Entreprise régie par la loi n° 17-99 portant Code des Assurances

Spécimen de contrat d'assurance validé sous le N° 25202021200219001 en date du 19/02/2020

CONDITIONS GENERALES

CONTRAT D'ASSISTANCE « WAFA SCHENGEN »
CONDITIONS GENERALES

Wafa IMA Assistance
Entreprise régie par la loi n° 17-99 portant Code des Assurances, SA au capital de 50.000.000 DH
Casablanca Business Center, lot n°2 lotissement Mandarouna, Sidi Maârouf, Casablanca
R.C. CASA N° 119.935 I.F. 01068742

SOMMAIRE

I- GENERALITES AU CONTRAT D'ASSISTANCE

1. Définitions
2. Assuré
3. Objet et étendue de l'assistance
4. Circonstances d'intervention
5. Durée de couverture à l'étranger

II- GARANTIES D'ASSISTANCE

1. Assistance médicale à l'étranger
2. Assistance décès à l'étranger
3. Assistance technique à l'étranger (en option)

III- GARANTIE D'ASSISTANE MÉDICALE COMPLEMENTAIRE À L'ETRANGER (en Option)

IV– EXCLUSIONS

1. Exclusions communes
2. Exclusions relatives à l'assistance à la personne
3. Exclusions relatives à l'assistance au véhicule

V –CADRE JURIDIQUE DU CONTRAT D'ASSISTANCE

1. Durée et prise d'effet du contrat
2. Paiement des primes
3. Engagements de l'assuré
4. Dispositions communes au contrat d'assistance
5. Dispositions spéciales
6. Correspondance
7. Résiliation
8. Suspension
9. Subrogation
10. Arbitrage
11. Protection des données à caractère personnel
12. Nullité
13. Prescription

Le présent contrat est régi par les dispositions de la loi n° 17-99 portant Code des Assurances telle qu'elle a été modifiée ou complétée et par ses textes d'application, ainsi que par les présentes conditions générales et les conditions particulières y annexées.

I- GENERALITES AU CONTRAT D'ASSISTANCE

1- Définitions

- **Assureur :** Wafa IMA Assistance
  Adresse : Casablanca Business Center, lot n°2 lotissement Mandarouna, Sidi Maârouf, Casablanca.
- **Souscripteur :** Personne physique ou morale qui contracte un contrat « Wafa Schengen 2020 » pour son propre compte ou pour le compte d'autrui et qui de ce fait, s'engage envers Wafa IMA Assistance pour le paiement de la prime.
- **Assuré :** Personne physique sur laquelle ou sur les intérêts de laquelle repose l'assurance.
- **Autorité médicale :** Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine en parfaite validité dans le pays où se trouve l'assuré.
- **Accident** : Tout événement soudain, et indépendant de la volonté de l'assuré, entraînant des dommages corporels à l'assuré suite à un contact physique.
- **Conducteur assuré :** L'assuré tel qu'il est désigné aux conditions particulières ou toute personne autorisée par ce dernier à conduire le véhicule assuré.
- **Contact technique :** Contact avec la garagiste visant à déterminer la durée d'immobilisation du véhicule sinistré.
- **Domicile** : Lieu de résidence principal légalement identifié au Maroc.
- **Frais d'hospitalisation :** Ensemble des frais liés à une hospitalisation, et qui englobent donc les honoraires médicaux et chirurgicaux, les frais de séjour en hôpital, les frais pharmaceutiques ; de laboratoire et de radiologie nécessaires au diagnostic et au traitement d'un accident ou d'une maladie à caractère urgent et imprévisible.
- **Maladie** : Toute altération de la santé constatée par un médecin.
- **Maladie ou blessure préexistante :** Maladie ou blessure pour laquelle il est établi médicalement (sur la base d'un compte rendu médical du médecin traitant) que l'assuré a bénéficié de conseils médicaux, d'une consultation médicale, d'une investigation médicale ou d'une hospitalisation ou pour laquelle un traitement a été requis ou recommandé, et ce pendant les 36 mois précédant la date d'effet du contrat.
- **Hospitalisation :** L'admission et le séjour durant lequel le patient est hébergé physiquement dans un lit, pour recevoir des soins et ou poser un diagnostic dans un service médical ou chirurgical d'un établissement hospitalier (hôpital ou clinique privée) suite à une altération de la santé constatée par un médecin et ayant donné lieu à la remise d'un bulletin d'admission.
- **Proche parent :** Conjoint(s), ascendant(s) et descendant(s) au premier degré, frère(s) ou sœur(s) de l'assuré dont la parenté peut être prouvée par une attestation administrative.
- **Panne :** toute défaillance mécanique, électrique ou électronique immobilisant le véhicule assuré sur le lieu de l'événement.
- **Sinistre** : Survenance de l'événement prévu par le contrat d'assistance.
- **Vol** : soustraction frauduleuse d'un bien assuré ayant fait l'objet d'une déclaration par l'assuré aux autorités locales compétentes.
- **Véhicule(s) assuré(s)** : Véhicule(s) automobile(s) à usage Tourisme d'un poids total n'excédant pas de 3,5 tonnes, immatriculé(s) au Maroc**,** appartenant ou nominativement attribué(s) à l'assuré et inscrit(s) aux conditions particulières.
  Les remorques d'un poids inférieur ou égal à 350 kgs sont garanties au même titre que le véhicule assuré.

