



Conditions générales d'assurance (CGA)

pour l'assurance voyages





Chère cliente, Cher client,

Nous vous remercions d'avoir choisi une solution de prévoyance de Helvetia.

Nous sommes là pour vous, si, un jour, les choses ne tournent pas comme prévu. Pour que vous sachiez exactement quel soutien votre nouvelle assurance ménage vous propose, nous avons résumé l'ensemble des prestations dans les Conditions générales d'assurance (CGA).

Quand, par la suite, nous parlons de « vous », c'est de vous en tant que preneur d'assurance ou de personne assurée dont il est question et par « nous » de Smile.

Nous restons à votre entière disposition pour tout renseignement.

Ihre Smile



Table des matières

G	Dispositions communes	6
G.1	Début, durée et fin de la couverture d'assurance	6
G.1.1	Conclusion du contrat et début de la couverture d'assurance	6
G.1.2	Droit de révocation	6
G.1.3	Obligation de déclaration	6
G.1.4	Modification du risque	6
G.1.5	Changement d'appartement et déménagement vers l'étranger	6
G.1.6	Durée contractuelle	7
G.1.7	Validité dans le temps	7
G.1.8	Fin de la couverture d'assurance	7
G.1.8.1	À l'expiration du contrat	7
G.1.8.2	En cas de sinistre	7
G.1.8.3	En cas de réticence	7
G.1.8.4	Violation de l'obligation d'annoncer	8
G.1.8.5	En cas de déménagement vers l'étranger	8
G.1.8.6	Autres raisons de résiliation	8
G.2	Prime	8
G.2.1	Échéance	8
G.2.2	Remboursement	9
G.3	Rémunération de courtiers	9
G.4	Adaptations contractuelles	9
G.4.1	Droit d'adaptation	9
G.4.2	Accord	9
G.4.3	Rejet	9
G.5	Personnes assurées	10
G.6	Exclusions générales	10
G.7	Sanctions	11
G.8	Droit applicable, bases contractuelles	11
G.9	Preneur de risque	11
G.10	Exécution du contrat et for	12
G.11	Communications	12



T Assurance voyages	13
T.1 Frais d'annulation	13
T.1.1 Disposition spéciale, étendue de la couverture, durée de validité	13
T.1.2 Événements assurés	13
T.1.3 Prestations assurées, franchise	14
T.1.4 Exclusions	15
T.2 Aide SOS pour les incidents de voyage	15
T.2.1 Disposition spéciale, étendue de la couverture, durée de validité	15
T.2.2 Événements assurés	16
T.2.3 Prestations assurées	17
T.2.4 Exclusions	18
T.3 Bagages pendant le transport	19
T.3.1 Étendue de l'assurance, durée de validité	19
T.3.2 Choses assurées	19
T.3.3 Choses non-assurées	19
T.3.4 Événements assurés	19
T.3.5 Prestations assurées	19
T.3.6 Exclusions	20
T.4 Voyage de remplacement	20
T.4.1 Disposition spéciale, étendue de la couverture, durée de validité	20
T.4.2 Prétentions voyage de remplacement	20
T.5 Aide SOS au domicile (si convenue dans le contrat)	21
T.5.1 Disposition spéciale, durée de validité	21
T.5.2 Événements assurés, prestation, sinistre	21
T.6 Chien & chat (si convenue dans le contrat)	21
T.6.1 Étendue de la couverture, durée de validité	21
T.6.2 Disposition spéciale, événements assurés, prestations, exclusions	21
T.7 Frais médicaux et d'hospitalisation dans le monde entier (si convenue dans le contrat)	22
T.7.1 Disposition spéciale, territoire d'application, durée de validité	22
T.7.2 Accidents non-assurés	22
T.7.3 Maladies non-assurées	22
T.7.4 Prestations assurées	23
T.7.5 Exclusions	23
T.7.6 Garantie de prise en charge des frais	24



T.8 Accidents d'aviation (si convenue dans le contrat)	24
T.8.1 Étendue de l'assurance, durée de validité	24
T.8.2 Événements assurés	24
T.8.3 Prestations assurées	24
T.8.4 Limites des prestations	25
T.8.5 Détournements d'avion, actes de violence à bord ou faits de guerre	26
T.9 Protection insolvabilité de la compagnie aérienne (si convenue dans le contrat)	27
T.9.1 Étendue de la couverture, durée de validité	27
T.9.2 Événements assurés	27
T.9.3 Prestations assurées	27
T.9.4 Exclusions	28
T.10 Catastrophes naturelles (volcan) (si convenue dans le contrat)	28
T.10.1 Étendue de la couverture, durée de validité	28
T.10.2 Événements assurés	28
T.10.3 Prestations assurées	28
T.10.4 Exclusions	29
T.11 Glossaire	29
S En cas de sinistre	32
S.1 Procédure en cas de sinistre	32
S.2 Traitement du sinistre et constatation / règlement du dommage	35
S.2.1 Prétentions envers des tiers	35
S.3 Franchises	35
S.4 Réduction des prestations d'assurance	36
S.5 Échéance de l'indemnisation	37
S.6 Prescription et déchéance	37

G Dispositions communes

G.1 Début, durée et fin de la couverture d'assurance

G.1.1 Conclusion du contrat et début de la couverture d'assurance

Le contrat prend effet avec le paiement de la première facture de prime. La couverture d'assurance débute avec la conclusion du contrat, mais au plus tôt le jour qui est déclaré comme date de début dans la police. La couverture s'applique à des dommages qui surviennent pendant la durée du contrat.

Pour les assurances conclues après le début du voyage, un délai de carence de 24 heures s'applique pour toutes les prestations.

G.1.2 Droit de révocation

Vous pouvez révoquer un contrat d'assurance conclu dans les 14 jours. Le délai de révocation commence dès l'acceptation du contrat. Le délai est respecté si vous nous communiquez la révocation le dernier jour du délai imparti.

G.1.3 Obligation de déclaration

Vous êtes tenue de répondre intégralement et conformément à la vérité à toutes les questions qui vous sont posées. En payant la facture de primes, vous confirmez notamment l'exactitude des informations fournies dans la police.

G.1.4 Modification du risque

Si un fait important pour l'évaluation du risque, dont les parties ont stipulé l'étendue au moment de la conclusion du contrat, subit une modification au cours de l'assurance, vous devez nous en aviser immédiatement. Une fois que la communication a été faite, nous sommes en droit d'augmenter la prime en conséquence, rétroactivement à compter du moment de l'augmentation du risque, ou de résilier la partie touchée par la modification dans les 14 jours après réception de votre communication. Le contrat prend fin 30 jours après réception de la résiliation. Vous disposez du même droit si vous n'êtes pas d'accord avec l'augmentation de la prime.

En cas de diminution du risque, nous réduisons la prime en conséquence, mais, en cas de communication tardive, au plus tôt à partir du jour de votre communication.

G.1.5 Changement d'appartement et déménagement vers l'étranger

Vous devez nous communiquer un changement d'appartement en Suisse ou un déménagement vers l'étranger dans les 30 jours. Nous sommes en droit d'adapter les différentes assurances et les primes aux nouvelles conditions.

G.1.6
Durée contractuelle

Votre contrat d'assurance dure un an. Vous trouverez les informations concernant le début et la fin du contrat d'assurance dans votre police.

Le contrat est reconduit tacitement pour une durée d'une année supplémentaire.

G.1.7
Validité dans le temps

Votre assurance couvre les dommages survenant ou causés pendant la durée du contrat.

G.1.8
Fin de la couverture d'assurance

G.1.8.1
À l'expiration du contrat

La durée du contrat figurant dans la police est toujours d'un an. Le contrat est chaque fois reconduit pour un an s'il n'est pas résilié par nous ou par vous au plus tard 1 mois avant son expiration.

G.1.8.2
En cas de sinistre

Après chaque événement assuré pour lequel nous devons fournir une prestation, les deux parties contractantes peuvent résilier la couverture d'assurance concernée ou le contrat dans son ensemble, à savoir comme suit :

- a) Vous devez résilier au plus tard 14 jours après avoir pris connaissance du versement ou, plus précisément, de la fourniture de prestations d'assurance. Le contrat prend fin 14 jours après que nous avons reçu la résiliation ;
- b) Nous devons résilier au plus tard au moment du versement de l'indemnité ou de la fourniture des prestations d'assurance. Le contrat prend fin 14 jours après que vous avez reçu la résiliation.

