scolaires et de classe conformément au point 2.2.2).
  - 2.1.7 Vous ne pouvez pas partir en voyage et vous l'annulez ou modifiez votre réservation parce que vous changez d'emploi et que le voyage assuré se déroule pendant la période d'essai, au maximum toutefois dans les 6 premiers mois d'une nouvelle activité professionnelle. À condition que le voyage assuré ait été réservé avant que le changement d'emploi ne soit connu.
  - 2.1.8 Vous annulez votre voyage ou modifiez votre réservation car vous ne pouvez pas partir en voyage votre propriété ayant subi un dommage considérable suite à un incendie, une rupture de canalisation, aux éléments naturels ou à des actes délictueux commis par un tiers (vol par effraction par exemple). Un dommage à la propriété dû aux événements prémentionnés est qualifié de considérable dès lors que le montant du sinistre est au moins égal à la somme figurant dans la description des tarifs.
- ### 2.2 Événements assurés pour les personnes assurées
- 2.2.1 Vous ne pouvez pas partir en voyage ou participer à la manifestation et vous l'annulez ou modifiez votre réservation pour passer un examen de rattrapage à une école, une université/école supérieure ou à un « college » afin d'éviter un prolongement de la scolarité/des études ou pour obtenir le diplôme de fin de scolarité/d'études. Cela à condition que le voyage assuré ait été réservé avant la date de l'examen raté et que la date de la session de rattrapage tombe de manière inattendue pendant la période prévue pour le voyage assuré ou jusqu'à 14 jours après la fin de celui-ci.

2.2.2 Vous annulez un voyage scolaire ou un voyage de classe parce que vous n'êtes pas admis dans la classe supérieure, que vous n'êtes pas autorisé à passer un examen ou parce que vous avez quitté la classe avant que ne débute ce voyage.

2.2.3 Vous ne pouvez pas partir en voyage en raison d'une assignation en justice imprévue et vous l'annulez ou modifiez votre réservation pour autant que le tribunal compétent n'accepte pas la réservation de votre voyage comme un motif valable pour reporter la convocation.

2.2.4 Vous ne pouvez continuer votre voyage qu'avec un retard ou vous devez l'abrégé parce que vous avez manqué votre correspondance suite à un retard d'un moyen de transport public ou parce que ce moyen ne circule pas. Les moyens de transport public au sens de présentes conditions d'assurance sont tous les véhicules de déplacement sur terre ou sur l'eau agréés pour le transport public local de voyageurs ainsi que les vols de liaison en France. À condition que la correspondance soit également assurée et que le retard du moyen de transport corresponde au retard minimum mentionné dans la description des prestations.

2.2.5 Vous ne pouvez pas partir en voyage car des documents nécessaires pour le voyage vous ont été dérobés. La couverture de l'assurance vous est accordée à condition de nous prouver qu'il est impossible de remplacer ces documents jusqu'au départ.

2.2.6 La couverture d'assurance conformément au point 1.3 joue également lorsque vous modifiez la réservation de votre voyage jusqu'à la date mentionnée dans la liste des prestations pour d'autres raisons.

## 3 Quelles sont les limitations de la couverture d'assurance à respecter ?

### 3.1 Maladies ou accidents

**Aucune couverture d'assurance n'est accordée pour les maladies ou les accidents qui, entre la date de réservation du voyage et la souscription de la présente assurance, ont fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'un séjour hospitalier. Aucune couverture d'assurance ne s'applique également en cas de grossesse sauf en cas de complications évidentes et imprévisibles. La couverture d'assurance ne joue pas après un accident attribuable à la pratique de sports de type mécanique (voiture, moto, autres véhicules à moteur) ou de sports aériens en qualité d'amateur ou de professionnel de n'importe quel niveau.**

### 3.2 Réactions psychiques

**Aucune couverture d'assurance n'est accordée pour les maladies qui se sont manifestées sous forme de réactions psychiques à des attentats terroristes, des accidents d'avion ou de car ou à la crainte de troubles intérieurs, de guerres, d'éléments naturels, de maladies ou d'épidémies.**

## 4 Quelles sont les dispositions à respecter lors de l'annulation du voyage ? (obligations)

Compléments au point 3 des conditions générales

### 4.1 Déclaration immédiate

Afin de limiter au maximum les coûts, vous, ou la personne assurée, devez déclarer sans délai le sinistre et annuler votre voyage auprès du service de réservation.