  Wafa IMA Assistance vérifie préalablement à la souscription du contrat que les conditions mentionnées dans l'alinéa précédent sont remplies et se réserve le droit d'exiger du souscripteur qui accepte, tout document nécessaire pour procéder à la vérification. Toutefois, lorsque le contrat est souscrit alors que ces conditions ne sont pas remplies, les garanties du présent contrat sont acquises sauf en cas de fausse déclaration intentionnelle au moment de la souscription.

  L'identification des véhicules assurés se fait sur présentation de la carte grise au moment des interventions d'assistance.
- **Valeur résiduelle :** valeur restante du véhicule assuré après sinistre et estimée par un avis d'expert
- **Unité hospitalière :** Structure de soin adaptée à chaque cas sanitaire et définie par les médecins régulateurs et ou conseils de Wafa IMA Assistance en concertation avec les médecins traitants.
- **Urgent et imprévisible :** Situation médicale inattendue soudaine nécessitant une action médicale diagnostique et/ou thérapeutique immédiate.
- **Transport répétitif :** Transport récurent concernant la même pathologie et ne revêtant plus de caractère urgent et imprévisible.

- **Etranger :** Les pays prévus dans le paragraphe « Etendue territoriale de l'assistance » ci-dessous.

2- Assuré

Est couvert par le présent contrat l'assuré, **pour autant qu'il réside au Maroc,** nommément désigné dans les conditions particulières du présent contrat.

3- Objet et étendue de l'assistance

3.1 Objet

Wafa IMA Assistance garantit, à concurrence des montants indiqués, un service d'assistance lorsque l'assuré est victime d'un des événements définis dans le présent contrat.

3.2 Etendue territoriale de l'assistance

Les prestations d'assistance du présent contrat sont valables dans les pays de l'espace Schengen, y compris les départements et territoires français d'outre-mer.

4- Circonstances d'intervention

Wafa IMA Assistance intervient 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en cas de :

- En cas de maladie, d'accident ou de décès de l'assuré;
- Panne, accident ou vol pour les véhicules assurés, lorsque cette option a été choisie par le souscripteur.
- Problèmes juridiques liés à l'usage du véhicule assuré.

5- Durée de couverture à l'étranger

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

II- GARANTIES D'ASSISTANCE à l'ÉTRANGER

1- Assistance médicale à l'étranger

1.1 Transport sanitaire

1.1.1 Transport urbain

Si l'état de l'assuré, malade ou blessé, nécessite un transport par ambulance vers une unité hospitalière de la même ville, choisie par l'assuré ou par un proche parent, Wafa IMA Assistance organise et prend en charge ce transport sous surveillance médicale si nécessaire.

1.1.2 Transport interurbain

Wafa IMA Assistance, organise et prend en charge, par les moyens les plus appropriés, le transport de l'assuré dont l'état de santé, suite à une maladie ou accident, nécessite un transport vers une unité hospitalière d'une autre ville.
Ce transport se fera, sous surveillance médicale si nécessaire, vers l'unité hospitalière la plus proche et la mieux équipée pour prodiguer les soins appropriés.