G.1.8.3
En cas de réticence

Si vous avez, lors de la conclusion du contrat, omis de répondre ou répondu inexactement à l'une des questions posées qui sont également stipulées dans la police, nous sommes en droit de résilier le contrat dans les 4 semaines à compter de la connaissance de la réticence.

Si le contrat prend fin par suite d'une telle résiliation, l'obligation d'accorder des prestations s'éteint également pour les sinistres déjà survenus dans la mesure où le fait qui a été l'objet de la réticence a influé sur la survenance ou l'étendue du sinistre. Si des prestations ont déjà été fournies, nous pouvons en demander le remboursement.

G.1.8.4
Violation de l'obligation d'annoncer

Si vous avez déclaré de façon inexacte ou omis de déclarer la modification d'un fait important dont vous connaissiez ou deviez connaître l'existence et qui est déclaré dans les documents de la police, nous ne sommes pas liés par le contrat à l'avenir.

G.1.8.5
En cas de déménagement vers l'étranger

Si vous déménagez à l'étranger, le contrat prend fin immédiatement si vous le demandez, mais au plus tard à l'expiration de l'année d'assurance.

G.1.8.6
Autres raisons de résiliation

Nous nous réservons le droit de résilier le contrat ou de nous rétracter en cas de :

- a) prétention frauduleuse ;
- b) sinistre causé intentionnellement ;
- c) contravention à l'interdiction de changements en cas de sinistre ;
- d) surassurance intentionnelle et de double assurance-frauduleuse.

La résiliation prend effet au moment où vous la réceptionnez.

G.2 Prime

G.2.1
Échéance

La prime doit fondamentalement être payée à la date d'échéance stipulée dans la police.

S'il a été convenu d'un paiement par fractions, une majoration pour paiement fractionné doit être réglée. Les différents paiements partiels ne sont payables qu'à leur date d'échéance respective stipulée dans la police. Les fractions non encore échues sont considérées comme différées. Les parties renoncent à exiger des soldes de décomptes de primes inférieurs à CHF 10 (sauf lors du paiement par carte).

Si vous ne payez pas la prime ou une fraction de celle-ci, nous envoyons à vos frais un rappel y compris des frais de recouvrement (de CHF 20). Le délai légal pour payer, qui est de 14 jours à compter de l'envoi de la sommation, doit être respecté.

Si ce délai passe sans que la prime ou la fraction convenue ne nous parvienne, notre obligation de fournir des prestations est suspendue à partir de l'expiration du délai de sommation jusqu'au paiement intégral des primes et frais.

Nous sommes autorisés à résilier le contrat si le délai de sommation n'est pas mis à profit.

En cas de retard de paiement, nous nous réservons le droit de passer à un mode de paiement annuel et de réclamer le versement de la totalité de la prime annuelle due avec la sommation.

G.2.2 Remboursement

En cas de résiliation prématurée du contrat pour une raison légale ou contractuelle prévue, la prime convenue pour l'année d'assurance en cours n'est due qu'au prorata jusqu'au moment de la résiliation du contrat.

La prime annuelle reste cependant due en totalité si nous versions des prestations pour :

- a) un dommage partiel pendant la première année d'assurance ;
- b) un dommage total.

G.3 Rémunération de courtiers

Lorsqu'un tiers, p. ex. un courtier, s'occupe de vos intérêts lors de la conclusion ou pour la gestion de ce contrat d'assurance, il est possible que nous versions à ce tiers une rémunération pour son activité sur la base d'un accord avec lui. Si vous souhaitez davantage d'informations à ce sujet, vous devez vous adresser à ce tiers.

G.4 Adaptations contractuelles

G.4.1 Droit d'adaptation

Nous pouvons adapter votre contrat à compter de la nouvelle année d'assurance dans le cas des modifications suivantes :

- a) primes
- b) règles relatives à la franchise
- c) prestations
- d) taxes fédérales
- e) autres taxes

Si des adaptations sont apportées au contrat, nous vous communiquons les nouvelles conditions contractuelles au plus tard 25 jours avant le début de la nouvelle année d'assurance.

G.4.2 Accord

Si nous ne recevons aucune résiliation d'ici le dernier jour de l'année d'assurance au plus tard, cela est considéré comme accord de votre part concernant les adaptations du contrat.

G.4.3 Rejet

Si vous n'êtes pas d'accord avec les adaptations du contrat, vous pouvez résilier les branches concernées par l'adaptation ou le contrat dans sa totalité pour la fin de l'année d'assurance.

Les adaptations de primes effectuées en raison de modifications de taxes fédérales ou d'autres taxes, ne constituent pas un motif de résiliation.

G.5 Personnes assurées

- a) L'assurance couvre la personne mentionnée dans la police.
- b) Sont assurés, en cas de conclusion d'une assurance famille, le preneur d'assurance ainsi que les personnes vivant avec lui dans le même ménage telles que : son conjoint ou concubin, les parents, les grands-parents et les enfants. Ses enfants mineurs ne vivant pas avec lui dans le même ménage, ainsi que les enfants mineurs en vacances ou en pension sont également assurés. Deux personnes vivant en communauté avec leurs enfants sont assimilées à une famille.

G.6 Exclusions générales

L'assurance ne couvre pas les événements :

- a) qui étaient déjà survenus lors de la conclusion de l'assurance ou lors de la réservation du voyage, ou qui étaient déjà connus, ou en cas de maladie qui aurait pu être- hypothétiquement diagnostiquée lors d'un contrôle médical. Les dispositions selon les art. T.1.2 c), art. T.2.2 c) et art. T.7.5 d) demeurent réservées ;
- b) consécutifs à des maladies et accidents qui n'ont pas été constatés par un médecin et justifiés au moyen d'un certificat médical au moment de leur survenance ;
- c) qui font l'objet d'une déclaration établie par une personne (expert, médecin, etc.) qui est parente ou parente par alliance de la personne assurée et qui avantagerait la personne assurée ;
- d) consécutifs à des faits de guerre ou au terrorisme sous réserve des dispositions selon le art. T.2.2 a) 5. ;
- e) consécutifs à un enlèvement ;
- f) consécutifs à une décision prise par les autorités ;
- g) survenant lors de la participation à
 - 1) des concours, courses, rallyes ou entraînements avec des véhicules automobiles ou des bateaux,
 - 2) des concours ou entraînements en relation avec le sport professionnel ou avec un sport extrême,
 - 3) des entreprises téméraires / audacieuses pour lesquelles on s'expose sciemment à un danger particulièrement grave ;

- h) résultant de la conduite d'un véhicule automobile ou d'un bateau sans posséder le permis de conduire exigé par la loi ou sans être accompagné conformément aux prescriptions légales;
- i) causés par un acte intentionnel ou une négligence grave ou une omission d'une personne assurée ou à la suite d'un manquement au devoir usuel de prudence;
- j) qui surviennent sous l'influence de l'alcool, de drogues, de stupéfiants ou de médicaments;
- k) qui surviennent lors de la perpétration intentionnelle de crimes et de délits et de la tentative de les commettre;
- l) consécutifs au suicide, à la mutilation volontaire et à leur tentative;
- m) causés par des radiations ionisantes, quelles qu'elles soient, y compris, en particulier, celles consécutives à la transmutation de l'atome.

G.7 Sanctions

Nous ne fournissons aucune prestation si cela viole des sanctions économiques, commerciales ou financières applicables.

G.8 Droit applicable, bases contractuelles

Le présent contrat est soumis au droit suisse. Constituent les bases contractuelles, la police, les CGA, ainsi que d'éventuelles Conditions particulières. Sont en outre applicables, la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA), le code de procédure civile (CPC) et la loi fédérale sur le droit international privé (LDIP).

G.9 Preneur de risque

Le preneur de risque pour toutes les composantes de la présente assurance :

Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA,
Dufourstrasse 40, 9001 Saint-Gall.

Le responsable pour la présente assurance est :

smile.direct assurances (ci-après Smile), une succursale de l'Helvetia Compagnie Suisse d'Assurances SA, dont le siège est à la Zürichstrasse 130, 8600 Dübendorf.

G.10 Exécution du contrat et for

Les preneurs de risque (selon l'art. G.9) doivent remplir leurs obligations découlant du présent contrat à votre domicile ou siège suisse.

Pour les litiges judiciaires, vous avez le choix entre le for ordinaire ou votre domicile ou siège suisse.

