

Information clients et conditions générales d'assurance (CGA)

VB-RS 2022-SFE55-CH
 Décembre 2022

Contenu

Informations clients.....	1
Conditions générales d'assurance (CGA).....	4
A Généralités.....	4
1 Personnes assurées.....	4
2 Durée d'assurance.....	4
3 Validité territoriale.....	4
4 Échéance de la prime.....	4
5 Cas d'exclusion.....	4
6 Obligations.....	5
7 Conséquences d'une violation des obligations.....	5
8 Assurance multiple et prétentions envers des tiers.....	5
9 Définitions supplémentaires.....	5
10 Versement de prestations d'assurance.....	6
11 Prescription et péremption.....	6
12 Recours.....	6
13 For et droit applicable.....	6
14 Droit de révocation et effets.....	6
15 Adresse de contact.....	7
Conditions spécifiques aux éléments.....	7
B Assurance interruption de voyage.....	7
1 Prestations d'assurance, début, durée et conditions de l'assurance.....	7
2 Somme d'assurance.....	7
3 Événements assurés.....	7
4 Événements non assurés.....	7
5 Les éléments suivants s'appliquent en complément et à des fins de précision des obligations en cas de sinistre conformément à l'art. A 6 CGA.....	8
C Assistance personnelle.....	8
1 Événements et prestations assurés.....	8
2 Déductions de prestations.....	9
3 Événements non assurés.....	9
4 Les éléments suivants s'appliquent en complément et à des fins de précision des obligations en cas de sinistre conformément à l'art. A 6 CGA.....	9

Informations clients

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

Qui est l'assureur?

L'assureur est la société HanseMerkur International AG, Drescheweg 1, 9490 Vaduz, Liechtenstein (ci-après HanseMerkur International).

HanseMerkur International AG Drescheweg 1
 Direction: Kai-Uwe Blum, Fuad Izmirlija, Godehard Laufköter,
 Rinaldo Manetsch

HanseMerkur International). Pour de plus amples informations, veuillez consulter le site de HanseMerkur International sur www.hansemerkur.ch.

Conditions générales d'assurance en vigueur

Les CGA de l'assurance voyage VB-RS 2022-SFE55-CH s'appliquent.

Qui est le preneur d'assurance?

Le preneur d'assurance est la personne ayant conclu le contrat d'assurance avec HanseMerkur International et étant désignée comme le preneur d'assurance dans la police d'assurance.

Quelles sont les personnes qui sont assurées?

Est (sont) assurée(s) la (les) personne(s), ou les cercles de personnes, mentionnée(s) dans la police d'assurance étant domiciliée(s) en Suisse ou au Liechtenstein.

9490 Vaduz, Liechtenstein www.hansemerkur.ch
 Numéro de registre: FL-0002.599.519-6, registre du commerce LI, Vaduz

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

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

- Assurance interruption de voyage

Une indemnisation est accordée pour l'interruption, la suspension, le retour retardé ou les retards sur le vol retour du voyage réservé et assuré.

- Assistance personnelle

Les opérations d'assistance relatives aux cas urgents survenus pendant des voyages sont assurées 24 heures sur 24 par le service mondial de la centrale d'urgence, par exemple en cas de perte des moyens de paiement utilisables au cours d'un voyage. Une indemnisation est accordée entre autres pour les transports de malades et de bagages à la suite des maladies aiguës ou des accidents survenus pendant le voyage assuré. En cas de décès, les frais d'inhumation à l'étranger ou le rapatriement dans le pays d'origine sont remboursés.

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

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

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

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

La couverture d'assurance commence au moment de l'envoi de la police d'assurance, au plus tôt toutefois lors du début du voyage assuré.

Elle se termine le cas échéant à la fin de la durée convenue, au plus tard toutefois à la fin du voyage assuré.

La couverture d'assurance se prolonge automatiquement au-delà de la date conclue si la fin prévue du voyage est retardée pour des raisons indépendantes de la volonté de la personne assurée.

Validité territoriale et temporelle de la couverture d'assurance

La couverture d'assurance est valable dans le monde entier pendant la durée de l'assurance.

Sa validité s'entend sous réserve de restrictions locales spécifiques aux éléments.

Quels sont les principaux cas d'exclusion?

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

Les restrictions prescrites relatives à la couverture d'assurance ne sont pas exhaustives. D'autres cas d'exclusion résultent des CGA et de la LCA.

Quelles sont les obligations des personnes assurées?

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

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

La déclaration de sinistre envoyée par HanseMerkur International doit être remplie complètement et conformément à la vérité par vous ou par la personne assurée et retournée sans délai à HanseMerkur International. Les justificatifs supplémentaires ainsi que les renseignements pertinents et les attestations demandés par HanseMerkur International doivent également être mis à disposition de la même manière.

Quel est le montant de la prime?

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

À quel moment la prime est-elle due?