1.1.3 Retour de l'assuré au lieu de séjour

En cas de nécessité, Wafa IMA Assistance, organise et prend en charge, le retour au lieu de séjour de l'assuré hospitalisé ou transporté dans les conditions 1.1.1 ou 1.1.2 ci-dessus. Ce transport se fera par le moyen le mieux approprié.

Les moyens de transports sanitaires que peut utiliser Wafa IMA Assistance dans les conditions 1.1.1, 1.1.2 ou 1.1.3 sont les suivants :

1. Ambulance simple ou médicalisée,
2. Avion de lignes régulières en place assise,
3. Avion de lignes régulières en civière,
4. Avion sanitaire spécial.

Les décisions du choix des moyens de transport appartiennent dans tous les cas à Wafa IMA Assistance après contact avec le médecin traitant de l'assuré et éventuellement un proche parent.

1.2 Frais d'hospitalisation à l'étranger

Dans le cas où l'hospitalisation de l'assuré nécessite des frais d'hospitalisation, Wafa IMA Assistance les garantit et les prend en charge à concurrence de **350 000 DH**.

Cette prise en charge ne peut être accordée qu'après l'accord des médecins conseils de Wafa IMA Assistance suite au contact établi avec le médecin traitant de l'assuré sur place, et éventuellement de son médecin traitant au Maroc.

LA PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HOSPITALISATION A L'ETRANGER CONCERNE LES FRAIS ENGAGES A LA SUITE D'UN ACCIDENT OU D'UNE MALADIE A CARACTERE URGENT ET IMPREVISIBLE.

Wafa IMA Assistance ne supporte que le solde des frais d'hospitalisation restant à la charge de l'assuré après intervention de son organisme de prévoyance ou de tout autre contrat d'assurance ou d'assistance couvrant les mêmes risques souscrit antérieurement par l'assuré et dont le décompte ainsi que les photocopies des notes et factures sont fournis à Wafa IMA Assistance.

L'assuré est tenu de s'acquitter de toutes les formalités documentaires demandées par Wafa IMA Assistance avant l'octroi des frais d'hospitalisation à l'étranger et d'effectuer toutes les démarches nécessaires au recouvrement des dits frais auprès de son organisme de prévoyance et d'en reverser aussitôt le montant obtenu à Wafa IMA Assistance dans la limite des sommes avancées par cette dernière.

La garantie des frais d'hospitalisation à l'étranger est unique par maladie et à concurrence du plafond contractuel. Dans le cas où ce plafond n'est pas atteint, l'assuré ne peut ni réclamer la différence ni la demander pour une seconde assistance même dans le cadre de la même maladie.

1.3 Frais dentaires

Dans le cas où l'assuré nécessite des soins dentaires à l'étranger, Wafa IMA Assistance les garantit et les prend en charge à hauteur de **1 000 DH** après contact médical avec le médecin traitant.

La garantie des frais dentaires à l'étranger est unique par maladie et à concurrence du plafond contractuel. Dans le cas où ce plafond n'est pas atteint, l'assuré ne peut ni réclamer la différence ni la demander pour une seconde assistance même dans le cadre de la même maladie.

LA PRISE EN CHARGE DES FRAIS DENTAIRES A L'ETRANGER CONCERNE LES FRAIS ENGAGES SUITE A UN ACCIDENT OU A UNE MALADIE A CARACTERE URGENT ET IMPREVISIBLE.

1.4 Présence auprès de l'assuré hospitalisé

Si l'hospitalisation de l'assuré, non accompagné, doit dépasser 7 jours consécutifs, Wafa IMA Assistance met à la disposition d'un membre de sa famille ou d'une personne désignée, un titre de transport aller-retour par autocar, train ou avion en classe économique ou tout autre moyen de transport, au départ du Maroc afin de se rendre à son chevet, pendant son hospitalisation ainsi que les frais d'hôtels à hauteur de **900 DH** par nuit pendant **7 nuits** au maximum.

La décision du choix du moyen de transport revient à Wafa IMA Assistance.

