

Les conditions générales de la carte Visa Infinite sont composées :

- des conditions générales de fonctionnement de la carte Visa Infinite,
- des conditions générales d'utilisation des services et avantages liés à la carte Visa Infinite,
- des conditions générales d'utilisation des produits d'assurance et services d'assistance associés à la carte Visa Infinite

**FONCTIONNEMENT DE LA CARTE****4**

- ARTICLE 1 – Objet de la carte
- ARTICLE 2 – Durée du contrat
- ARTICLE 3 – Délivrance et renouvellement de la carte
- ARTICLE 4 – Code confidentiel
- ARTICLE 5 – Utilisation de la carte
- ARTICLE 6 – Capacité mensuelle de paiement
- ARTICLE 7 – Domiciliation des opérations
- ARTICLE 8 – Date d'imputation des opérations
- ARTICLE 9 – Blocage de la carte
- ARTICLE 10 – Responsabilité du titulaire de la carte
- ARTICLE 11 – Conditions financières
  - 11.1 – Cotisation
  - 11.2 – Tarification des opérations
- ARTICLE 12 – Prestations complémentaires
- ARTICLE 13 – Modification des caractéristiques de fonctionnement de la carte
- ARTICLE 14 – Obligations
- ARTICLE 15 – Modifications des conditions du contrat
- ARTICLE 16 – Loi applicable/tribunaux compétents
- ARTICLE 17 – Loi applicable/tribunaux compétents

**SERVICES ET AVANTAGES LIES A LA CARTE****5**

- OBJET 1 : Service « GCASS »
- OBJET 2 : programme LOUNGEKEY
- OBJET 3 : Service de conciergerie
- OBJET 4 : Application Mobile
- OBJET 5 : Hôtel club
- OBJET 6 : My US
- OBJET 7 : VISA Luxury Hôtel Collection
- OBJET 8 : Hilton hhonors Gold
- OBJET 9 : Harrods rewards black tier card
- OBJET 10 : YQ (Meet & Assist)
- OBJET 11 : Chic Outlet
- OBJET 12 : Six Senses SPA & Resorts
- OBJET 13 : Avis

**PRODUITS D'ASSURANCE ET SERVICES D'ASSISTANCE****6****Liés à l'utilisation de la carte VISA INFINITE<sup>1</sup>**

- SECTION 1 : COUVERTURE VOYAGE EN TUNISIE ET A L'ETRANGER
- SECTION 2: TERMES ET CONDITIONS DE LA PROTECTION ACHAT
- SECTION 3 : TERMES ET CONDITIONS DE LA GARANTIE PROLONGEE

**Liés à la détention de la carte VISA INFINITE<sup>2</sup>**

- SECTION 4 : ASSISTANCE AUX PERSONNES A L'ETRANGER
- SECTION 5 : COUVERTURE USAGE FRAUDULEUX EN TUNISIE
- SECTION 6 : COUVERTURE EN TUNISIE ET AU DOMICILE

<sup>1</sup>Au moins 50% du montant est payé par la carte VISA INFINITE

<sup>2</sup>Garanties complémentaires en couverture des détenteurs de la carte VISA INFINITE

# CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE AFFAIRES

## ARTICLE 1 – OB JET DE LA CARTE

- 1.1 La Carte VISA INFINITE Nationale permet à son titulaire d'effectuer sur le territoire tunisien :
- des retraits d'espèces en monnaie nationale auprès des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après «DAB/GAB »)
  - de régler des achats de biens ou des prestations de services chez les commerçants affichant leur affiliation au réseau VISA.
  - de régler leurs achats et factures en monnaie locale sur Internet.
- 1.2 La Carte VISA INFINITE Internationale permet à son titulaire d'effectuer sur le monde entier :
- des retraits d'espèces en devises auprès des appareils de distribution automatique de billets de banque (ci-après «DAB/GAB »).
  - de régler des achats de biens ou des prestations de services chez les commerçants affichant leur affiliation au réseau VISA.
  - de régler leurs achats et factures en devises sur Internet

L'utilisation de cette carte doit obéir aux termes de la réglementation des changes en vigueur en Tunisie et notamment ceux régissant les comptes en dinars convertibles ou en devises.

## ARTICLE 2 – DURÉE DU CONTRAT

Sauf dispositions contraires visées dans le Contrat présent ou tout autre document signé par les parties, le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

## ARTICLE 3 – DELIVRANCE ET RENOUVELLEMENT DE LA CARTE

- 3.1 La Carte sera délivrée à la demande du Titulaire de la carte après acceptation de cette demande par l'UIB.
- 3.2 La Carte ainsi délivrée sera remise par l'UIB au Titulaire de la carte moyennant accusé de réception.
- 3.3 La carte est rigoureusement personnelle, son titulaire devant y apposer obligatoirement sa signature dès réception.
- 3.4 Il est strictement interdit au titulaire de la carte de la prêter ou de s'en déposséder.
- 3.5 La carte reste propriété de l'UIB, qui a le droit de la retirer ou de ne pas la renouveler sans avoir à indiquer le motif, le titulaire de la carte s'oblige en conséquence à la restituer à la première demande de la banque faute de quoi, il s'expose aux mesures prévues par la loi.
- 3.6 Tout usage abusif ou frauduleux de la carte est passible des sanctions pénales prévues par la loi concernant l'utilisation des instruments de paiement.
- 3.7 Les informations relatives aux utilisations abusives ou frauduleuses sont communiquées à la Banque Centrale de Tunisie.
- 3.8 Toute falsification ou contrefaçon de la carte est passible des sanctions pénales prévues par la loi.
- 3.9 La carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la carte elle-même. La durée limitée de la validité de la carte répondant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent contrat. À la date d'échéance elle fera l'objet d'un renouvellement automatique sauf avis contraire exprimé par écrit par son titulaire au moins deux mois avant la date d'échéance ou si le présent contrat a été résilié. A cet effet, le titulaire doit immédiatement restituer la carte, sans remboursement partiel ou total de la cotisation payée à la banque.

## ARTICLE 4 – CODE CONFIDENTIEL

- 4.1 A la délivrance de la carte, la banque communique au Titulaire de la carte un code personnel appelé « code confidentiel ». Ce code rattaché à la carte, permet l'identification du titulaire de la carte.
- 4.2 Le code confidentiel est indispensable au titulaire de la carte pour l'utilisation et l'accès aux appareils automatiques : Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) et Terminaux de Paiement Electroniques (TPE).
- 4.3 Le titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures nécessaires en vue d'assurer la sécurité de la carte et du code confidentiel, en particulier à l'occasion des règlements sur Internet ; la divulgation du code confidentiel et l'utilisation frauduleuse des renseignements relatifs à la carte (n° carte, date de validité...) n'engage pas la responsabilité de la banque ; le titulaire de la carte en assume l'entière responsabilité.
- 4.4 La composition trois fois de suite d'un code confidentiel inadéquat donnera lieu à la confiscation immédiate de la carte.
- 4.5 Le Titulaire de la carte peut solliciter auprès de la banque une demande de réédition du code confidentiel.
- 4.6 Le Titulaire de la carte supportera les frais de réédition prévus. Au cas où une tierce personne aurait pris connaissance du code confidentiel, le titulaire de la carte ou l' devra immédiatement formuler une mise en opposition.
- 4.7 Lors de chaque transaction effectuée sur un DAB ou éventuellement sur un TPE, il est procédé à l'identification du titulaire de la carte qui aura à composer son code confidentiel. La composition du code opère authentification de l'acte de paiement et vaut ordre irrévocable de paiement. L'opération donnera lieu à la délivrance d'un ticket.
- 4.8 Le titulaire de la carte reconnaît la validité juridique du ticket, les enregistrements des appareils autorisés DAB et TPE ou leur production sur un support informatique constituent pour les parties, la preuve nécessaire et suffisante pour leur imputation au compte sur lequel cette carte fonctionne.

## ARTICLE 5 – UTILISATION DE LA CARTE

Les dépenses faites au moyen de la carte chez les établissements arborant l'emblème VISA ne donne lieu à aucun paiement immédiat en numéraire ni majoration des prix.

- 5.1 Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'UIB ou dans tout document approuvé par le Titulaire de la carte.
- 5.2 Les montants enregistrés de ces retraits ainsi que les commissions éventuelles, sont portées, dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces, au débit du compte concerné.
- 5.3 Le titulaire de la carte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte d'un solde suffisant et disponible, et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

5.4 Le titulaire de la carte à débit immédiat doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous leur responsabilité, s'assurer de l'existence au compte d'un solde suffisant et disponible, et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

5.5 Les règlements présentés à l'encaissement par les commerçants sont automatiquement débités au compte concerné selon les dispositions convenues entre l'UIB et le Titulaire de la carte. L'UIB a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des dépenses effectuées à l'aide de la carte en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la carte, d'incidents de fonctionnement du compte (saisie, avis à tiers détenteur, opposition administrative, gel des avoirs), de clôture du compte ou du retrait de la carte par l'UIB, décision qui serait notifiée au titulaire de la carte par simple lettre.

5.6 De même, l'UIB a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des opérations de paiement réalisées au moyen de la carte si le cumul des opérations de paiement dépasse les limites fixées et notifiées par l'UIB.

## ARTICLE 6 – CAPACITÉ MENSUELLE DE PAIEMENT

L'UIB et le Titulaire de la carte fixeront pour chaque Carte VISA INFINITE la capacité mensuelle de paiement. Cette capacité sera indiquée dans les conditions particulières du contrat

## ARTICLE 7 – DOMICILIATION DES OPÉRATIONS

Les opérations de la Carte VISA INFINITE sont domiciliées, sur le compte du Titulaire de la carte dont les coordonnées sont indiquées dans les conditions particulières du présent contrat :

- 7.1 Les relevés des opérations initiées via la Carte seront mis à disposition du titulaire de la Carte.
- 7.2 Il est précisé à cet égard que tout défaut de provision, même partiel, entraîne un rejet de l'avis de prélèvement pour sa totalité ; et/ou dénonciation du Contrat Carte VISA INFINITE.

## ARTICLE 8 – DATE D'IMPUTATION DES OPÉRATIONS

Les opérations sont imputées « au jour le jour ».

## ARTICLE 9 – BLOCAGE DE LA CARTE

Outre les cas de blocage résultant de la gestion du compte, l'UIB peut bloquer la carte pour des raisons de sécurité ou de présomption de fraude ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que le titulaire du compte soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

## ARTICLE 10 – RESPONSABILITÉ DU TITULAIRE DE LA CARTE

Le Titulaire de la carte est seul responsable de la conservation et de l'utilisation de la Carte à compter de sa remise par l'UIB.

À compter de la délivrance, le titulaire de la carte est responsable de la conservation et de l'utilisation de la Carte conformément aux Conditions Générales du Contrat Carte Visa Infinite.

Le titulaire de la carte bénéficie d'assurances souscrites en sa faveur par l'UIB conformément aux notices d'information des contrats d'assurance annexés au Contrat Carte VISA INFINITE. Ces assurances garantissent au titulaire de la carte le remboursement des pertes pécuniaires subies en raison des utilisations frauduleuses de la Carte dans les conditions stipulées dans lesdites notices d'information :

Une garantie « utilisation frauduleuse » qui permet au titulaire de la carte, en cas de perte ou vol de la Carte, d'être remboursé des opérations réalisées par un tiers avant la mise en opposition.

## ARTICLE 11 – CONDITIONS FINANCIÈRES

### 9.1 Cotisation

La Carte fait l'objet d'une cotisation annuelle dont le montant est toujours imputé au compte du Titulaire de la carte désigné dans le présent Contrat. Cette cotisation est payable d'avance et restera acquise dans sa totalité à l'UIB, même si la Carte est retirée ou le contrat résilié.

### 9.2 Tarification des opérations

Les opérations de retrait d'espèces effectuées au moyen de la carte VISA INFINITE ou les opérations liées à son fonctionnement, font l'objet, le cas échéant, d'une tarification dont le détail est indiqué dans le recueil des conditions de Banque appliquées à la Titulaire de la carte elle-même mise à disposition sur support durable lors de la signature de la convention de compte ou dans tout autre document approuvé par les parties.

Les opérations effectuées à l'étranger sont portées au débit du compte concerné dans les conditions et délais habituels propres aux opérations de retrait et paiement à l'étranger. Le Titulaire de la carte s'engage par sa signature sur la présente demande, au cas où son compte enregistre un solde débiteur à titre tout à fait exceptionnel suite à un décalage de comptabilisation des opérations réalisées avec la carte, à régler sans délai le débit enregistré en principal, intérêts et frais

Le taux de change appliqué est celui en vigueur à la date de traitement de la transaction et non à la date de transaction elle-même. La conversion en monnaie nationale, ou le cas échéant, dans la monnaie de compte du client, est effectuée conformément à la réglementation des changes en vigueur.

## ARTICLE 12 – PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

L'UIB fournira notamment au Titulaire de la carte, sur sa demande, des relevés d'opérations papier de compte de débit et/ou de compte de facturation et de paiements différés dont les modalités sont décrites dans le contrat et dans les conditions générales d'abonnement afférents à ce service. Ces prestations sont soumises à tarification sur le compte du Titulaire de la carte.

## ARTICLE 13 – MODIFICATION DES CARACTÉRISTIQUES DE FONCTIONNEMENT DES CARTES

Les caractéristiques mentionnées sur les Demandes de Carte VISA INFINITE relatives à la capacité mensuelle de paiement, ou le fonctionnement de la carte (notamment la domiciliation des opérations) pourront être modifiés sur demande du Titulaire de la carte après acceptation de l'UIB.

## ARTICLE 14 – OBLIGATIONS

La banque n'assume aucune responsabilité en cas d'arrêt technique ou de mauvais fonctionnement des équipements ou de bris de ceux-ci ou de coupure électrique. Sa responsabilité se limite à remettre dans les

meilleurs délais en service les équipements. Les enregistrements des appareils automatiques (TPE, DAB) ou leur reproduction sur un support informatique constituent la preuve des opérations effectuées au moyen de la carte ainsi que la justification de leur imputation sur leur compte. Le titulaire du compte s'engage à payer le débit de son compte ainsi que les intérêts y afférents sans délai à la date de la résiliation du présent contrat.

vigueur. Le Titulaire de la carte dispose d'un délai de deux mois à compter de la notification de la modification pour refuser celle-ci et résilier sans frais le présent contrat au moyen d'un écrit adressé ou remis à l'agence tenant le compte sur lequel la carte est rattachée. L'absence de résiliation du contrat avant la date d'entrée en vigueur des modifications vaut acceptation de ces modifications.

## ARTICLE 15 – MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT

L'UIB se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment financières, au présent contrat qui seront communiquées par écrit au titulaire du compte et/ou de la carte deux mois avant la date de leur entrée en

## ARTICLE 16 – LOI APPLICABLE/TRIBUNAUX COMPÉTENTS

Le présent Contrat est soumis au droit Tunisien. En cas de litige pouvant survenir de l'interprétation ou de l'exécution du présent Contrat, seuls les tribunaux de Tunis seront compétents et le Titulaire de la carte supportera les honoraires d'avocats de l'UIB et entiers dépens.

## ARTICLE 17 – ELECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution des présentes, les parties déclarent élire domicile en leur siège et demeure respectifs.

# CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DES SERVICES ET AVANTAGES LIES A LA CARTE VISA INFINITE

Il est à noter que les offres de services, réductions et conditions de faveur associées à la carte VISA INFINITE sont exclusivement mises à disposition par VISA ou les partenaires conventionnés avec Visa, peuvent faire l'objet de modifications ou d'évolutions, le bénéficiaire de la carte VISA INFINITE est prié de consulter régulièrement les sites correspondants indiqués au niveau des conditions générales d'utilisation des services et avantages liés à la carte VISA INFINITE ou le lien : <http://visainfinitecard.com/en/possibilities/offers.jsp>

La responsabilité de la banque ne peut en aucun cas être mise en cause en cas de modification, réduction ou suppression des services et conditions de faveur proposé par VISA via la carte VISA INFINITE.

### OBJET 1 : SERVICES « GCASS »

GCAS: Global Customer Assistance Services ou Global Customer Care Services (GCCS).

Les titulaires de cartes VISA internationales bénéficient des services (GCASS) d'assistance d'urgence à l'étranger offerts par VISA.

- Services multi-langues assurés par Visa 24H/24 et 7J/7,
- Services payants, facturés uniquement à la commande,
- Le porteur peut contacter GCAS directement en appelant les numéros gratuits fournis par Visa : [http://www.visacemea.com/lv/global\\_dir.jsp](http://www.visacemea.com/lv/global_dir.jsp)

#### SLA de GCAS

Visa card type	Remplacement de carte	Dépannage Cash
Infinite	24 hours	24 hours
Platinum, Gold, Corporate, Business Electron, Business, Purchasing	1 Business day	1 Business day
Classic, Electron	3 Business days	1 Business day

#### Coûts de GCAS

Visa card type	Reporting des cartes perdues/volées	Réponse aux questions des porteurs	Remplacement de carte	Dépannage Cash
Infinite	35 \$	7,5 \$	250 \$	175 \$
Platinum, Gold, Corporate, Business Electron, Business, Purchasing	35 \$	7,5 \$	250 \$	175\$
Classic, Electron	35 \$	7,5 \$	225 \$	175\$

### OBJET 2 : PROGRAMME LOUNGEKEY

Le titulaire de la carte VISA INFINITE bénéficie d'un accès gratuit et illimité à plus que 500 Lounges d'aéroports dans plus que 300 villes de par le monde :

- L'accès est gratuit pour le porteur et un accompagnant. Pour les autres accompagnants, l'accès devient payant.
- Pour bénéficier de ce service, le titulaire de la carte doit s'inscrire en ligne une seule fois et n'aura par la suite qu'à présenter sa carte lors de sa visite au Lounges.
- Les Informations relatives au programme «Visa LoungeKey» sont disponibles 24H/24 et 7J/7 via :
  - Le site web : [www.loungekey.com/visainfinite](http://www.loungekey.com/visainfinite),
  - L'application mobile « LoungeKey », disponibles en deux versions Android et iOS

### OBJET 3 : SERVICE DE CONCIERGERIE

Le titulaire de la carte VISA INFINITE bénéficie d'un service de conciergerie personnalisé disponible 24H/24 et 7J/7 pendant 365 j pour :

- La réservation de billets d'avion
- La réservation d'hôtel
- La réservation de restaurants
- Le conseil pour le shopping
- La livraison d'achats
- La réservation de billets pour les spectacles et les événements sportifs,...