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

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

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

Comment HanseMerkur International traite-t-elle les données?

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

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

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

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

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

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

Droit de révocation

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

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

À quel moment le sinistre doit-il être déclaré?

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

Droit applicable

Le droit suisse s'applique.

Autorité de surveillance responsable et possibilités de recours

Les recours peuvent être adressés directement à

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

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

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

Instances de conciliation

Pour les personnes domiciliées:

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

Autorité de surveillance responsable:

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

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

Correspondance

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

Adresse de contact:

Suisse:

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

Liechtenstein:

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

Conditions générales d'assurance (CGA)

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

A Généralités

1 Personnes assurées

- 1.1 Sauf disposition contraire dans les conditions spécifiques aux éléments, est (sont) assurée(s) la (les) personne(s), ou les cercles de personnes, mentionnée(s) dans la police d'assurance étant domiciliée(s) en Suisse ou au Liechtenstein.
- 1.2 Sont considérés comme famille un à deux adultes accompagnés lors du voyage, le cas échéant, d'enfants jusqu'à leur 21^e anniversaire, indépendamment du lien de parenté. Le nombre total ne doit toutefois pas dépasser sept personnes. Pour avoir droit au tarif familial, au moins deux personnes doivent être assurées.

2 Durée d'assurance

- 2.1 Quand la couverture d'assurance commence-t-elle?
Sous réserve que la police vous ait été remise, vous êtes couvert(e) dès le début du voyage. Le départ en voyage est le moment où
 - vous empruntez le moyen de transport réservé et assuré, ou
 - vous entrez dans la location que vous avez réservée et assurée.
- 2.2 Quand la couverture d'assurance prend-elle fin?
La fin de la couverture d'assurance est indiquée dans la police d'assurance. Quoiqu'il en soit, la couverture prend fin lorsque le voyage est terminé.
- 2.3 Votre voyage dure plus longtemps que ce qui avait été initialement prévu?
Si cela est indépendant de votre volonté, HanseMerkur International prolonge votre couverture d'assurance jusqu'à la fin de votre voyage.

3 Validité territoriale

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

4 Échéance de la prime

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

5 Cas d'exclusion

- 5.1 Aucune couverture d'assurance n'est accordée pour les dommages provoqués par
 - l'abus d'alcool, de drogues ou de médicaments et leurs effets;
 - un suicide ou une tentative de suicide et leurs effets;
 - la participation à des grèves ou à des agitations;
 - la participation à des courses de véhicules à moteur et de bateaux et aux entraînements correspondants;
 - la participation active à des compétitions d'organisations sportives et aux entraînements correspondants;
 - la participation à des manifestations sportives professionnelles ou semi-professionnelles visant à atteindre une grande vitesse.
- 5.2 Aucune couverture d'assurance n'est accordée non plus pour les dommages provoqués par
 - la participation à des actes dangereux lors desquels la personne assurée s'expose en toute connaissance de cause à un risque;
 - des agissements effectués intentionnellement ou par négligence grave de la part de la personne assurée, ou provoqués par des omissions de la part de celle-ci;
 - la perpétration ou la tentative de perpétration de crimes, d'infractions, de violations ou de délits, ou encore la violation intentionnelle de prescriptions légales, par la personne assurée;
 - un acte de tromperie délibéré; de plus, l'assureur peut résilier le contrat en raison de prétentions frauduleuses (art. 40 LCA);
 - des cas d'assurance survenant pendant une expédition, sauf accord contraire.
- 5.3 Aucune couverture d'assurance n'est accordée pour les incidents survenus avant la conclusion du contrat d'assurance ou avant le début du voyage ni pour ceux qui étaient censés se produire selon la planification du voyage telle qu'elle avait été prévue. Ceci vaut également pour les troubles précontractuels.
- 5.4 Sauf disposition contraire dans les conditions spécifiques aux éléments, aucune couverture d'assurance n'est accordée pour les dommages provoqués par des épidémies, des pandémies, des guerres, des guerres civiles, des événements assimilables à la guerre, des troubles intérieurs, des grèves, des rayonnements ionisants au sens de la loi sur la radioprotection (LRaP) dans sa version la plus récente, des rayonnements radioactifs, des saisies, des privations ou d'autres interventions d'autorités supérieures. Aucune couverture d'assurance n'est non plus accordée pour les dommages résultant d'actes de violence à l'occasion d'un rassemblement public ou d'une manifestation si vous ou d'autres personnes assurées y participez activement. HanseMerkur International ne fournit pas de prestations pour des événements survenus au cours de voyages qui ont été réservés, entamés ou non interrompus immédiatement malgré les avertissements pour les voyages donnés par le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) suisse.
- 5.5 Aucune couverture d'assurance n'est accordée si des sanctions économiques, commerciales ou financières ou des embargos de la part de la Suisse applicables aux parties contractuelles s'opposent à la couverture d'assurance. Cela s'applique également aux sanctions économiques, commerciales ou financières ou aux embargos édictés par les Nations Unies, l'UE ou les États-Unis si ceux-ci (celles-ci) ne s'opposent pas aux prescriptions légales suisses.
- 5.6 Sauf disposition contraire expresse de couverture d'assurance figurant dans les conditions spécifiques aux éléments, HanseMerkur International ne couvre pas les dommages causés directement ou indirectement par des catastrophes naturelles, des phénomènes sismiques ou des conditions météorologiques.
- 5.7 La notion de «vacances gâchées» n'est pas indemnisée.