En cas d'indisponibilité de ces moyens de transport, Wafa IMA Assistance organise et prend en charge le transport d'un membre de sa famille ou d'une personne désignée par le moyen le plus approprié.

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

1.5 Frais de prolongation de séjour après hospitalisation

Si à l'issue d'une hospitalisation consécutive à un évènement couvert par le présent contrat, l'assuré doit rester sur place, Wafa IMA Assistance prend en charge, s'il y a lieu, les frais d'hôtel à concurrence de **900 DH** par nuit pendant **5 nuits** au maximum.

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

1.6 Rapatriement de l'assuré de l'étranger

A l'issue d'une hospitalisation consécutive à un évènement couvert par le présent contrat et si l'assuré est apte à regagner son domicile, Wafa IMA Assistance prend en charge les éventuels frais supplémentaires liés à la modification du titre de transport retour.

2 Assistance en cas de décès à l'étranger

2.1 Rapatriement ou transport du corps de l'assuré décédé

En cas de décès de l'assuré à l'étranger, Wafa IMA Assistance organise et prend en charge :

- Le transport du corps du lieu de décès au lieu d'inhumation au Maroc par le moyen le plus approprié,
- Les démarches et formalités administratives permettant ce transport,
- Le cercueil, si nécessaire, du modèle le plus simple permettant ce transport.

La décision du choix du moyen de transport revient à Wafa IMA Assistance.

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

2.2 Accompagnement de la dépouille

En cas de décès de l'assuré non accompagné d'un adulte à l'étranger, Wafa IMA Assistance prend en charge un billet de transport aller/retour, par autocar, train ou avion classe économique ou tout autre moyen de transport, afin de permettre à un proche parent ou à une personne désignée d'accompagner la dépouille jusqu'au lieu d'inhumation au Maroc.

La décision du choix du moyen de transport revient à Wafa IMA Assistance.

En cas d'indisponibilité de ces moyens de transport, Wafa IMA Assistance organise et prend en charge le transport d'un membre de sa famille ou d'une personne désignée par le moyen le plus approprié.

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

Si l'assuré décédé était accompagné d'un adulte, Wafa IMA Assistance prend en charge les éventuels frais supplémentaires liés à la modification du titre de transport retour de l'accompagnateur.

2.3 Retour prématuré au Maroc suite au décès d'un proche parent

Lorsque l'assuré se trouvant à l'étranger doit rentrer au Maroc, suite au décès d'un proche parent, Wafa IMA Assistance prend en charge les éventuels frais supplémentaires liés à la modification du titre de transport retour.

2.4 Retour des autres membres de la famille

En cas de décès de l'assuré à l'étranger et si ce décès rend impossible le retour au domicile des autres membres de la famille par les moyens initialement prévus, **Wafa IMA Assistance** organise et prend en charge leur retour par autocar, train ou avion en classe économique ou tout autre moyen de transport**.**

La décision du choix du moyen de transport revient à Wafa IMA Assistance.

En cas d'indisponibilité de ces moyens de transport, Wafa IMA Assistance organise et prend en charge le transport d'un membre de sa famille ou d'une personne désignée par le moyen le plus approprié.

3- Assistance technique à l'étranger (en option)

3.1 Assistance en cas de panne ou d'accident

3.1.1 Remorquage du véhicule assuré

Si le véhicule assuré est en panne ou accidenté, Wafa IMA Assistance organise et prend en charge, à concurrence de **1 400 DH**, son remorquage du lieu d'immobilisation jusqu'au garage le plus proche susceptible de le réparer.

Tout dépassement de ce plafond est réglé par l'assuré.
Dans le cas où le véhicule assuré en panne a plus de 10 ans d'âge, le remorquage est à la charge de l'assuré.
Dans tous les cas les occupants du véhicule assuré, transportés à titre gratuit, sont transportés par taxi vers le centre urbain le plus proche.

3.1.2 Immobilisation en attente du contact technique

Si le véhicule assuré, en panne ou accidenté, est immobilisé dans l'attente d'un contact technique, Wafa IMA Assistance prend en charge les frais réels d'hôtel sur justificatifs d'une nuit d'hôtel de l'assuré à concurrence de **900 DH**.
Les frais d'hôtel sont limités exclusivement à l'hébergement et au petit déjeuner.