### 4.2 Attestation d'un spécialiste

Tout événement assuré doit être justifié au moment du sinistre (date de l'annulation) par le certificat probant d'un médecin stipulant le diagnostic et les données de traitement. Nous pouvons, si cette nécessité s'impose à nous, demander une expertise médicale pour vérifier l'incapacité à voyager.

#### **4.3 Conduite à tenir en cas de vol de documents**

Si des documents vous ont été dérobés, vous devez informer sans délai le poste de police compétent de la perte de ces papiers et lui demander de vous confirmer par écrit que vous avez fait cette déclaration. Le procès-verbal de la police devra nous être remis dans son intégralité. Vous devez également nous prouver qu'il est impossible de refaire ces documents dans le délai restant jusqu'au départ.

#### **4.4 Conséquences en cas de non-respect des obligations**

Les conséquences juridiques en cas de manquement à l'une de ces obligations sont décrites au point 3.6 des conditions générales.

## Description des tarifs ASSURANCE VOYAGE pour les séjours de courte durée selon le tarif

TB\_URKS\_F1301

### I. Remarques importantes

#### A. Délai de souscription, début et durée de la couverture d'assurance

- 1) Le contrat est conclu dès le paiement de la prime à condition que le paiement stipule, clairement et sans rien omettre, le point de départ de l'assurance, le produit que vous avez choisi ainsi que les personnes à assurer.
- 2) Tout contrat d'assurance comportant une garantie frais d'annulation de voyage doit être souscrit dès la réservation du voyage. Pour les autres assurances, la souscription du contrat doit se faire avant le départ en voyage
- 3) **Si le délai de souscription est respecté, la garantie de l'assurance frais d'annulation de voyage s'applique dès le paiement de la prime. Pour les autres assurances, la garantie ne s'applique qu'après le paiement de la prime, au plus tôt toutefois dès le début du voyage assuré.** Le voyage est considéré comme commençant dès le passage à l'étranger par une frontière pour l'assurance-voyage maladie et dès la consommation, partielle ou intégrale, de la première prestation du voyage pour les autres assurances.
- 4) Le contrat d'assurance et la couverture d'assurance prennent fin dès le départ pour l'assurance annulation voyage et après la durée convenue, au plus tard toutefois à la fin du voyage assuré pour les autres assurances voire, pour l'assurance-voyage maladie, dès le franchissement de la frontière pour retourner dans le pays d'origine depuis l'étranger. La couverture d'assurance est reconduite au-delà de la date convenue lorsque la fin prévue du voyage est différée pour des raisons indépendantes de la volonté de la personne assurée.

#### B. Personnes assurées et personnes à risque

- 1) Sont assurées les personnes dont le nom figure sur la police d'assurance voire sur la confirmation de l'organisateur ou le groupe de personnes désigné dans la police d'assurance.
- 2) Si une assurance famille est conclue, on considère qu'une famille est composée au maximum de deux adultes et d'au moins un enfant participant au voyage jusqu'à l'âge de 21 ans révolus (indépendamment du lien de parenté) – de sept personnes maximum au total.
- 3) Les personnes à risque en vertu du point 2.1 sur l'assurance frais d'annulation de voyage et du point 2.1 sur l'assurance in-

terruption de voyage des conditions d'assurance « VB-RKS 2013 (T-F) » sont :

- les personnes assurées ayant réservé et assuré un voyage ensemble ;
  - les proches d'une personne assurée, à savoir le concubin légal ou réel ainsi que les parents en ligne directe ascendante ou descendante ;
  - les frères et sœurs, les beaux-frères, les belles-sœurs, les gendres, les belles-filles, les beaux-pères et les belles-mères ;
- 4) Si plus de 4 personnes ou, pour les tarifs famille, plus de deux familles ont réservé et assuré conjointement un voyage, seuls les proches de la personne assurée et leurs accompagnateurs sont considérés comme des personnes à risque et non toutes les personnes assurées les unes vis-à-vis des autres.
  - 5) Pour les voyages en groupe accompagnés (par exemple les séjours encadrés par un professeur, des parents ou un skipper), les accompagnateurs sont assurés dans la mesure où la réalisation du voyage dépend d'eux. La couverture d'assurance doit être convenue séparément par écrit. Une assurance annulation voyage doit être également souscrite pour ces personnes pour le prix global du groupe. Si un accompagnateur bénéficiant d'une assurance distincte subit un sinistre, nous remboursons les frais d'annulation pour toutes les personnes assurées concernées par une annulation du voyage en groupe.

#### C. Paiement des primes

Le montant à régler figure dans la liste des primes. La prime est à payer immédiatement au moment de la souscription du contrat – qu'il existe ou non un droit de révocation.