- 5.8 Aucune couverture d'assurance n'est accordée si le but visé par le voyage est de recourir à des traitements ou à des soins médicaux ou que des mesures ordonnées par le médecin servent de motif pour le début du voyage.
- 5.9 Les frais relatifs aux expertises médicales, aux certificats médicaux et au personnel médical ne sont pas remboursés.
- 5.10 Les frais relatifs aux repas, aux arrêts de travail et autres préjudices pécuniaires ne sont pas remboursés.
- 5.11 Ne sont pas assurés les agissements en rapport avec un événement assuré, par exemple les coûts de rachat des objets assurés ou ceux étant en rapport avec la police.

6 Obligations

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

- 6.1 Maintenez le dommage à un niveau le plus bas possible et évitez tout ce qui pourrait entraîner une augmentation inutile des frais. En cas d'incertitudes, veuillez prendre contact avec HanseMerkur International.
- 6.2 Vous ou la personne assurée devez signaler le dommage à HanseMerkur International le plus rapidement possible.
- 6.3 En cas de maladie, d'accident, de grossesse, d'intolérance à une vaccination, de rupture ou de desserrage d'implants, HanseMerkur International requiert des attestations médicales pertinentes comportant des diagnostics (pas de propres diagnostics ni de rapports d'experts ou de médecins, etc., qui sont directement favorisés ou ont un lien de parenté ou d'alliance avec la personne assurée) et, dans le cas d'une annulation de voyage, l'attestation de remise de la déclaration de maladie à l'assurance sociale. Ces documents doivent être envoyés à HanseMerkur International sous 14 jours. Vous ou la personne assurée devez retourner la déclaration de sinistre envoyée par HanseMerkur International remplie en toute bonne foi dans un délai de 14 jours suivant sa réception. Les justificatifs supplémentaires ainsi que les renseignements pertinents et les attestations demandés par HanseMerkur International doivent également être présentés dans un délai de 14 jours suivant l'injonction. En cas de dommages causés par une blessure ou une maladie, la personne assurée doit s'assurer que les médecins traitants soient libérés du secret médical vis-à-vis de HanseMerkur International. Si elle le juge nécessaire, HanseMerkur International peut faire vérifier toute attestation par des expertises de tiers indépendants ou procéder à d'autres examens des faits (y compris l'examen par un médecin de confiance).

7 Conséquences d'une violation des obligations

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

8 Assurance multiple et prétentions envers des tiers

- 8.1 En cas d'assurance multiple (facultative ou obligatoire), HanseMerkur International fournit ses prestations de façon subsidiaire, sous réserve d'une clause identique de l'autre contrat d'assurance. Dans ce cas, les dispositions légales de la double assurance s'appliquent.
- 8.2 Si une personne assurée a des prétentions découlant d'un autre contrat d'assurance (facultatif ou obligatoire), excepté les prestations issues d'une assurance-accidents en cours de voyage, la couverture de HanseMerkur International se limite à la part du dommage qui dépasse celle couverte par l'autre

contrat d'assurance. Les frais ne sont remboursés qu'une seule fois.

- 8.3 Si HanseMerkur International fournit des prestations malgré une situation de subsidiarité existante, ces dernières sont considérées comme une avance, et la personne assurée ou favorisée cède les droits qu'elle peut faire valoir à l'égard de tiers (assurance facultative ou obligatoire) à HanseMerkur International dans cette proportion.
- 8.4 Si la personne assurée ou l'ayant droit a été dédommagé(e) par un tiers responsable ou par son assureur, aucune indemnité n'est due au titre du présent contrat. Si HanseMerkur International est intervenue en lieu et place du responsable, la personne assurée ou l'ayant droit doit lui céder ses prétentions jusqu'à concurrence des dépenses que HanseMerkur International a engagées.