3.1.3 Immobilisation inférieure à 5 jours

Lorsqu'à la suite d'une panne ou d'un accident, le véhicule assuré est immobilisé pour une durée comprise entre 2 et 5 jours avec une durée de réparation égale ou supérieure à 8 heures, Wafa IMA Assistance prend en charge les frais réels d'hôtel de l'assuré sur justificatifs, à concurrence de **900 DH** par nuit pendant **4 nuits** maximum.
Les frais d'hôtel sont limités exclusivement à l'hébergement et au petit déjeuner.

3.1.4 Immobilisation supérieure à 5 jours

Lorsqu'à la suite d'une panne ou d'un accident, le véhicule assuré est remorqué vers le garage le plus proche et qu'il est immobilisé pour une durée supérieure à 5 jours avec une durée de réparation égale ou supérieure à 8 heures, l'assuré peut bénéficier de l'une des prestations suivantes :

- **Retour de l'assuré et du véhicule assuré :** Wafa IMA Assistance met à la disposition de l'assuré, un billet aller simple, de train ou d'avion classe économique ou tout autre moyen pour lui permettre de regagner son domicile au Maroc.

  Dans tous les cas, la décision du choix du moyen de transport revient à Wafa IMA Assistance

  Wafa IMA Assistance effectue également le rapatriement du véhicule assuré jusqu'au garage désigné par l'assuré, à proximité de son domicile ou jusqu'au concessionnaire le plus proche de son domicile.

- **Continuation du voyage de l'assuré et rapatriement du véhicule assuré** : dans le cas où de l'assuré demande à atteindre son point de destination, Wafa IMA Assistance prend en charge son transport par le moyen le plus approprié à concurrence du montant qu'elle aurait engagé pour le ramener à son domicile.

  Wafa IMA Assistance effectue également le rapatriement du véhicule assuré jusqu'au garage désigné par l'assuré, à proximité de son domicile ou jusqu'au concessionnaire le plus proche de son domicile.

- **Retour ou continuation du voyage de l'assuré et réparation du véhicule assuré sur place :** Lorsque l'assuré a été ramené à son domicile ou acheminé vers son point de destination, et si le véhicule assuré accidenté ou en panne a été laissé en réparation sur place, Wafa IMA Assistance met à la disposition de l'assuré ou de toute autre personne désignée, un billet aller simple, d'autocar, de train ou avion classe économique pour ramener le véhicule assuré réparé jusqu'au domicile de l'assuré.

  En cas d'indisponibilité de ces moyens de transport, Wafa IMA Assistance organise et prend en charge le transport d'un membre de sa famille ou d'une personne désignée par le moyen le plus approprié.

  La décision du choix du moyen de transport revient à Wafa IMA Assistance.

  Dans le cas où l'assuré est décédé ou ne peut procéder à cette récupération ni désigner une personne pour s'en charger, Wafa IMA Assistance envoie un chauffeur pour ramener le véhicule assuré au domicile de l'assuré.

  Dans le cas d'un envoi de chauffeur, la consommation du véhicule assuré, les péages et les traversées par bateau sont à la charge de l'assuré ou de ses ayants droit.

- **Frais d'hôtel :** dans le cas où l'assuré demande à rester sur place pour attendre la réparation du véhicule assuré, Wafa IMA Assistance organise son séjour à l'hôtel et prend en charge les frais réels d'hôtel à concurrence de **900 DH** par nuit pendant **cinq** nuits au maximum.

  Dans ce cas, ni le retour au domicile ou la continuation du voyage de l'assuré ni le rapatriement du véhicule assuré, ne sont pris en charge par Wafa IMA Assistance.

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

3.1.5 Envoi de pièces détachées

Dans le cas où le véhicule assuré, accidenté ou en panne, nécessite des pièces de rechange indispensables à sa remise en état de marche et non disponibles sur le lieu d'immobilisation, Wafa IMA Assistance les fait parvenir à l'assuré qui signe, à leur réception, une reconnaissance de dette au profit de Wafa IMA Assistance à hauteur des frais engagés par cette dernière.