Tous les détails sont fournis au niveau du lien suivant : <http://www.visainfinitecard.com/en/possibilities/concierge.jsp>

### OBJET 4 : APPLICATION MOBILE

Le titulaire de la carte VISA INFINITE peut télécharger gratuitement l'application mobile « VISA EXPLORE » disponibles en deux versions iOS et Android. Cette application permet au titulaire de la carte VISA d'avoir accès à :

- Une description des avantages de chaque type de carte Visa avec les privilèges et comment en bénéficier,
- Une géolocalisation via GPS pour déterminer les ATMs et les offres les plus proches,
- Une récapitulation des services d'assistance associées avec la carte et comment les demander.

### OBJET 5 : HOTEL CLUB

Le titulaire de la carte VISA INFINITE bénéficie d'accès à :

- Une plateforme de plus que 55 mille Hôtels de part le monde
- Des offres spécifiques avec des réductions pouvant atteindre 15% sur les tarifs publiés

Le titulaire de la carte doit :

- se connecter directement sur le site : [www.hotelclub.com/visa/](http://www.hotelclub.com/visa/),
- saisir le BIN,
- et procéder à la réservation avec sa carte.

### OBJET 6 : MY US

My US est une compagnie qui permet d'avoir une adresse physique aux USA. Cette adresse pourrait être utilisée, notamment, pour la livraison des achats fait en ligne. My US se charge par la suite d'envoyer les colis reçus vers la Tunisie.

My US offre, également, des services comme la consolidation des colis, le shopping personnel, le contrôle des colis reçus, ...

Le titulaire de la carte VISA INFINITE bénéficie de :

- La gratuite de membership premium de deux années (2 x 60 USD),
- La gratuite d'ouverture du compte (20 USD),
- 20% à 25% de réduction sur les frais d'envoi vers la Tunisie

Le porteur doit juste s'inscrire sur : [www.myus.com/visa](http://www.myus.com/visa)

### OBJET 7 : VISA LUXURY HOTEL COLLECTION

Le titulaire de la carte VISA INFINITE bénéficie de l'accès à une collection de plus que 900 hôtels de luxe offrant 7 avantages exclusifs :

- Statut VIP
- Meilleur tarif
- Upgrade automatique en cas de disponibilité
- Accès Internet **Gratuit** dans la chambre
- Petit-déjeuner **Gratuit**
- Check-out tardif
- Voucher de 25\$

Pour en bénéficier, le titulaire de la carte doit faire la réservation au moyen de sa carte VISA INFINITE via le lien suivant : <http://www.visaluxuryhotelcollection.com/>

### OBJET 8 : HILTON HHONORS GOLD

Les porteurs de la carte VISA INFINITE bénéficient :

- De la **membership Hilton HHonors Gold** sans exigence de séjours préalables et systématiquement à sa demande,
- De 25% de bonus sur les points Hhonors
- D'Upgrade à l'«Executive floor» et accès au Lounge de l'«Executive floor»
- d'un petit-déjeuner **Gratuit**, en cas de non disponibilité de l'upgrade,
- d'un accès Internet Gratuit

### OBJET 9: HARRODS REWARDS BLACK TIER CARD

Les porteurs de la carte VISA INFINITE bénéficient :

- D'une carte **Rewards Black Tier** avec un crédit de 100 GBP
- De -10% de réduction
- De 3 points pour chaque 1 GBP d'achat
- De 2 jours/an de réduction avec 10% de réduction additionnelle
- D'Assistance au shopping sur réservation
- De 2 H de parking **Gratuit**
- Des jours de discount exclusifs

### OBJET 10 : YQ (MEET & ASSIST)

YQ est un service de Fast Track personnalisé au niveau des aéroports qui permet d'éviter les files au niveau des services d'immigration et des douanes.

Le programme VISA permet au titulaire de la carte VISA INFINITE de bénéficier:

- du service YQ dans plus que 4000 aéroports,
- d'une réduction de 25% sur le coût du service en payant directement sur le site : <https://speedpass.vqever.com/>,

## OBJET 11 : CHIC OUTLET

Le titulaire de la carte VISA INFINITE bénéficie :

- Des offres tarifaires de 11 villages de shopping en Europe avec plus que 900 boutiques offrant des réductions pouvant atteindre 60% : Paris, London, Madrid, Milan, Barcelone,...
- De 10% de réduction supplémentaire sur le shopping
- De 20% sur le service coach : des bus de luxe reliant les villages aux centres-ville
- De 10% sur le service de transport individuel avec chauffeur : <http://www.chicoutletshopping.com/en/home/home>

## OBJET 12 : SIX SENSES SAP & RESORTS

Le titulaire de la carte VISA INFINITE bénéficie :

- De 20% de réduction sur le meilleur tarif du jour disponible
- D'un petit-déjeuner **Gratuit** pour deux personnes pendant le séjour
- De 50 \$ de crédit Spa par séjour par villa / chambre à utiliser pendant le séjour
- D'un sur-classement de chambre / villa à la catégorie suivante sous réserve de disponibilité lors de Check-in
- D'un Check-in à partir de 10H00 sous réserve de disponibilité
- D'un Check-Out tardif jusqu'à 18h00 sous réserve de disponibilité

## OBJET 13 : AVIS

Le titulaire de la carte VISA INFINITE bénéficie :

- D'une réduction pouvant atteindre 35%
- D'un **membership Gratuit** à Avis Preferred

# CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DES PRODUITS D'ASSURANCE ET SERVICES D'ASSISTANCE ASSOCIES A LA CARTE **VISA INFINITE**

## LIES A L'UTILISATION DE LA CARTE (A.I.G)

### SECTION 1 : MODALITES DE L'ASSURANCE VOYAGE

#### RÉSUMÉ DE LA COUVERTURE

ASSURANCE DE VOYAGE POUR LA CARTE VISA INFINITE	
<b>Couverture des accidents et de la santé</b>	<b>Somme principale d'assurance(USD)</b>
<b>1. Indemnités des accidents personnels (transporteur public)</b>	<b>Adulte :</b> Voyages internationaux: USD 1.000.000 Voyages locaux: USD 100.000 <b>Enfants: USD 5.000</b>
Mort accidentelle	100% de la somme assurée principale
Infirmité partielle permanente due à l'accident	% de la somme assurée principale par échelle
Infirmité totale permanente due à l'accident	100% de la somme assurée principale
<b>2. Indemnités médicales</b>	
Frais médicaux d'urgence (accidents et maladie) déductible	USD 1.000.000 USD 100 pour les voyages intérieurs, rien pour les voyages internationaux.
Frais dentaires	USD 10.000
Evacuation médicale et frais de rapatriement	USD 2.000.000
Argent pour l'hôpital	USD 100 par jour jusqu'à USD 3.000
Assistance médicale	Couverte
<b>3. Indemnités des dérangements du voyage</b>	
Bagages/effets personnels Limite de l'article individuel Limite des objets de valeurs au total Déductible	USD 2.500 USD 375 USD 375 USD 50
Retard des bagages En excès	USD 42 par heure jusqu'à USD 500 4 heures
Retard du voyage En excès	USD 75 par heure jusqu'à USD 1.000 4 heures
détournement	USD 125 par jour jusqu'à USD 2.500
Rapatriement de la famille en cas d'urgence	USD 500.000
Rapatriement des enfants en cas d'urgence	USD 500.000
Responsabilité personnelle	USD 500.000
Frais légaux	USD 7.500

Prière de consulter également la section Département d'Assistance pour obtenir des informations sur les caractéristiques et les avantages additionnels.

Chaque plafond des prestations de l'assurance décrites dans le présent guide est en dollars américains (USD). Le paiement des revendications sera effectué en monnaie locale comme requis par la loi, avec les taux de change officiels des monnaies étrangères publiés à la date du paiement des réclamations.

#### ACCIDENT ET SANTE

Département d'Assistance, Assurance de Voyage et Assurance Médicale d'Urgence

Pour service clients en cas d'urgence, appelez :

le département d'assistance 24/24  
+1 817 826 7276

Pour obtenir des informations sur comment déposer une revendication, voir « procédure générale – section : comment déposer une revendication »

#### Département d'Assistance :

Vous pouvez compter sur le Département d'assistance lorsque vous êtes hors du pays. Le Département d'assistance est votre guide à de nombreux services importants dont vous auriez besoin au cours du voyage. Les prestations sont conçues pour vous aider lorsque vous voyagez hors du pays. C'est rassurant, surtout quand vous visitez un lieu pour la première fois ou vous ne connaissez pas la langue du pays auquel vous voyagez. S'il vous plaît gardez à l'esprit que le Département d'assistance n'est pas la couverture d'assurance et que vous seriez responsable des frais engagés pour des services professionnels ou d'urgence demandés au département d'assistance (par exemple, les factures médicales ou juridiques). Cette prestation peut vous rembourser les frais médicaux liés (prière de vous référer à la section médicale et d'autres avantages pour plus d'informations).

#### PROCEDURE GENERALE : COMMENT DEPOSER UNE REVENDICATION

**Préavis de la demande de service / revendication (revendications non médicales d'urgence sur la base du remboursement)**

Un préavis écrit de la demande de service / revendication doit être donné au plus tard trente (30) jours à compter de la date de l'incident. Le défaut de donner un préavis au département des revendications ci-dessous dans les trente (30) jours à compter de la date de l'incident, peut entraîner un refus de la demande. Le préavis doit être envoyé à:

**C.A.R.T.E - Compagnie d'Assurances et de Réassurances Tuniso-Européenne**

Département de revendication  
Immeuble CARTE - Lot BC4  
Centre Urbain Nord  
1082 - TUNIS

Tel: +216 71 18 40 00

Fax: +216 71 18 41 77

Horaires du bureau: de 8:15 à 17:15, du Lundi au Vendredi

Langues supportées: Français / Arabe

[Nedra.BenNcib@carte.com.tn](mailto:Nedra.BenNcib@carte.com.tn)

[Chirine.HAJJEJ@carte.com.tn](mailto:Chirine.HAJJEJ@carte.com.tn)

#### Définitions:

**Période du préavis de la revendication:** Jusqu'à trente (30) jours à compter de la date de la perte.

**Période de soumission:** Au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date du préavis de la revendication.

#### Procédures à suivre :

- 1) Vous (titulaire de la carte) ou le bénéficiaire ou une personne agissant légalement au nom de l'un, devez nous aviser comme il est requis dans la période du préavis de la revendication, ou vous risquez le refus de votre demande - Lors de la réception d'un préavis de revendication, l'assureur s'engage à fournir à l'un des demandeurs le formulaire de demande nécessaire (s) avec les instructions.
- 2) Remplir le(s) formulaire (s) de demande en entier.
- 3) Soumettre toutes les informations nécessaires (preuve de perte / dépenses encourues, etc.), comme demandé par l'assureur au plus tard la période de soumission.

On vous prie de noter qu'il est possible qu'on demande parfois des informations supplémentaires afin de traiter votre demande. Il est de votre responsabilité de fournir ces informations ou la demande ne peut pas être traitée.

Si jamais vous auriez besoin d'aide pour remplir une demande, veuillez contacter les numéros indiqués ci-dessus.

#### **Palements:**

L'assureur respectif doit effectuer les paiements aux titulaires de carte ELIGIBLE. Le paiement de toute indemnité doit être conforme aux lois et aux règlements gouvernementaux qui sont en vigueur dans le pays de paiement.

Comme il est permis par la loi, les prestations pour la perte de vie est payable au bénéficiaire désigné par l'assuré. Si une telle désignation n'est pas faite, le paiement de la revendication sera pour le premier bénéficiaire survivant de l'assuré comme suit:

- Le conjoint.
- Les enfants, en parts égales.
- Les parents, en parts égales.
- Les frères et les sœurs, en parts égales.
- L'exécuteur testamentaire ou l'administrateur

Toutes les autres prestations seront versées à la personne assurée ou à toute autre partie concernée si nécessaire. Le paiement de toute indemnité est soumis aux lois et aux réglementations gouvernementales qui sont en vigueur dans le pays de paiement.

**Chaque plafond des prestations de l'assurance décrites dans le présent guide est en dollars américains (USD). Le paiement des revendications sera effectué en monnaie locale comme requis par la loi, avec les taux de change officiels des monnaies étrangères publiés à la date du paiement des réclamations.**

#### **Sanctions:**

Si, en vertu d'une loi ou d'un règlement auquel l'assureur doit se conformer, sa société mère ou son entité de contrôle ultime, à la création de cette Politique ou à tout moment par la suite, offre une couverture à l'assuré, elle est/sera considérée illégale car elle viole un embargo ou des sanctions applicables, étant donné que l'assureur ne doit fournir aucune couverture dont il n'est pas responsable ni fournir une défense à l'Assuré ou effectuer un paiement des frais de défense ou fournir toute forme de sécurité pour le compte de l'Assuré, dans la mesure où il serait en violation de cet embargo ou des sanctions.

#### **Loi en vigueur et juridiction:**

Cette Politique, son admissibilité et ses conditions Générales doivent être interprétées selon les lois en Tunisie. Toute dispute sera soumise à la juridiction des tribunaux compétents de la Tunisie.

#### **Divulgateion de données :**

Une fois ce contrat d'assurance est conclu, vous consentez au traitement de données de l'assureur qui vous concernent pour fournir des produits d'assurance et de services, à des fins juridiques, administratives et de gestion et en particulier pour traiter les données personnelles et sensibles qui vous appartiennent.

De plus, vous consentez à l'assureur de mettre ces informations à la disposition des tiers, y compris mais non limité à toute société de groupe, à ceux qui fournissent des produits ou des services à l'assureur ou toute Société de Groupe, ainsi que les autorités de réglementation, à l'intérieur et à l'extérieur du pays de l'Assuré de domicile.

#### **Politique de confidentialité:**

Pour revoir notre Politique de confidentialité visitez <http://www.carte.com.tn>

## **TERMES CLES GENERAUX ET DEFINITIONS**

**Accident:** c'est un événement physique soudain, imprévu, incontrôlable, et inattendu à la personne assurée. Il est causé par des moyens externes, violents et visibles qui se produisent au cours d'un voyage couvert.

**Enfant ou des enfants:** ce sont le (s) fils et fille (s) des titulaires de carte Eligible, les enfants biologiques, les beaux-enfants et les enfants liés directement et biologiquement nés hors du mariage et âgés de plus de 6 mois et de moins de dix-huit (18) ans (ou de moins de vingt-trois (23) ans si il/elle est étudiant à plein temps), célibataires et dépendent principalement de la personne assurée pour le soutien.

**Ville de résidence:** la ville dans laquelle la personne assurée réside actuellement.

**Transporteur commun:** tous les moyens de transport routiers, aériens et maritimes exploités sous une licence valide pour le transport de passagers payants pour lesquels le titulaire de la carte Eligible a acheté un billet à l'aide de la carte Eligible ou avec les points gagnés par un programme de récompenses associé à la carte Eligible.

**Pays de résidence:** le pays dans lequel l'assuré réside légalement.

**Voyage couvert:** les arrangements des voyages routiers, maritimes ou aériens d'une personne assurée pour une visite, un voyage ou une croisière prévue et payée d'avance avec la carte Eligible à condition qu'au moins 50% du coût du transport et / ou de logement du voyage a été chargé de la carte Eligible. Tout voyage fait uniquement dans le pays de résidence n'est couvert que si vous avez réservé le logement en avance pour au moins deux nuits dans un hôtel, un motel, un camp de vacances, lit et petit déjeuner, un gîte ou tout autre logement payant. Le voyage couvert sera de la date de départ jusqu'à la date de retour indiquées sur le billet acheté par la carte Eligible jusqu'à un maximum de 90 jours. La couverture inclut notamment les voyages intérieurs prévus et payés en avance de la ville de résidence de la personne assurée.

**Carte Eligible:** les cartes VISA Infinite de crédit ou de débit des titulaires de cartes émises de temps en temps dans les différents pays sur le territoire.

**Les titulaires de carte Eligible:** les titulaires de carte âgés de 18 à 80 ans ayant des cartes Eligible qui sont valides, ouvertes et en règle (non annulées, ni suspendues ou délinquantes) au moment de l'achat du voyage couvert. Ce titulaire de carte aura le droit de recevoir un paiement ou tel autre prestation comme il est prévu dans la présente politique.

**Période excédante / déductible / d'élimination:** le montant des dépenses ou le nombre de jours de chaque perte payable par l'assuré avant que les prestations de la politique deviennent payables.

**Famille:** Le conjoint et jusqu'à 5 enfants.

**L'hôpital:** une place qui:

- Est titulaire d'une licence valide (si requise par la loi).
- Opère principalement pour le soin et le traitement des personnes malades ou blessées.
- Dispose d'un personnel d'un ou plusieurs médecins disponibles à tout moment.
- Fournit des services de soins infirmiers pour 24 heures et a au moins un infirmier diplômé qui travaille à plein temps.
- A organisé les moyens de diagnostic et de chirurgie, soit sur place ou dans des installations disponibles à l'hôpital sur une base pré arrangée.

(f) Il ne s'agit pas, sauf incidemment, d'une clinique, une maison de soins, une maison de repos, ou une maison de convalescence pour les personnes âgées, ou d'une installation exploitée comme un centre de traitement de la drogue et / ou de l'alcoolisme.

**Blessure:** Une lésion corporelle causée uniquement et directement par des moyens violents, accidentels, externes et visibles résultant directement et indépendamment de toutes les autres causes qui se produisent au cours d'un voyage couvert alors que cette politique est en vigueur.

**Événements assurés:** Un événement qui est décrit dans les prestations de couverture comme une circonstance dont la couverture est fournie et qui a lieu au cours d'un voyage couvert.

**Personne(s) Assuré(s) / vous:** Les titulaires de carte Eligible « et leurs familles », y compris les titulaires de cartes supplémentaires ou secondaires âgés de 18 à 80 ans sur le même compte, sur le territoire et où cette carte Eligible est émise par un émetteur participant. Les titulaires de carte Eligible « et leurs familles » doivent être résidents en Tunisie.

**Les assureurs / nous :** C.A.R.T.E - Compagnie d'Assurances et de Réassurances Tuniso-Européenne.

**Emetteur:** Une banque, une institution financière ou une entité semblable autorisée par VISA pour faire fonctionner un crédit VISA ou un programme de carte de débit sur le territoire et participe à l'assurance de voyage offerte aux détenteurs de cartes Eligibles.

**Médicalement nécessaire:** services ou matériels médicaux qui: (a) sont essentiels pour le diagnostic, le traitement ou le soin de la perte couverte en vertu de la prestation applicable pour laquelle il est prescrit ou exécuté; (b) sont conformes aux normes généralement acceptés par le cabinet médicale; et (c) sont commandés par un médecin et exécutés sous sa garde, sa surveillance ou sa commande.

**Plafond de la couverture:** Le montant maximal payable pour n'importe quelle couverture unique par titulaire de carte pendant un voyage couvert.

**Médecin:** Un docteur en médecine ou un médecin de l'ostéopathie autorisé à fournir des services médicaux ou à opérer en conformité avec les lois du pays où ces services professionnels sont effectués; Cependant, cette définition exclut les chiropraticiens, les physiothérapeutes, les homéopathes, et les naturopathes. En outre, un membre de la famille immédiate de la personne assurée ne peut pas être considéré comme médecin.