Si vous ne payez pas la prime, nous sommes en droit de résilier le contrat tant que le paiement n'a pas été effectué. Il nous est impossible de résilier le contrat si vous pouvez prouver que vous n'êtes pas responsable du non-paiement.

Si le prélèvement automatique de la prime d'un compte a été autorisé, celui-ci est effectué immédiatement après l'autorisation. Le paiement sera considéré effectué dans les délais impartis si la prime peut être récupérée à la date d'échéance et si vous ne vous opposez pas à l'autorisation de prélèvement automatique justifié.

Si un prélèvement de la prime due s'avère impossible pour des raisons indépendantes de votre volonté, le paiement est également considéré comme effectué dans les temps lorsqu'il survient immédiatement après notre rappel de paiement remis sous forme écrite.

## II. Liste des prestations

Les garanties ci-après ne s'appliquent que si elles sont comprises dans l'étendue de l'assurance choisie. **Le libellé exact des prestations et des événements assurés figure aux points cités dans les conditions d'assurance VB-RKS 2013 (T-F).**

### RRKV. Assurance annulation voyage

#### Champ d'application

La couverture d'assurance joue dans le monde entier

#### Somme assurée

La somme assurée doit correspondre au prix du voyage. Si vous souscrivez un contrat prévoyant une somme inférieure, le montant de l'indemnité est réduit proportionnellement à la prime payée par rapport au montant dans la liste des primes (assurance insuffisante).

#### Prestations garanties

1.1	Remboursement des frais d'annulation en cas de non-départ en voyage Commissions d'intermédiaire jusqu'à 100 euros en cas de non-départ en voyage
1.2	Frais supplémentaires de voyage d'aller
1.3	Frais de modification de réservation jusqu'à concurrence maximum des frais d'annulation pour des raisons citées aux points 2.1.1 – 2.2.6 Frais de modification de réservation, 30 euros maximum par personne et par objet au point 2.2.7
1.4	Supplément pour chambre individuelle

#### Événements assurés

2.1.1	Maladie grave et imprévue
2.1.2	Décès, blessure par accident grave, grossesse
2.1.3	Rupture de prothèses
2.1.4	Allergie aux vaccins
2.1.5	Perte d'emploi
2.1.6	Acceptation d'un nouvel emploi
2.1.7	Changement d'emploi
2.1.8	Atteintes graves aux biens de la personne assurée (à partir de 2 500 euros)
2.2.1	Session de rattrapage après échec à des examens scolaires
2.2.2	Redoublement ou changement d'établissement scolaire
2.2.3	Notification d'une assignation en justice
2.2.4	Retard de plus de 2 heures d'un moyen de transport
2.2.5	Vol de documents de voyage
2.2.6	Modifications de réservation jusqu'à 42 jours avant le départ en voyage

#### Franchise

La franchise est de 30 EUROS par sinistre.

## Indications importantes en cas de sinistre

Si vous faites valoir des droits au titre de votre assurance voyage, nous exigeons généralement les documents suivants en cas de sinistre :

1. Copie de la confirmation de réservation de l'organisateur du voyage
2. Copie de l'attestation d'assurance
3. Coordonnées bancaires pour effectuer le virement du remboursement éventuel (N° IBAN) du destinataire, (BIC également pour les virements à l'étranger)
4. Les autres documents cités dans les sections A-E

**Veillez nous faire parvenir vos déclarations de dommages rédigées de manière libre à :** HanseMerkur Reiseversicherung AG c/o IMA France, 118 Avenue de Paris, 79 033 NIORT CEDEX 9, Tél. : +33 5 54 21 10 55, Fax : +33 5 54 21 11 16

**E-mail du département des sinistres :** sinistres@hansemerkur.fr

Le délai de traitement du sinistre peut s'allonger en cas de documents manquants ! Attention : ne pas agraffer, ni attacher vos documents ensemble !