Wafa IMA Assistance effectue dans ce cas, l'avance du prix des pièces que l'assuré s'engage à rembourser, sur présentation de la facture par Wafa IMA Assistance. Le coût des pièces détachées ainsi que les frais éventuels de dédouanement sont à la charge de l'assuré.

La restitution de cette avance devra s'effectuer dans un délai maximum de trois mois, sur simple présentation de la facture ou d'une demande de remboursement par Wafa IMA Assistance.

Wafa IMA Assistance ne peut fournir cette prestation en cas d'abandon de fabrication des pièces par le constructeur et/ou de leur indisponibilité dans le pays ou le véhicule assuré a été sinistré.

3.1.6 Frais de gardiennage

Si l'attente d'un remorquage ou d'un rapatriement du véhicule assuré occasionne des frais de gardiennage, Wafa IMA Assistance les prend en charge à concurrence de **1 000 DH.**

3.1.7 Abandon du véhicule assuré

Dans le cas où le véhicule assuré est déclaré épave, Wafa IMA Assistance prend en charge ses frais d'abandon. Si cet abandon ne peut se faire sur place pour des raisons de législation et réglementation locale, Wafa IMA Assistance évacue le véhicule assuré vers le pays le plus proche n'interdisant pas la mise en épave.

3.2 Assistance en cas de vol du véhicule assuré

3.2.1 Retour de l'assuré

Si le véhicule assuré est volé et non retrouvé au moins **24 heures** après la déclaration de vol auprès des autorités compétentes, Wafa IMA Assistance met à la disposition de l'assuré un billet aller simple de train ou avion classe économique ou tout autre moyen de transport approprié pour lui permettre de regagner son domicile au Maroc.

La décision du choix du moyen de transport revient à Wafa IMA Assistance.

Dans le cas où l'assuré demande à atteindre son point de destination, Wafa IMA Assistance prend en charge son transport par le moyen le plus approprié à concurrence du montant qu'elle aurait engagé pour la ramener à son domicile.

3.2.2 Retour du véhicule assuré retrouvé

Si le véhicule assuré est retrouvé en état de marche, au plus tard **6 mois** après la date effective du vol déclaré, auprès des autorités compétentes, Wafa IMA Assistance met à la disposition de l'assuré ou d'une personne désignée, un billet aller simple de train ou avion classe économique ou tout autre moyen de transport approprié pour se rendre du domicile de l'assuré jusqu'au lieu où le véhicule assuré a été retrouvé afin de le récupérer. Cette prestation est valable uniquement dans la zone géographique couverte par le présent contrat.
La décision du choix du moyen de transport revient à Wafa IMA Assistance.

Dans le cas où l'assuré ne peut procéder à cette récupération ni désigner une personne pour s'en charger, Wafa IMA Assistance envoie un chauffeur pour ramener le véhicule assuré au domicile de l'assuré.

Les frais liés au rapatriement du véhicule assuré à la charge de Wafa IMA Assistance ne peuvent en aucun cas excéder le montant de la valeur résiduelle du véhicule assuré.

La présente garantie « Retour du véhicule assuré retrouvé » est valable même si la durée de 6 mois visée ci-dessus prend fin après l'expiration de la période de garantie sous réserve que la date effective du vol du véhicule assuré soit comprise dans cette période de garantie.

3.3 Assistance juridique liée au véhicule assuré

3.3.1 Avance de caution pénale

Lorsque la responsabilité pénale de l'assuré est recherchée suite à un accident de la circulation lié à l'usage du véhicule assuré et que l'assuré est astreint par les autorités du pays dans lequel il se trouve au versement d'une caution pénale, Wafa IMA Assistance effectue l'avance de cette caution à concurrence de **50 000 DH.**

L'assuré ou toute autre personne doit signer au préalable une reconnaissance de dette à Wafa IMA Assistance du montant de l'avance. La restitution de cette avance devra s'effectuer dans un délai maximum de trois mois, sur simple présentation d'une demande de remboursement par Wafa IMA Assistance.

Si dans ce délai, cette somme est remboursée à l'assuré par les autorités du pays dans lequel il se trouve, il doit la restituer aussitôt à Wafa IMA Assistance.