G.11 Communications

Les questions concernant les services et les conseils peuvent nous être adressées par téléphone, par courrier électronique ou par courrier (avec et sans signature):

Centre de services:

0844 848 444 (24 heures)

www.smile-direct.com

info@smile-direct.ch

Adresse postale:

smile.direct assurances

Zürichstrasse 130

8600 Dübendorf

La sécurité en matière de protection des données des courriers électroniques non cryptés et des autres formes de communication électronique ne pouvant être garantie, nous déclinons toute responsabilité quant à la confidentialité et à l'intégrité de tous les messages électroniques.

En plus des possibilités de contact mentionnées ci-dessus, le numéro gratuit suivant est disponible pour les déclarations de sinistres et des renseignements s'y rapportant:

Numéro pour sinistres:

0800 848 488 (24 heures)

Vos obligations en cas de sinistre sont réglées dans les présentes dispositions à l'art. S.1. – S.6.

T Assurance voyages

T.1 Frais d'annulation

T.1.1

Disposition spéciale, étendue de la couverture, durée de validité

La garantie d'assurance est valable dans le monde entier et prend effet au moment de la conclusion de l'assurance ou pour un contrat existant déjà lors de la réservation du voyage et se termine au début du voyage assuré (check-in, utilisation du moyen de transport réservé, etc.). La capacité de voyager doit être attestée au moment de la réservation du voyage pour les malades souffrant de troubles psychiques chroniques.

T.1.2

Événements assurés

- a) Smile accorde sa couverture d'assurance lorsque la personne assurée doit renoncer à sa prestation de voyage réservée, à la suite d'un événement mentionné ci-après, s'il est survenu après la conclusion de l'assurance ou la réservation du voyage :
- 1) maladie grave imprévue, lésion corporelle grave, complication grave de la grossesse ou décès
 - d'une personne assurée,
 - d'une personne qui participe au voyage,
 - d'une personne qui ne participe pas au voyage et qui est très proche de l'assuré,
 - du remplaçant direct du poste de travail si, dans ce cas, la présence de la personne assurée sur le lieu de travail devient indispensable;
 - 2) grèves (sous réserve de la participation active) sur le trajet prévu à l'étranger. Des troubles de tout genre, une quarantaine, des épidémies ou des dommages causés par les forces de la nature à la destination du voyage, s'ils mettent concrètement en danger la vie et les biens de la personne assurée;
 - 3) les biens de la personne assurée à son domicile subissent une grave atteinte causée par un incendie, les forces de la nature, un vol ou un dégât des eaux, ce qui nécessite sa présence à son domicile;
 - 4) le non-fonctionnement ou le retard dû à un défaut technique d'un moyen de transport public à utiliser pour se rendre au lieu de départ officiel du pays de domicile (aéroport, gare de départ, port ou lieu d'embarquement dans le car);
 - 5) si pendant les 30 derniers jours précédant le départ en voyage
 - la personne assurée est embauchée de manière imprévue ou

- l'employeur résilie le contrat de travail de la personne assurée, sans que celle-ci puisse en être tenue pour responsable.

Dans ce cas, les prestations selon art. T.1.3 b) sont limitées par événement à CHF 10'000 par personne individuelle ou à CHF 20'000 par famille;

- 6) en cas de vol de titres de transport, de passeport ou de carte d'identité, les prestations selon art. T.1.3 b) sont limitées par événement à CHF 10'000 par personne individuelle ou à CHF 20'000 par famille.
- b) Si la personne qui provoque l'annulation du fait d'un événement assuré n'est ni parente ni parente par alliance de la personne assurée, une indemnisation n'est possible que si la personne assurée devait accomplir seule le voyage.
- c) Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique sans que celle-ci paraisse remettre en cause sa participation au voyage lors de la conclusion de l'assurance ou de la réservation du voyage, Smile rembourse les frais assurés qui résulteraient d'une annulation du voyage par suite d'une aggravation aiguë de cette maladie. Il en va de même en cas de décès de la personne assurée consécutif à la maladie chronique (sous réserve du art. T.1.1).

T.1.3 Prestations assurées, franchise

- a) L'événement qui provoque l'annulation du voyage est déterminant pour l'évaluation du droit aux prestations. Des événements antérieurs ou ultérieurs ne sont pas pris en considération.
- b) Smile rembourse les frais d'annulation survenus effectivement (taxes de sécurité et taxes d'aéroport exclues) à cause de l'événement assuré.
La prestation totale est limitée au prix de l'arrangement ou à la somme assurée, les prestations de plusieurs assurances en cours auprès de Smile sont limitées par événement à CHF 20'000 par assurance individuelle ou à CHF 50'000 par assurance famille. Les taxes administratives récurrentes ou disproportionnées ne sont pas assurées.
- c) Smile rembourse les frais supplémentaires dus au début du voyage retardé jusqu'à CHF 3'000 par personne, si le voyage ne peut pas être entrepris à la date prévue en raison de l'événement couvert. Si des frais supplémentaires font l'objet d'une demande de prise en charge, les frais d'annulation selon art. T.1.3 b) tombent.
- d) Pour chaque sinistre à indemniser d'un montant supérieur à CHF 10'000 par personne individuelle, une franchise de 10 % sur la partie dépassant ce montant est à la charge de la personne assurée. Pour une famille, cette même franchise s'élève à 20 % à partir d'un montant de sinistre de CHF 20'000.

- e) Les prestations dans le cadre de la protection des loisirs (p. ex. excursions d'une journée, cours de formation continue, tickets de concerts, forfaits de ski, frais d'inscription à un événement sportif, etc.) sont limitées à CHF 500 par personne et par événement.

T.1.4

Exclusions

Toute prestation est exclue :

- a) lorsque celui qui fournit les prestations (organisateur de voyage, bailleur, etc.) annule le voyage ou l'arrangement;
- b) lorsque la maladie motivant l'annulation résulte d'une complication ou des suites d'une opération déjà prévue au moment de l'entrée en vigueur de l'assurance ou de la réservation du voyage
- c) si la personne assurée ne s'est pas remise, avant la date de son départ, d'une maladie, des séquelles d'un accident, d'une opération ou d'une intervention chirurgicale préexistant au moment de la réservation du voyage;
- d) en cas d'annulation concernant les dispositions sous art. T.1.2 a) 1. sans indication médicale et si aucun certificat médical n'a été établi lors d'un constat le plus immédiat possible de l'incapacité de voyager;
- e) si une annulation en raison de troubles psychiques ou psychosomatiques
 - 1) dont souffrent des personnes ayant un statut d'employé ne peut pas être justifiée en plus par une attestation d'absence de 100 % émise par l'employeur pendant la durée médicalement certifiée de l'incapacité de voyager,
 - 2) dont souffrent les personnes sans statut d'employé n'est pas constatée et attestée par un spécialiste en psychiatrie.

T.2 Aide SOS pour les incidents de voyage

T.2.1

Disposition spéciale, étendue de la couverture, durée de validité

Pour les malades souffrant de troubles psychiques chroniques, l'assurance n'est valable que lorsque la capacité de voyager a été attestée au moment de la réservation du voyage. La garantie d'assurance est valable dans le monde entier pendant la durée fixée sur la police d'assurance, et cela aussi longtemps et aussi souvent que la personne assurée est absente de son domicile fixe.

T.2.2

Événements assurés

- a) Smile accorde sa couverture d'assurance lorsqu'une personne assurée doit cesser, interrompre ou prolonger sa prestation de voyage réservée, à la suite d'un événement mentionné ci-après :
- 1) maladie grave imprévue, lésion corporelle grave, complication grave de la grossesse ou décès
 - d'une personne assurée,
 - d'une personne qui participe au voyage,
 - d'une personne qui ne participe pas au voyage et qui est très proche de l'assuré,
 - du remplaçant direct du poste de travail si, dans ce cas, la présence de la personne assurée sur le lieu de travail devient indispensable;
 - 2) grèves (sous réserve de la participation active) sur le trajet prévu à l'étranger. Des troubles de tout genre, une quarantaine, des épidémies ou des dommages causés par les forces de la nature à la destination du voyage, s'ils mettent concrètement en danger la vie et les biens de la personne assurée, empêchant ainsi ou rendant irréalisable la poursuite du voyage ou du séjour;
 - 3) dommage grave aux biens de la personne assurée à son domicile en raison d'un incendie, de l'action des forces de la nature, d'un vol ou d'un dégât des eaux nécessitant ainsi la présence de cette personne chez elle;
 - 4) défaillance d'un moyen de transport public réservé par la personne assurée ou utilisé par celle-ci suite à un défaut technique dans la mesure où le voyage commandé ne peut se poursuivre selon le programme établi. Les retards et les changements d'itinéraires des moyens de transport public réservés ou utilisés ne sont pas considérés comme des défaillances. Aucune indemnité n'est accordée en cas de panne ou d'accident d'un véhicule à moteur privé utilisé par la personne assurée pour effectuer son voyage, que ce soit à titre de conducteur ou de passager;
 - 5) faits de guerre ou actes de terrorisme, pendant 14 jours à compter de leur première survenance et pour autant que la personne assurée ait été surprise par de tels faits à l'étranger;
 - 6) en cas de vol de titres de transport, de passeport ou de carte d'identité, seules les prestations selon art. T.2.3 b) 8. sont assurées.
- b) Si la personne qui provoque la cessation, l'interruption ou la prolongation du voyage du fait d'un événement assuré n'est ni parente ni parente par alliance de la personne assurée, une indemnisation n'est possible que si la personne assurée devait poursuivre seule le voyage.