**Police:** Cette assurance de voyage, qui est rendue à VISA pour couvrir les titulaires de carte Eligible qui détiennent les cartes éligibles émises dans les différents pays du territoire.

**Titulaire de la police d'assurance:** Visa Association Internationale de Service.

**Condition préexistante:** une condition pour laquelle des soins médicaux, un traitement ou des conseils ont été recommandés ou reçus par un médecin dans un délai de deux ans précédant la date d'effet de la police d'assurance ou une condition pour laquelle une hospitalisation ou une intervention chirurgicale a été nécessaire dans un délai de cinq ans précédant la date d'effet de la police.

**Effets personnels:** Lunettes, prothèses dentaires, sacs à main, portefeuilles, cosmétiques, téléphone mobile et d'autres effets personnels normalement portés par la personne.

**Somme principale:** C'est le montant payé par l'assureur pour les indemnités de l'accident personnel. Cette somme principale varie selon que la personne assurée se déplace sur un trajet international ou domestique pendant un voyage couvert.

**Frais raisonnables et habituels:** Une charge qui:

- est chargée, pour un traitement, des équipements ou des services médicaux qui sont médicalement nécessaires pour traiter votre condition.
- ne dépasse pas le niveau habituel de frais de traitement similaire, des équipements ou des services médicaux dans la localité où la dépense est engagée.
- n'inclut pas les frais qui n'auraient pas été faits si aucune assurance n'existait.

**Programme de récompenses:** un programme offert par l'émetteur permettant le titulaire de la carte à gagner une valeur (des points, cash, etc.) et racheter des récompenses (marchandises, voyages, etc.) sur la carte Eligible.

**Blessures graves ou maladie:** La blessure ou la maladie jugée dangereuse pour la vie par un médecin dûment qualifié.

**Maladie:** une maladie qui se manifeste d'abord et est développée lorsque cette Politique est en vigueur nécessitant un traitement par un médecin.

**Le conjoint:** Le mari ou la femme marié(e) légalement, titulaire d'une carte Eligible et âgé(e) entre dix-huit (18) ans et quatre-vingts (80) ans.

**Résumé de la couverture:** les prestations d'assurance de voyage et le plafond de la couverture comme indiqué sur la première et la deuxième page.

**Territoire:** Tunisie.

**Terrorisme:** l'usage ou la menace d'utiliser la force ou la violence contre une personne ou des biens, de commettre un acte dangereux pour la vie humaine ou une propriété, de commettre un acte d'interférence ou de perturbation contre un système électronique ou de communication, entrepris par n'importe quelle personne ou quel groupe, si agissant ou non au nom de/ ou étant en contact avec une organisation, un gouvernement, une puissance, une autorité ou une force militaire, lorsque l'objectif est d'intimider, de contraindre ou de nuire à un gouvernement, à une population civile ou à une partie de celui-ci, ou à perturber les segments de l'économie. Le terrorisme doit également inclure tout acte qui est vérifié ou reconnu comme un acte de terrorisme par le gouvernement où l'événement se produit.

**Assurance de voyage:** Une Police offrant des prestations de voyage, comme indiqué dans le résumé de la couverture, qui sont offerts aux titulaires de cartes par les assureurs.

**Guerre:** une guerre déclarée ou non déclarée ou toute activité guerrière, y compris l'utilisation de la force militaire par n'importe quelle nation souveraine afin de réaliser des objectifs économiques, géographiques, nationalistes, politiques, raciales, religieuses ou autres.

## **COUVERTURE**

Les assureurs indemnisent les titulaires de cartes pour les événements assurés suivants résultants des voyages couverts, sous réserve des limites mentionnées dans le résumé de la couverture.

### **A. INDEMNITES DES ACCIDENTS PERSONNELS**

**Décès et mutilation accidentels alors que l'assuré est présent dans un moyen de transport public.** (Y compris la perte de la vue ou l'ouïe)

Si une blessure vous survient alors que vous êtes dans un moyen de transport public et qui aboutit à une des pertes indiquées dans le tableau ci-dessous des pertes communes, nous allons payer le pourcentage indiqué de la somme assurée principale. Le dommage doit se produire pendant que vous étiez passager sur ou dans, montant à bord ou descendant d'un transporteur public. La perte doit survenir dans les 365 jours suivant la date de l'accident qui a causé le dommage.

Si une multitude de pertes résulte d'un même accident quelconque, un seul montant, le plus grand, sera versé.

#### Tableau des pertes

Perte de:	% de la somme principale
Vie.....	100%
Les deux mains ou les deux pieds.....	100%
Vue des deux yeux.....	100%
Une main et un pied.....	100%
Une main ou un pied et la vision d'un œil.....	100%
La parole et l'ouïe des deux oreilles.....	100%
Une main ou un pied.....	50%
La vue d'un seul œil.....	50%
Parole.....	50%
L'ouïe des deux oreilles.....	50%
Le pouce et l'index d'une même main.....	25%

Si la blessure est survenue lors d'un voyage à l'étranger à bord d'un moyen de transport public, la somme principale est d'un maximum de \$1.000.000.  
Si la blessure est survenue lors d'un voyage domestique dans un pays en dehors de votre ville de résidence sur un moyen de transport public, la somme principale est d'un maximum de \$100.000.

«Perte» en ce qui concerne:

- la main ou le pied : il s'agit de la rupture à travers ou au-dessus du poignet ou des articulations de la cheville.
- l'œil : il s'agit de la perte totale et irréversible de la vue;
- le pouce et l'index : il s'agit de la rupture à travers ou au-dessus de l'articulation qui lie la main à la paume.
- la parole ou l'ouïe : c'est la perte totale et irréversible de la parole ou de l'ouïe des deux oreilles.

#### Exposition:

A raison des prestations de la mort accidentelle et de la mutilation ci-dessus, une perte qui résulte à exposer un titulaire d'une façon inévitable à des éléments en raison d'un accident survenu alors qu'il circulait comme un passager sur ou dans, montant à bord ou descendant d'un transporteur public, sera considérée comme une blessure et une indemnité est payable comme si elle est résultante d'une blessure. La perte doit survenir dans les 365 jours suivant la date de l'accident.

#### Exclusions spécifiques:

**En plus des exclusions uniformes énumérées dans la présente Police, cette section de la couverture ne couvre pas la perte causée directement ou indirectement, en tout ou en partie par un traitement médical ou chirurgical sauf si nécessaire résultant uniquement d'une blessure.**

## B. PRESTATIONS MEDICALES ET TOUT CE QUI EST RELATIF

### FRAIS MEDICAUX DES BLESSURES ET MALADIES

Nous allons payer les frais habituels et raisonnables pour les frais médicaux couverts, réclamés par-vous à la limite de la couverture comme indiqué dans le résumé de la couverture à condition que ces frais médicaux couverts ne se rapportent pas ou se sont produits en raison d'une condition préexistante. Tous les frais doivent être encourus dans les 52 semaines suivant la date de la blessure ou maladie couverte.

#### Limitations:

Les prestations ne seront pas fournies pour toute perte ou dépense encourue après ou lors du retour à votre ville de résidence.

#### Définitions spécifiques:

Les frais médicaux couverts – ce sont les dépenses encourues à l'étranger par vous pour les services et les équipements qui sont recommandés par le médecin qui vous traite. Ils comprennent:

- Les frais pour les services d'un médecin, y compris le diagnostic, le traitement et la chirurgie faite par un médecin.
- Les frais requis par un hôpital pour la chambre et la pension, soins infirmiers et d'autres services, y compris les frais de services professionnels, à l'exception des services personnels de nature non médicale, à condition, toutefois, que les dépenses ne dépassent pas la charge moyenne de l'hôpital pour une chambre et une pension semi-privée.
- Les frais d'anesthésie (y compris l'administration), les tests et traitements de radiographie et les tests de laboratoire, les tests médicaux l'utilisation de radium et les isotopes radioactifs, l'oxygène, les transfusions sanguines, les poumons de fer et le traitement médical.
- Les frais pour les services d'ambulance.
- Les frais pour les pansements, les médicaments et les services thérapeutiques et des produits qui ne peuvent être obtenus sans une ordonnance écrite d'un médecin ou d'un chirurgien.
- Les frais des soins dentaires résultant de blessures subites par des dents saines et naturels, avec un maximum de 100 \$ par dent.

Les frais énumérés ci-dessus ne doivent en aucun cas comprendre tout montant qui est en excès de charges régulières et habituelles.

La charge régulière et habituelle signifie la charge pour les services et les fournitures dont la charge est faite si elle n'est pas au-delà de la charge moyenne pour ces services et fournitures dans la localité où ils sont fournis, en prenant en considération la nature de la gravité de la maladie ou de la blessure pour laquelle ces services et de fournitures sont reçus.

Si la charge encourue est au-delà de cette charge moyenne, cet excédent ne doit pas être reconnu comme frais couverts. Tous les frais sont estimés être encourus à la date à laquelle ces services ou fournitures sont rendus ou obtenus, ce qui donne lieu à la dépense ou la charge effectuée ou obtenue.

#### Exclusions spécifiques:

- Les services, fournitures ou traitements, y compris toute période de séjour à l'hôpital, qui n'ont pas été recommandés, approuvés et certifiés comme médicalement nécessaires par un médecin.
- Examens médicaux de routine ou autres examens où il n'y a pas d'indications objectives ou détérioration de la santé normale, et les examens de diagnostic au laboratoire ou les examens de radiographie, sauf dans le cadre d'un handicap établi par l'appel préalable ou la présence d'un médecin.
- Chirurgie électorale, cosmétique ou plastique, sauf à la suite d'un accident.
- Soins dentaires, sauf à la suite d'un dommage fait à des dents saines et naturels causé par accident alors que cette Politique est en vigueur.
- Anomalies congénitales et conditions y survenant ou résultant.
- Les dépenses concernant les pieds faibles, froissés, ou plats et les problèmes de cors, de durillons, ou d'orteils.
- Le diagnostic et le traitement de l'acné.
- Déviation de la cloison, y compris la résection sous muqueuse et / ou autre correction chirurgicale y résultant.
- Les transplantations d'organes que les professionnels médicaux compétents considèrent expérimentales.
- Soin des enfants y compris les examens et les vaccinations.

- Dépenses qui ne sont pas exclusivement de nature médicale.
- Hôpital privé ou soins médicaux dans le pays de résidence où les services ou les soins publics financés sont disponibles.
- Toutes les dépenses encourues dans la ville de résidence.
- Lunettes, lentilles de contact, prothèses auditives, et l'examen pour la prescription ou l'essai de ceux-ci, à moins que la blessure ou la maladie a causé des troubles de la vision ou de l'audition.
- Traitements fournis dans un hôpital gouvernemental ou les services pour lesquels aucune charge n'est normalement faite.
- Troubles mentaux, nerveux ou émotionnels et les remèdes de repos ; et/ou
- Grossesse et toutes les conditions qui y sont reliées, y compris les services et les fournitures liées au diagnostic ou au traitement de l'infertilité ou d'autres problèmes liés à l'incapacité de concevoir un enfant; la contraception, y compris les procédures chirurgicales et dispositifs.

### PRESTATION JOURNALIERE EN ESPECES DU SEJOUR A L'HOPITAL

Nous payons une prestation journalière pour chaque jour que vous êtes hospitalisé en raison d'une blessure ou d'une maladie sous réserves de toute période déductible ou d'élimination applicable qui se produit en dehors de votre ville de résidence et commence alors que cette Politique est en vigueur. Le séjour doit être recommandé par un médecin. Le montant total des prestations prévues pour une période donnée de séjour sont soumises à la limite de couverture pour Séjour à l'Hôpital comme indiqué dans le résumé de la couverture.

#### Définitions spécifiques:

**Le patient hospitalisé :** est un assuré en séjour dans un hôpital pour lequel une charge d'une chambre d'une pension est faite.

**Une période de séjour :** c'est un séjour à l'hôpital en raison de la même blessure ou maladie à moins qu'il y est un intervalle de 90 jours entre les deux.

#### Exclusions spécifiques:

- Condition préexistante;
- Hospitalisation dans votre ville de résidence.
- Grossesse et accouchement y résultant, une fausse couche ou une maladie des organes femelles de reproduction.
- Examens physiques de routine.
- Chirurgie esthétique ou plastique, sauf à la suite d'une blessure ; et/ou
- Tout trouble mental ou nerveux ou remède de repos.

### EVACUATION MEDICALE

Nous paierons les frais raisonnables et habituels ne dépassant pas la limite de la couverture comme indiqué dans le résumé de la couverture pour les frais couverts s'ils sont encourus en dehors de votre ville de résidence si une blessure ou une maladie mène à votre évacuation nécessaire de l'urgence. Une évacuation d'urgence doit être ordonnée par le Département de l'Assistance ou par un médecin qui atteste que la gravité ou la nature de votre blessure ou maladie nécessite votre évacuation.

Les frais couverts sont ceux du transport et du traitement médical encourus, y compris les services médicaux et les équipements médicaux nécessaires qui ont dû être encourus pour votre évacuation d'urgence. Tous les arrangements de transports effectués pour vous évacuer doivent être par la voie la plus directe et la plus économique possible. Les frais de transport doivent être: (a) recommandés par le médecin traitant; (b) exigés par les règlements standard du véhicule qui vous transporte; et (c) arrangés et autorisés à l'avance par le Département de l'Assistance.

#### Définitions spécifiques:

Evacuation d'urgence: signifie : (a) votre état de santé nécessite un transport immédiat de l'endroit où vous avez été blessé ou tombé malade au plus proche hôpital où un traitement médical approprié peut être obtenu; (b) après avoir été traité dans un hôpital local, votre état de santé nécessite le transport à votre lieu de résidence actuel pour obtenir un traitement médical supplémentaire ou à récupérer; ou (c) les deux à la fois (a) et (b) ci-dessus.

Le transport : signifie : tout transport routier, aérien ou maritime nécessaire pour vous transporter pendant une évacuation d'urgence. Le transport comprend, mais n'est pas limité aux, ambulances aériennes, ambulances routières et véhicules automobiles privés.

### RETOUR DES DEPOUILLES MORTELLES / FRAIS FUNERAIRES

Nous allons verser des prestations à la limite de la couverture comme indiqué dans le résumé de la couverture pour les frais couverts raisonnablement encourus pour retourner votre corps à votre ville de résidence si vous perdez la vie en dehors de votre ville de résidence. Les prestations ne dépasseront pas le montant maximal indiqué dans le résumé de la couverture.

Les frais couverts comprennent, mais ne sont pas limités, aux frais de: (a) l'embaumement; (b) la crémation; (c) les cercueils; et (d) le transport.

## C. INDEMNITES DE DERANGEMENTS DU VOYAGE

### ANNULATION DE VOYAGE

Nous paierons pour la perte des dépôts de voyage et / ou des dépôts d'hébergement jusqu'à la limite de la couverture comme indiqué dans le résumé de la couverture si votre voyage est annulé avant la date prévue de départ et vous êtes empêchés de voyager à cause d'une maladie, d'une blessure, de votre mort; de votre compagnon de voyage; de votre membre de la famille immédiate, ou d'un membre immédiat de la famille de votre compagnon de voyage.

#### Annulation:

Nous vous rembourserons la partie non utilisée et non-remboursable de l'annulation du coût de l'hôtel et / ou les frais de l'annulation du billet du transporteur public à condition d'avoir réservé et payé avant la maladie, l'accident ou le décès. Les prestations sont soumises au plafond de la couverture indiqué dans le résumé de la couverture. En cas de décès, nous indemniserons votre bénéficiaire.

#### Notification spéciale de revendication:

Vous / votre bénéficiaire devez nous informer dès que raisonnablement possible dans le cas d'une annulation de voyage. Nous ne serons pas responsables des frais de pénalité supplémentaires encourus si n'aurait pas été imposés si vous nous aviez informé dès que raisonnablement possible.

#### Définitions spécifiques:

**Membre de la famille proche** - désigne le conjoint légal d'une personne; les enfants; les beaux-enfants; les frères et sœurs; les beaux-frères et belles-sœurs; les parents; les beaux-parents; les grands-parents; les petits-enfants; le tuteur légal, pupille, les enfants adoptés; les tantes, les oncles; les nièces et les neveux, qui résident dans le pays de résidence

**Incapable de prendre le voyage** - signifie:

- En ce qui concerne la maladie, la blessure ou votre décès ou celui de votre compagnon de voyage, un

médecin a recommandé qu'en raison de la gravité de votre condition ou de la condition de votre compagnon de voyage, il est médicalement nécessaire que vous ou votre compagnon de voyage annule le voyage. Vous ou votre compagnon de voyage devez être sous le soin direct et l'assistance d'un médecin.

(ii) En ce qui concerne la maladie, la blessure ou le décès d'un membre proche de votre famille ou de la famille de votre compagnon de voyage, la sévérité ou la gravité de leur état ou les circonstances entourant cette condition nécessite(nt) qu'une personne normalement prudente annule le voyage.

**Compagnon de voyage** – c'est un maximum de deux (2) personne (s) qui est / sont réservé (s) pour vous accompagner au voyage.

#### **Exclusions spécifiques:**

1. Les créances résultant de la dépression ou de l'anxiété, des troubles mentaux ou nerveux, de l'abus d'alcool ou de toxicomanie ou de surdosage.
2. Revendication résultant d'une chirurgie élective cosmétique ou plastique, sauf à la suite d'un accident.
3. Créances résultant de la grossesse et toutes les conditions liées.
4. Condition préexistante.

#### **INTERRUPTION DU VOYAGE**

Nous paierons pour la perte des dépôts jusqu'à la limite de couverture comme indiqué dans le résumé de la couverture si votre voyage est annulé avant la date de retour et vous êtes incapable de continuer à le voyage en raison d'une maladie, d'un accident ou le décès survenant à : vous, votre compagnon de voyage; votre membre proche de la famille; ou un membre proche de la famille de votre compagnon de voyage.

##### **Interruption:**

Nous vous rembourserons le coût des arrangements non utilisés et non remboursables du voyage préparé à l'Hôtel et / ou le billet du transporteur public, moins la valeur du crédit appliqué sur le billet du voyage de retour inutilisé, pour rentrer chez vous ou rejoindre les arrangements de transports routiers/ maritimes. Cette prestation est limitée au coût d'un billet d'allée simple en classe économique par un transporteur public régulier et soumise à la limite de la couverture comme indiqué dans le résumé de la couverture.

##### **Accompagnement des mineurs / Rapatriement d'enfants:**

Dans le cas où vous voyagez seul avec un mineur qui n'a pas encore atteint les 15 ans et vous êtes incapable de continuer le voyage à cause d'une maladie, d'un accident ou du décès aboutissant à laisser le mineur sans surveillance, nous allons payer le coût d'un billet de transport d'allée-retour en classe économique dans un transporteur public de votre pays de résidence pour un adulte désigné par vous / votre famille pour accompagner le mineur à votre pays de résidence.