9 Définitions supplémentaires

- 9.1 Les personnes à risque sont les proches de la personne assurée mentionnés ci-après:
- conjoint(e), partenaire enregistré(e) ou concubin(e);
 - enfants, enfants adoptés, enfants du conjoint, beaux-enfants, enfants placés en famille d'accueil, petits-enfants;
 - parents, parents adoptifs, parents du conjoint, beaux-parents, parents nourriciers, grands-parents;
 - frères et sœurs, beaux-frères/belles-sœurs, tantes, oncles, nièces, neveux.
- 9.2 Parmi les personnes à risque supplémentaires possibles doivent être également mentionnées:
- les personnes assurées entre elles qui ont réservé et assuré un voyage ensemble; cela ne s'applique pas si plus de six personnes, ou plus de deux familles pour les tarifs familiaux, ont réservé un voyage ensemble;
 - les personnes assurant un encadrement;
 - les personnes assurant l'encadrement des enfants mineurs ou des proches requérant des soins qui ne participent pas au voyage;
 - les personnes accompagnantes lors de voyages de groupe, si cela a été conclu séparément.
- 9.3 Dommages causés par les éléments naturels
Sont considérés comme dommages causés par les éléments naturels les dommages survenant en raison d'éléments naturels tels que les hautes eaux, les inondations, les tempêtes (vitesse du vent d'au moins 75 km/h), la grêle, les avalanches, la pression de la neige, les éboulements de rochers, les chutes de pierres ou les glissements de terrain. Les dommages causés par des tremblements de terre ou des éruptions volcaniques ne sont pas considérés comme des dommages causés par les éléments naturels.
- 9.4 Valeurs pécuniaires
Sont considérés comme valeurs pécuniaires l'argent liquide, les cartes de crédit, les titres, les livrets d'épargne, les métaux précieux (comme réserves, lingots ou marchandises commerciales), les monnaies, les médailles, les pierres précieuses en vrac et les perles.
- 9.5 Voyage
Est considéré comme voyage un séjour de plus d'une journée en dehors du lieu de domicile habituel ou un séjour de plus courte durée en un lieu situé à une distance d'au moins 25 km du lieu de domicile civil, à l'exclusion des trajets professionnels. Au sens des présentes CGA, la durée maximale d'un voyage est limitée à 92 jours.
- 9.6 Voyagistes
Sont considérées comme voyagistes (tour-opérateurs, agences de voyages, compagnies aériennes, agences de location de voitures, hôtels, organisateurs de cours, etc.) toutes les entreprises qui fournissent des prestations de voyage à la personne assurée en s'appuyant sur un contrat conclu avec cette dernière.
- 9.7 Transports publics

Sont considérés comme transports publics les moyens de transport qui circulent régulièrement suivant un horaire et pour lesquels il est nécessaire d'acquies un titre de transport. Les taxis et les voitures de location n'entrent pas dans cette catégorie.

- 9.8 Accident de personnes
Est considéré comme accident de personnes l'effet soudain et non intentionnel d'un facteur extérieur inhabituel et portant atteinte au corps humain.
- 9.9 Accident de véhicule à moteur
Est considéré comme accident de véhicule à moteur un dommage au véhicule à moteur assuré induit par un événement extérieur soudain et violent qui rend impossible la poursuite du déplacement ou en raison duquel la poursuite du déplacement n'est plus conforme à la loi. En font notamment partie un choc, une collision, un renversement, une chute ainsi qu'un enfoncement et un engouffrement dans l'eau.
- 9.10 Séquelles graves à la suite d'un accident
Des séquelles d'un accident sont réputées graves lorsqu'il en résulte une incapacité de travail de durée limitée ou illimitée ou une incapacité absolue de voyager.
- 9.11 Terminaux mobiles
Sont considérés comme terminaux mobiles les appareils électroniques permettant la navigation ainsi que la communication vocale, de données et d'images indépendantes du réseau, pouvant être transportés sans effort physique particulier du fait de leur taille et de leur poids et pouvant donc être utilisés de façon mobile. Sont considérés comme terminaux mobiles au sens des présentes CGA les téléphones mobiles, les tablettes et les ordinateurs portables.
- 9.12 Maladies graves
Des maladies sont réputées graves lorsqu'il en résulte une incapacité de travail de durée limitée ou illimitée ou une incapacité absolue de voyager.
- 9.13 Étranger
Est considéré comme étranger tout pays à l'exception des territoires de la Suisse et de la Principauté de Liechtenstein.

10 Versement de prestations d'assurance

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

11 Prescription et péremption

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

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

12 Recours

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

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

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

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

- 12.1 Instances de conciliation
Les preneurs d'assurance domiciliés en Suisse peuvent s'adresser à l'instance de conciliation suivante:
Fondation Ombudsman de l'assurance privée et de la Suva,
Postfach 1063, 8024 Zürich,
Internet: www.versicherungsombudsman.ch

Les preneurs d'assurance domiciliés au Liechtenstein peuvent s'adresser à l'instance de conciliation suivante:
Bureau de conciliation en matière de services financiers (Schlichtungsstelle im Finanzdienstleistungsbereich), Landstrasse 60, Postfach 343, 9490 Vaduz, Liechtenstein
Internet: www.schlichtungsstelle.li

Les instances de conciliation sont indépendantes. La participation à la procédure de conciliation est volontaire tant pour le preneur d'assurance que pour HanseMerkur International. En cas de procédure devant le Bureau de conciliation en matière de services financiers du Liechtenstein, conformément à la loi sur le règlement extrajudiciaire des litiges, les consommateurs doivent payer une contribution aux frais de CHF 50.-. Autrement, la procédure est gratuite.