- c) Si une personne assurée souffre d'une maladie chronique sans que celle-ci paraisse remettre en cause sa participation au voyage lors de la conclusion de l'assurance respectivement de la réservation ou avant le début du voyage, Smile rembourse les frais assurés qui résulteraient d'une interruption, d'un abandon ou d'une prolongation du voyage par suite d'une aggravation aiguë de cette maladie. Il en va de même en cas de décès de la personne assurée consécutif à la maladie chronique (sous réserve du art. T.2.1).

T.2.3 Prestations assurées

- a) L'événement qui provoque la cessation, l'interruption ou le prolongement du voyage est déterminant pour l'évaluation du droit aux prestations. Des événements antérieurs ou ultérieurs ne sont pas pris en considération.
- b) S'il l'événement assuré survient, Smile rembourse
- 1) les frais
 - de transport jusqu'au plus proche hôpital approprié pour le traitement,
 - de transport d'urgence avec assistance médicale jusqu'à l'hôpital du lieu de domicile de la personne assurée approprié pour le traitement.
Seuls les médecins de Smile décident de la nécessité de ces prestations, ainsi que du mode et du moment de ces prestations;
 - 2) les frais de recherches et de sauvetage nécessaires jusqu'à concurrence de CHF 10'000 par personne, si la personne assurée est portée disparue ou doit être secourue;
 - 3) l'organisation et les frais des formalités imposés par les autorités lorsqu'une personne assurée décède pendant le voyage. De plus, Smile prend en charge les frais d'incinération hors du pays de domicile ou les frais supplémentaires découlant de l'exécution de l'accord international sur le transfert de cadavres (dispositions minimales, telles que cercueil en zinc ou habillage intérieur) ainsi que le rapatriement du cercueil ou de l'urne au dernier domicile de la personne assurée;
 - 4) les frais du retour temporaire jusqu'à CHF 3'000 par personne (voyage aller et retour de 2 personnes assurées au maximum) à leur domicile, à condition qu'un séjour d'une durée déterminée à l'avance avec un voyage de retour ait été réservé;
 - 5) les frais supplémentaires nécessités par un voyage de retour non prévu en 1re classe en train et en classe économique en avion;
 - 6) une avance de frais remboursable jusqu'à concurrence de CHF 5'000 par personne, si une personne assurée est hospitalisée à l'étranger (remboursable dans les 30 jours suivant le retour à son domicile);

- 7) les frais correspondant à la partie non-utilisée du séjour (sans les frais du voyage de retour réservé à l'origine). Cette prestation est limitée au prix du voyage ou à la somme d'assurance des frais d'annulation jusqu'à concurrence de CHF 10'000 par personne ou de CHF 20'000 pour plusieurs personnes assurées par réservation. Elle n'est pas versée si la personne assurée a droit à un bon pour un voyage de remplacement selon le art. T.4.2;
 - 8) soit les frais supplémentaires nécessaires à la poursuite du voyage pendant 7 jours au maximum et jusqu'à concurrence de CHF 700 par personne (logement, nourriture et frais de communication inclus), soit, si le voyage se poursuit avec un véhicule de location, les frais supplémentaires jusqu'à concurrence de CHF 1'000 en tout, quel que soit le nombre de personnes utilisant le véhicule de location;
 - 9) les frais de voyage (vol en classe économique / hôtel de classe moyenne) jusqu'à CHF 5'000 par personne pour 2 personnes qui sont très proches de la personne assurée, venues lui rendre visite, si elle doit séjourner plus de 7 jours dans un hôpital à l'étranger;
 - 10) l'organisation du blocage des téléphones portables et des cartes de crédit et clients, toutefois pas les frais en résultant.
- c) La décision concernant la nécessité de ces prestations, ainsi que le mode et le moment de ces prestations incombe à Smile.
 - d) Les prestations dans le cadre de la protection loisirs (p. ex. excursions d'une journée, cours de formation continue, tickets de concerts, forfaits de ski, frais d'inscription à un événement sportif, etc.) sont limitées à CHF 500 par personne et par événement.

T.2.4

Exclusions

Toute prestation est exclue :

- a) lorsque la Centrale d'alarme n'a pas donné préalablement son accord à l'octroi des prestations à verser par elle;
- b) lorsque l'entreprise de voyage modifie le programme du voyage ou interrompt celui-ci;
- c) en cas de cessation, d'interruption ou de prolongation du voyage conformément au art. T.2.2. a) 1. sans indication médicale ou si aucun médecin n'a été consulté sur place;
- d) lorsque la maladie motivant la cessation, l'interruption ou le prolongement du voyage résulte d'une complication ou des suites d'une opération déjà prévue au moment de l'entrée en vigueur de l'assurance ou de la réservation du voyage.

T.3 Bagages pendant le transport

T.3.1 Étendue de l'assurance, durée de validité

La garantie d'assurance est valable dans le monde entier uniquement pendant le transport par un moyen de transport public, et ce durant tant que les objets assurés sont confiés à l'entreprise de transports.

T.3.2 Choses assurées

A L'assurance couvre toutes les choses emportées par les personnes assurées faisant ménage commun et destinées à leur besoin personnel durant le voyage.

T.3.3 Choses non-assurées

L'assurance ne couvre pas :

- a) les objets de valeur, les espèces et les titres de transport, les papiers valeurs, titres et documents de tout genre, le software, les métaux précieux, les pierres précieuses et les perles, les timbres-poste, les marchandises, les échantillons et les objets d'art et de collection, les instruments de musique, les véhicules à moteur, remorques, bateaux, planches de surf / à voile, caravanes et aéronefs, accessoires compris;
- b) les objets achetés ou reçus pendant le voyage (p. ex. souvenirs), qui ne font pas partie des effets de voyage personnels;
- c) les objets de valeur couverts par une assurance particulière.

T.3.4 Événements assurés

Sont assurés :

- a) le vol,
- b) la détérioration, la destruction,
- c) la perte pendant le transport effectué par un moyen de transport public,
- d) la livraison tardive d'au moins 6 heures par un moyen de transport public.

T.3.5 Prestations assurées

- a) Smile indemnise :
 - 1) en cas de dommage total d'objets assurés, la valeur vénale; la valeur vénale représente le prix d'acquisition à l'époque, déduction faite de la perte de valeur d'au moins 10 % par an à partir de la date d'achat, mais au maximum de 60 % au total;
 - 2) en cas de dommage partiel, les frais de réparation jusqu'à concurrence de la valeur vénale;

- 3) les dommages dus à la casse sont couverts jusqu'à concurrence de 20% de la somme assurée;
 - 4) les lunettes, lentilles de contact, prothèses et les chaises roulantes sont assurées jusqu'à concurrence de 20% de la somme assurée;
 - 5) en cas de livraison tardive des bagages par un moyen de transport public, Smile prend à sa charge les frais d'acquisition des choses absolument indispensables jusqu'à CHF 1'000 par personne et au maximum jusqu'à CHF 4'000 par voyage ou par police d'assurance. Ces prestations sont exclues lors du retour au domicile.
- b) La somme d'assurance limite le total de toutes les prestations pour les sinistres qui surviennent pendant la durée de l'assurance.
- c) Les prestations sont limitées à CHF 1'000 par personne et au maximum à CHF 4'000 par voyage ou par police d'assurance.