##### **Ces frais doivent être autorisés en avance par le département d'assistance.**

##### **Notification spéciale de revendication**

Vous devez nous notifier dès que possible dans le cas de déclaration d'interruption de voyage. Nous ne serons pas responsables pour les frais de pénalité supplémentaires encourus qui n'auraient pas été imposés si vous nous aviez informé dès que raisonnablement possible.

##### **Définitions spécifiques:**

**Membre proche de la famille** - désigne le conjoint légal d'une personne; les enfants; les beaux-enfants; les frères et les sœurs ; les beaux-frères et les belles-sœurs; les parents; les beaux-parents; les grands-parents; les petits-enfants; le tuteur légal, pupille; les enfants adoptés; les tantes, les oncles; les nièces et les neveux.

**Compagnon de voyage** – c'est un maximum de deux (2) personne (s) qui est / sont réservé (s) pour vous accompagner au voyage.

**Empêché de continuer le voyage** - signifie:

(i) En ce qui concerne la maladie, la blessure, le décès de vous ou de votre compagnon de voyage, un médecin a recommandé qu'en raison de la gravité de votre condition ou la condition de votre compagnon de voyage, il est médicalement nécessaire que vous ou votre compagnon de voyage interrompiez le voyage. Vous ou votre compagnon de voyage devez être sous le soin direct et l'assistance d'un médecin.

(ii) En ce qui concerne la maladie, la blessure ou le décès d'un membre immédiat de votre famille ou de la famille de votre compagnon de voyage, la sévérité ou l'intensité de leur état ou les circonstances entourant cette condition nécessite(nt) qu'une personne normalement prudente interrompe le voyage.

#### **Exclusions spécifiques:**

1. Les réclamations résultant de la dépression ou de l'anxiété, des troubles mentaux ou nerveux, de l'abus d'alcool ou de toxicomanie ou de surdosage.
2. Revendication résultant d'une chirurgie élective cosmétique ou plastique, sauf à la suite d'un accident.
3. Créances résultant de la grossesse et toutes les conditions liées ; et/ou
4. Une condition préexistante.

#### **BAGAGES /EFFETS PERSONNELS**

Nous rembourserons la personne assurée, sous réserve d'un excès, jusqu'à la somme assurée indiquée dans le résumé de la couverture pour le coût de remplacement des bagages et de leurs contenus suite à un vol, une perte ou un dommage:

1. Par un transporteur public pendant que vous étiez un passager payant sur le transporteur public durant le voyage.
2. Pendant votre voyage couvert et sous réserve que le bagage et son contenu soit votre propriété et vous accompagne lors de votre voyage assuré.

##### **Conditions particulières:**

- a. La somme assurée payable à l'égard d'un seul article ne doit pas dépasser la somme assurée indiquée sur le résumé de la couverture.
- b. Nous pouvons effectuer le paiement ou, à notre discrétion, nous pouvons choisir, rétablir, ou réparer les articles dont la date de production ne dépasse pas un an.
- c. Nous pouvons, à notre discrétion, décider de rétablir ou réparer les articles plus anciens d'un an ou effectuer un paiement sous réserve de l'allocation attribuable à l'usure et la dépréciation.
- d. La perte ou le dommage doit se produire:
  - i. Quand les bagages ou les effets personnels sont dans un hôtel ou un transporteur public et la preuve d'une telle perte doit être obtenue par écrit auprès de la direction de l'hôtel ou du transporteur public et que cette preuve doit être fournie à l'assureur.
  - ii. Suite au vol des bagages ou des effets personnels à condition que la police ayant compétence au lieu de la perte, soit notifiée, durant les vingt-quatre (24) heures qui suivent l'incident. Toute demande doit être accompagnée par un rapport écrit / documentation de la police.
- e. La personne assurée doit prendre toutes les mesures possibles pour s'assurer que les bagages ou les effets personnels ne sont pas laissés sans surveillance.
- f. Les prestations pour les bagages et effets personnels excèdent toute autre assurance valide et recouvrable. Si, lors d'une perte, il y a une autre assurance valide et recouvrable en place, nous ne serons responsables que du montant qui n'a pas été couvert par une telle assurance. Nous paierons pour la différence entre la somme assurée par l'autre assurance et le montant de la perte sujet à tout excès valable
- g. Les prestations pour les bagages et effets personnels excèdent toute somme assurée payé ou payable par un transporteur public ou une autre tierce partie responsable de la perte.
- h. Toute perte, vol ou dommage doit être documenté par la police ou par tout autre rapport ou documentation émanant d'une autorité locale obtenu par la personne assurée.

i. En cas de perte d'une paire ou d'un ensemble, l'assureur peut choisir:

- i. Réparer ou remplacer toute pièce, pour restaurer la paire ou remettre sa valeur avant la perte ; ou
- ii. Rembourser la différence entre la valeur de rachat de la propriété avant et après la perte.

#### **Exclusions spécifiques:**

Nous ne serons pas tenus de rembourser toute somme assurée pour:

1. Les catégories suivantes de biens: animaux, oiseaux, poissons, véhicules à moteur (y compris les accessoires), skis, meubles de maison, antiquités, lentilles de contact ou de la cornée, prothèses dentaires, appareils auditifs, instruments de musique, les denrées périssables, les consommables, argent, valeurs mobilières, billets ou documents.
2. Automobiles ou équipements des automobiles, bateaux, moteurs, remorques, motos ou autres moyens de transport ou leurs accessoires (à l'exception des vélos enregistrés en tant que bagages avec un transporteur public).
3. Pertes ou dommages causés par l'usure, la détérioration graduelle, les mites, la vermine;
4. Les dommages causés par un processus de réparation, de nettoyage ou de modification d'une propriété.
5. Perte ou détérioration du matériel loué.
6. Perte ou dommage à la propriété résultant directement ou indirectement d'une insurrection, un rébellion, une révolution, une guerre civile, un usurpation de pouvoir, ou des mesures prises par les autorités gouvernementales pour entraver, combattre ou défendre contre une telle occurrence, la saisie ou la destruction en quarantaine ou une réglementation douanière , la confiscation par ordre de tout gouvernement de l'autorité publique ou le risque de contrebande ou de transport illégal ou de commerce et la contamination radioactive.
7. Perte ou dommage aux ordinateurs portables recouvrables en vertu d'une autre assurance ou d'une autre source.
8. Perte de bagages de la personne assurée laissés sans surveillance dans un véhicule ou un lieu public ou à la suite de l'échec de la personne assurée de prendre soin et d'adopter des précautions pour la sauvegarde et la sécurité de ces biens.
9. Perte de bagages, de souvenirs ou d'articles de la personne assurée envoyés à l'avance ou par la poste ou expédié séparément.
10. Perte de biens commerciaux ou d'échantillons.
11. Perte de données enregistrées sur des cassettes, des cartes, des disques etc....
12. Vice ou dommage inhérent.
13. Transport de contrebande ou commerce illégal.
14. Disparition mystérieuse.
15. Chapardage ou contenu manqué de bagages.
16. Insectes ou vermine.

#### **RETARD DU VOYAGE**

Nous vous rembourserons les Dépenses Supplémentaires Raisonables, jusqu'à concurrence du plafond par couverture indiqué dans le Résumé de la couverture, si votre voyage est retardé de plus de 4 heures en raison d'un risque couvert. Vous serez éligible pour remboursement des Dépenses Supplémentaires Raisonables pour chaque heure après la 4ème heure.

##### **Définitions spécifiques :**

###### **Risques couverts:**

- A. Retard d'un Transporteur Public causé par un mauvais temps.
- B. Retard dû à une grève ou autre action de travail prise par les employés d'un transporteur public que vous êtes supposés prendre lors de votre voyage.
- C. Retard causé par défaillance de l'équipement d'un Transporteur Public.
- D. Retard dû à la perte ou au vol de billets de voyage, de passeports et de visas.

**Défaillance de l'équipement** - toute panne soudaine et imprévue de l'équipement du transporteur public qui a causé un retard ou une interruption de voyages ordinaires.

**Mauvais temps**- toutes les conditions météorologiques sévères qui retardent l'arrivée ou le départ prévu(e) d'un Transporteur Public.

**Grève** - tout désaccord du travail qui interfère avec le départ normal et l'arrivée d'un transporteur public.

**Dépenses supplémentaires raisonnables** - des frais de repas, de voyage et d'hébergement qui ont été nécessairement engagés à la suite d'un risque couvert et qui n'ont pas été fournis à titre gratuit par le Transporteur Public ou par toute autre partie.

##### **Exclusions spécifiques:**

1. Tout retard en raison d'un risque couvert qui a été rendu public ou duquel vous avez été notifié avant l'achat du billet.
2. Des retards causés par un transporteur public où le coût des dépenses est recouvrable auprès du transporteur.

#### **RETARD DES BAGAGES**

Nous vous rembourserons les frais de remplacement d'urgence de vêtements, de médicaments et d'articles de toilette, jusqu'à concurrence du montant maximal indiqué dans le Résumé de la Couverture, si vos bagages contrôlés sont retardés ou mal acheminés par un transporteur public pendant plus de 4 heures à compter du moment où vous arrivez à la destination indiquée sur votre billet. Vous serez éligibles à remboursement pour chaque heure après la 4ème heure. Pour éviter tout doute, nous ne rembourserons pas les retards qui se sont produits lors de votre arrivée à votre Ville de Résidence.

Vous devez être un passager payant sur un Transporteur Public. En outre, toutes les demandes doivent être vérifiées par le Transporteur Public qui doit certifier le retard ou le mauvais acheminement.

##### **Définitions:**

**Bagages contrôlés** - signifie un bagage qui a été contrôlé et mis sous la garde d'un transporteur public et pour lequel une demande de contrôle vous a été émise par un transporteur public.

##### **Limitation:**

Si après une enquête, il s'est avéré que votre bagage contrôlé par le Transporteur Public a été perdu, tout montant demandé et qui vous a été remboursé en vertu de la Police d'Assurance sous la rubrique Retard des Bagages sera déduit de tout paiement effectué par vous en application des dispositions de la Police sous la rubrique Bagages Perdus.

#### **Exclusions Spécifiques:**

1. Aucun remboursement ne sera fait, si les achats ont été effectués après que le bagage a été retourné.
2. Aucun remboursement ne sera fait pour les frais engagés en raison du retard, de la confiscation ou de la détention par la douane ou par toute autre autorité.

#### **DETOURNEMENT**

Nous vous paierons une indemnité de détresse à concurrence du montant figurant dans le Résumé de la Couverture pour chaque période de 24 heures de votre voyage via un Transporteur Public qui a été détourné, et qui a eu comme conséquence directe la perturbation de votre voyage couvert jusqu'à un montant maximal indiqué dans le Résumé de la Couverture.

Détournement – c'est la capture illicite ou usage abusif du contrôle d'un avion ou d'un autre transporteur public, ou de l'équipage de celui-ci, dans lequel la personne assurée se déplace en tant que passager.

#### **RESPONSABILITE INDIVIDUELLE**

Nous rembourserons tous les dommages, la rémunération et les frais juridiques pour lesquels vous devenez légalement responsable à concurrence du montant indiqué dans le Résumé de la Couverture sous le régime choisi à la suite de vos actions causant:

1. Blessure d'une autre personne y compris la mort qui peut en résulter.
2. Perte ou dommages à la propriété.

#### **Conditions spécifiques:**

1. Vous ne pouvez pas admettre votre faute ou responsabilité devant une autre personne sans le consentement écrit de l'assureur.
2. Aucun(e) offre, promesse, paiement ou indemnité ne peut être faite par la personne assurée sans le consentement écrit préalable de l'assureur.
3. Vous devez donner à l'assureur un préavis écrit de tous les détails d'un événement qui pourrait donner lieu à une revendication dans les 30 jours de la conclusion d'un voyage couvert.
4. Chaque lettre, acte judiciaire, assignations et processus doivent être transmis (es) à l'assureur dès que possible.
5. L'assureur a le droit de prendre en charge la défense et le règlement de la demande en votre nom pour le bénéfice de l'assureur. L'assureur a une discrétion complète dans la conduite de toute procédure et tout règlement de la demande.
6. L'assureur peut à tout moment vous payer le montant pour lequel une demande peut être remboursée et déduire les dommages déjà versés. L'assureur sera alors libéré de toute obligation autre que celle des frais et des dépenses engagés avant d'effectuer un tel paiement.
7. Aucune indemnité ne sera fournie pour la responsabilité juridique résultant d'une blessure ou d'une perte à la suite d'un acte délibéré ou malveillant de votre part.

#### **Exclusions spécifiques:**

L'assureur ne paiera pas les dommages, la rémunération ou les frais judiciaires à l'égard de toute responsabilité découlant directement ou indirectement/ ou en relation avec :

1. Une blessure que vous subissez ou un membre de votre famille résidant habituellement avec vous.
2. Une blessure que vous ou vos employés subissez découlant de ou au cours de l'emploi.
3. Perte ou dommage de biens vous appartenant ou sous votre contrôle ou appartenant à un membre de votre famille résidant habituellement avec vous.
4. La propriété, la possession ou l'utilisation par vous ou en votre nom de toute caravane, véhicule à propulsion mécanique (autres que les voitures de golf et des chaises roulantes motorisées), avion ou autre dispositif aérien, aéroglisseur (autres qu'une automotrice à main ou navires à voile dans les eaux territoriales) ou animaux.
5. Une perte ou un dommage à la propriété ou une blessure due à la nature de votre profession, industrie ou commerce, ou un conseil professionnel proposé par vous.
6. Tout contrat à moins que cette responsabilité aurait surgi en l'absence de ce contrat.
7. Jugements qui ne sont pas en première instance, soit prononcé par ou obtenu d'un tribunal compétent dans le pays où la police a été appelée ou le pays dans lequel l'événement s'est produit donnant lieu à votre responsabilité.
8. Toute revendication pour des amendes, pénalités, dommages punitifs, exemplaires, aggravés ou vindictifs.

#### **RAPATRIEMENT D'URGENCE FAMILLE**

Si vous êtes hospitalisé pendant plus de 5 jours après une hospitalisation couverte pendant le voyage couvert, nous vous rembourserons jusqu'à concurrence du montant indiqué dans le Résumé de la Couverture pour:

1. Le coût des voyages allée-retour en classe économique pour amener une personne choisie par vous pour être à votre chevet si vous êtes seul pendant vos voyages.
  2. Le remboursement des frais de la chambre d'hôtel en raison de la convalescence après votre sortie de l'hôpital, qui a été approuvé par le Service d'Assistance jusqu'à concurrence d'un montant journalier et du montant maximal total indiqué dans le Résumé de la Couverture.
- Ces dépenses doivent être autorisées en avance par le service d'Assistance. Les prestations ne seront pas remboursées pour les dépenses qui vous sont payées par une autre partie sans contrepartie ou si les dépenses sont déjà incluses dans le prix du voyage.

#### **FRAIS JURIDIQUES**

Nous vous rembourserons les frais juridiques que vous engagez à la suite d'une arrestation par erreur ou détention illicite par tout Gouvernement ou Puissance Etrangère jusqu'à concurrence du montant indiqué dans le Résumé de la Couverture.

#### **CAUTIONNEMENT**

Nous allons rembourser les frais de caution que vous engagez à la suite d'une arrestation par erreur ou de détention illicite par tout Gouvernement ou Puissance Etrangère jusqu'à concurrence du montant indiqué dans le Résumé de la Couverture.

#### **TERRORISME**

L'assureur paiera jusqu'à concurrence du plafond indiqué dans le Résumé de la Couverture en vertu des Prestations des Accidents Personnels et les Prestations Médicales, et tout ce qui en découle, en ce qui concerne

les accidents couverts qui sont causés par un ou des Actes Terroristes, dans la mesure où ce risque n'est pas couvert par la Police d'Assurance.

#### **Exclusions:**

Nous ne serons pas tenus de rembourser toute somme assurée pour la perte causée par ou résultant de radiations nucléaires ou de la libération de l'énergie nucléaire.

## **D. DEPARTEMENT D'ASSISTANCE:**

Le Département d'Assistance fournira les services suivants comme décrit ci-dessous.

#### **24 H D'URGENCE MEDICALE ET D'ASSISTANCE TELEPHONIQUE**

Dès que le Département d'Assistance est informé d'une urgence médicale résultant de votre accident ou maladie, il communiquera avec le centre médical de l'endroit où vous vous trouvez et s'entretiendra avec le médecin présent dans ce lieu pour déterminer le meilleur plan d'action à prendre. Si possible et si nécessaire, votre médecin de famille sera contacté pour aider à prendre une décision pour adopter le meilleur plan d'action. Le Département d'Assistance fournira ensuite une réponse à l'urgence médicale, et fera tout ce qui est approprié, y compris, mais sans s'y limiter, recommander ou garantir la disponibilité de services d'un médecin local et organiser un confinement d'hôpital pour vous et à sa discrétion, selon qu'il estime qu'un tel confinement est approprié.

#### **EVACUATION MEDICALE**

Lorsque, selon l'avis du comité médical du Département d'Assistance, il est jugé médicalement nécessaire de vous déplacer vers un autre emplacement pour le traitement ou vous revenez à votre résidence ou le pays de citoyenneté, le Département d'Assistance organisera l'évacuation en utilisant les moyens les mieux adaptés à cette fin en se basant sur l'évaluation médicale de la sévérité de votre état, et ces moyens peuvent comprendre une ambulance aérienne, une ambulance routière, un avion ordinaire, chemin de fer ou autres moyens appropriés. Toutes les décisions quant aux moyens de transport et la destination finale seront prises par le Département d'Assistance.

#### **RAPATRIEMENT**

Le Département d'Assistance s'engage à prendre les arrangements nécessaires pour le retour de votre dépouille à votre pays de citoyenneté dans le cas où vous perdez la vie pendant que cette Police est en vigueur.

#### **ASSISTANCE JURIDIQUE À L'ÉTRANGER**

Si vous êtes arrêté ou en risque d'être arrêté à la suite d'une action non-criminelle résultant de responsabilités attribuées à vous, le Département d'Assistance vous fournira si nécessaire le nom d'un avocat qui peut vous représenter dans tous les sujets juridiques nécessaires.

#### **REMPLACEMENT DES DOCUMENTS PERDUS DE VOYAGE**

Si vous, en dehors de votre pays de citoyenneté, notifiez le Département d'Assistance que vos bagages ou passeport a/ont été perdu(s), ce dernier s'efforcera de vous aider en contactant les autorités compétentes concernées et fournissant une orientation pour le remplacement.