### A. Assurance annulation de voyage et garantie séjour (assurance interruption de voyage)

1. Un événement assuré doit toujours être prouvé au moment de l'annulation du voyage. Les événements qui se sont produits après l'annulation ne peuvent pas être pris en compte pour un contrôle.
2. Il est nécessaire d'annuler sans attendre auprès de l'organe de réservation afin de limiter au minimum les frais d'annulation. Des frais d'annulation plus élevés ne sont pas remboursés si vous annulez trop tard votre voyage car une amélioration ou un rétablissement espéré de votre état n'a pas eu lieu.
3. En cas d'annulation du voyage pour cause de maladie, d'accident ou de grossesse et si les frais d'annulation dépassent 300,- EUR, vous pouvez demander un formulaire de déclaration de sinistre avec un certificat médical au numéro de téléphone 040 4119-2300 ou le télécharger sur <https://www.hmr.de/service/schadenmeldung>. Veuillez également comparer la remarque sur la déclaration de sinistre en ligne.
4. Veuillez fournir à HanseMerkur les documents suivants :
  - tous les justificatifs de réservation et d'annulation
  - originaux des justificatifs de frais payés
  - attestations médicales indiquant le diagnostic et la période de traitement (pour l'assurance garantie séjour : l'attestation médicale d'un médecin sur le lieu de votre séjour)
  - en cas de décès, une copie de l'acte de décès
  - en cas de perte de travail, une attestation de l'employeur sur le licenciement économique ainsi qu'une attestation de l'Agence fédérale pour l'emploi sur le début de la période de chômage (ne s'applique que pour l'assurance annulation)
  - en cas de début d'une activité suite à une période de chômage, une attestation du nouvel employeur sur le début de l'activité ainsi qu'une attestation de l'Agence fédérale pour l'emploi concernant l'avis de modification (ne s'applique que pour l'assurance annulation)
  - en cas de changement d'emploi, attestation de l'ancien et du nouvel employeur (ne s'applique que pour l'assurance annulation) dont le justificatif de la période d'essai
  - en cas de repassage d'examen non réussis, une attestation de l'université/de l'école supérieure/du collège (ne s'applique que pour l'assurance annulation)
  - en cas de redoublement d'un élève, l'attestation de l'école ou une copie du bulletin (ne s'applique que pour l'assurance annulation)
  - en cas de citation à comparaître en justice ou d'un retard du moyen de transport, les justificatifs correspondants
  - en cas de maladie pour un chien/un chat devant effectuer le voyage, une attestation correspondante d'un vétérinaire

## Numéro d'urgence pour le monde entier en voyage

En cas d'urgence en voyage, notre numéro d'urgence vous offre une assistance 24 h/24. À n'importe quel moment, dans le monde entier, 24 h/24, y compris les dimanches et jours fériés. Nous vous aidons pour les cas d'urgence qui se produisent au cours de votre voyage.



Numéro d'urgence :  
**+33 5 54 21 18 00**

## Informations importantes concernant le contrat d'assurance

**Identité de l'assureur (nom, adresse) :** HanseMerkur Reiseversicherung AG (forme juridique : société par actions), Siegfried-Wedells-Platz 1, 20354 Hamburg, téléphone : 040 4119-1000, fax : 040 4119-3030

**Inscription au Registre du commerce :** Amtsgericht Hamburg HRB 19768

**Adresse officielle et représentant de la HanseMerkur Reiseversicherung AG :** HanseMerkur Reiseversicherung AG, Siegfried-Wedells-Platz 1, D-20354 Hamburg, représentée par le directoire : Eberhard Sautter (prés.), Eric Bussert, Holger Ehses, Johannes Ganser, Raik Mildner

**Activité principale de HanseMerkur Reiseversicherung AG, dénommée ci-après « HanseMerkur » :** HanseMerkur assure les risques liés aux voyages.

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

**Caractéristiques essentielles 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 souscripteur. Vous trouverez des informations plus détaillées sur le type et l'étendue de la couverture d'assurance choisie par le souscripteur dans la description des prestations et dans les conditions d'assurance.

Si l'obligation de prestation de HanseMerkur est reconnue pour ce qui est du montant et du motif, alors le paiement de l'indemnité doit être réalisé dans les 2 semaines. Le délai est gelé tant que la vérification de la demande par HanseMerkur est entravée par un tort de l'assuré.

**Somme totale et composition du tarif :** La prime totale de l'assurance due est calculée selon l'étendue de la couverture choisie par le souscripteur. 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.

**Coûts, taxes ou frais supplémentaires :** Aucun coût, aucune taxe ou aucuns frais supplémentaires, p. ex. pour l'utilisation d'un moyen de communication à distance, ne vient en sus, à l'exception du numéro d'urgence. Pour les appels depuis l'étranger : Téléphone +33 5 54 21 18 00, pour les appels nationaux : Téléphone 05 54 21 18 00

**Détails du paiement et de l'exécution :** La première prime ou la prime unique est exigible immédiatement, indépendamment de l'existence d'un droit de rétractation. Si des primes de suivi ont été convenues pour des contrats d'assurance de longue durée, elles sont dues à la date convenue. Si le paiement d'une prime annuelle par versements échelonnés a été convenu, seul le premier versement de la première prime annuelle est considéré comme la première prime. Si la prime ne peut être encaissée pour une raison n'incombant pas au souscripteur, le paiement est considéré comme ayant été réglé à temps, même s'il est effectué immédiatement après une demande écrite de l'assureur. Vous trouverez de plus amples informations dans les documents d'assurance.

