

ASSISTANCE VOYAGE

NOTICE D'INFORMATION VALANT CONDITIONS GENERALES

Comment contacter Afrique Assistance ? ☎ : (+216) 71 104 540

DEFINITIONS & CHAMP D'APPLICATION

DEFINITIONS

La compagnie d'assistance : Afrique Assistance, société spécialisée en assistance sise à l'Immeuble TAMAYOUZ-4ème étage-Centre Urbain Nord-Tunis 1082.

La compagnie Takaful : Assurances At-Takafulia dont le siège social est sis à 15 Rue de JERUSALEM-1002.

Bénéficiaire : la/ou les personne(s) désignée(s) aux Conditions Particulières du Contrat d'Assistance en Voyage, âgée(s) de moins de 80 ans, résidant sur le territoire Tunisien, se trouvant en difficulté durant son voyage à l'étranger, par suite d'un événement fortuit.

Domicile : Le lieu de résidence habituel, en Tunisie. En cas de litige, l'adresse fiscale constituera le domicile.

Maladie : Toute altération soudaine et/ou inattendue certifiée par une autorité médicale compétente.

Lésion : Toute lésion causée accidentellement et qui entraînerait dans un délai de 12 mois à partir de la date de l'accident, le décès du bénéficiaire, son invalidité ou sa mutilation.

Accident : Tout événement soudain ou inattendu et violent, ne résultant pas de la volonté du bénéficiaire et provoquant des lésions corporelles.

Famille : Conjoint, ascendant et descendant.

Groupe : un nombre supérieur ou égale à 10 personnes voyageant ensemble pour la même destination.

Bagages : les affaires personnelles appartenant au bénéficiaire ou dont il est responsable et qui sont pris par lui durant le voyage.

CHAMP D'APPLICATION

Exécution des prestations : Les prestations garanties par le présent contrat ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de la compagnie d'assistance. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par le bénéficiaire, n'est remboursée par la compagnie d'assistance.

Territorialité : Zone 1 : Tous les pays du monde sauf la Tunisie, les U.S.A, le Canada, le Japon et l'Australie, **Zone 2 :** Reste du monde sauf la Tunisie.

Sont exclus : Tous les pays en état de guerres civiles ou étrangères, d'instabilité politique notoire, subissant représailles, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens.

GARANTIES

1. Frais médicaux suite à une maladie ou lésion survenue à l'étranger : En cas de maladie ou lésion du bénéficiaire durant son séjour à l'étranger, la compagnie Takaful au moyen de la compagnie d'assistance prend en charge et se substitue éventuellement au bénéficiaire pour payer les frais nécessaires et raisonnables d'hospitalisation, des interventions chirurgicales, les honoraires des médecins et les produits pharmaceutiques prescrits par son médecin traitant.

L'équipe médicale de la compagnie Takaful maintiendra les contacts nécessaires avec le centre ou le médecin du bénéficiaire pour veiller à ce que l'assistance sanitaire soit la plus appropriée.

Ne sont toutefois pas pris en charge les frais médicaux engagés pour un traitement prescrit dans son pays de résidence, d'une maladie chronique ou mentale, préalablement connue ou non, avant le départ à l'étranger du bénéficiaire ou qui nécessite techniquement un contrôle médical régulier.

Limite pour la Zone 1 : 30 000€ avec une franchise de 25€

Limite pour la Zone 2 : 50 000\$ avec une franchise de 40\$

2. Transport ou rapatriement en cas de Maladie ou Lésion : En cas de maladie ou lésion corporelle du bénéficiaire, survenue durant son séjour

à l'étranger et selon l'urgence ou la gravité du cas et l'avis du médecin traitant, la compagnie Takaful prend en charge le transport du bénéficiaire, sous surveillance médicale si son état l'exige, jusqu'à son admission dans un centre hospitalier adéquatement équipé ou jusqu'à son domicile habituel.

En cas d'affections bénignes ou de maladies légères qui ne justifient pas un rapatriement, le transport se fera par ambulance ou par n'importe quel autre moyen approprié, jusqu'au lieu où peuvent être prêtés les soins adéquats.

Dans tous les cas, la décision d'effectuer ou non le transfert ainsi que le moyen de transport à utiliser revient toujours à l'équipe médicale de la compagnie d'assistance, en accord avec le médecin traitant du bénéficiaire et s'il y a lieu, avec sa famille, en fonction des seuls impératifs techniques et médicaux.

3. Soins dentaires d'urgence : Les soins dentaires sont couverts selon la durée de séjour du bénéficiaire, pour une infection de la gencive ou d'une dent et nécessitant des soins d'urgence pour soulager la douleur. Le coût de la première visite en urgence pour soulager la douleur est garanti.