#### **ASSISTANCE CONSULAIRE ET AUTRES AIDES**

Le Département d'Assistance vous servira de point central de traduction et de communication en cas d'urgence. Le Département d'Assistance s'engage à vous fournir des conseils concernant la mise en contact avec et l'utilisation des services disponibles auprès des consulats, des agences gouvernementales, des traducteurs et autres prestataires de services qui peuvent vous aider pour résoudre les problèmes de voyage. En outre, le Département d'Assistance assurera la coordination de l'assurance, vérifiera votre couverture, garantira le paiement au fournisseur médical en se basant sur la confirmation des prestations, une avance sur la/les carte(s) de crédit, et assurera également la coordination des paiements, la documentation et la traduction pour faciliter le dépôt des réclamations lorsque vous retournez à votre lieu de résidence permanent.

#### **HEBERGEMENT D'URGENCE ET ARRANGEMENTS DE VOYAGE**

Le Département d'Assistance s'engage à vous fournir des services d'agence et de voyage 24 heures sur 24 pour les réservations auprès des compagnies aériennes et des hôtels. Le Département d'Assistance se chargera également de procéder au paiement de vos billets d'avion et autres services de voyage en utilisant vos cartes de crédit. La récupération des billets prépayés aux guichets des compagnies aériennes ou la livraison des billets par la poste ou par messenger sera également organisée pour vous par le Département d'Assistance.

#### **SERVICES D'AVANT-DEPART**

Avant votre départ, le Département d'Assistance fournira des informations sur les dangers des localités étrangères, des informations sur les exigences de vaccination et les exigences relatives aux passeports ou visas, des informations générales sur les conditions météorologiques, et les avertissements du Département d'Etat et des services privés concernant le voyage dans certaines localités. Le Département d'Assistance prendra également les dispositions nécessaires pour les soins médicaux spéciaux en route (dialyse, chaises roulantes, etc.).

#### **AVANCES EN ESPECES**

Le Département d'Assistance organisera les paiements en espèces à votre intention par le biais de différents moyens, y compris les cartes de crédit, les hôtels, les banques, les consulats et Western Union. Le Département d'Assistance fournit ce service pour compléter les avantages de vos cartes de crédit. Les transactions de cartes de crédit effectuées par le Département d'Assistance sont assujetties au crédit agréé.

#### **Limitation de Responsabilité**

Dans tous les cas, le personnel médical ou tout avocat suggéré par le Département d'Assistance agira à titre médical ou juridique en votre nom uniquement. Le Département d'Assistance n'assume aucune responsabilité pour aucun conseil médical ou juridique proposé par le personnel médical et/ou l'avocat suggéré. Vous n'aurez aucun recours contre le Département d'Assistance en raison de sa suggestion d'un médecin/professionnel de la santé ou d'un avocat, du fait de n'importe quelle décision juridique ou autre qui en résulte.

Vous êtes responsable du coût des services dont s'est chargé le Département d'Assistance pour votre compte ou pour le compte d'un membre assuré de la famille. Le Département d'Assistance aura accès aux prestations de cette Police et/ou aux prestations d'autres polices auxquelles vous pourriez avoir droit, et/ou vos cartes de crédit ou autres formes de garanties financières fournies par vous, afin de faciliter le paiement de ces services.

#### **EXCLUSIONS UNIFORMES :**

Cette politique ne fournit pas de couverture pour ce qui suit:

- 1) Blessures intentionnelles auto-infligées, suicide ou tentative de suicide que la personne soit saine ou aliénée ;

- 2) Guerre, guerre civile, invasion, insurrection, révolution, usage de force militaire ou usurpation de gouvernement ou de la puissance militaire ;
- 3) Toute période de service dans les forces armées d'un pays ou d'une autorité internationale effectuée par une Personne Assurée, en temps de paix ou de guerre, et dans un tel cas, la Société doit retourner la prime proportionnellement à cette période de service moyennant notification écrite par le Titulaire de la Police ;
- 4) Perte subie ou contractée par suite de l'état d'ivresse d'une Personne Assurée ou de l'état où elle est sous l'influence de stupéfiants ou de drogues sauf s'ils sont prescrits par un médecin ;
- 5) Toute perte dont une des causes est la tentative de la Personne Assurée de commettre ou de participer volontairement à un acte illégal ou toute violation ou tentative de violation de la loi ou la résistance à l'arrestation par la Personne Assurée ;
- 6) Toute perte subie pendant le vol dans tout avion ou dans tout appareil aérien en tant que pilote ou membre de l'équipage ;
- 7) Les anomalies congénitales et les conditions découlant ou résultant de l'hernie ou du traitement dentaire à l'exception du traitement des dents saines et naturelles occasionné par une blessure accidentelle ;
- 8) Les infections bactériennes à l'exception des infections pyogènes causées par une blessure accidentelle ;
- 9) Le vol dans un avion appartenant à / loué ou exploité par ou au nom d'une Personne Assurée ou d'un membre de la famille de la Personne Assurée ;
- 10) Conduire ou être un passager dans ou sur (a) tout véhicule engagé dans toute course, test de vitesse ou d'endurance ou (b) tout véhicule utilisé pour la conduite acrobatique ou de cascade ;

- 11) Toute réclamation causée par une infection opportuniste ou une tumeur maligne, ou toute autre maladie, si, au moment de la demande, la Personne Assurée avait été diagnostiqué du SIDA (syndrome d'immunodéficience acquise), ARC (complexe lié au SIDA) ou ayant un résultat positif d'un test de détection des anticorps au VIH (virus d'immunodéficience humaine) ;
- 12) L'utilisation, la libération ou la fuite de matières nucléaires causant directement ou indirectement une réaction ou des radiations nucléaire(s) ou une contamination radioactive ;
- 13) La dispersion ou l'application des matériaux biologiques ou chimiques pathogènes ou toxiques ;
- 14) Le rejet de matières biologiques ou chimiques pathogènes ou toxiques ;
- 15) Toute perte subie pendant que la Personne Assurée participe à n'importe quel sport professionnel, sport d'hiver, parachutisme, deltaplane, saut à l'élastique, plongée sous-marine, escalade, ou spéléologie ;
- 16) Toute condition préexistante ou anomalies congénitales ou toute complication qui en découle ;
- 17) Toutes maladies et complications qui en découlent, sauf si expressément couvertes par la Police ;
- 18) Voyage contre l'avis d'un médecin ;
- 19) Tout terroriste ou membre d'une organisation terroriste, trafiquants de drogues illicites, ou pourvoyeur d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques ;
- 20) Voyager en ou via l'Afghanistan, l'Irak, Cuba, la République démocratique du Congo, l'Iran, le Liberia, le Soudan ou la Syrie.

## SECTION 2 : TERMES ET CONDITIONS DE LA PROTECTION D'ACHAT

### DEFINITIONS GENERALES

Les termes ayant une signification particulière sont définis ci-dessous et auront le même sens partout où ils se trouvent dans le texte ci-dessous avec une majuscule initiale.

**Dommage Accidentel** : Signifie des dommages qui ont été causés à un article suite à un accident empêchant ce dernier de remplir la fonction pour laquelle il a été conçu.

**Limite Globale Annuelle**: Le montant maximal par titulaire de carte auquel l'assuré a droit au cours de la période d'assurance allant du 1<sup>er</sup> octobre 2014 jusqu'au 30 septembre 2015.

**Entreprise** veut dire (i) commerce, métier ou occupation, y compris ceux menés à plein temps, à temps partiel ou de manière occasionnelle, ou, (ii) toute autre activité légale dans laquelle une personne est engagée dans le but de gagner de l'argent ou toute autre compensation.

**Carte Admissible** signifie Visa Platinum, Infinite et Carte Signature de Débit ou de Crédit délivrées sur le territoire.

**Titulaires de Cartes Admissibles ou Titulaires de Cartes** signifie les titulaires de cartes possédant des cartes admissibles (carte supplémentaire ou secondaire sur le même compte) délivrées par VISA ou tout émetteur agréé ; valables, en fonction et en règle (qui ne soient pas annulées, suspendues ou défaillantes) lors de la déclaration, qui sont habilités à recevoir un paiement ou toute autre prestation ainsi que le prévoit la présente police d'assurance.

**Assureur**: C.A.R.T.E - Compagnie d'Assurances et de Réassurances Tuniso-Européenne.

**La Personne Assurée** signifie les titulaires de cartes admissibles qui sont habilités à recevoir la couverture d'assurance.

**Perdu ou Volé** signifie ayant été perdu par erreur ou avoir été volé par un tiers sans l'assistance, le consentement ou la coopération de la personne assurée.

**Argent ou Monnaie** signifie monnaie, pièces de monnaie et billets de banque actuellement en cours et ayant une valeur nominale.

**Paiements** signifie un paiement effectué selon les termes et conditions de la Police d'assurance par l'assureur.

**Limite par Sinistre** signifie le montant maximal payable en vertu de la Police pour chaque sinistre couvert.

**Durée de la Police** signifie la durée pendant laquelle cette Police sera en vigueur, à partir de 00:01 le 1<sup>er</sup> octobre 2014 pour une période de douze mois prenant fin en Tunisie à 23:59 heure locale, le Jour d'Expiration de la Police le 30 septembre 2015.

**Parent** signifie le conjoint légalement marié du Titulaire de Carte, ses parents, beaux-parents, grands-parents, enfants, enfants du conjoint, enfants légalement adoptés, petits-enfants, frères, beaux-frères, sœurs, belles-sœurs, beaux-fils, belles-filles, oncles, tantes, neveux et cousins germains.

**Vol** signifie l'appropriation illégale des biens de la Personne Assurée, par une ou plusieurs personnes, en employant la violence ou la menace de violence, et qui a/ont causé, ou menacé de causer, des dommages corporels au conjoint de la Personne Assurée et/ou à ses enfants de moins de 21 ans.

**Volé** signifie les articles appropriés par la force et/ou sous la contrainte, ou la disparition de l'objet d'un endroit connu dans des circonstances qui indiquent la probabilité de vol.

**Territoire** signifie La Tunisie.

**Acte Terroriste**: l'usage ou la menace d'utiliser la force ou la violence à l'encontre d'une personne ou d'un bien, ou la commission d'un acte dangereux pour la vie humaine ou la propriété, ou la commission d'un acte qui interfère avec ou perturbe un système électronique ou de communication, entrepris par n'importe quelle personne ou quel groupe, agissant ou non pour le compte de/ ou en rapport avec toute organisation, gouvernement, puissance, autorité ou force militaire, lorsque l'effet est d'intimider, de contraindre ou de nuire à un gouvernement, à une population civile ou à une partie de celle-ci, ou de perturber tout segment de l'économie. Le terrorisme doit également inclure tout acte qui est défini

ou reconnu comme étant un acte de terrorisme par le gouvernement où l'événement se produit.

**Vol** signifie l'appropriation illégale de biens appartenant à, ou sous la garde ou l'attention de la Personne Assurée sans son consentement, avec l'intention de priver la Personne Assurée de sa propriété.

**Guerre** signifie toute guerre déclarée ou non, ou toute activité guerrière, y compris l'utilisation de la force militaire par toute nation souveraine à des fins économiques, géographiques, nationalistes, politiques, raciales, religieuses ou autres.

**Nous, Notre et Nos** signifie l'Assureur.

**Vous** signifie les titulaires de cartes admissibles et bénéficiaires de la couverture d'assurance.

**Votre** signifie ce qui vous appartient ou qui se rapporte à VOUS.

### COUVERTURE

#### Protection de l'achat

L'assureur couvrira les articles dont la valeur dépasse les 100 USD, que la personne assurée a achetés entièrement par le biais de sa Carte Admissible, pour une perte due au vol et à un dommage accidentel pendant 365 jours à compter de la date d'achat indiquée sur le reçu du magasin et jusqu'à concurrence de la Limite par Sinistre et de la Limite Globale Annuelle des Titulaires de Cartes énumérées ci-dessous:

Type de Carte	Limite par Sinistre	Limite Globale Annuelle
Platinum	\$5,000	\$20,000
Infinite	\$7,500	\$20,000
Signature	\$6,000	\$20,000

### EXCLUSIONS

L'assureur ne couvre pas les pertes relatives à ce qui suit :

- i. Les articles qui ne sont pas achetés entièrement à l'aide de la Carte Admissible ;
- ii. Les articles qui ont été perdus ou volés d'un véhicule ;
- iii. Tout véhicule à moteur, y compris les automobiles, les bateaux et les avions, et tout équipement et/ou pièce nécessaire à leur fonctionnement et/ou à leur entretien ;
- iv. Installations ménagères permanentes et/ou installations de bureau permanentes, y compris mais non limité à la moquette, au revêtement du sol et/ou aux carreaux, aux climatiseurs, aux réfrigérateurs, ou aux appareils de chauffage ;
- v. Chèques de voyage(s), argent, billets de toute nature, instruments négociables, lingots, pièces de monnaie ou timbres rares ou précieux, plantes, animaux, consommables, denrées périssables et services ;
- vi. Art, antiquités, armes à feu et objets de collection ;
- vii. Fourrures, bijoux, pierres précieuses, pierres et articles précieux en or / ou contenant de l'or (ou d'autres métaux précieux et/ou pierres précieuses) ;
- viii. Articles loués ;
- ix. Articles usagés, reconstruits, rénovés ou remis à neuf au moment de l'achat ;
- x. Les frais de livraison et de manutention ou d'installation et les frais liés au montage ;
- xi. Articles achetés pour revente, ou pour usage professionnel ou commercial ;
- xii. Pertes causées par la vermine, les insectes, les termites, les moisissures, la pourriture humide ou sec, les bactéries ou la rouille ;
- xiii. Pertes dues à une défaillance mécanique, panne électrique, panne de logiciel ou insuffisance des données, y compris mais sans se limiter, à toute interruption de l'alimentation électrique, surtension, baisse de tension ou panne d'électricité ou tout échec de télécommunications ou de systèmes satellites ;
- xiv. Articles endommagés en raison de l'usure normale, de vice propre de l'article ou de déroulement normal du jeu (tels que, mais sans s'y limiter, l'équipement sportif ou récréatif) ;
- xv. Articles endommagés par l'altération (y compris la découpe, le sciage, et le façonnage).
- xvi. Objets laissés sans surveillance dans un lieu où le public a accès ; et
- xvii. Pertes dues ou liées à un événement nucléaire, biologique ou chimique.

### CONDITIONS GENERALES

L'assurance se chargera de la couverture de cette Police à condition de se conformer aux conditions suivantes :

- i. Le titulaire de la carte doit se conformer aux termes et conditions de la Carte Admissible.
- ii. La Police couvre uniquement deux accidents par an pour chaque Titulaire de Carte.
- iii. Le compte du Titulaire de Carte doit être valide et en règle pour que la couverture s'applique; les indemnités ne seront pas versées si, à la date du sinistre, ou à la date de dépôt de la Demande d'Indemnisation, ou à la date de couverture, le compte du Titulaires de Carte est en défaut de paiement, débiteur, ou en voie d'annulation.
- iv. La couverture sera annulée, que ce soit avant ou après la perte si le Titulaire de Carte a volontairement dissimulé ou opéré une fausse déclaration concernant un fait matériel ou des circonstances concernant cette assurance ou a fourni de fausses informations à l'assureur.
- v. Le titulaire doit employer tous les moyens raisonnables pour éviter des pertes futures au moment du sinistre et après la perte.
- vi. Si nous réglons une demande d'indemnisation ou effectuons un paiement ou couvrons une perte en vertu de cette Police, nous serons subrogés dans les droits de recouvrement de la Personne Assurée à l'encontre de toute autre personne. La Personne Assurée devra compléter, signer et remettre tous les documents nécessaires pour garantir tels droits. La Personne Assurée ne doit prendre aucune mesure suite à une perte qui puisse porter atteinte aux droits de subrogation.
- vii. Dans toute action, poursuite ou autre procédure où nous alléguons que, en raison des dispositions de toute exclusion qui peut être applicable, toute perte ou dommage ne sera plus couvert par cette Police, la charge de la preuve de perte ou du dommage sera assumée par la Personne Assurée.
- viii. Pour chacune des couvertures, quel que soit le nombre des demandes d'indemnisation présentées individuellement ou en groupe, l'assureur paiera jusqu'à concurrence du montant maximal par sinistre et selon des Limites Globales Annuelles comme indiquées dans cette Police.
- ix. Les couvertures prévues par la présente Police sont en excès; ce qui signifie que si au moment du sinistre la Personne Assurée dispose d'une autre assurance valide et recouvrable – tels que, mais sans se limiter à, « l'assurance du contenu », « l'assurance des propriétaires », « l'assurance locataire » ou « l'assurance voyage » – ladite Police couvrira uniquement le montant non couvert par toute autre

- assurance, dans les limites de la couverture spécifique comme indiqué dans les termes et conditions de couverture.
- x. Nous ne sommes pas tenus de fournir une couverture en vertu de cette Police sauf s'il y a une concordance totale avec les devoirs et obligations qui sont détaillés dans chaque section de la Police.
  - xi. Tous les achats effectués sur les cartes de paiement supplémentaires font partie des limites de responsabilité initiales du Titulaire de Carte et n'y seront plus ajoutés.
  - xii. Le dommage ou vol des objets doivent se produire au cours de la Durée de la Police;
  - xiii. Si l'article fait partie d'une paire ou d'un ensemble, l'assureur ne paiera que pour la valeur de l'objet volé ou endommagé à moins que les articles ne soient inutilisables individuellement et/ou ne peuvent pas être remplacés individuellement; le vol ou l'endommagement d'un élément qui fait partie d'une paire ou d'un ensemble sera considéré comme étant un seul sinistre et la limitation de la couverture continuera de s'appliquer.
  - xiv. Nous déciderons soit de réparer ou de remplacer l'article, soit de rembourser la Personne Assurée (au comptant ou à crédit) jusqu'à concurrence du montant documenté dans un reçu original indiquant la description de l'article;

## EXCLUSIONS GENERALES

L'assureur ne couvrira pas les pertes suivantes :

- i. Les pertes supplémentaires qui ont eu lieu en raison du non-respect de l'article VI.3, «Obligations après perte» du Titulaire de Carte Admissible;
- ii. Les pertes non-mentionnées dans la section II, "Couverture";
- iii. Celles qui ne surviennent pas au cours de la Durée de la Police;
- iv. Les pertes dues aux actes illégaux de la Personne Assurée ou d'un Parent ;
- v. Les pertes que la Personne Assurée a causées intentionnellement.
- vi. Les pertes résultant de ou liées à, des activités d'affaires, y compris le travail ou la profession de la Personne Assurée;
- vii. Les pertes qui découlent des actions intentionnelles d'un Parent de la Personne Assurée, ou d'actions qu'un Parent connaissait ou avait planifiées.
- viii. Les pertes causées par la guerre, l'invasion, l'acte d'un ennemi étranger, les hostilités ou les opérations de guerre (que la guerre soit déclarée ou non), la guerre civile, la rébellion, la révolution, l'insurrection, l'agitation civile, le soulèvement, le pouvoir militaire ou usurpé, la loi martiale, le terrorisme, l'émeute ou l'acte de toute autorité légalement constituée ou vandalisme de toute nature;
- ix. En raison de l'ordre donné par tout gouvernement, autorité publique, ou officier de douanes.