T.3.6 Exclusions

Toute prestation est exclue :

- a) lors de dommages dus à l'usure, à l'autodétérioration, aux influences atmosphériques, à une insuffisance ou à un défaut de nature ou d'emballage des objets assurés;
- b) lors de dommages causés aux choses laissées à la portée d'autrui sans surveillance, égarées, perdues, que l'on a laissé tomber ou qui ont été détériorées par négligence;
- c) pour des objets dont la garde ne correspond pas à leur valeur.

T.4 Voyage de remplacement

T.4.1 Disposition spéciale, étendue de la couverture, durée de validité

Pour les malades atteints de troubles psychiques chroniques, l'assurance n'est valable que lorsque la capacité de voyager a été attestée au moment de la réservation du voyage. La garantie d'assurance est valable dans le monde entier pendant la durée fixée sur la police d'assurance, et cela aussi longtemps et aussi souvent que la personne assurée est absente de son domicile fixe.

T.4.2 Prétentions voyage de remplacement

Si, pendant le voyage, la personne assurée tombe gravement malade ou est grièvement blessée et une Centrale d'alarme et d'appel d'urgence reconnue officiellement organise son rapatriement avec une assistance médicale, elle recevra un bon pour un voyage de remplacement d'une valeur égale au prix de

l'arrangement souscrit avant le départ, mais au maximum CHF 5'000 pour une assurance individuelle ou CHF 10'000 pour une assurance famille; dans ce cas, aucune prestation ne lui sera versée selon le art. T.2.3 b) 7.

T.5 Aide SOS au domicile (si convenue dans le contrat)

T.5.1

Disposition spéciale, durée de validité

La garantie d'assurance est valable dans le monde entier pendant la durée fixée sur la police d'assurance, et cela aussi longtemps et aussi souvent que la personne assurée est absente de son domicile fixe.

T.5.2

Événements assurés, prestation, sinistre

La personne assurée peut requérir les services de la Centrale d'alarme, afin qu'elle lui fournisse l'assistance souhaitée, si pendant son absence elle prend soudainement conscience d'un danger ou d'une situation d'urgence à son domicile (p.ex. portes et fenêtres restées ouvertes, plaques de cuisson restées sous tension, animal domestique non pris en charge). Dans de tels cas, Smile prend en charge l'organisation de l'assistance, mais non les frais engendrés pour remédier à la situation de danger ou d'urgence.

T.6 Chien & chat (si convenue dans le contrat)

T.6.1

Étendue de la couverture, durée de validité

La garantie d'assurance est valable dans le monde entier pendant la durée fixée sur la police d'assurance.

T.6.2

Disposition spéciale, événements assurés, prestations, exclusions

S'appliquent pour les frais d'annulation les articles T.1.2 à T.1.4 et pour l'assurance des frais de rapatriement (AIDE SOS) les articles T.2.2 à T.2.4, le point suivant étant ajouté à la liste des événements assurés selon les articles T.1.2 a) 1. et T.2.2 a) 1.

- a) un chien / chat appartenant à la personne assurée. Les prestations de Smile se basent sur les conditions générales d'assurance et les prestations en vigueur dans le cadre de l'assurance des frais d'annulation et frais de rapatriement (AIDE SOS) et sont limitées aux sommes suivantes:
- 1) frais d'annulation au maximum à CHF 5'000 par événement;
 - 2) aide SOS à CHF 2'000 par événement.

La détention d'animaux dans un but commercial est exclue.

T.7 Frais médicaux et d'hospitalisation dans le monde entier (si convenue dans le contrat)

T.7.1 Disposition spéciale, territoire d'application, durée de validité

L'assurance n'est applicable qu'aux personnes qui n'ont pas encore atteint l'âge de 80 ans. La garantie d'assurance est valable dans le monde entier à l'exception de la Suisse pendant la durée fixée sur la police d'assurance.

T.7.2 Accidents non-assurés

L'assurance ne couvre pas :

- a) les accidents en rapport avec l'accomplissement d'un service dans une armée étrangère ;
- b) les accidents résultant d'une activité professionnelle artisanale ;
- c) les accidents survenant lors de sauts en parachute ou en pilotant un aéronef ou un engin volant ;
- d) les accidents que la personne assurée subit en tant que passager d'un aéronef.

T.7.3 Maladies non-assurées

L'assurance ne couvre pas :

- a) les examens de contrôle généraux et les examens de contrôle de routine ;
- b) les symptômes et les maladies existant au début de l'assurance, ni leurs séquelles ou complications ;
- c) les maladies consécutives à des mesures médicales de nature prophylactique, thérapeutique ou relevant du diagnostic (p. ex. vaccins, traitements aux rayons) pour autant qu'elles ne soient pas dues à une maladie assurée ;
- d) les affections dentaires et les maladies de la mâchoire ;
- e) les séquelles d'interventions contraceptives ou abortives ;
- f) la grossesse et l'accouchement ainsi que leurs complications ;
- g) les états de fatigue ou d'épuisement, les troubles nerveux, psychiques et psychosomatiques.

T.7.4

Prestations assurées

- a) En cas d'accident ou de maladie Smile rembourse consécutivement aux assurances sociales légales suisses (LAMal, LAA) et à d'éventuelles assurances complémentaires les frais facturés à l'étranger, jusqu'au maximum de CHF 20'000 par personne pour
 - 1) les traitements médicaux nécessaires (y compris les médicaments) prescrits ou exécutés par un médecin / chiropraticien diplômé;
 - 2) les traitements hospitaliers (y compris les frais de pension) ordonnés par un médecin, ainsi que les soins prodigués par le personnel infirmier diplômé, pendant la durée du traitement;
 - 3) la première acquisition, la location, le remplacement ou la réparation de moyens auxiliaires médicaux, tels que prothèses, lunettes, appareils acoustiques, etc., dans la mesure où ils sont nécessités par les suites d'un accident et prescrits par un médecin;
 - 4) le remboursement des frais de sauvetage et de transport médicalement nécessaires, jusqu'à l'hôpital approprié le plus proche, au maximum 10 % de la somme d'assurance;
 - 5) les traitements dentaires consécutifs à un accident jusqu'à CHF 3'000.
- b) Ces prestations seront indemnisées jusqu'à 90 jours au-delà de la durée d'assurance convenue, dans la mesure où l'événement assuré (maladie ou accident) a eu lieu pendant la période assurée.

T.7.5 Exclusions

L'assurance ne couvre pas :

- a) les déductions et franchises des autres assurances;
- b) les épidémies;
- c) la participation à des troubles ou à des manifestations de tout genre;
- d) les prestations relatives aux maladies et aux accidents qui étaient connus avant le début de l'assurance exception faite lors d'un changement soudain de l'état de santé suite à une aggravation aiguë d'une affection chronique;
- e) les prestations relatives aux traitements et soins reçus à l'étranger, si la personne s'est rendue dans un pays étranger dans ce but.

T.7.6

Garantie de prise en charge des frais

En cas de frais de traitement très élevés (p. ex. séjour hospitalier stationnaire), Smile accorde des garanties de prise en charge des frais dans le cadre de cette assurance et consécutivement aux assurances sociales légales suisses (LAMal, LAA) et à d'éventuelles assurances complémentaires prenant en charge tous les séjours à l'hôpital. La personne assurée reste débitrice à l'égard des prestataires (médecins, etc.) pour tous soins ambulatoires sur place.

T.8 Accidents d'aviation (si convenue dans le contrat)

T.8.1

Étendue de l'assurance, durée de validité

La protection d'assurance est valable dans le monde entier pendant la durée fixée sur la police d'assurance (le art. T.8.5 a) est de plus en vigueur), et cela aussi longtemps que la personne assurée est absente de son domicile fixe.

T.8.2

Événements assurés

Sont assurés les accidents subis par la personne assurée en qualité de passager lors de l'utilisation légitime d'un aéronef public d'une entreprise concessionnaire. L'assurance couvre les accidents lors de l'embarquement ou du débarquement, lors de l'utilisation de l'aéronef au sol, lors d'un saut en parachute pour sauver sa propre vie ou à la suite d'un atterrissage de fortune.

