

CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT

SAHAM VOYAGE

Assistance aux personnes en voyage

Le présent contrat est régi par le Code des Assurances de la Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurance (code CIMA) et par ses textes d'application.

I. GENERALITES

A. Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet d'accorder des garanties d'assistance à l'assuré dans les conditions ci-dessous.

Les prestations d'assistance prévues par ce contrat sont fournies par l'assureur à travers son prestataire, **Saham Assistance, société d'assistance, partenaire de Mondial Assistance**, sise lot de la CIVIM n° 131-Q.I., route de l'aéroport, Casablanca, entreprise régie par la loi n°17-99 portant Code des Assurances au Capital 50.000.000 S.A., RC Casablanca N°40225 - IF: 1030998-CNSS 1038662, n° de T.V.A. 8063346- Patente N°36.100217

B. Définitions

- **Accident** : tout événement soudain, involontaire et imprévisible externe à l'assuré, entraînant des dommages corporels.
- **Assuré** : personne bénéficiaire des garanties accordées par le contrat et désignée nominativement comme telle aux conditions particulières du contrat ou dans ses annexes.
- **Assureur** : la société d'assurance qui accorde les garanties prévues par ce contrat, désignée comme telle aux conditions particulières.
- **Autorité médicale** : toute personne titulaire d'un diplôme de médecine valide dans le pays où se trouve l'assuré.
- **Domicile** : lieu de résidence principal légalement identifié au pays de résidence habituelle.
- **Maladie** : toute dégradation de l'état de santé diagnostiqué et confirmé au prestataire par un médecin titulaire d'un diplôme légal, survenue pendant la validité de la police et ne faisant pas partie des deux groupes suivants :
 1. maladies congénitales : celles qui existent depuis la naissance, résultant de facteurs héréditaires ou des complications survenues pendant la grossesse
 2. maladies préexistantes : celles dont souffrait l'assuré avant la date d'effet de la police.
- **Prestataire** : la société Saham Assistance, à laquelle est déléguée l'organisation des prestations d'assistance liées aux garanties offertes par l'assureur
- **Proche parent** : conjoint, ascendant et descendant au premier degré, frère ou soeur de la personne assurée dont la parenté peut être prouvée par une attestation administrative.
- **Sinistre** : survenance de l'événement prévu par le contrat d'assistance.
- **Souscripteur** : personne morale ou physique qui souscrit ce contrat pour son propre compte ou pour le compte d'autrui auprès de l'assureur et qui de ce fait, s'engage envers cet assureur pour le paiement de la prime.
- **Unité hospitalière** : structure de soin adaptée à chaque cas sanitaire et définie par les médecins régulateurs et ou conseils de Saham Assistance en concertation avec les médecins traitants.

C. Circonstances des prestations

Le prestataire **Saham Assistance intervient en cas de maladie, d'accident ou de décès, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.**

D. Territorialité

Les prestations d'assistance du présent contrat sont fournies sur le territoire des pays désignés aux conditions particulières du contrat, sauf dans le pays de résidence de l'assuré et en Arabie Séoudite en période de pèlerinage (Haj).

E. Prime

La prime entière, toutes taxes comprises, est payable d'avance au moment de la souscription du présent contrat. Conformément au code des assurances CIMA (article 13). En l'absence de paiement de la totalité de la prime, les garanties ne sont pas acquises à l'assuré.

F. Prise d'effet et durée du contrat

Les garanties de ce contrat sont acquises à l'assuré à la date d'effet et pour la durée du contrat figurant aux conditions particulières, sous réserve d'un délai de carence de l'assureur de vingt-quatre (24) heures après la souscription en ce qui concerne les conséquences des maladies.

G. Durée de la couverture à l'étranger

Les prestations d'assistance citées ci-dessous sont acquises pour des séjours à l'étranger n'excédant pas quatre-vingts dix (90) jours consécutifs.

Au-delà de ces 90 jours, aucun frais n'est pris en charge par Saham Assistance, ni par l'assureur.

II. ASSISTANCE A LA PERSONNE

A. Assistance médicale à l'étranger

1. Conseil médical

Si la personne assurée demande par téléphone un conseil médical, les médecins de Saham Assistance y répondent dans les plus brefs délais, après avoir analysé toutes les informations médicales communiquées.