Aucune prise en charge ne sera donnée pour les soins de "reconstruction", orthodontie, prothèses dentaires, plombage, couronnes, réparation d'une couronne ou tout autre traitement, non nécessaires pour soulager la douleur causée par une gencive infectée ou une dent infectée.

Limite : 500\$ avec franchise 50\$

4. Rapatriement de la famille accompagnatrice : En cas de rapatriement médical, la compagnie Takaful au moyen de la compagnie d'assistance prend en charge, le retour d'un membre de sa famille, qui accompagne le bénéficiaire au cours du déplacement pour autant qu'il ne puisse pas effectuer le dit déplacement avec le moyen ou titre de transport utilisé pour faire le voyage.

5. Transport ou rapatriement du bénéficiaire décédé : En cas de décès d'un bénéficiaire alors qu'il se trouvait en voyage, la compagnie Takaful au moyen de la compagnie d'assistance effectuera les démarches nécessaires et prendra en charge les frais de transport ou le rapatriement de la dépouille mortelle au pays de résidence et supportera les frais de cercueil. **Les frais d'enterrement ne sont pas compris.**

6. Visite d'un membre de la famille : Au cas où l'hospitalisation du bénéficiaire dépasserait les cinq jours, selon la prescription du médecin traitant, la compagnie Takaful au moyen de la compagnie d'assistance prend en charge le billet aller-retour, et l'hébergement d'un membre de la famille, et ceci jusqu'au lieu où le bénéficiaire a été hospitalisé. **Seront à la charge du bénéficiaire, les frais de restauration et autres non directement reliés à l'hébergement.**

Limite : 100\$/jour avec max 1000\$

7. Déplacement suite à l'interruption du voyage due à un décès : La compagnie Takaful supportera les frais de déplacement urgent du bénéficiaire jusqu'à son domicile habituel à son pays de résidence, à la suite du décès d'un membre de sa famille. Pour autant qu'il ne puisse effectuer le dit déplacement avec le moyen ou titre de transport utilisé pour faire le voyage. Le bénéficiaire doit fournir le document qui justifie son retour (certificat de décès).

8. Envoi de médicaments : La compagnie Takaful prendra à sa charge les frais d'envoi de médicaments qui, par caractère d'urgence, sont prescrits médicalement au bénéficiaire, même si cette prescription est antérieure au voyage et ne sont pas disponibles à l'endroit où il s'est déplacé.

Les frais des médicaments ne sont pas compris.

9. Transmission de messages urgents : La compagnie Takaful au moyen de la compagnie d'assistance se chargera de transmettre les messages

urgents ou justifiés des bénéficiaires relatifs à n'importe quel événement objet des prestations décrites dans le présent contrat d'assistance.

10. Cautions dues à des Procédures Pénales : La compagnie Takaful avancera au bénéficiaire la caution que les tribunaux étrangers exigent pour garantir sa liberté provisoire, dans la procédure pénale engagée contre lui suite à un accident de la circulation dans lequel le bénéficiaire conduisait personnellement le véhicule.

Le bénéficiaire est tenu de rembourser la somme avancée dans les 45 jours. La compagnie Takaful au moyen de la compagnie d'assistance, fournira ce service, contre un dépôt préalable d'une garantie équivalente à la somme.

Limite : 10 000\$

11. Avance de fonds : Durant le voyage à l'étranger, la compagnie Takaful avancera des fonds en cas où le bénéficiaire sera privé de l'argent comptant suite à la perte de sa carte de crédit **sous réserve de la validité de cette carte.**

Limite : 1000\$

12. Défense Juridique : La compagnie Takaful supportera les frais de défense juridique à l'étranger du bénéficiaire dans les procédures pénales ou civiles qui sont engendrées contre le bénéficiaire en cas d'accident de la circulation.

Limite : 2500\$

13. Perte de passeport : En cas de perte de passeport à l'étranger la compagnie Takaful prendra en charge les dépenses nécessaires pour le refaire.

Limite : 250\$

14. Perte de bagages enregistrés : Si les bagages confiés à la compagnie aérienne sont perdus, la compagnie Takaful complètera, les remboursements garantis par la compagnie aérienne.

Pour bénéficier de cette garantie, le bénéficiaire fournira une liste du contenu de ses bagages, comprenant le prix et la date estimés de l'achat de chaque article, aussi bien que le règlement du paiement de compensation par le transporteur.

La période minimale qui doit s'écouler pour que les bagages soient considérés comme avoir été perdus définitivement sera celle stipulée par la compagnie de transport, avec 21 jours au minimum.

Le certificat original du transporteur ou la plainte se rapportant à la perte de bagages doit être fourni.

Limite : 250\$

15. Retard de bagages : Si les bagages, enregistrés à une compagnie aérienne filiale à l'I.A.T.A ont plus de 6 heures de retard, les dépenses de première nécessité seront remboursées sur facture.