T.8.3

Prestations assurées

- a) En cas de décès de la personne assurée, à la suite d'un accident ou, dans le délai de 5 ans dès le jour de l'accident, des suites de celui-ci, Smile paie la somme convenue aux héritiers légaux en sont exclus le fisc et les créanciers de la succession. À la demande du preneur d'assurance, des bénéficiaires peuvent être déclarés dans la police. D'éventuelles prestations d'invalidité déjà obtenues sur la base du présent contrat seront déduites du capital au décès.
- b) En cas d'invalidité médicalement constatée comme la conséquence d'un accident assuré au plus tard dans le délai de 5 ans dès le jour de l'accident et qui est de 100 %, Smile paie le capital convenu ou un pourcentage de ce dernier en cas d'invalidité partielle.
 - 1) Dans les cas énumérés ci-après, le taux d'invalidité est impérativement fixé :
 - pertes des 2 jambes ou des 2 pieds, des 2 bras ou des 2 mains 100 %
 - perte simultanée d'un bras ou d'une main et d'une jambe ou d'un pied 100 %
 - paralysie complète, trouble mental incurable excluant toute activité professionnelle 100 %
 - perte d'un bras à la hauteur du coude ou au-dessus 70 %

- perte d'un avant-bras ou d'une main 60 %
 - perte d'un pouce 22 %
 - perte d'un index 15 %
 - perte d'un autre doigt de la main 8 %
 - perte d'une jambe à la hauteur du genou ou au-dessus 60 %
 - perte d'une jambe au-dessous du genou 50 %
 - perte d'un pied 40 %
 - cécité totale 100 %
 - perte d'un œil 30 %
 - perte de la vue du second œil pour les borgnes 70 %
 - perte de l'ouïe des 2 oreilles 60 %
 - perte de l'ouïe d'une oreille 15 %
 - perte de l'ouïe d'une oreille, lorsque celle de l'autre oreille était déjà complètement perdue avant l'accident 45 %
- 2) L'impotence fonctionnelle totale d'un membre ou d'un organe équivaut à sa perte complète.
 - 3) En cas de perte ou d'impotence fonctionnelle partielle, le taux d'invalidité sera réduit en conséquence.
 - 4) En cas de perte ou d'impotence fonctionnelle simultanée de plusieurs membres, les pourcentages seront additionnés. Le total ne pourra cependant en aucun cas dépasser 100%.
 - 5) Pour les cas non prévus ci-dessus, le degré d'invalidité sera fixé d'après l'estimation du médecin à l'exemple des pourcentages figurant ci-dessus et en tenant compte de la situation de la personne assurée.
 - 6) Si les parties du corps étaient antérieurement à l'accident déjà mutilées ou frappées d'une impotence fonctionnelle complète ou partielle, il en sera tenu compte lors de l'évaluation de l'invalidité assurée, par déduction du taux d'invalidité préexistant conformément aux normes ci-dessus.

T.8.4 **Limites des prestations**

Smile paie :

- a) en cas de décès
 - 1) d'enfants assurés qui n'avaient pas encore 16 ans révolus au moment de l'accident, CHF 10'000 au maximum,
 - 2) de personnes assurées qui avaient 65 ans révolus lors de l'accident, la moitié de la somme d'assurance convenue;
- b) en cas d'invalidité
 - 1) d'enfants assurés qui n'avaient pas encore 16 ans révolus au moment de l'accident, CHF 200'000 au maximum,

- 2) de personnes assurées qui avaient 65 ans révolus lors de l'accident, une rente viagère au lieu du capital. Cette rente annuelle est de CHF 83 par tranche de CHF 1'000 de capital d'invalidité lors d'un degré d'invalidité de 100% (gradation selon le degré d'invalidité selon art. T.8.3 b);
- c) pour toutes les assurances accidents souscrites auprès d'elle, au total par personne et au maximum
 - 1) 1 million de CHF en cas de décès,
 - 2) 2 millions de CHF en cas d'invalidité.

Si plusieurs personnes assurées sont accidentées en raison d'un seul et même événement, les indemnités à verser par Smile sont limitées à un montant maximal de 15 millions de CHF en cas de décès et d'invalidité. Au cas où les prétentions excèdent ce montant, cette somme sera répartie proportionnellement.

T.8.5 Détournements d'avion, actes de violence à bord ou faits de guerre

- a) L'assurance couvre les accidents survenant pendant la privation de liberté à la suite d'un détournement de l'aéronef utilisé, pendant des séjours involontaires à la suite d'un saut en parachute pour sauver sa propre vie ou lors d'un atterrissage de fortune ainsi que pour la suite du voyage, que ce soit un voyage direct de retour de la personne assurée à son domicile ou la poursuite du voyage jusqu'à la destination initiale. En pareil cas, même si le contrat devait échoir entretemps, la couverture est maintenue pendant un an dès la date du détournement, du saut en parachute ou de l'atterrissage de fortune.
- b) Les dispositions excluant les actes de guerre et de terrorisme (art. G.6 d)) ne sont pas applicables aux accidents dont la personne assurée serait victime:
 - 1) à bord de l'aéronef assuré, si l'accident a été causé par des personnes se trouvant aussi à bord ou par des matières dangereuses embarquées clandestinement;
 - 2) pendant la privation de liberté après un détournement de l'aéronef utilisé, pendant des séjours involontaires à la suite d'un saut en parachute pour sauver sa propre vie ou lors d'un atterrissage de fortune ainsi que pour la suite du voyage, que ce soit un voyage direct de retour de la personne assurée à son domicile ou la poursuite du voyage jusqu'à la destination initiale. Les limitations dans le temps prévues sous le art. T.8.5 a) sont aussi valables dans ce cas.
- c) Cependant, si une guerre éclate
 - 1) et que le conflit implique la Suisse ou un État voisin ou
 - 2) également entre certains pays comme la Grande-Bretagne, les États de l'ex-Union soviétique, les États-Unis, la République populaire de Chine ou entre l'une de ces puissances et un État européen, le

art. T.8.5 b) devient caduc 48 heures après le début des hostilités. Si la privation de liberté, le saut en parachute ou l'atterrissage de fortune ont déjà eu lieu, le art. T.8.5 b) 2. n'est caduc qu'un an après ces événements.

- d) Les extensions de garantie ci-dessus ne sont valables que s'il peut être prouvé que la personne assurée n'a pris aucune part active aux événements concernés, soit comme auteur, soit comme investigateur.

T.9 Protection insolvabilité de la compagnie aérienne (si convenue dans le contrat)

T.9.1 Étendue de la couverture, durée de validité

La garantie d'assurance est valable dans le monde entier pour toutes les réservations de vols de ligne figurant dans un horaire officiel et prend effet au moment du paiement complet du voyage réservé, au plus tôt 28 jours avant le début du voyage réservé, et subsiste jusqu'à la fin de celui-ci.

T.9.2 Événements assurés

Smile garantit une couverture d'assurance lorsque la personne assurée ne peut partir ou ne peut poursuivre son voyage pour cause d'insolvabilité d'une compagnie aérienne. L'insolvabilité d'une compagnie aérienne désigne l'incapacité de paiement, le dépôt du bilan, la faillite ou la cessation de l'exploitation d'une compagnie d'aviation pour des raisons financières, sans égard à la durée de cette circonstance.

T.9.3 Prestations assurées

- a) Lorsqu'une personne assurée ne peut débuter son voyage, Smile prend en charge l'organisation et les frais de changement de réservation sur une autre compagnie d'aviation, jusqu'à concurrence des prestations de vol initialement réservées et payées auprès de la compagnie d'aviation en faillite, à l'exception toutefois des frais de dossier et des taxes, au maximum jusqu'à CHF 1'200 par personne.
- b) Lorsqu'un cas de sinistre survient durant le voyage, Smile prend en charge les frais du voyage de retour / de la poursuite du voyage de la personne assurée. Pour le voyage de retour depuis des pays limitrophes, le droit se limite à un billet de train en 1re classe si, selon l'horaire, sa durée ne dépasse pas 6 heures jusqu'à l'aéroport de domicile. En cas de voyage plus long, la personne assurée a droit à un vol retour en classe économique jusqu'à l'aéroport de domicile prévu dans la réservation. Les prestations sont limitées au maximum à CHF 1'200 par personne. Lorsque l'événement assuré qui se produit durant le voyage ne concerne pas le vol de retour au domicile, mais un vol de continuation / une étape intermédiaire pour se rendre à une autre destination, Smile prend en charge, sur demande de la personne assurée, les frais du seul vol de continuation / de l'étape intermédiaire, dans la mesure où ceux-ci ne dépassent pas les frais pour un retour direct. Si

la personne assurée choisit le vol de continuation, la prestation pour le vol de retour au domicile tombe. Le droit à une prestation ne peut être fait valoir qu'une fois par voyage, indépendamment du fait que la personne assurée choisit le voyage de retour direct ou le vol de continuation.