## PROVISIONS UNIFORMES

**1. Compte Valide:** La Carte Admissible doit rester active, valide et en règle pour effectuer les paiements nécessaires.

**2. Avis de Demande d'Indemnisation:** Un Avis écrit de Demande d'Indemnisation doit être présenté au plus tard dans les 48 heures à partir de la date du sinistre. Le défaut de donner un avis dans les 48 heures de la date de l'incident peut entraîner un refus de la demande. L'avis doit être envoyé à:

### C.A.R.T.E - Compagnie d'Assurances et de Réassurances Tuniso-Européenne

Service des Demandes d'Indemnisation  
Immeuble CARTE - Lot BC4  
Centre Urbain Nord  
1082 - TUNIS  
Tel: +216 71 18 40 00  
Fax: +216 71 18 41 77  
Horaires du bureau: de 8:15 à 17:15, du Lundi au Vendredi  
Langues supportées: Français / Arabe

### 3. Obligations après la perte :

Dans le cas d'un sinistre couvert, la Personne Assurée doit:

- a. Contacter l'assureur aux coordonnées mentionnées ci-dessus dans les 48 heures qui suivent la découverte du sinistre afin d'obtenir un formulaire de déclaration de sinistre et les instructions nécessaires.

## SECTION 3 : TERMES ET CONDITIONS DE LA GARANTIE PROLONGEE

### DEFINITIONS GENERALES

Les termes ayant une signification particulière sont définis ci-dessous et auront le même sens partout où ils se trouvent dans le texte ci-dessous avec une majuscule initiale.

**Limite Globale Annuelle:** le montant maximal par titulaire de carte auquel l'assuré a droit au cours de la période d'assurance allant du 1<sup>er</sup> octobre 2014 jusqu'au 30 septembre 2015.

**Titulaire(s) de Cartes :** Tout individu possédant une Carte Admissible, y compris les titulaires de cartes supplémentaires ou secondaires sur le même compte, sur le Territoire et là où une Carte Admissible pareille est issue par un émetteur participant.

**Les achats couverts :** Les articles, autres que ceux énumérés dans la section III Exclusions, achetés entièrement avec la Carte Admissible et/ou acquis grâce aux points accumulés par le biais d'un Programme de Récompenses associé avec la Carte Admissible.

**Carte Admissible:** Signifie Visa Platinum, Infinite, et Cartes Signature de Débit ou de Crédit délivrées sur le territoire.

**Titulaires de Cartes Admissibles ou Titulaires de Cartes:** Signifie les titulaires de cartes possédant des cartes admissibles (cartes supplémentaire ou secondaire sur le même compte) délivrées par VISA ou tout émetteur agréé ; valables, en fonction et en règle (qui ne soient pas annulées, suspendues ou défaillantes) lors de la déclaration, qui sont habilités à recevoir un paiement ou toute autre prestation ainsi que le prévoit la présente police d'assurance.

**La Personne Assurée:** Les titulaires de cartes admissibles qui sont habilités à recevoir la couverture d'assurance.

**Assureur:** C.A.R.T.E - Compagnie d'Assurances et de Réassurances Tuniso-Européenne

**Emetteur:** Une banque ou une institution financière ou toute entité similaire qui est autorisée par Visa à gérer un plan de carte de crédit Visa sur le Territoire et prend part à l'offre aux Titulaires de Cartes de Plan de Garantie Prolongée.

**Garantie du Fabricant:** L'obligation contractuelle de réparer ou d'échanger un article en raison d'une panne mécanique qui rend l'article impropre à l'usage prévu par le fabricant. Cela inclut les garanties des magasins de marque fournies pour les articles de magasins de marque.

**Limite par Sinistre:** Le montant maximal payable en vertu de la Police pour chaque sinistre couvert.

- b. Remplir un rapport de police dans les 24 heures qui suivent le sinistre de vol;

- c. Remplir, signer et retourner le formulaire de déclaration de sinistre à l'assureur avec tous les documents suivants, dans les 7 jours qui suivent la soumission de la demande initiale ;

- Un reçu original contenant une description de l'article et le montant payé à l'achat (s'applique à la Protection d'Achat uniquement) ;
- Un Rapport de police officiel ;
- Tout autre document pertinent que nous pourrions demander à la Personne Assurée et/ou au Titulaire de la Police de fournir;

**4. Paiements des Demandes d'Indemnisation:** Toutes les Demandes d'Indemnisation seront payées par nous aux Titulaires de Cartes Admissibles.

**5. Demande d'Indemnisation Frauduleuse:** S'il s'avère que la demande d'indemnisation est à tout égard frauduleuse, les paiements qui lui sont relatifs seront déçus.

**6. Loi en vigueur et juridiction:** Cette Police, son admissibilité et les termes et conditions doivent être interprétés selon les lois en vigueur en Tunisie. Tout litige sera soumis à la juridiction des tribunaux compétents de la Tunisie.

**7. Sanctions:** Si, en vertu d'une loi ou d'un règlement qui est applicable à l'Assureur, sa société mère ou son entité de contrôle ultime, au commencement de cette Police ou à tout moment par la suite, assurer une couverture à l'Assuré est ou serait considéré illégal pour cause de viol d'embargo ou de sanctions applicables, l'Assureur ne devra fournir aucune couverture et ne sera nullement responsable ni n'aura à fournir aucun moyen de défense à l'Assuré ou à effectuer un paiement de frais de défense ou de fournir toute forme de sûreté pour le compte de l'assuré, dans la mesure où ce serait en violation de cet embargo ou des sanctions.

**8. Charte de confidentialité:** Pour examiner notre charte de confidentialité, veuillez visiter le site suivant : <http://www.carte.com.tn>

### 9. Plaintes et Différends:

Pour toute plainte concernant votre Police, veuillez contacter:

#### Département de Service Clientèle C.A.R.T.E - Compagnie d'Assurances et de Réassurances Tuniso-Européenne

Immeuble CARTE - Lot BC4

Centre Urbain Nord

1082 - TUNIS

Tel: +216 71 18 40 00

[Nedra.BenNcib@carte.com.tn](mailto:Nedra.BenNcib@carte.com.tn)

[Chirine.HAJJEJ@carte.com.tn](mailto:Chirine.HAJJEJ@carte.com.tn)

**10. Divulgarion de Données:** En signant le présent contrat d'assurance, vous consentez au traitement de données qui vous concernent par l'Assureur afin de fournir des produits d'assurance et de services, à des fins juridiques, administratives et de gestion et en particulier pour traiter toute donnée personnelle et sensible qui vous appartient.

De plus, vous consentez à ce que l'Assureur mette ces informations à la disposition de tierces parties, y compris mais non limité à toute Société du Groupe, à ceux qui fournissent des produits ou des services à l'Assureur ou à toute Société du Groupe, ainsi qu'aux autorités réglementaires, à l'intérieur et à l'extérieur du pays de résidence de l'Assuré.

**Territoire:** veut dire La Tunisie.

**Nous, Notre et Nos:** L'Assureur.

**Vous:** Titulaires de cartes admissibles et bénéficiaires de la couverture d'assurance.

## COUVERTURE

À l'expiration de la Garantie du Fabricant, le Plan de Garantie Prolongée dupliquera les conditions de la Garantie originale du Fabricant pour une période d'une année complète pour les Achats Couverts qui cessent de fonctionner de manière satisfaisante et qui nécessitent des réparations au cours de la Durée de la Police. Des indemnités sont payées pour payer la réparation ou le remplacement d'un achat couvert jusqu'à concurrence du montant payé pour l'article ou jusqu'à concurrence de la Limite par Sinistre selon le type de carte (équivalent en monnaie locale), soit le montant le moins élevé, sous réserve de (équivalent en monnaie locale) la Limite Globale Annuelle.

- Les achats offerts comme cadeau sont couverts.
- Les achats couverts englobent les achats sur internet.
- Les achats couverts ne doivent pas être enregistrés.

Type de Carte	Article Unique	Limite par 365 jours
Platinum	\$2,500	\$5,000
Infinite	\$5,000	\$7,500
Signature	\$3,500	\$6,000

## EXCLUSIONS

La Couverture de Garantie Prolongée ne couvre pas ce qui suit :

- 1) Les navires;
- 2) Les véhicules à moteur y compris les avions, voitures, et motocycles, et tout équipement, pièces ou accessoire ;

- 3) Parcelle et immeubles;  
 4) Consommables et périssables.  
 5) Tout article unique, rare ou personnalisé.  
 6) Articles usagés, reconstruits, rénovés et remis à neuf au moment de l'achat;  
 7) Articles achetés pour revente, ou pour usage professionnel ou commercial;  
 8) Articles assortis d'une "garantie de satisfaction" qui assure le remplacement ou l'indemnisation contre tout défaut autre que les défauts de matériaux ou de fabrication de l'article.  
 9) Les articles assortis d'une Garantie du Fabricant de plus de trois ans.  
 10) Services, maintenance, réparation, installation ou coûts d'assemblage;  
 11) Toute livraison maritime ou délai de livraison promis, qu'elle soit mentionnée ou couverte ou non par la Garantie du Fabricant ;  
 12) Tout frais relatifs à un dégât à l'Article Couvert suite à un accident, ou causé par accident, négligence, abus, dommage intentionnel, vermine et infestation insectes, usage impropre, vol, sable, feu, tremblement de terre, orage et tempête, foudre, explosion, impact d'avion, dégâts des eaux, corrosion, fuite de batterie ou force majeure.
- 3.4 Relevé de compte du Titulaire de Carte attestant que le compte est ouvert et en règle à la date de dépôt de la demande de service.
- \*Les titulaires de carte peuvent être tenus de nous expédier l'article endommagé à leur frais pour une évaluation plus approfondie.*

## CONDITIONS

- 13) Les Achats Couverts doivent être munis d'une Garantie minimale du Fabricant de 12 mois, et ne peuvent pas être munis d'une Garantie du Fabricant combinée à une garantie optionnelle supplémentaire qui dépasse trois ans.
- 14) Les Achats Couverts doivent avoir une Garantie du Fabricant valable dans le pays d'utilisation, indiquant l'étendue de la couverture, la période de couverture, les mesures que prendra le fabricant pour résoudre le problème et qui contacter pour assistance.
- 15) Les Achats Couverts peuvent être réparés ou remplacés ou les Titulaires de Cartes pourront être remboursés du prix original d'achat moins les remises, escomptes et les points de récompense.

## CLAUSES UNIFORMES

- 1) **Compte Valide:** La carte Admissible doit rester active, valide et en règle pour effectuer les paiements nécessaires.
- 2) **Avis de Demande de Service:** La demande écrite de service doit être fournie dès que raisonnablement possible. La demande écrite de service doit être faite dans les 30 jours qui suivent le sinistre. L'avis doit être envoyé à l'adresse suivante:

**C.A.R.T.E. - Compagnie d'Assurances et de Réassurances Tuniso-Européenne**  
 Service des Demandes d'Indemnisation  
 Immeuble CARTE - Lot BC4  
 Centre Urbain Nord  
 1082 - TUNIS  
 Tel: +216 71 18 40 00  
 Fax: +216 71 18 41 77  
 Horaires du bureau: de 8:15 à 17:15, du Lundi au Vendredi  
 Langues supportées: Français / Arabe

- 3) **Preuve de perte:** Le Titulaire de Carte doit fournir:
- 3.1 Un formulaire de demande de service signé, s'il est fourni,
- 3.2 Une copie du reçu d'achat attestant que le paiement a été entièrement effectué avec la Carte Admissible;
- 3.3 Des copies lisibles de toutes les informations figurant dans la garantie y compris mais sans se limiter à: la garantie originale du fabricant, la garantie du magasin, ou toute autre garantie prolongée en vigueur;

- 4 **Paievements des Demandes d'Indemnisation:** Visa autorise la C.A.R.T.E - Compagnie d'Assurances et de Réassurances Tuniso-Européenne à effectuer des paiements en son nom aux Titulaires de Cartes Admissibles. Le paiement de toute indemnité doit être conforme aux lois et règlements alors en vigueur en Tunisie.

- 5 **Fraude:** S'il s'avère que la demande de service est à tout égard frauduleuse, toutes les indemnités qui lui sont relatives seront déçues.

- 6 **Loi en vigueur et juridiction:** Cette Police, son admissibilité et les termes et conditions doivent être interprétés selon les lois en vigueur en Tunisie. Tout litige sera soumis à la juridiction des tribunaux compétents de la Tunisie.

- 7 **Sanctions:** Si, en vertu d'une loi ou d'un règlement qui est applicable à l'Assureur, sa société mère ou son entité de contrôle ultime, au commencement de cette Police ou à tout moment par la suite, assurer une couverture à l'Assuré est ou serait considéré illégal pour cause de viol d'embargo ou de sanctions applicables, l'Assureur ne devra fournir aucune couverture et ne sera nullement responsable ni n'aura à fournir aucun moyen de défense à l'Assuré ou à effectuer un paiement des frais de défense ou de fournir toute forme de sûreté pour le compte de l'assuré, dans la mesure où ce serait en violation de cet embargo ou des sanctions.

- 8 **Divulgarion de données:** En signant le présent contrat d'assurance, vous consentez au traitement de données qui vous concernent par l'Assureur afin de fournir des produits d'assurance et de services, à des fins juridiques, administratives et de gestion et en particulier pour traiter toute donnée personnelle et sensibles qui vous appartient.

De plus, vous consentez à ce que l'Assureur mette ces informations à la disposition de tierces parties, y compris mais non limité à toute Société du Groupe, à ceux qui fournissent des produits ou des services à l'Assureur ou à toute Société du Groupe, ainsi qu'aux autorités réglementaires, à l'intérieur et à l'extérieur du pays de résidence de l'Assuré.

- 9 **Charte de confidentialité:** Pour examiner notre charte de confidentialité, veuillez visiter le site suivant : <http://www.carte.com.tn>

- 10 **Plaintes et Différends:**

Pour toute plainte concernant votre Police, veuillez contacter:

**Département de Service Clientèle**  
**C.A.R.T.E. - Compagnie d'Assurances et de Réassurances Tuniso-Européenne**

Immeuble CARTE - Lot BC4

Centre Urbain Nord

1082 - TUNIS

Tel: +216 71 18 40 00

[Nedra.BenNcib@carte.com.tn](mailto:Nedra.BenNcib@carte.com.tn)

[Chirine.HAJJEJ@carte.com.tn](mailto:Chirine.HAJJEJ@carte.com.tn)

**SECTION 4 : ASSISTANCE AUX PERSONNES A L'ETRANGER**

**ANNEXE 1 A LA CONVENTION 95 2015.....**

**PREAMBULE**

Il est précisé qu'il existe une convention de prise en charge de services d'assistance entre :

**LA COMPAGNIE D'ASSURANCES ET DE REASSURANCES TUNISO-EUROPEENNE** dénommée la CARTE 12, Avenue Habib Thameur – 1069 TUNIS | Tél. 71 355 022 | Fax 71 340 886 et la Société «**ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE**» Dénommée ASSISTEUR

En vertu de cette convention, la société «**ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE**» est mandatée par la **CARTE** pour prendre en charge les services d'assistance tels que détaillés dans le présent contrat. Cette convention ne modifie en rien la responsabilité exclusive de la CARTE quant à l'exécution de toutes les obligations découlant du présent contrat.

**DEFINITIONS**

**Assuré** : C'est la personne physique titulaire d'une carte **INFINITE** auprès de l'Intermédiaire; qui est exposée aux risques garantis par le contrat ainsi que les membres de sa famille.

**Bénéficiaire** : L'Assuré étant la personne désignée pour percevoir le montant de la prestation en cas de réalisation du risque et qui peut être l'Assuré et/ou un membre de sa famille.

**Famille** : Le conjoint de l'Assurée et leurs enfants à charge de moins de 20 ans ou les enfants à charge de moins de 25 ans s'ils sont étudiants et qui sont fiscalement à charge de leurs parents.

**Enfant** : Enfants de l'Assuré, les enfants du conjoint et les enfants légalement adoptés.

**Pays de résidence** : Le territoire TUNISIEN.

**Domicile** : Lieu d'établissement principal et habituel de l'assuré dans son pays de résidence.

**Maladie** : Toute altération soudaine et imprévisible de santé constatée et certifiée par une autorité médicale compétente.

**Accident** : Toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure et constatée par un docteur en médecine.

**Frais Médicaux** : Toutes les dépenses nécessairement encourues hors du pays de résidence principale de l'Assuré, en cas d'hospitalisation, de chirurgie ou autres analyses ou traitements faits ou prescrits par un médecin qualifié et avec l'accord du service médical de l'Européenne d'Assistance.

**Voyage** : Les premiers 90 jours de tout voyage hors du pays de résidence dans la limite de la période précisée au contrat

**Franchise** : Partie de l'indemnité restant à la charge du bénéficiaire.

**Période D'assurance** : 12 mois à compter de la date de délivrance ou de renouvellement de la carte.

**Sinistre** : Dommages ou pertes ou événements qui entraînent une indemnisation ou la prise en charge d'une prestation au titre du présent contrat.

**Événement Garanti** : Tout sinistre résultant d'un risque couvert par les présentes conventions.

**Vétusté** : Dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps, l'usage ou ses conditions d'entretien au jour du sinistre.

**Tiers** : Toute personne physique ou morale à l'exclusion de la personne assurée, des membres de sa famille et de ses préposés.

**Vol** : Soustraction frauduleuse d'un bien appartenant à l'Assuré.

Les risques de vol couverts sont définis par la présente Convention.

**Perte** : Fait d'égarer et d'être privé définitivement d'un bien dont on avait la possession.

**Dysfonctionnement** : Perturbation, défaut, trouble de fonctionnement de la carte de paiement qui cesse de satisfaire à sa finalité.

**MEDECINS «ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE»** les médecins attachés aux centres d'alarmes «ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE» dans le monde entier.

**ARTICLE 1 – OBJET DU CONTRAT**

La présente Convention a pour objet de couvrir l'Assuré pendant son voyage pour les risques définis ci-dessous. Les garanties sont accordées uniquement pour les voyages réalisés durant la période d'assurance.

La CARTE, représentée par son ASSISTEUR, s'engage à mettre en œuvre selon les modalités définies par les présentes conventions les prestations d'Assistance ci-après en cas d'accident et/ou de maladie de l'Assuré.

Tous les montants assurés ou les limitations des préjudices exprimées ci-après en EUROS s'entendent également en équivalent en devises étrangères.