- 12.2 Autorité de surveillance de l'assurance
Si le preneur d'assurance n'est pas satisfait du service fourni par HanseMerkur International ou si des divergences d'opinion apparaissent, le preneur d'assurance peut s'adresser à l'autorité de surveillance responsable:
Autorité de surveillance des marchés financiers (Finanzmarktaufsicht, FMA), Postfach 279, Landstrasse 109, 9490 Vaduz, Liechtenstein
Internet: www.fma.li
La FMA n'est pas une instance arbitrale et ne peut prendre de décisions contraignantes sur des litiges individuels.
- 12.3 Voie juridique
Les possibilités de recours exposées précédemment ne portent pas atteinte à la possibilité de recourir à la voie juridique.

13 For et droit applicable

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

14 Droit de révocation et effets

- 14.1 Le preneur d'assurance peut révoquer sa demande de souscription de contrat ou la déclaration d'acceptation de celle-ci par écrit ou sous toute autre forme permettant d'en établir la preuve par un texte.
- 14.2 Le délai de révocation est de 14 jours et court à compter du moment où le preneur d'assurance soumet la demande de contrat.
- 14.3 Si le preneur d'assurance notifie sa révocation à la compagnie d'assurance ou dépose sa déclaration de révocation à la poste

le dernier jour du délai de révocation, le délai est réputé respecté.

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

15 Adresse de contact

Pour les personnes domiciliée en Suisse:

HanseMerkur International AG, Postfach, 9475 Sevelen, SUISSE

Pour les personnes domiciliée au Liechtenstein:

HanseMerkur International AG, Drescheweg 1, 9490 Vaduz, LIECHTENSTEIN

E-mail: service@hansemerkur.ch

Conditions spécifiques aux éléments

B Assurance interruption de voyage

1 Prestations d'assurance, début, durée et conditions de l'assurance

Si la personne assurée ne peut pas réaliser le voyage assuré comme prévu en raison de la survenue d'un événement assuré, HanseMerkur International rembourse les frais dans les cas suivants, jusqu'à concurrence de la somme d'assurance convenue:

- 1.1 Interruption anticipée du voyage:
 - frais supplémentaires du voyage retour et autres frais supplémentaires qui en découlent directement (à l'exception des frais médicaux), en fonction du type et de la qualité du voyage.
- 1.2 Suspension du voyage:
 - Frais de voyage a posteriori pour rejoindre le groupe de voyage, au maximum toutefois jusqu'à la valeur de la prestation de voyage pas encore utilisée.
- 1.3 Retour retardé:
 - frais supplémentaires du voyage retour et autres frais supplémentaires qui en découlent directement (à l'exception des frais médicaux), en fonction du type et de la qualité du voyage.

2 Somme d'assurance

Le remboursement maximal octroyé par l'élément assurance interruption de voyage est limité à CHF 500.- par personne assurée.

3 Événements assurés

- 3.1 Les événements assurés sont les suivants, à condition que leur survenue rende impossible la réalisation du voyage telle que ce dernier avait été prévu:
 - 3.1.1 Maladie grave inattendue, accident grave, complications de grossesse ou décès (si l'événement concerné survient après la conclusion de l'assurance)
 - de la personne assurée;
 - d'une personne à risque selon les art. A 9.1 et A 9.2 CGA;
 - du remplaçant sur le lieu de travail;
 - de la personne assurant l'encadrement de la personne assurée ou de l'accompagnant de voyage.
 - 3.1.2 Intolérance à une vaccination de la personne assurée.
 - 3.1.3 Rupture de prothèses de la personne assurée.
 - 3.1.4 Articulations implantées sur la personne assurée desserrées.
 - 3.1.5 Maladie chronique si le voyage doit être annulé en raison d'une aggravation aiguë inattendue médicalement attestée.

Pour cela, il doit pouvoir être prouvé que, au moment de la réservation du voyage ou de la conclusion de l'assurance, l'état de santé de la personne assurée était stable et que la personne était en mesure de voyager.