T.9.4 **Exclusions**

Toute prestation est exclue :

- a) lorsque la réservation du voyage a été effectuée après la première insolvabilité de la compagnie d'aviation;
- b) lorsque l'organisateur du voyage, Smile ou sa Centrale d'alarme n'a pas donné préalablement son accord pour octroyer les prestations à verser;
- c) lorsque les vols ont été réservés auprès d'un organisateur tiers (arrangements forfaitaires et charters).

T.10 Catastrophes naturelles (volcan) (si convenue dans le contrat)

T.10.1 **Étendue de la couverture,** **durée de validité**

La garantie d'assurance est valable dans le monde entier et prend effet au moment du paiement complet du voyage réservé, au plus tôt 28 jours avant le début du voyage réservé, et subsiste jusqu'à la fin de celui-ci.

T.10.2 **Événements assurés**

Smile garantit une couverture d'assurance lorsque la personne assurée ne peut partir ou ne peut poursuivre son voyage pour cause de dommages causés par les forces de la nature, s'ils sont survenus après la conclusion de l'assurance.

T.10.3 **Prestations assurées**

- a) Les prestations entières de Smile se basent sur les conditions générales d'assurance valables dans le cadre de l'assurance en vigueur selon art. T.10.1 et sont limitées à CHF 2'000 par événement et par personne.
- b) Lorsqu'une personne assurée ne peut débuter son voyage, Smile prend en charge soit l'organisation et les frais de changement de réservation, soit les frais d'annulation survenus effectivement, à l'exception dans tous les cas des frais de dossier et des taxes.
- c) Lorsqu'un cas de sinistre survient durant le voyage assuré, Smile prend en charge soit les frais supplémentaires nécessités par un voyage de retour non prévu en 1re classe en train et en classe économique en avion, soit les frais supplémentaires nécessaires à la poursuite du voyage (pendant 7 jours au maximum) et jusqu'à concurrence de CHF 700 par personne, logement, nourriture et frais de communication inclus.

T.10.4 Exclusions

Toute prestation est exclue lorsque l'organisateur du voyage, Smile ou sa Centrale d'alarme n'a pas donné préalablement son accord pour octroyer les prestations à verser.

T.11 Glossaire

Accident

On entend par accident toute atteinte à la santé médicalement reconnaissable que la personne assurée subit involontairement par l'action soudaine d'une force extérieure et violente.

Sont aussi assimilés aux accidents, s'ils sont de nature involontaire,

- a) l'inhalation de gaz ou de vapeur, ainsi que l'absorption par erreur de substances vénéneuses ou corrosives,
- b) les luxations, entorses, claquages et déchirures de muscles et de tendons provoquées par un effort soudain,
- c) les gelures, coups de chaleur, insulations et atteintes à la santé provoquées par des rayons ultraviolets, à l'exception des coups de soleil,
- d) la noyade.

Domages causés par les forces de la nature

Phénomène naturel imprévu et soudain revêtant un caractère de catastrophe. L'événement causant le dommage est déclenché par des processus géologiques ou météorologiques.

Épidémie

Une épidémie est une maladie infectieuse qui touche un nombre très élevé de personnes avec une période et une zone géographique restreintes (p. ex. grippe).

Europe

Sont inclus dans l'étendue géographique de la couverture Europe tous les États appartenant au continent européen ainsi que les îles du bassin méditerranéen, les Canaries et Madère, de même que les États extra-européens limitrophes de la Méditerranée. La frontière orientale est constituée au nord de la Turquie par les États d'Azerbaïdjan, d'Arménie et de Géorgie ainsi que par la chaîne de l'Oural qui font également partie de l'Europe.

Faute grave

Commets une faute grave celui qui viole une règle élémentaire de prudence qui, dans les mêmes circonstances, se serait imposée à toute personne raisonnable.

Frais d'annulation

Si le voyageur se retire du contrat, le voyageur perd son droit au prix de voyage convenu. Il peut cependant demander une indemnisation appropriée. Le montant de cette indemnisation

dépend du prix du voyage après déduction de la valeur des dépenses économisées par le voyageur et de celle qu'il pourra obtenir par une autre utilisation des prestations de voyage.

Maladie

On entend par maladie l'altération de la santé, pouvant être constatée par un médecin et subie involontairement par la personne assurée et qui n'est pas due à un accident.

Moyens de transport public

Les moyens de transport public sont tous les véhicules aériens, terrestres ou maritimes autorisés pour le transport public de personnes. Ne sont pas considérés comme moyens de transport public les moyens de transport utilisés pour des circuits / circuits en avion ainsi que les véhicules de location et les taxis.

Objets de valeur

Sont notamment considérés comme des objets de valeur les bijoux réalisés avec du ou en métal précieux, fourrures, montres, jumelles, vêtements en cuir, hardware, téléphones portables, matériel photographique, cinématographique, d'enregistrement ou de vidéo, appareils en tout genre, accessoires compris.

Pays de domicile

Le pays de domicile est le pays dans lequel la personne assurée a son domicile fixe ou bien avait son domicile avant le début du séjour assuré.

Pays étranger

Le terme « étranger » ne désigne pas la Suisse ni le pays dans lequel la personne assurée a sa résidence habituelle.

Personnes assurées

Les personnes assurées sont les personnes nommément désignées sur la police ou sur le reçu de paiement ou bien le groupe de personnes décrit dans la police.

Preneur d'assurance

Le preneur d'assurance est la personne qui a conclu, avec Smile, un contrat d'assurance.

Prestation de voyage

Sont considérées comme prestations de voyage, par exemple la réservation d'un vol, d'un voyage en bateau, en car ou en train, d'un transfert par car de voyage ou d'un autre moyen de transport vers le lieu de villégiature et retour, et / ou la réservation sur place d'une chambre d'hôtel, d'un gîte, d'un camping-car, d'une péniche habitable ou le charter d'un yacht.

Sport extrême

Exercer un type de sport exceptionnel, où la personne en question est confrontée à des contraintes physiques et psychiques du plus haut degré (p. ex. Ironman distance Hawaii).

Terrorisme

Est considéré comme terrorisme tout acte ou menace de violence à des fins politiques, religieuses, ethniques, idéologiques ou à des fins semblables. L'acte ou la menace de violence

est propre à répandre la peur ou la terreur au sein d'une population ou d'une partie de celle-ci ou de prendre de l'ascendant sur un gouvernement ou les institutions d'un État.

Troubles de tout genre

Actes de violence contre des personnes ou des biens à l'occasion d'un attroupement, d'une bagarre ou d'une émeute.

S En cas de sinistre

S.1 Procédure en cas de sinistre

Adressez-vous pour tous renseignements en rapport avec un sinistre au Service des sinistres de :

Européenne Assurances Voyages ERV

St. Alban-Anlage 56

case postale

CH-4002 Bâle

Téléphone: **+41 58 275 27 27**

E-mail: **sinistres@erv.ch**

En cas d'urgence à la Centrale d'alarme (24 heures sur 24) :

0800 848 488 (de la Suisse)

+41 800 848 488 (de l'étranger)

Elle est à votre disposition jour et nuit (y compris les dimanches et les jours fériés). La Centrale d'alarme vous conseillera quant à la manière la plus judicieuse de procéder et vous apportera l'aide nécessaire.

Nous avons en outre le droit d'exiger une déclaration de sinistre écrite. Nous décidons de ce qui est à faire pour apporter les éclaircissements et les preuves nécessaires. En outre, il y a lieu de prendre toutes les mesures nécessaires pour déterminer les faits et restreindre le dommage, et les justificatifs nécessaires doivent être tenus à disposition.

En cas de frais d'annulation

- a) Après la survenance de l'événement, il faut aviser immédiatement le bureau d'émission (agence de voyage, entreprise de transports, bailleur, etc.).
- b) Il faut notamment transmettre à Smile:
 - 1) la confirmation de la réservation ou la facture de l'arrangement, ainsi que la / les facture(s) de frais d'annulation ou de report du voyage (originaux),
 - 2) un certificat médical détaillé ou l'acte de décès ou bien toute autre attestation officielle.

En cas d'aide SOS pour les incidents de voyage

- a) Pour prétendre aux prestations de Smile, il faut, dès la survenance de l'événement assuré, prendre immédiatement contact avec la Centrale d'alarme ou avec Smile.