**ARTICLE 2 – ZONE GEOGRAPHIQUE**

Les garanties du présent contrat sont valables dans le monde entier, sauf dans le pays de résidence de l'Assuré, prennent effet le jour du départ et expirent le jour du retour sans pouvoir excéder une durée de 90 jours par voyage.

Toutefois, la **garantie Utilisation frauduleuse de la carte** définie à l'article 11 ci-après **est acquise dans le Monde entier y compris dans le pays de résidence de l'Assuré, LA TUNISIE.**

**ARTICLE 3 – PRESTATIONS D'ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE, D'ACCIDENT OU DE DECES**

Pour bénéficier de l'ensemble des garanties définies ci-après, il est impératif de contacter préalablement à toute intervention, la Centrale D'«ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE».

Un numéro de dossier sera alors délivré qui, seul, justifiera une prise en charge des interventions.

**I) EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT CORPOREL DE L'ASSURE**

**1- TRANSPORT / RAPATRIEMENT**

En cas de maladie ou d'accident corporel de l'Assuré survenu durant son voyage à l'étranger et selon l'urgence ou la gravité et l'avis du médecin traitant, «**ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE**» prend en charge le transport de l'Assuré, sous surveillance médicale si son état l'exige, jusqu'à son admission dans un centre hospitalier adéquatement équipé ou jusqu'à son domicile.

Selon la gravité de l'état de l'Assuré, cette évacuation s'effectuera par :

- . Train en 1ère classe, place assise, couchette ou wagon-lit,
- . Ambulance ou véhicule sanitaire léger,
- . Avion de ligne régulière en place assise ou en civière,
- . Avion sanitaire privé.

Les moyens de transport et du lieu d'hospitalisation sont décidés d'un commun accord entre les médecins de «**ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE**» et le médecin traitant de l'Assuré. Les réservations seront faites par «**ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE**».

«**ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE**» rapatriera l'assuré à son domicile s'il est en état de quitter le centre médical.

**2- PRISE EN CHARGE DES FRAIS SUPPLEMENTAIRE DE L'ASSURE ET D'UN PROCHE DE L'ASSURE** si le rapatriement et/ou l'hospitalisation n'est pas nécessaire et ce conformément au tableau de garanties.

**3-«ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE»** organise et prend en charge le retour en business Class de la personne restant au chevet de l'assuré hospitalisé.

**4- FRAIS MEDICAUX**

**En cas de maladie ou d'accident corporel de l'Assuré durant son voyage à l'étranger,**

L'Européenne d'Assistance prend en charge le montant des frais médicaux et pharmaceutiques engagés jusqu'à concurrence du montant indiqué sur le tableau des garanties annexé par assuré, pour une maladie ou un accident.

**En cas d'hospitalisation,** les frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux et d'hospitalisation seront pris en charge par «**ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE**» à concurrence du montant indiqué sur le tableau des garanties annexées par assuré, pour une maladie ou un accident.

Le Bénéficiaire ou ses ayants droits s'engagent alors à effectuer toutes les démarches nécessaires pour obtenir le remboursement de ces frais auprès des organismes de Sécurité Sociale ou de prévoyance auxquels il est affilié et à reverser immédiatement à «**ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE**» toute somme perçue par lui à ce titre.

**Outre les exclusions communes prévues à l'article 9, ne donnent pas lieu à la prise en charge les frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation :**

- **Consécutifs à un accident ou une maladie constatée médicalement et survenu avant la validité des garanties,**
- **Occasionnés par le traitement d'une maladie ou blessure déjà connue avant la date d'effet des garanties, à moins d'une complication imprévisible,**
- **Les frais de soins dentaires non nécessités par une urgence et dont le montant excède la somme de 45 €,**
- **Les frais de rééducation, d'héliothérapie, d'amaigrissement ou toute cure de confort ou de traitement esthétique, les frais de kinésithérapeute ;**
- **Les frais de vaccinations ;**
- **Les frais de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale.**
- **Les frais de recherche, les frais de transports primaires, à l'exception des frais d'évacuation sur piste de ski.**

**ARTICLE 4 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE**

Lors de l'incident, pour bénéficier des garanties définies ci-avant, l'Assuré est tenu de contacter préalablement à toute intervention la Centrale de «**ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE**». Un numéro de dossier sera délivré qui, seul, justifiera une prise en charge des interventions.

«**ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE**» est à l'écoute 24 heures sur 24 :

**TRAITE N° 1233013**

De l'étranger De France

**Tel : 0097142708751**

L'assuré doit préciser le numéro de son contrat, la nature de l'assistance demandée et l'adresse et le numéro de téléphone où l'Assuré peut être joint. L'Assuré doit également permettre aux médecins habilités par «**ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE**» l'accès à toutes les informations médicales concernant la personne en cause.

**DECLARATION DE SINISTRE**

L'assuré est tenu d'aviser impérativement l'Européenne d'Assistance dans les **cinq jours** ouvrés (**2 jours en cas de vol**), sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à l'Européenne d'Assistance.

Cette déclaration doit être effectuée par écrit (courrier simple ou recommandé, télécopie, message électronique).

**PIECES JUSTIFICATIVES A FOURNIR EN CAS DE SINISTRE**

Les documents suivants doivent être joints à la déclaration de sinistre :

- \* Son numéro de dossier attribué par la Centrale d'Assistance,
- \* Le certificat médical détaillé indiquant la nature exacte et la date de survenance de la maladie ou de la blessure.
- \* Sans la communication au médecin conseil de «**ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE**» des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé,
- \* Certificat de décès, le cas échéant,
- \* Les souches du billet de voyage,
- \* Les factures originales relatives aux soins engagées,
- \* Le billet de voyage retour initialement prévu et non utilisé lorsque «**ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE**» a pris en charge le transport de l'assuré.
- \* Toute pièce nécessaire à l'instruction du dossier sur simple demande de la part de l'Européenne d'Assistance et sans délai.
- \* «**ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE**» communiquera à l'Assuré ou au bénéficiaire de l'indemnité la liste des justificatifs complémentaires à fournir.

**ARTICLE 5 - LIMITATIONS D'ENGAGEMENT POUR LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE**

Les interventions qu'«**ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE**» est amenée à réaliser se font dans le respect intégral des lois et règlements nationaux et internationaux. Elles sont donc liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.

- «**ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE**» ne peut être tenue responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus en cas de grèves, émeutes, mouvements populaires, restriction à la libre circulation, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, effet de radiation ou tout autre cas fortuit ou de force majeure.

- «**ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE**» décide de la nature de la billetterie mise à la disposition de l'assuré en fonction d'une part des possibilités offertes par les transporteurs, d'autre part de la durée du trajet.

- L'engagement maximum d'«**ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE**» en cas de sinistre est limité par personne et par événement aux montants mentionnés sur le tableau des garanties annexé.

On entend par événement : tout fait générateur de conséquences dommageables, susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du contrat.

**ARTICLE 6 – GARANTIE PERTE /VOL OU RETARD DES BAGAGES PENDANT L'ACHEMINEMENT PAR LE TRANSPORTEUR**

**I) OBJET DE LA GARANTIE**

### III) EXCLUSIONS

«ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE» garantit les bagages de l'assuré pendant l'acheminement par une entreprise de transports régulièrement habilitée à concurrence du capital fixé mentionnée au tableau des garanties annexé, contre :

- Le vol ou la perte.
- La destruction totale ou partielle, y compris les dommages causés par les forces de la nature.
- Retard de +6 heures

Par bagages, il faut entendre les sacs de voyage, valises, objets et effets personnels à l'exclusion des effets vestimentaires portés par l'assuré.

#### II) PERIODE DE GARANTIE

La garantie prend effet dès l'enregistrement des bagages de l'Assuré par le transporteur. Elle expire lors du retour au moment de la récupération définitive des bagages par l'Assuré auprès du transporteur ou à la restitution des clés pour une location.

#### III) CALCUL DE L'INDEMNITE

L'indemnité est calculée sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre, vétusté déduite, sans application de la règle proportionnelle.

Les montants des garanties ne se cumulent pas avec celles éventuellement prévues par la compagnie de transport.

#### IV) FRANCHISE

Dans tous les cas, «ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE» indemniserait l'assuré sous déduction d'une franchise absolue par personne dont le montant est indiqué sur le tableau des garanties annexé.

#### V) EXCLUSIONS

Outre les exclusions communes prévues à l'article 9 ci-après, ne sont pas garantis :

- les marchandises, les biens consommables, les espèces, cartes de crédit, cartes à mémoire, billets de transport, matériels informatiques, matériels téléphoniques, DVD, alarmes, jeux vidéo et accessoires, les fourrures, les titres de toute nature, stylos, briquets, les documents enregistrés sur bandes ou films, les documents et valeurs en papier de toutes sortes, les collections et matériels à caractère professionnel, les clés, les lunettes, jumelles, lentilles de contact, prothèses et appareils de toute nature, matériels médicaux, denrées périssables,
- Le vol des bagages de l'Assuré consécutif à des oublis ou négligences de sa part, c'est à dire le fait de laisser ses bagages dans un lieu ouvert au public sans surveillance, le fait de laisser ses bagages visibles de l'extérieur de son véhicule et/ou sans avoir entièrement fermé et verrouillé les accès,
- Le vol commis sans effraction ou avec usage de fausses clés,
- Les dommages indirects tels que privation de jouissance, amendes,
- Les dommages résultant du vice propre de la chose assurée, de son usure normale et naturelle,
- La perte, l'oubli ou l'échange,
- Les matériels de sport de toute nature,
- Les vols en camping,
- Les dommages dus aux accidents de fumeurs, à la mouille ou au coulage de matières grasses, colorantes ou corrosives, faisant partie des bagages assurés,
- Les détériorations résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de taches

#### VI) LIMITATION DE GARANTIE

Dans tous les cas, l'engagement maximum d'«ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE» par personne est limité aux montants indiqués au tableau des garanties annexé.

On entend par événement : tout fait générateur de conséquences dommageables, susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du contrat

#### VII) OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'assuré doit obligatoirement respecter les obligations suivantes, sous peine de déchéance sauf cas fortuit ou de force majeure :

- En cas de vol, déposer plainte dans les meilleurs délais auprès des autorités de police,

- Aviser «ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE» par écrit du sinistre dans les cinq jours ouvrés (délai ramené à deux jours ouvrés en cas de vol) suivant le sinistre. Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si le retard a causé un préjudice à «ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE»

- Adresser à «ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE» tous les justificatifs originaux de sa réclamation :

- \* Récépissé de dépôt de plainte, bulletin de réserve du transporteur maritime, aérien, routier,
- \* Constat des dommages,
- \* Inventaire détaillé et chiffré,
- \* Constat d'avarie d'irrégularité, ticket de transport et d'enregistrement en cas de bagages égarés perdus ou endommagés,
- \* Devis de réparation ou factures acquittées, facture d'achat ou d'origine.

Si l'Assuré récupère tout ou partie des objets volés ou disparus, à quelque époque que ce soit, il doit en aviser immédiatement «ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE» :

- Si cette récupération a lieu avant le paiement de l'indemnité, il doit reprendre possession de ces objets et l'Européenne d'Assurances l'indemniserait des détériorations qu'ils auront éventuellement subies.

- Si cette récupération a lieu après le paiement de l'indemnité, il pourra décider de les reprendre contre remboursement de l'indemnité reçue, sous déduction des détériorations ou manquants. L'assuré dispose de 15 jours pour faire son choix. Passé ce délai, l'Européenne d'Assistance considèrera que l'assuré a opté pour le délaissement.

Les biens sinistrés qu'«ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE» indemnise à l'Assuré deviennent sa propriété.

## ARTICLE 7 – RETARD D'AVION

#### I) OBJET DE LA GARANTIE

En cas de retard de plus de +2 heures, d'annulation ou d'un manquement de correspondance sur vol régulier, l'Assisté rembourse à l'adhérent de la carte INFINITE et sur la base d'un document établi par le transporteur reconnaissant sa responsabilité, la somme indiquée sur le tableau des garanties annexé. Les vols charters ne sont pas pris en compte pour cette garantie.

«ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE» indemniserait l'Assuré à hauteur du montant indiqué sur le tableau des garanties annexé en cas de retard à l'arrivée sur le lieu de son séjour de plus de 2 heures par rapport à l'heure initialement prévue, par suite :

- 1) De retard ou d'annulation,
  - 2) Si l'Assuré manque une correspondance par suite d'une arrivée tardive de son vol initial ou d'annulation du vol initial
- Cette garantie ne s'applique pas si l'Assuré est transféré sur une autre compagnie dans les horaires initialement prévus.

#### II) PERIODE DE GARANTIE

La garantie prend effet à la date et l'heure indiquées sur le billet d'avion et expire dès l'arrivée à l'aéroport de destination.

**Outre les exclusions communes prévues à l'article 12 ci-après, ne sont pas garantis :**

**Les retards dus à une décision des autorités aéroportuaires, des autorités de l'aviation civile, ou d'autres autorités en ayant fait l'annonce 24 Heures avant la date de départ du voyage de l'assuré. Les événements survenus entre la date de réservation du voyage de l'assuré et la date de souscription du présent contrat.**

**Au manquement du vol sur lequel la réservation de l'assuré était confirmée qu'elle qu'en soit la raison, La non admission à bord consécutive au non respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou présentation à l'embarquement**

#### IV) OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'assuré doit :

- Obtenir une déclaration de retard auprès d'une personne compétente de la compagnie aérienne sur laquelle l'assuré voyage ou auprès d'une personne compétente de l'aéroport.
- Transmettre à L'Européenne d'Assurances, dès son retour et au plus tard dans les 15 jours après son retour, la déclaration de retard dûment complétée, la copie de son billet d'avion, la facture d'achat du billet garanti et le talon de la carte d'embarquement.

Sans la communication des documents cités ci-dessus nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.

## ARTICLE 8 – ANNULATION DE VOYAGE

- Si décès ou atteinte corporelle grave entraînant une hospitalisation de +48 H consécutives du bénéficiaire ou de ses ascendants ou descendants,
  - Si cessation de toute activité ordonnée par prescription médicale d'une durée >7 jours consécutifs du bénéficiaire, de son conjoint, de ses ascendants mineurs,
- «ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE» prend en charge le remboursement au bénéficiaire des acomptes ou toute somme conservée par l'organisateur de voyage, déduction faite du montant de l'adhésion aux garanties, dans la limite des conditions de vente du voyage et du barème de l'indemnisation.

## ARTICLE 9 – USAGE FRAUDULEUX ET AVANCE DE FONDS

#### UTILISATION FRAUDULEUSE DE LA CARTE

En cas d'utilisation frauduleuse des cartes INFINITE suite à un vol ou une perte, «ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE» rembourse le titulaire de la carte assurée des pertes pécuniaires, qu'il subit en cas d'opérations de paiement ou de retrait effectuées frauduleusement par un tiers à l'aide de la carte assurée dans la mesure où ces opérations surviennent entre le moment de la perte ou du vol de la carte assurée et leur mise en opposition et relèvent de sa responsabilité conformément au contrat porteur de la carte.

«ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE» prend en charge également les frais d'opposition, frais de fonctionnement et de confection d'une nouvelle carte facturés par la banque émettrice. Toutes les utilisations frauduleuses commises à la suite de la même perte ou du même vol de cartes constituent un seul et même sinistre.

Cette garantie est acquise lors des déplacements dans le monde entier. (Y compris la Tunisie)

#### AVANCE DE FONDS A L'ETRANGER

A la suite de la survenance d'un événement garanti ou de la perte, du vol ou d'un dysfonctionnement de la carte bancaire survenu hors du pays de résidence et si l'Assuré ne dispose plus d'aucun moyen de paiement, il pourra solliciter une avance de fonds d'un montant maximum indiqué sur le tableau des garanties annexé.

Il est entendu que tous les moyens seront mis en œuvre pour assurer la remise de l'avance à compter de l'appel de l'Assuré, notamment dans le cas où l'assuré se trouve dans l'impossibilité de rentrer en Tunisie suite au vol de ses tickets de transport.

L'Assuré devra contacter la Centrale d'Assistance qui organisera le versement de cette avance par l'intermédiaire de son réseau de correspondants qui missionnera un prestataire pour acheminer fonds auprès du client dans un délai de 24 heures.

Il est entendu qu'«ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE» contactera directement la CARTE qui procédera immédiatement à l'opposition de la carte et interviendra auprès de l'organisme émetteur de la carte pour bloquer l'équivalent de l'avance de fonds consentie.

Le remboursement de cette avance devra être fait à L'Européenne d'Assistance dans un délai d'un mois après le retour du titulaire à son domicile.

Démarches à effectuer en cas de sinistre

En cas de sinistre et sous peine de non garantie sauf cas fortuit ou de force majeure, l'Assuré doit :

- D'une part, dès que l'Assuré constate la perte ou le vol de sa carte assurée :
  - Faire immédiatement opposition, et dans les 48 heures suivant la perte ou le vol de la carte assurée, auprès de l'organisme émetteur.
  - Confirmer par écrit l'opposition dans les brefs délais auprès de l'organisme émetteur.
  - En cas de vol : déposer le plus rapidement possible une plainte auprès des autorités des polices compétentes.
- D'autre part, dès que l'Assuré constate sur son relevé de compte, le débit des opérations effectuées frauduleusement jusqu'au jour de jour de l'enregistrement de l'opposition par l'organisme émetteur, à l'aide de la carte assurée perdue ou volée :
  - Déclarer au plus vite le sinistre à la CARTE,
  - Faire le plus rapidement possible, un dépôt de plainte pour utilisation frauduleuse auprès des autorités des polices compétentes.

L'Assuré doit alors fournir à la CARTE :

- La copie des lettres confirmant l'opposition de la carte assurée perdue ou volée,
- La copie du dépôt de plainte,
- La copie du relevé de compte ou pièces bancaires attestant le débit des opérations effectuées frauduleusement par la carte assurée,
- En cas de vol caractérisé :
  - En cas d'agression : certificat médical ou témoignage (attestation écrite, datée et signée du témoin mentionnant ses nom et prénom, sa date et son lieu de naissance, son adresse et sa profession)
  - En cas d'effraction : la copie de la déclaration d'effraction,

**Outre les exclusions communes prévues à l'article 12, sont également exclus au titre des présentes garanties :**

- La faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré ou de l'un des proches (Conjoint, concubin, ascendant, descendant),
- Toute réclamation effectuée alors que les démarches d'opposition n'ont pas été effectuées et enregistrées auprès de l'organisme émetteur de la carte assurée.

## ARTICLE 10 – INDIVIDUELLE ACCIDENT A L'ETRANGER

**Cette garantie n'est acquise qu'aux personnes âgées de plus de 16 ans et de moins de 70 ans au jour du sinistre. Le Décès accidentel n'est couvert que hors de son pays de résidence (en voyage).**

«ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE» garantit le paiement d'un capital indiqué au tableau des garanties lorsque l'Assuré est victime d'un accident corporel entraînant son décès. A l'étranger.