- 3.2 Détérioration des biens de la personne assurée à son lieu de domicile à la suite d'un vol, d'un incendie ou de dommages causés par les éléments naturels si le montant des dommages s'élève au moins à CHF 2'500.- et si la présence de la personne assurée est indispensable. Une couverture d'assurance est également garantie si l'enfant coassuré ne peut pas poursuivre un transport scolaire ou un voyage de classe.
- 3.3 Voyage retour empêché en raison d'un retard d'au moins deux heures ou de la suppression d'un moyen de transport public si la correspondance manquée fait partie du voyage réservé.
- 3.4 En cas d'interruption du voyage ou de voyage retour tel qu'il était prévu empêché en raison d'un avertissement officiel pour le voyage (par exemple donné par le DFAE) à la suite de catastrophes naturelles (séismes, ravages causés par des tsunamis, des ouragans, des éruptions volcaniques, etc.), de mises en quarantaine, d'épidémies, de rayonnements radioactifs, d'événements de guerre, de révolutions, de rébellions, de troubles intérieurs, de révoltes ou d'attentats terroristes.
- 3.5 Citation à comparaître inattendue de la personne assurée comme témoin devant le tribunal si le tribunal n'accepte pas la réservation du voyage comme motif de report de cette citation à comparaître. La date d'audience doit se situer pendant la durée du voyage.
- 3.6 Rendez-vous non prévu de la personne assurée pour un don d'organe ou de tissu.
- 3.7 Adoption d'un enfant mineur par la personne assurée si la présence de celle-ci est requise pour effectuer l'adoption et que cela a lieu pendant la durée du voyage.
- 3.8 Convocation inattendue de la personne assurée au service militaire ou civil si la date ne peut pas être reportée et si les frais ne sont pas pris en charge par un autre organisme payeur. Ne sont pas assurés le transfert ou le détachement de militaires contractuels ou de militaires de carrière.
- 3.9 Octroi d'une aide en cas de catastrophe par la personne assurée si celle-ci fait partie des pompiers ou des sauveteurs

4 Événements non assurés

- 4.1 Les événements relatifs à des addictions.
- 4.2 Pour les voyages d'affaires, les frais de décès, d'accident grave, de maladie grave inattendue, si les prétentions n'ont pas été préalablement revendiquées envers l'employeur. Il en va de même pour une personne assurée si un voyage privé ne peut pas être effectué comme prévu en raison d'une règle en matière de remplacement sur le lieu de travail.
- 4.3 Les maladies résultant d'une réaction psychique aux éléments suivants: attentats terroristes, accidents d'avions ou de bus, aviophobie, craintes de troubles intérieurs, d'événements de guerre ou d'événements naturels, de maladies ou d'épidémies.
- 4.4 L'incapacité à voyager si celle-ci n'est pas confirmée par le médecin de confiance mandaté par l'assureur.
- 4.5 Les dépenses pour les taxes administratives récurrentes ou disproportionnées ainsi que pour les primes d'assurance.
- 4.6 Les frais, les taxes ou les réductions de l'avoir liées à la perte ou à l'expiration de miles aériens, de gains ou d'autres droits d'utilisation (time-sharing, etc.).
- 4.7 Les frais de délivrance de visa.
- 4.8 Les réservations multiples avec des durées de voyage qui se chevauchent.
- 4.9 Les événements qui étaient déjà survenus lors de la conclusion du contrat ou de la réservation du voyage ou dont la personne assurée ou l'accompagnant de voyage pouvait prévoir la survenue lors de la conclusion du contrat ou de la réservation du voyage.

5 Les éléments suivants s'appliquent en complément et à des fins de précision des obligations en cas de sinistre conformément à l'art. A 6 CGA

- 5.1 La personne assurée est tenue de tout faire pour réduire et clarifier le dommage.
- 5.2 La personne assurée est tenue de respecter toutes ses obligations contractuelles et/ou légales de déclaration, de renseignement ou de comportement (notamment la déclaration immédiate de l'événement assuré à l'adresse de contact mentionnée à l'art. A 15 CGA).
- 5.3 En cas de dommages causés par une maladie ou une blessure de la personne assurée, celle-ci doit s'assurer que les médecins traitants soient libérés du secret médical vis-à-vis de HanseMerkur International.
- 5.4 Les documents suivants doivent être joints à la déclaration de sinistre:
 - L'attestation d'assurance ou la police d'assurance
 - Le calcul des frais d'annulation
 - Le formulaire relatif au sinistre
 - La confirmation de réservation
 - Les documents et les attestations officielles justifiant la survenue du dommage (certificat médical détaillé avec diagnostic, attestation de l'employeur, rapport de police, etc.)