Le certificat original du transporteur ou la plainte se rapportant au retard doit être fourni.

Limite : 250\$

16. Localisation et transport des bagages et effets personnels : La compagnie Takaful au moyen de la compagnie d'assistance aidera le bénéficiaire pour la dénonciation du vol ou de la perte de ses bagages et effets personnels et collaborera dans les recherches pour leur localisation. En cas de récupération des dits biens, la compagnie Takaful prendra en charge leur expédition jusqu'au lieu de destination du bénéficiaire ou jusqu'à son domicile habituel.

Dans tous les cas, le certificat original du transporteur ou la plainte se rapportant à la perte ou à l'accident doit être fourni.

17. Retard d'un vol régulier : Si l'avion est en retard de plus de 6 heures, et qu'aucun moyen de transport n'est mis à sa disposition, dans un délai de 6 heures, les frais de restaurant, les achats de premières nécessités, seront remboursés sur facture.

Le retard doit être dû à l'annulation des services de transport, provoqués par accident, grève, détournement, acte de terrorisme, acte criminel, alerte à la bombe, émeute, agitation civile, feu, inondation, tremblement de terre, éboulement, avalanche, conditions atmosphériques défavorables ou panne mécanique. **Le certificat original du transporteur ou la plainte se rapportant au retard doit être fourni.**

Limite : 250\$

EXCLUSIONS GENERALES

Sont exclues de la couverture de la compagnie d'assistance, les conséquences des faits suivants :

- la guerre civile ou étrangère déclarée ou non,
- les catastrophes naturelles : les inondations, les tremblements de terre, l'éruption volcanique, les cyclones, les météorites,
- les événements résultant d'actions terroristes, mutineries, émeutes, actes de sabotage commis dans le cadre d'actions concertées,
- les événements résultant d'une radioactivité nucléaire,
- Les événements résultant de la perquisition des hommes et du matériel par les autorités,
- actions des forces armées ou de la police,
- force majeure qui empêche la compagnie d'assistance d'intervenir,
- la prise en charge des frais après 90 jours consécutifs du début du voyage,
- les contrats souscrits pour des personnes non résidentes en Tunisie,
- les incidents liés à un état de grossesse, dont l'avortement et l'accouchement,
- les bilans de santé, vaccins, cures thermales et chirurgie esthétique,
- SIDA, HIV, hépatite C, malaria et épidémie,
- couronnes dentaires, orthodontie et plombage,
- les voyages ayant pour but de recevoir un traitement médical ou chirurgical,
- maladie congénitale et psychologique,
- les maladies chroniques ou les maladies existant avant le commencement du voyage,
- les lésions et affections bénignes n'empêchant pas le bénéficiaire de poursuivre son séjour ou son voyage,
- prothèse, lunette, lentilles de contact, prothèses auditives, poumons artificielle, non consécutif à une maladie ou un accident au cours du voyage,
- tous les frais médicaux en Tunisie,
- le suicide ou tentative de suicide et leurs complications immédiates et les séquelles qui en sont occasionnées,
- la mort ou les lésions occasionnées directement par des actions dolosives du bénéficiaire,
- l'assistance en raison de maladies ou d'états pathologiques produits par l'absorption volontaire d'alcool, de drogues, de substances toxiques, de narcotiques ou de médicaments acquis sans prescription médicale,
- transport médical ou rapatriement du à une maladie ou à un accident pouvant être traités sur place,
- les frais engagés après diagnostic d'une phase terminale,
- le remboursement de la valeur des objets et effets volés, la perte des titres de transport, d'argent liquide, de bijoux, papiers d'identité et autres papiers,
- les frais engagés par un bénéficiaire de son propre chef sans l'accord préalable de la compagnie d'assistance,
- les factures et frais présentés à la compagnie Takaful par un bénéficiaire dans des circonstances manifestes de mauvaise foi,
- participation à des activités à risque telles que, sports mécaniques, boxe, haltérophilie, combats, arts martiaux, randonnées glaciaires, plongée sous-marine, spéléologie, ski, courses de traîneau, sports aériens, sports d'aventure, sports d'hiver, chasse, usage d'armes à feu, saut à l'élastique, saut d'obstacle à cheval, alpinisme,
- participation à des compétitions, rassemblements ou débats, à des sports de compétitions, à des menées criminelles, à des paris ou défis,
- sauvetage de personnes en montagne, mer, désert ou abîmes,
- les étudiants des universités autres que le pays de résidence,
- les accidents de travail, et les conséquences des risques inhérents au travail exécuté par le bénéficiaire,
- les pertes des bagages mal identifiées ou mal emballés, ainsi que la perte des produits fragiles ou de denrées périssables.