- b) Il faut notamment transmettre à Smile :
- 1) la confirmation de la réservation (original ou copie),
 - 2) un certificat médical accompagné du diagnostic, des attestations officielles, de l'acte de décès, des quittances, des factures concernant les frais supplémentaires assurés, les billets de transport et / ou des rapports de police (originaux).

Concernant le voyage de remplacement

- a) Pour prétendre aux prestations de Smile, le rapatriement doit être organisé par une Centrale d'alarme et d'appel d'urgence reconnue officiellement avec une assistance médicale.
- b) Les documents suivants doivent notamment être transmis à Smile :
- 1) une copie de la confirmation de réservation,
 - 2) un certificat médical avec diagnostic, les attestations officielles, les quittances, l'attestation et la facture de la Centrale d'alarme ou de la centrale d'appel d'urgence et / ou le rapport de police (originaux).

Concernant les bagages

- a) La personne assurée doit
- 1) dans les 24 heures porter plainte au poste de police le plus proche et lui demander un rapport en cas de vol (rapport de police et rapport, etc),
 - 2) requérir du service compétent (direction de l'hôtel, guide de voyage, entreprise de transports, etc.) une attestation sur les causes, les circonstances et l'étendue de l'événement dommageable, cela en cas de détérioration, de livraison tardive ou de perte pendant le transport des bagages, ainsi que faire valoir un dédommagement,
 - 3) aviser Smile par écrit immédiatement dès le retour du voyage et justifier ses prétentions.
- b) Les documents suivants doivent être fournis à Smile :
- 1) l'original du procès-verbal de constatation (rapport de police, etc.),
 - 2) confirmations, quittances ou confirmations d'achat (originaux).
- c) La personne assurée doit tenir à disposition de Smile les choses endommagées.

En cas de frais médicaux et d'hospitalisation

- a) En cas de maladie ou d'accident, il faut consulter immédiatement un médecin et prouver le sinistre assuré au moyen d'un certificat médical.
- b) Les documents suivants doivent notamment être soumis à Smile :

- 1) un certificat médical détaillé,
 - 2) les factures d'honoraires du médecin, les frais pharmaceutiques, les frais d'hospitalisation ainsi que les ordonnances.
- c) La personne assurée est tenue, à la demande et aux frais de Smile, de se soumettre en tout temps à un contrôle médical auprès du médecin-conseil.

Concernant les accidents d'aviation

- a) En cas de décès consécutif à un accident, Smile doit être avisée par écrit dans les 24 heures. À sa demande, les ayants droit devront consentir à une autopsie ou à une exhumation.
- b) Les documents suivants doivent notamment être remis à Smile:
 - 1) un certificat médical détaillé et / ou l'original d'un acte de décès.

Concernant la protection insolvabilité de la compagnie aérienne

- a) Pour prétendre aux prestations de Smile, il faut, dès la survenance de l'événement assuré, prendre contact avec la Centrale d'alarme ou avec Smile.
- b) Il faut notamment transmettre à Smile:
 - 1) la confirmation de la réservation ou la facture de l'arrangement, ainsi que la / les facture(s) des frais d'annulation ou de report du voyage (originaux),
 - 2) une attestation de l'événement ou bien toute autre attestation officielle.

En cas des catastrophes naturelles (volcan)

- a) Pour prétendre aux prestations de Smile, il faut, dès la survenance de l'événement assuré, prendre contact avec la Centrale d'alarme ou avec Smile.
- b) Il faut notamment transmettre à Smile:
 - 1) la confirmation de la réservation ou la facture de l'arrangement, ainsi que la / les facture(s) de frais d'annulation ou de report du voyage (originaux),
 - 2) une attestation de l'événement ou bien toute autre attestation officielle.

S.2 Traitement du sinistre et constatation / règlement du dommage

L'évaluation de la situation destinée à déterminer si un voyage vers un pays est raisonnablement possible ou non en raison de grèves, de troubles de tout genre, d'une guerre, d'actes de terrorisme ou d'épidémies se base fondamentalement sur les recommandations en vigueur édictées par les autorités suisses. Il s'agit en premier lieu des recommandations du Département fédéral des affaires étrangères (DFAE) et de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP).

S.2.1 Prétentions envers des tiers

- a) Si la personne assurée a été dédommagée par un tiers responsable ou par son assureur, aucune indemnité n'est due au titre du présent contrat. Si Smile est intervenue en lieu et place du responsable, la personne assurée doit lui céder ses prétentions contre les tiers jusqu'à concurrence des dépenses que Smile a engagées.
- b) En cas d'assurance multiple (assurance facultative ou obligatoire), Smile fournit ses prestations de façon subsidiaire. Si l'autre assurance contient également une clause subsidiaire, c'est la réglementation légale qui est applicable pour la double assurance.
- c) Si la personne assurée a des droits découlant d'un autre contrat d'assurance (assurance facultative ou obligatoire), la couverture d'assurance se limite à la partie des prestations de Smile qui dépasse celles de l'autre contrat d'assurance.
- d) Au cas où plusieurs assurances sont concernées auprès de compagnies concessionnaires, les frais seront remboursés dans leur totalité en une fois.
- e) Les dispositions du art. S.2.1 a)-d) ne s'appliquent pas aux prestations en capital versées en cas de décès et d'invalidité.

S.3 Franchises

S'il est convenu d'une franchise, une éventuelle limitation des prestations n'est appliquée qu'après déduction de la franchise.

S.4 Réduction des prestations d'assurance

a) Obligations de diligence raisonnable

Le strict respect des obligations en cas de sinistre mentionnées ci-après facilite l'assistance et permet un règlement rapide du sinistre.

- 1) La personne assurée doit prendre toutes les mesures nécessaires, afin d'éviter ou d'atténuer les conséquences du sinistre et d'élucider ses circonstances.
- 2) L'assureur doit recevoir
 - immédiatement les renseignements demandés,
 - les documents nécessaires et
 - les coordonnées bancaires (IBAN du compte bancaire ou postal) – si nous ne disposons d'aucune indication y relative, les frais de virement sont à la charge de la personne assurée.
- 3) En cas de maladie ou d'accident, il convient de consulter immédiatement un médecin, de l'informer du voyage prévu et de suivre ses prescriptions. La personne assurée / l'ayant droit doit délier les médecins qui l'ont traité(e) de leur secret professionnel vis-à-vis de l'assureur.
- 4) Aucune prestation de l'assureur n'est exigible si :
 - on déclare sciemment des faits inexacts,
 - on tait des faits ou
 - l'assuré omet de remplir les obligations (notamment rapport de police, procès-verbal de constatation, confirmation et quittances), s'il en résulte un préjudice pour l'assureur.

b) Violation des devoirs de diligence ou des obligations

En cas de violation fautive de dispositions légales ou contractuelles ou d'obligations, l'indemnité peut être réduite dans la mesure où la survenance ou l'étendue du dommage en a été influencée, voire totalement supprimée. Cette disposition ne s'applique pas si vous pouvez prouver que la violation des dispositions et obligations n'a eu aucune influence sur la survenance du dommage et sur l'étendue des prestations dues par nous.

Si des prestations ont déjà été versées, nous disposons d'un droit de recours contre vous. Cela vaut également si nous devons verser des prestations après l'expiration de l'assurance. Le droit de recours porte sur les prestations d'assurance versées y compris les honoraires d'avocat et frais judiciaires payés. En cas de recours, les prestations versées doivent être remboursées dans les 30 jours à compter de la communication. Le non-paiement entraîne, après une sommation assortie d'un délai de 14 jours, l'extinction du contrat dans sa totalité. Le droit de recours demeure en outre réservé.

S.5 Échéance de l'indemnisation

L'indemnisation devient exigible 30 jours après que nous avons reçu les documents nécessaires pour déterminer le montant du dommage, de la couverture et la responsabilité.

Notre obligation de payer est reportée aussi longtemps que la détermination de l'indemnisation ou son paiement ne peuvent pas être effectués par votre faute. L'échéance n'entre pas en vigueur en particulier tant

- a) qu'il existe un doute quant au droit du bénéficiaire de percevoir un paiement;
- b) qu'une enquête policière ou pénale est menée en raison du dommage et que la procédure contre vous ou le bénéficiaire n'est pas achevée.

S.6 Prescription et déchéance

Les créances qui découlent de ce contrat d'assurance se prescrivent par 5 ans à dater du fait d'où naît l'obligation.

Les demandes d'indemnité qui n'ont pas fait l'objet d'une action en justice dans les 5 ans qui suivent le sinistre, sont frappées de déchéance.