C Assistance personnelle

1 Événements et prestations assurés

- 1.1 En cas de maladie grave ou de blessure grave de la personne assurée pendant le voyage ou en cas d'aggravation inattendue médicalement attestée d'une affection chronique, HanseMerkur International arrange et rembourse, en s'appuyant sur un constat médical correspondant, le transfert vers l'hôpital approprié pour le traitement le plus proche.
- 1.2 Les frais supplémentaires pour un rapatriement (transport retour), si les conditions prévues à l'art. C 1.1 CGA sont remplies, jusqu'à l'hôpital approprié le plus proche du lieu de domicile de la personne assurée sont remboursés si le transport retour est sensé et justifiable médicalement. Selon l'état de la personne assurée, le transport retour peut avoir lieu en train, en bus, en ambulance ou en avion. L'évaluation d'une méthode de transport retour sensée et justifiable médicalement est réalisée par un médecin-conseil de l'assureur et en accord avec le médecin traitant dans le pays de séjour.
- 1.3 Les frais pour une personne accompagnante, le cas échéant pour l'accompagnement d'un médecin, sont pris en charge si l'accompagnement est médicalement requis, ordonné par les autorités ou prescrit par la société de transport responsable.
- 1.4 HanseMerkur International arrange et rembourse, en s'appuyant sur un constat médical correspondant et si les conditions prévues à l'art. C 1.1 CGA sont remplies, le rapatriement sans accompagnement par le personnel médical jusqu'au lieu de domicile permanent de la personne assurée.
- 1.5 Si la personne assurée rentre de son voyage avec du retard à la suite d'un séjour hospitalier et si les conditions prévues à l'art. C 1.1 CGA sont remplies, les frais supplémentaires du voyage retour et les autres frais supplémentaires qui en découlent directement sont remboursés s'ils peuvent être prouvés, par exemple les frais d'hébergement et de repas (mais pas les frais médicaux), en fonction de la qualité du voyage réservé. Si, contrairement au voyage réservé, un voyage retour en avion est requis, seuls les frais pour un siège en classe économique sont remboursés.

Si la personne assurée interrompt le voyage même sans nécessité médicale après un séjour hospitalier d'au moins trois jours, le voyage retour est pris en charge et peut avoir lieu, selon la capacité de voyager de la personne assurée, en train, en car, en ambulance ou en avion (mais pas en avion ambulance), le cas échéant également avec l'accompagnement d'un

médecin. Les frais supplémentaires du voyage retour engendrés sont pris en charge.

- 1.6 Si la poursuite du voyage telle que ce dernier avait été prévu par des personnes assurant un encadrement ou par un parent seul participant au voyage est impossible en raison d'un décès, d'un accident grave ou d'une maladie grave inattendue, HanseMerkur International arrange en plus l'encadrement des enfants mineurs qui doivent poursuivre seuls le voyage ou faire le voyage retour et rembourse les frais d'un aller-retour d'une personne assurant un encadrement (billet de train: première classe, billet d'avion: classe économique).
- 1.7 Si la personne assurée décède à l'étranger, HanseMerkur International assume les frais de crémation en dehors du pays de domicile ou les frais supplémentaires dans le cadre du respect de l'accord international sur le transport des corps (Consignes minimales telles que le cercueil ou le revêtement en zinc) ainsi que le rapatriement du cercueil ou de l'urne au dernier domicile de la personne assurée. L'élimination du cercueil en zinc est également couverte.
- 1.8 Si la personne assurée doit être hospitalisée plus de cinq jours à l'étranger, HanseMerkur International arrange et rembourse un voyage à son chevet d'au maximum deux personnes proches (billet de train: première classe, billet d'avion: classe économique, hôtel de classe moyenne) jusqu'à un montant maximal de CHF 5'000.-.
- 1.9 Les frais de recherche, de sauvetage et de secours à l'étranger sont pris en charge jusqu'à un montant de CHF 10'000.-.
- 1.10 En cas de maladie ou d'accident, HanseMerkur International fournit des informations sur les options relatives aux soins médicaux pour la personne assurée à l'étranger sur demande via sa centrale d'urgence. Si possible, un médecin parlant allemand, français, italien ou anglais est désigné. Pour transmettre les informations, un contact est établi entre le médecin de famille et le médecin traitant et, si cela est souhaité, les proches seront également informés.
- 1.11 Si la personne assurée a besoin de médicaments prescrits par un médecin qui ont été égarés durant le voyage, HanseMerkur International se charge, en accord avec le médecin de famille de la personne assurée, de l'acquisition de substituts et de leur envoi à la personne assurée. La personne assurée doit rembourser à HanseMerkur International les frais relatifs aux substituts dans un délai d'un mois après la fin du voyage.
- 1.12 De plus, les frais de rapatriement des bagages sont pris en charge jusqu'à un montant de CHF 2'500.- si un cas de prestation a été constaté selon les conditions mentionnées dans les art. C 1.2, C 1.3 et C 1.7 CGA.
- 1.13 Les frais d'hébergement à l'hôtel d'autres personnes assurées sont pris en charge (jusqu'à un montant total de CHF 2'500.- au maximum pour toutes les personnes assurées et jusqu'à dix jours) si la personne assurée à l'étranger ne peut pas voyager en raison d'un traitement stationnaire et ne peut pas respecter la date de voyage initiale.
- 1.14 Si la personne assurée a recours à un traitement stationnaire dans un hôpital pendant le voyage en raison d'une maladie ou d'un accident, HanseMerkur International établit, via sa centrale d'urgence, le contact entre le médecin mandaté par elle, le médecin de famille de la personne assurée et les médecins hospitaliers traitants et veille à la transmission des informations entre ces médecins impliqués durant le séjour hospitalier. Si cela est souhaité, les proches seront également informés.
- 1.15 En cas de détournement, de vol, de perte ou d'égarement de cartes bancaires, de cartes bancaires postales, de cartes de crédit ou de cartes client, HanseMerkur International aide les personnes assurées à bloquer les cartes correspondantes.