En aucun cas les informations fournies ne se substituent à une consultation médicale et ne peuvent donner lieu à une prescription.

En aucun cas, le conseil médical ne remplace le médecin traitant, il complète son action et aide à mieux dialoguer avec lui.

En cas d'urgence médicale, le conseil médical consistera à donner les premiers conseils d'urgence et à orienter vers les services médicaux d'urgence.

2. Transport sanitaire à l'étranger

Si la personne assurée, malade ou blessée, ne peut être traitée là où elle se trouve, aussi bien pour des soins que pour des diagnostics, Saham Assistance organise et prend en charge son transport sanitaire, sous surveillance médicale si nécessaire, vers l'unité hospitalière étrangère la plus proche équipée et disponible pour traiter son cas.

Ce transport se fera par le moyen de transport médicalement pertinent : ambulance, avion de ligne régulière ou avion sanitaire spécial, avec ou sans accompagnement médical.

La personne assurée doit être administrativement en règle vis-à-vis des autorités des pays concernés, et détentrice d'un passeport en cours de validité.

3. Retour de l'assuré à son lieu de séjour à l'étranger

En cas de nécessité, Saham Assistance organise et prend en charge le retour à son lieu de séjour à l'étranger de l'assuré hospitalisé ou transporté dans les conditions ci-dessus. Ce transport se fera par le moyen le plus approprié.

4. Décisions de transport

Les décisions de transport appartiennent dans tous les cas à Saham Assistance après contact avec le médecin traitant de l'assuré et éventuellement sa famille.

5. Prise en charge des frais médicaux à l'étranger

Dans le cas où la santé de l'assuré nécessite **des soins médicaux, à caractère urgent nécessités par un accident ou une maladie imprévisible**, Saham Assistance les prend en charge à concurrence du montant maximum prévu aux conditions particulières du contrat.

Cette prise en charge est accordée après l'accord des médecins conseils de Saham Assistance qui intervient suite au contact médical établi avec le médecin traitant de l'assuré, sur place, et éventuellement de son médecin traitant dans le pays de son domicile.

La prise en charge des frais médicaux à l'étranger est unique par événement et s'exerce à concurrence du montant maximum prévu aux conditions particulières du contrat.

Par exception, les soins dentaires d'urgence à l'étranger sont remboursés sans accord préalable de Saham Assistance, à concurrence de trois cent euros (300 €), avec une franchise déduite de cent euros (100 €) à la charge de l'assuré, sous réserve de fournir une attestation d'urgence des soins établie par le chirurgien dentiste et une facture ou une note d'honoraire.

6. Présence auprès de l'assuré hospitalisé

Si l'hospitalisation de l'assuré, non accompagné, doit dépasser 7 jours consécutifs, Saham Assistance met à la disposition d'un membre de la famille ou d'une personne désignée, un titre de transport aller-retour par avion ou autre en classe économique, au départ du pays du domicile afin de se rendre à son chevet, pendant son hospitalisation ainsi que des frais d'hôtels à hauteur de l'équivalent de **100 euros** (100 €) par nuit pendant 7 nuits.

Les frais d'hôtel sont limités exclusivement à l'hébergement et au petit déjeuner.

B. Frais de prolongation de séjour à l'étranger après hospitalisation

Si pour une raison médicale, l'assuré doit rester sur place, Saham Assistance prend en charge, s'il y a eu lieu, les frais d'hôtel à concurrence de l'équivalent de **100 euros** (100 €) par nuit pendant 5 nuits.

Les frais d'hôtel sont limités exclusivement à l'hébergement et au petit déjeuner.

C. Rapatriement de l'assuré de l'étranger

Dans la mesure où la présence à l'étranger de l'assuré, malade ou blessé, n'est plus nécessaire après hospitalisation, Saham Assistance organise et prend en charge son retour à son domicile par le moyen le mieux approprié.

Cette garantie n'est acquise que si les moyens de transport initialement prévus ne sont plus adaptés ou inutilisables.