Limitation de la durée de validité des informations mises à disposition : Les informations fournies sont valables pour une durée indéterminée.

**Début du contrat, début de la couverture de l'assurance, délai d'engagement de l'offre à partir de la demande :**

Le contrat entre en vigueur au moment de la réception du paiement de la prime due. La couverture d'assurance commence au moment indiqué par le souscripteur, mais en aucun cas avant le paiement de la prime. En outre, pour l'assurance-maladie de voyage, la couverture d'assurance ne commence pas avant le franchissement de la frontière nationale dans l'étendue de la couverture d'assurance. Vous trouverez de plus amples informations dans les conditions d'assurance ci-jointes. Vous trouverez dans les conditions d'assurance ci-jointes les conditions à remplir pour souscrire une assurance. Aucun délai contraignant n'est prévu. Remarque importante conformément au § 37 al. 2 du VVG (loi allemande sur le contrat d'assurance) : 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 souscripteur 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 souscripteur n'a pas fait opposition au prélèvement autorisé.

### Informations sur la rétractation

**Droit de rétractation :** Pour les contrats d'assurance d'une durée d'au moins un mois, vous pouvez révoquer votre déclaration contractuelle par écrit (par exemple lettre, fax, e-mail) dans les 14 jours sans indication de motifs. Le délai débute après réception sous forme écrite des dispositions contractuelles comprenant les conditions générales d'assurance, les informations complémentaires selon le § 7 par. 1 et 2 de la loi sur le contrat d'assurance en rapport avec les §§ 1 à 4 du décret d'obligation de fournir les informations de cette même loi sur le contrat d'assurance (VVG-Informationspflichtenverordnung) ainsi que cette information. Toutefois, pour les contrats conclus par voie électronique, il ne commence pas avant l'exécution des obligations de HanseMerkur conformément au § 312i al. 1 phrase 1 du Code civil allemand en lien avec l'article 246c de la loi d'introduction du Code civil allemand. L'envoi de la rétractation dans le délai impartit suffit au respect dudit délai de rétractation.

**La rétractation doit être adressée à :** HanseMerkur Reiseversicherung AG, Siegfried-Wedells-Platz 1, 20354 Hamburg, E-mail [reiseinfo@hansemerkur.de](mailto:reiseinfo@hansemerkur.de), Fax 040 4119-3030.

**Suites d'une rétractation :** 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).

Si vous avez effectivement exercé votre droit de rétractation conformément au § 8 de la loi allemande sur le contrat d'assurance, 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 convenue, et encore moins exigée.

**Remarques particulières :** Votre droit de rétractation expire si le contrat est complètement rempli à votre demande express par vous ainsi que par HanseMerkur avant que vous ayez exercé votre droit de rétractation.

**Fin des informations relatives au droit de rétractation.**

**Informations sur la période de validité de l'assurance :** Le contrat est limité à la période choisie.

**Expiration du contrat, droit de résiliation, frais commerciaux :** Dans la mesure où une assurance unique est conclue, 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. Si une assurance annuelle est souscrite, le contrat est prolongé d'une année supplémentaire dans chaque cas s'il n'est pas résilié par écrit par vous ou par la HanseMerkur 3 mois avant son expiration.

**Droit applicable et tribunal compétent :** Le rapport contractuel est soumis au droit allemand. Une action contre HanseMerkur peut être intentée à Hambourg ou au domicile du souscripteur au moment du dépôt de la plainte ou, à défaut de domicile, au lieu où il a sa résidence habituelle.

**Langue du contrat :** La langue faisant foi pour les relations contractuelles et la communication avec le souscripteur pendant la durée du contrat est l'allemand.

**Autorité de contrôle et organes de réclamation :** 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 :

**Médiateur de l'assurance :** La Médiation de l'Assurance, TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09  
Adresse e-mail : [le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org), Site Web : <http://www.mediation-assurance.org>, Tél. +33 (0) 170815870 N° de fax +33 (0) 170815889

**Dépôt de plainte possible auprès de l'autorité de contrôle compétente :** Les plaintes à l'encontre de HanseMerkur peuvent être déposées auprès de l'autorité de contrôle compétente : Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, Allemagne, [www.bafin.de](http://www.bafin.de)  
La possibilité d'intenter une action en justice n'en est pas affectée.