HanseMerkur International ne sera toutefois pas tenue responsable de la bonne exécution du blocage ou des dommages pécuniaires subis malgré le blocage.
- 1.16 En cas de perte ou de vol de téléphones mobiles, HanseMerkur International aide les personnes assurées à bloquer les cartes correspondantes.

HanseMerkur International n'est pas responsable des dommages survenant en raison d'un manque de joignabilité du fournisseur correspondant ou des dommages pécuniaires résultant de la perte de téléphones mobiles (appels par des tiers non autorisés).

- 1.17 En cas de dommages à la suite d'un vol, d'un incendie, de dégâts des eaux ou causés par les éléments naturels ainsi qu'en cas de bris de glace au domicile de la personne assurée, HanseMerkur International apporte son aide à la personne assurée en contactant des artisans appropriés au lieu de domicile suisse de la personne assurée.
HanseMerkur International n'est pas responsable des dommages résultant du manque de joignabilité des artisans correspondants ni des dommages et des dommages consécutifs survenant pendant et après les travaux des artisans.
- 1.18 Si la personne assurée se trouve dans une situation financière d'urgence en raison de la perte de moyens de paiement, une aide lui est apportée dans la prise de contact avec sa banque.
- 1.19 Si la personne assurée ne peut pas être jointe pendant le voyage, HanseMerkur International s'occupe de lancer un appel aux voyageurs (par exemple à la radio) et en assume les coûts.
- 1.20 Si, en raison d'une panne ou d'un dommage dû à un accident d'un vélo utilisé par la personne assurée durant le voyage, celle-ci ne peut pas poursuivre son voyage, HanseMerkur International prend en charge, afin de permettre de poursuivre le trajet, les frais de réparation jusqu'à un montant de CHF 75.- par sinistre assuré. Si une réparation ne peut être effectuée sur le lieu du dommage, HanseMerkur International rembourse les frais supplémentaires pour le trajet jusqu'au point de départ ou d'arrivée de l'étape du jour, jusqu'à un montant de CHF 75.- par sinistre assuré. Les crevaisons ne sont pas assurées.
- 1.21 Si la personne assurée ne peut pas poursuivre son trajet à vélo en raison d'une maladie ou d'un accident, HanseMerkur International arrange le transport pour le rapatriement du vélo en Suisse.
- 1.22 Les prestations d'assistance personnelle mentionnées aux art. C 1.1 à C 1.14 CGA continuent d'être versées jusqu'à ce que l'aptitude à être transporté soit recouvrée, au maximum jusqu'à 30 jours après la fin de l'assurance.
- 1.23 HanseMerkur International rembourse par cas d'assurance les frais de téléphone à hauteur de CHF 25.- au maximum, somme que la personne assurée dépense pour contacter sa centrale d'urgence.

- Les documents et les attestations officielles justifiant la survenue du dommage (certificat médical détaillé avec diagnostic, attestation de l'employeur, rapport de police, etc.)
- les originaux des factures de dépenses et de frais supplémentaires imprévus.

2 Déductions de prestations

- 2.1 Les prestations qui seraient normalement versées par l'assurance-maladie obligatoire (LAMal) ou par l'assurance-accidents (LAA) sont déduites de l'obligation de verser des prestations de HanseMerkur International.

3 Événements non assurés

- 3.1 Sans l'accord préalable de HanseMerkur International concernant les prestations, celle-ci est déliée de l'obligation de verser des prestations.

- 4 Les éléments suivants s'appliquent en complément et à des fins de précision des obligations en cas de sinistre conformément à l'art. A 6 CGA

- 4.1 Afin de pouvoir prétendre aux prestations de HanseMerkur International, la personne assurée ou l'ayant droit doit, au moment de la survenue d'un événement assuré, informer immédiatement la centrale d'urgence et obtenir son consentement pour d'éventuelles mesures d'assistance ou pour la prise en charge des coûts. La centrale d'urgence est disponible 24 heures sur 24 dans le monde entier.

Concernant les prestations médicales, seuls les médecins de HanseMerkur International décident de la nature et du moment de la mesure.

- 4.2 En cas de sinistre, les documents suivants (au minimum) doivent être remis par écrit à HanseMerkur International en les lui envoyant à l'adresse de contact mentionnée dans l'art. A 15 CGA:

- L'attestation d'assurance ou la police d'assurance
- La confirmation de réservation