D. Rapatriement d'un assuré mineur isolé à l'étranger

Dans le cas où un assuré mineur, voyageant à l'étranger sous la responsabilité d'un adulte qui l'accompagne, se trouve isolé en raison de l'hospitalisation imprévue, de l'incapacité physique soudaine ou du décès de cet adulte, Saham Assistance organise et prend en charge son retour à son domicile par le moyen le mieux approprié.

Cette garantie n'est acquise que si les moyens de transport initialement prévus ne sont plus adaptés ou inutilisables.

III. ASSISTANCE EN CAS DE DECES A L'ETRANGER

A. Rapatriement et transport du corps de l'assuré décédé

En cas de décès de l'assuré, Saham Assistance organise et/ou prend en charge :

- les traitements post mortem imposés par les règles légales,
- le cercueil, si nécessaire, du modèle le plus simple permettant le transport.
- le rapatriement et le transport du corps du lieu de décès au lieu d'inhumation ou d'incinération en Afrique, Europe ou au Moyen Orient,
- les démarches et formalités administratives permettant ce transport,

Les frais de cérémonie, d'accessoires, d'inhumation ou de crémation sont à la charge de la famille.

B. Accompagnement de la dépouille

En cas de décès de l'assuré à l'étranger, Saham Assistance prend en charge un billet de transport aller simple, d'avion ou autre, en classe économique, afin de permettre à un proche parent d'accompagner la dépouille jusqu'au lieu d'inhumation.

Cette prise en charge n'est accordée que si Saham Assistance organise elle-même le rapatriement de l'étranger de la dépouille de l'assuré décédé.

IV. RETOUR PREMATURE AU PAYS DU DOMICILE (DECES D'UN PROCHE PARENT)

Lorsque l'assuré se trouvant hors du pays de son domicile doit rentrer dans ce pays, suite au décès d'un proche parent (définition au paragraphe I.B page 1), Saham Assistance lui remboursera un billet aller simple d'avion en classe économique, ou de train en 1^{ère} classe, ou autre, afin de lui permettre d'assister à l'inhumation ou aux funérailles.

Cette garantie n'est acquise que si les moyens de transport initialement prévus ne sont plus adaptés ou inutilisables.

Ce remboursement sera accordé à condition que le voyage soit effectué dans les 60 jours qui suivent le décès. L'assuré devra justifier la dépense dans les 6 mois qui suivront le décès, en produisant un certificat de décès, un acte officiel prouvant son lien de parenté avec le défunt, un titre de transport ou une facture de titre de transport.

V. EXCLUSIONS ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

A. Les exclusions

Sont exclus des garanties du contrat :

- L'organisation ou la prise en charge des frais de recherche de personne, en montagne, en mer ou dans le désert,
- Les indemnités de quelque nature que ce soit, sauf les prestations expressément prévues au présent contrat et ce dans la limite du plafond de garantie précisé pour chaque prestation.
- Les frais relatifs à des sinistres dont le fait générateur est antérieur à la souscription du contrat,
- Les frais relatifs à tout sinistre survenu avant ou après la période de validité du contrat,
- Les frais relatifs à des états pathologiques, physiologiques ou physiques antérieurs à la date de souscription,
- Les frais relatifs à une assistance médicale, engagés par l'assuré sans l'accord préalable de Saham Assistance,