En cas de décès de l'assuré, soit immédiatement, soit survenu dans un délai d'un an à compter de la date d'accident générateur, «ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE» versera au conjoint non séparé de corps ou à défaut aux ayants-droit, le capital garanti.

Par accident, on entend toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de l'assuré, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure, pour autant que l'accident survienne au cours du séjour.

Les accidents de la circulation sont également compris dans l'assurance, étant toutefois précisé qu'en ce qui concerne les voyages aériens, la garantie n'est acquise à l'assuré qu'en tant que passager à bord d'un appareil appartenant à une société de transport aériens agréée pour le transport public des personnes.

**Exclusions :**

Outre les exclusions prévues à l'article 11, la garantie Individuelle Accident ne prend pas en compte :

- Les maladies, insolations et congestions, sauf si elles sont la conséquence d'un accident garanti,
- Les accidents dont la cause est due à une infirmité préexistante, les lésions corporelles dues à des états maladifs, tels que l'épilepsie, les ruptures d'anévrisme, les attaques d'apoplexie, de paralysie ou de delirium tremens, l'aliénation mentale, la surdité ou de la cécité dont l'assuré serait atteint,
- Les lésions provoqués par les rayons x, le radium, ses composés et dérivés, sauf si elles résultent pour la personne traitée d'un fonctionnement défectueux ou d'une fausse manipulation des instruments ou sont la conséquence d'un traitement auquel l'assuré est soumis à la suite d'un accident compris dans la garantie de ce contrat,
- Les accidents résultant de l'usage de véhicules à 2 roues d'une cylindrée supérieure à 125 cm3 et de la pratique d'une activité professionnelle.

**ARTICLE 11 - EXCLUSIONS COMMUNES**

Outre les exclusions spécifiques à chaque risque, la garantie de «ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE» ne peut être engagée dans les cas suivants :

- 1) Guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme ou de sabotage, prise d'otage, tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant,
- 2) Manipulation ou détention d'engins de guerre, d'armes y compris celles utilisées pour la chasse,
- 3) Tous les cas de force majeure, rendant impossible l'exécution du contrat, notamment les interdictions décidées par les autorités locales, nationales ou internationales,
- 4) Pollution, catastrophes naturelles,
- 5) Etat alcoolique, actes intentionnels, fautes dolosives ainsi que leurs conséquences, inobservation consciente d'interdictions officielles,
- 6) Les voyages entrepris dans le but de diagnostic et/ou de traitement médical ou chirurgical,
- 7) Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et n'empêchent pas la poursuite du séjour ou du voyage, En cas de nécessité et selon les éléments médicaux en possession de l'Assisteur, celui-ci fournira une attestation justifiant du caractère bénin de l'affection ou lésion sans divulguer le secret médical.
- 8) Les soins dentaires sauf les soins d'urgence,
- 9) Usage de drogues, stupéfiants, médicaments non prescrits médicalement,
- 10) Suicide ou tentative de suicide, autotitulation,
- 11) Les conséquences des situations à risques infectieux, de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition 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 surveillance spécifiques de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays où séjourne l'assuré.
- 12) Les convalescences et affections en cours de traitement non encore consolidées,
- 13) Les maladies psychiques, mentales ou dépressives
- 14) Les frais de cure thermale, traitement esthétique, vaccination, prothèses, appareillages, lunettes ou verres de contact,
- 15) Etats de grossesse, y compris ses complications, à partir de la 32ème semaine, et dans tous les cas l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences,
- 16) Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
- 17) Participe «ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE» tion à des paris, crimes, rixes (sauf en cas de légitime défense),
- 18) Accidents résultant de la pratique de sports par l'assuré dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une fédération sportive et pour laquelle une licence est délivrée et l'entraînement en vue de ces compétitions.
- 19) Alpinisme de haute montagne, varappe, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, sports aériens, Skelton, spéléologie et pratique du ski hors-piste, plongée sous-marine, saut à l'élastique, parachutisme.
- 20) Les frais téléphoniques autres que ceux adressés à la Centrale d'assistance.
- 21) Les frais engagés sans l'accord de l'Européenne d'Assistance,
- 22) Tout événement mettant en péril la sécurité du voyage de l'assuré dès lors que sa destination est déconseillée par les autorités du pays de résidence ou du pays de destination.

**TABLEAU DES GARANTIES D'ASSISTANCE  
AUX PERSONNES A L'ETRANGER  
CARTE INFINITE**

Prestations	PLAFOND DE GARANTIE	FRANCHISE
<b>GARANTIE FRAIS MEDICAUX ET RAPATRIEMENT</b>		
-Organisation et prise en charge du rapatriement et /ou de transport de l'assuré vers un établissement hospitalier, -Frais de transport d'une personne se trouvant sur place pour l'accompagner	Frais réel	Sans
-Frais médicaux ou d'hospitalisation à l'étranger restant à charge de l'assuré	50.000 € par personne	€/ sinistre
-Frais supplémentaire d'hébergement de l'assuré et d'une personne demeurant à son chevet si rapatriement ou l'hospitalisation n'est pas nécessaire	200 €/jour pendant 5 nuits	Sans
-Billet aller –retour en business class et frais supplémentaire d'hébergement de la personne venue au chevet de l'assuré hospitalisé	Billet aller – retour	Sans
-RESPONSABILITE CIVILE	3500 €	Sans
<b>GARANTIE BAGAGES</b>		
-Perte, vol de bagage	750 €/personne	Sans
-Retard de bagages de +6 heures	300 €	
<b>UTILISATION FRAUDULEUSE DE LA CARTE INFINITE</b>		
-En cas d'utilisation frauduleuse de la carte de l'assuré par suite de vol ou perte (y compris en Tunisie)	1500 €/Sinistre	Sans
Avance de Fonds	3000 €	Sans
<b>GARANTIE INDIVIDUELLE ACCIDENT A L'ETRANGER</b>		
suite à un accident corporel à l'étranger	50.000 drs	Sans
<b>ANNULATION DE VOYAGE</b>		
-Si décès ou atteinte corporelle grave entraînant une hospitalisation de +48 H consécutives du bénéficiaire ou de ses ascendants ou descendants, -Si cessation de toute activité ordonnée par prescription médicale d'une durée >7 jours	300 €	Sans

A  
L  
P  
II

**LA COMPAGNIE D'ASSURANCES ET DE REASSURANCES TUNISO –EUROPEENNE** Dénommée la CARTE 12 Avenue Habib THAMEUR- 1069 TUNIS | Tél 71 355 022 |Fax 71 340 886.

Et la société « **AFRIQUE ASSISTANCE /PRESTATAIRE DE SERVICES** » dont le siège social est au centre urbain nord immeuble TAMAYOUZ – 1002 Tunis – Tél 00 216 71 104 555

En vertu de cette convention, la société « **AFRIQUE ASSISTANCE** » est mandatée par la CARTE Assurances pour prendre en charge la couverture usage frauduleux en Tunisie tel que détaillé dans le présent contrat.

Cette convention ne modifie en rien la responsabilité exclusive de la CARTE quant à l'exécution de toutes les obligations découlant du présent contrat.

**Article 1 : Objet : Garantie Usage Frauduleux du chéquier**

La couverture de tout débit constaté sur le compte du titulaire du chéquier, occasionné par un tiers de façon frauduleuse et consécutif à un vol, ou à une perte.

L'indemnisation nécessaire pour refaire les papiers officiels, perdu ou volés n'est pas liée à la perte ou le vol du chéquier.

La durée de la garantie est fixée à cinq jours ouvrés avant opposition.

L'opposition est formalisée par la réception par l'agence de la banque de la lettre de l'assuré confirmant l'opposition.

L'assureur s'engage à indemniser, par événement, par sinistre, et par année d'assurance, les pertes pécuniaires subies par l'assuré, à concurrence de plafond de la carte avec un maximum de :

- 2000 dinars par chéquier, par sinistre et par an.
- 50 dinars pour refaire les papiers officiels.

**Exclusions**

Sont exclus de la garantie

La faute intentionnelle ou dolosive commise par l'assuré ou un membre de sa famille.

L'utilisation frauduleuse commise après l'expiration du délai de carence de mise en opposition.

**Article 2 : Prise d'effet, durée et résiliation.**

Prise d'effet de la garantie

Chèques : La garantie prend effet à l'égard de l'assuré, dix jours à compter de la date de remise du dernier chéquier. Elle couvre tout débit frauduleux constaté sur le compte de l'assuré. La garantie est ensuite tacitement reconduite annuellement sous réserve du paiement de la cotisation y afférente par le souscripteur.

Fin de la garantie

A l'expiration du délai de carence de mise en opposition et après le règlement du sinistre

En tout état de cause à l'échéance annuelle de la carte, lorsque le présent contrat d'assurance n'est pas reconduit.

A la date de clôture du compte assuré.

**Article 3 : Obligation en cas des sinistres**

En cas de perte ou de vol de son chèque, l'assureur doit :

\*Faire une déclaration le plus tôt possible auprès des autorités de police compétentes.

\*Formuler une opposition auprès de sa banque ou auprès de la société Monétique de Tunisie (SMT) pendant la fermeture des guichets de la banque.

L'assuré est obligé de déclarer en conséquence à l'assurance, dès qu'il en a eu connaissance, tout sinistre de nature à entraîner la garantie de l'assureur et ce dans un délai ne dépassant pas dix jours ouvrés.

En cas de sinistre, le bénéficiaire qui réclame l'assistance est tenu de prendre toutes les précautions raisonnables pour réduire au minimum les frais d'assistance et de communiquer par téléphone, à la Centrale d'Alarme 24/24 heures, 7jours/7:

Tel 00 (216) 71 104 555

- Fournir librement toutes les informations appropriées.
- Le numéro du contrat d'Assistance.
- Le nom et prénom.
- L'endroit où il se trouve.
- Le genre de service dont il a besoin.
- Et les coordonnées où il peut être joint (son adresse, téléphone...).

**ANNEXE 6 : COUVERTURE EN TUNISIE ET AU DOMICILE  
ANNEXE 2 A LA CONVENTION 95 2015.....**

CONDITIONS GENERALES 045/09 DU 14/08/2001

**PREAMBULE**

Il est précisé qu'il existe une convention de prise en charge de service d'assistance entre Carte Assurances et la Société «AFRIQUE ASSISTANCE /PRESTATAIRE DE SERVICE dont le siège social est au centre urbain nord Immeuble TAMAYOUZ-1002 TUNIS – Tél. 00 216 71 104 555

En vertu de cette convention, la société « AFRIQUE ASSISTANCE » est mandatée par Carte Assurances pour prendre en charge la couverture en Tunisie et au domicile tel que détaillé dans le présent contrat.

Cette convention ne modifie en rien la responsabilité exclusive de Carte Assurances quant à l'exécution de toutes les obligations découlant du présent contrat.

**Article 1 : ASSISTANCE DOMICILIAIRE**

**DOMICILE ASSURE**

Le terme domicile assuré désigne le bâtiment où le bénéficiaire vit de façon permanente ou temporaire et se trouvant sur le territoire tunisien.

Ne sont admis en assistance que les domiciles destinés exclusivement à usage d'habitation.

**OBJET DE LA GARANTIE**

La CARTE garantit la mise à la disposition du bénéficiaire une aide matérielle immédiate, sous forme de multiples prestations de services, lorsque l'assuré se trouvait en difficulté par suite d'une circonstance fortuite survenue à son domicile.

Au cas où LA CARTE se trouverait dans l'impossibilité de fournir une aide matérielle immédiate pour des raisons indépendantes de sa volonté, elle s'engage à rembourser les dépenses effectuées jusqu'à un plafond de cent (200) dinars et ce avec un maximum de deux(4) interventions par année d'assurance.

**PRESTATIONS URGENTES**

Si le bénéficiaire se trouve dans une situation difficile suite à un incendie, une explosion, dégâts des eaux, bris de glace ou vol, et sur sa demande, CARTE prendra en charge les frais de déplacements du technicien, la première heure de main d'œuvre et les coûts des pièces pour les prestations de services mentionnées ci-après :

**- Plomberie**

En cas de rupture des canalisations, fuites des installations sanitaires, des installations fixes d'eau dans l'habitation, l'assureur se charge d'envoyer un Plombier pour effectuer les Réparations Urgentes et Nécessaires afin de prévenir d'éventuels dégâts ou dommages, et seulement si l'état de ces installations permet de telles réparations.

L'assureur prendra en charge les frais de déplacements, le coût de la main d'œuvre et des pièces jusqu'à un plafond indiqué.

Au cas où les dépenses dépasseraient le plafond permis, la différence sera supportée par le bénéficiaire de l'assurance.

Dans tous les cas, le plombier doit présenter un devis des réparations directement au bénéficiaire de l'assurance et informer l'assuré de ce devis par téléphone. Si le bénéficiaire de l'assurance accepte le devis, il le signe et paye, le cas échéant, la différence directement au plombier envoyé par l'assureur.

**Demeurent exclus des garanties du présent contrat :**

- Les Réparations de dégâts de tout élément autre que les canalisations, les installations sanitaires ou robinetterie se trouvant au sein du local à usage d'habitation.
- Les Réparations de dégâts résultant de fuites ou d'humidité même si cela est le résultat d'une rupture ou dégâts causés aux canalisations ou à d'autres installations.
- La Réparation ou le remplacement d'équipements sanitaires, tels que chaudières, chauffages, installations de climatisation ou tout autre appareil électrique connecté à des canalisations d'eau.
- Le débouchage de lavabo, éviers de toilettes ou toute autre installation sanitaire.
- Les travaux de maçonnerie et de peinture, si l'installation est du type encastré, et que la réparation nécessite la destruction d'une partie du mur.
- Le remplacement ou la substitution de la tuyauterie, si celle-ci est pourrie, en mauvais état de conservation et/ou totalement défectueuse.

**- Pose de vitres**

L'assureur se charge, en cas de dégâts causés aux portes vitrées ou aux fenêtres assurant la fermeture extérieure de l'habitation, d'envoyer un vitrier pour effectuer les Réparations

Urgentes et Nécessaires afin de prévenir d'éventuels pertes ou dégâts pouvant se produire dans l'habitation si ces réparations ne sont pas effectuées à temps, et de remplacer les parties endommagées.

L'assureur prendra en charge les frais de déplacement, le coût de la main d'œuvre et des pièces jusqu'à un plafond indiqué.

Ne sont toutefois pas couverts la réparation et le remplacement des vitres des portes et fenêtres se trouvant à l'intérieur de l'habitation, ainsi que les vitres du mobilier.

**- Electricité**

En cas de rupture du courant électrique au sein du local à usage d'habitation, résultant d'un défaut ou dégâts causés aux installations électriques internes, l'assureur se charge d'envoyer un électricien pour effectuer les Réparations Urgentes et Nécessaires afin de prévenir d'éventuels pertes ou dégâts pouvant se produire si ces réparations ne sont pas effectuées à temps et de rétablir le courant électrique, seulement si l'état de ces installations permet de telles réparations.

L'assureur prendra en charge les frais de déplacement, le coût de la main d'œuvre et des pièces jusqu'à un plafond indiqué

**Est exclue de ce contrat, la réparation des chauffages, des installations électriques indépendantes telles que les lampes et les ampoules, ou tout autre appareil fonctionnant à l'énergie électrique.**

**- Serrurerie**

Au cas où le local à usage d'habitation serait exposé au danger ou s'il devenait impossible d'y accéder suite à la perte ou au vol des clés ou aux dégâts causés à une ou plusieurs serrures dus à un vol ou à toute autre cause, l'assureur se charge d'envoyer un serrurier qualifié, pour effectuer les Réparations Urgentes et Nécessaires afin de prévenir d'éventuels pertes ou dégâts si ces réparations ne sont pas effectuées à temps, et seulement si l'état de ces installations permet de telles réparations.

L'assureur prendra en charge les frais de déplacement, le coût de la main d'œuvre et des pièces jusqu'à un plafond indiqué

Au cas où il demeurerait impossible à l'assuré d'accéder à l'habitation suite à un des incidents mentionnés ci-dessus, l'assureur se charge du secours et du transport des personnes se trouvant à l'intérieur de l'habitation sans possibilité de sortie, jusqu'à un plafond indiqué

**EXCLUSIONS COMMUNES**

Les garanties ci-dessus mentionnées ne couvrent pas les cas suivants :

- Les dégâts corporels
- Les dégâts causés par des faits intentionnels de la part du bénéficiaire
- Les dégâts directement ou indirectement causés par une guerre civile ou étrangère, conflit armé, insurrection, révolte, rébellion, émeutes, grèves, commotions civiles, couvre feu ou toute autre éventualité qui affecterait la sécurité de l'Etat ou porterait atteinte à l'Ordre public.
- Les Dégâts résultant de phénomènes naturels comme les tremblements de terre, l'éruption volcanique, les inondations, les ouragans, les tempêtes, les raz de marées ou les vents dépassant les 100 Km/h.
- Les dépenses encourues par le bénéficiaire sans le consentement préalable de l'assureur sauf en cas de force majeure.
- Les Dégâts résultant de phénomènes naturels comme les tremblements de terre, l'éruption volcanique, les inondations, les ouragans, les tempêtes, les raz de marées ou les vents dépassant les 100 Km/h.
- Les dépenses encourues par le bénéficiaire sans le consentement préalable de l'assureur sauf en cas de force majeure.
- Frais médicaux (hospitalisation, produits pharmaceutiques, honoraires des médecins).
- Les services d'assistance aux occupants du domicile du bénéficiaire, sauf leur secours et leur transport en cas de problème de serrure.

**OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE.**

En cas de sinistre, le bénéficiaire qui réclame l'assistance est tenu de prendre toutes les précautions raisonnables pour réduire au minimum les frais d'assistance et de communiquer par téléphone, à la Centrale d'Alarme 24/24 heures, 7jours/7:

Tel. 00 (216) 71 104 555

- Fournir librement toutes les informations appropriées.
- Le numéro du contrat d'Assistance.
- Le nom et prénom.
- L'endroit où il se trouve.
- Le genre de service dont il a besoin.
- Et les coordonnées où il peut être joint (son adresse, téléphone...).

<b>Indemnisation nécessaire pour refaire les papiers officiels, perdus ou volés</b>	<b>50 DT</b>
<b>Couverture au Domicile</b>	
-Plomberie	<b>200 DT /MAX - 4Interventions</b>
-Pose Vitres	<b>200 DT /MAX - 4Interventions</b>
-Electricité	<b>200 DT /MAX -4 Interventions</b>
-Serrurerie	<b>200 DT /MAX- 4 Interventions</b>

**CARTE INFINITE UIB**

<b>PRESTATIONS</b>	<b>PLAFOND DE GARANTIE</b>
<b>Couverture Usage Frauduleux en Tunisie</b>	