- Les frais résultant de l'aggravation d'une maladie qui a déjà fait l'objet d'un refus de prise en charge formulé par Saham Assistance,
- Les frais consécutifs à un voyage ou à un séjour entrepris dans le but de diagnostic ou de traitement,
- Les frais liés à un état de grossesse, sauf les frais de diagnostic et de surveillance induits par à une complication nette et imprévisible de cet état avant 26 semaines de grossesse.
- Les frais d'accouchement.
- Les frais liés à une interruption volontaire de grossesse.
- Les frais d'examens et d'explorations lors d'un séjour à l'étranger à moins que, si un diagnostic n'est pas établi, le pronostic vital soit engagé,
- Les frais liés aux soins esthétiques,
- Les frais de rééducation, cures thermales, séjours dans les maisons de repos ou de convalescence,
- Les frais de rapatriement de corps déjà inhumé et frais d'exhumation,
- Les frais de prothèse,
- Les frais relatifs aux maladies chroniques,
- Les transports répétitifs nécessités par l'état de santé du bénéficiaire en cas de traitement récurrent,
- Les frais relatifs aux conséquences d'une surdose médicamenteuse
- La prise en charge des frais après 90 jours consécutifs de séjour à l'étranger.
- Les frais médicaux consécutifs à un accident ou à une maladie survenue hors du pays de résidence habituel dès que l'assuré retourne sur le territoire de son domicile.
- Les bilans de santé, vaccins, cures thermales et chirurgie esthétique.
- Les couronnes dentaires et l'orthodontie.
- Les voyages ayant pour but de recevoir un traitement médical ou chirurgical.
- Les frais liés aux maladies congénitales et psychologiques
- Les maladies chroniques ou les maladies existant avant le commencement du voyage.
- Les lésions et affections bénignes n'empêchant pas l'assuré de poursuivre son séjour ou son voyage.
- Les frais de prothèses, lunettes, lentilles de contact, prothèses auditives, poumons artificiels, non consécutifs à une maladie ou un accident au cours du voyage.
- Le suicide ou la tentative de suicide et leurs complications immédiates et les séquelles qui en sont consécutives.
- La mort ou les lésions occasionnées directement par des actions dolosives de l'assuré.
- 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 médicaux engagés après le diagnostic d'une phase terminale.
- Les factures et frais présentés à l'assureur par un assuré dans des circonstances manifestes de mauvaise foi.
- Les frais engagés au pays de résidence et dans tout pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, subissant des représailles et des restrictions à la libre circulation des personnes et des biens.

Sont exclues des garanties du contrat les conséquences des événements, activités, ou situation suivants :

- La participation de l'assuré à des compétitions sportives professionnelles et paris, ou à leurs essais préparatoires,
- La 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.
- La guerre civile ou étrangère déclarée ou non.
- Les catastrophes naturelles telles que les inondations, les tremblements de terre, les éruptions volcanique, les cyclones, les météorites.
- Les épidémies et pandémies.
- Les actions terroristes, les mutineries, les émeutes, les actes de sabotage commis dans le cadre d'actions concertées.
- La perquisition des hommes et du matériel par les autorités.
- Les actions des forces armées ou de la police.

- La force majeure qui empêche l'assistanteur d'intervenir.
- La participation de l'assuré à des menées criminelles ou délictueuses, et à toute activité illégale, notamment des rassemblements, des compétitions, des paris ou des défis illégaux.
- L'exposition à des agents biologiques infectants, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, à des agents neurotoxiques ou à des effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays où le bénéficiaire se trouve lors de son déplacement.
- Les dommages ou aggravation des dommages causés par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome ou par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif ou par toute autre source de rayonnements ionisants et qui engagent la responsabilité d'un exploitant d'installation nucléaire.

B. Les circonstances exceptionnelles

Saham Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes officiels de secours d'urgence : ramassage primaire, police, protection civile, pompiers, etc., ni prendre en charge les frais ainsi engagés sauf ceux inhérents au transport sanitaire.

Saham Assistance ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales.

Saham Assistance et l'assureur ne peuvent être tenus pour responsables des retards ou empêchements indépendants de leur volonté, et de leurs conséquences.

Saham Assistance et l'assureur ne peuvent pas être tenus responsables des manquements ou contretemps à l'exécution de leurs obligations qui résulteraient des cas de force tels que guerre civile ou étrangère, révolution, émeute, grève, saisie ou contrainte par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques ou naturels (tempêtes,

ouragans, tremblements de terre, ...etc.).

Saham Assistance ne prend en charge que les frais complémentaires à ceux que l'assuré aurait normalement engagés pour son retour.

Saham Assistance prend en charge les frais de retour de l'assuré seulement si les moyens de transport initialement prévus ne sont plus adaptés ou inutilisables.

VI. CONDITIONS ET MODALITES DE DECLARATION EN CAS DE SINISTRE

A. Modalités de mise en oeuvre des prestations d'assistance

Dès la survenance du sinistre, sauf cas fortuit ou de force majeure, l'assuré doit le déclarer, sous peine de déchéance, au plus tard dans les 5 cinq jours après ledit sinistre, auprès de Saham Assistance ou de l'assureur, afin qu'ils puissent le faire bénéficier des prestations sus-indiquées, par les moyens de communication mentionnés aux conditions particulières.

La prise en charge de Saham Assistance concerne les événements survenus suite à un accident ou une maladie imprévisible nécessitant une intervention d'urgence.

B. Dispositions relatives à l'assistance à la personne

En cas de demande d'hospitalisation et/ou rapatriement, l'assuré ou un membre de sa famille doit fournir les informations suivantes :

- Nom de l'assuré malade ou blessé et lieu de sa résidence dans son pays d'origine,
- Age et poids approximatif de l'assuré malade ou blessé,
- Groupe sanguin et facteur rhésus,
- Nature de la maladie ou des blessures,
- Adresse et numéro de téléphone de l'hôpital ou de la clinique où se trouve l'assuré,
- Nom, adresse et numéro de téléphone du médecin traitant sur place,
- L'heure locale à laquelle on peut le joindre par téléphone,
- Etat de l'assuré malade ou blessé,
- Traitement actuel,
- Si le médecin sur place autorise le transport,
- S'il faut prévenir le médecin traitant habituel de l'assuré,
- Si oui, le nom et l'adresse du praticien,
- S'il faut prévenir les proches (si oui leurs nom et adresse).

En cas de demande de rapatriement de corps, la famille de la personne assurée décédée doit fournir les informations suivantes :

- Nom, prénom, date et lieu de naissance de la personne décédée
- Son domicile au pays de résidence
- Les coordonnées de la famille

Et si possible :

- Le lieu d'inhumation au pays d'origine.
- Les coordonnées des pompes funèbres locales éventuellement prévenues.

En cas de **décès à l'étranger**, il faut avertir le Consulat du pays de résidence dans le pays où se trouve la personne assurée décédée.

VII. DISPOSITIONS COMMUNES AUX CONTRATS D'ASSISTANCE

A. Engagements de Saham Assistance et de l'assureur

L'organisation par la personne assurée ou par son entourage de l'une des prestations d'assistance énoncées ci-dessus ne peut donner lieu à remboursement que si Saham Assistance a été prévenue de cette procédure et a donné son accord express en communiquant à la personne assurée un numéro de dossier.

Dans ce cas, les frais remboursés le seront sur justificatifs et dans la limite de ceux qui auraient été engagés par Saham Assistance si elle avait elle-même organisé le service.

Saham Assistance refusera tout remboursement si les conditions citées ci-dessus ne sont pas remplies.

Ces dispositions ne s'appliquent pas aux soins dentaires d'urgence à l'étranger (cf. paragraphe II.A.5 Prise en charge des frais médicaux à l'étranger, page 2).

Pour les transports vers l'étranger, la personne assurée doit être administrativement en règle vis-à-vis des autorités des pays de départ et d'accueil, et détentrice d'un passeport en cours de validité.

B. Annulation du contrat

Le contrat peut être annulé sur demande du souscripteur formulée avant sa date d'effet, uniquement en cas de refus du visa permettant à l'assuré d'effectuer le voyage prévu.

C. Report de la date d'effet du contrat

La date d'effet du contrat peut être reportée sur demande du souscripteur formulée avant la date d'effet initialement convenue, uniquement en cas de report de la délivrance du visa permettant à l'assuré d'effectuer le voyage prévu.

La date d'effet du contrat ne peut pas être reportée de plus de 60 jours.

D. Subrogation

Le prestataire Saham Assistance est subrogée dans les droits et actions de la personne assurée contre toute personne, organisme ou institution responsable des faits et causes ayant motivé son intervention.

E. Prescription

Toutes les actions dérivant du présent contrat sont prescrites par deux ans à compter de la date de l'événement qui y donne naissance conformément aux dispositions du code CIMA.

F. Litiges

Les parties contractantes conviennent que tout litige en rapport avec le présent contrat, à défaut d'être réglé à l'amiable, sera du ressort de la juridiction du domicile de la partie défenderesse.