3.3.2 Avance d'honoraires

Dans l'hypothèse où l'assuré est tenu de faire appel à un représentant judiciaire, s'il est poursuivi devant les tribunaux pour responsabilité pénale suite à un accident de la circulation lié à l'usage du véhicule assuré, Wafa IMA Assistance effectue l'avance des honoraires de ce représentant à concurrence de **10 000 DH** .

L'assuré ou toute autre personne désignée doit signer au préalable une reconnaissance de dette à Wafa IMA Assistance du montant de l'avance. La restitution de cette avance devra s'effectuer dans un délai maximum de trois mois, sur simple présentation d'une demande de remboursement par Wafa IMA Assistance.

III – GARANTIE D'ASSISTANCE MÉDICALE COMPLÉMENTAIRE À L'ETRANGER (en option)

Dans le cas où l'assuré est hospitalisé, en urgence, pour une durée de plus de **24 heures** dans une unité hospitalière à l'étranger suite à un épisode aigu ou à une complication imprévisible d'une pathologie chronique qui nécessite des frais d'hospitalisation, **Wafa IMA Assistance** les garantit et les prend en charge à concurrence de **15.000 dhs.**

Cette prise en charge est accordée pour les :

a) Maladies chroniques ;

b) Maladies préexistantes ;

c) Rechutes, aggravations ou complication d'une maladie ou d'un état pathologique.

Cette prise en charge est accordée après l'accord des médecins conseils de Wafa IMA Assistance, qui intervient suite au contact médical établi avec le médecin traitant de la personne assurée, sur place, et éventuellement de son médecin traitant au Maroc.

En cas de refus, l'assuré se réserve la faculté de faire valoir son droit à l'indemnité auprès des juridictions compétentes.

Cette prise en charge concerne uniquement les frais engagés suite à une hospitalisation à caractère urgent et imprévisible.

La personne assurée est tenue de s'acquitter de toutes les formalités documentaires demandées par Wafa IMA Assistance, avant l'octroi des frais d'hospitalisation à l'étranger.

Cette garantie des frais d'hospitalisation est unique par durée du contrat et par assuré.

Dans le cas où le plafond n'est pas atteint, l'assuré ne peut ni réclamer la différence ni la demander pour une seconde assistance même dans le cadre de la même affection.

Pour bénéficier de cette garantie optionnelle, il est indispensable de l'acquérir lors de la souscription du présent contrat moyennant la surprime indiquée aux conditions particulières.

IV – EXCLUSIONS

Sans préjudice des dispositions de l'article 18 de la loi n° 17-99 précitée, le présent contrat ne couvre pas les événements listés ci après :

1- Exclusions communes au contrat d'assistance

1. Les événements survenus du fait de la participation de l'assuré à des compétitions sportives, paris, matchs, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires à titre d'amateur ou de professionnel;
2. La pratique à titre professionnel de tout sport et à titre amateur, des sports aériens, de défense, de combat ;
3. La participation à des compétitions ou des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien ;
4. Tout sinistre dont le fait générateur est antérieur à la date de souscription du contrat.

5. **La conséquence de la pratique des sports ou des activités suivantes : alpinisme nécessitant l'emploi d'un quelconque matériel, trekking, varappe, bobsleigh, skeleton, spéléologie, parachutisme, saut à ski acrobatique, plongée sous marine avec emploi d'appareil autonome, sports aériens tels que le vol à voile, delta plane, aile volante avec ou sans moteur et tous engins similaires, pilotage d'appareil de navigation aérienne ;**
6. **Les infractions et actes commis de façon volontaire et/ou dolosive par l'assuré en infraction des législations en vigueur.**
7. **L'organisation ou la prise en charge des frais de recherche de l'assuré, en montagne, en mer ou dans le désert.**
8. **Les frais et indemnités de quelque nature que ce soit sauf les prestations à caractère indemnitaire;**
9. **Les événements survenant du fait de guerre civile ou étrangère, liée aux services militaires, révolution, émeute, mouvements populaires, actes de terrorisme, attentats, sabotage, grève, saisie, ou contrainte par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, épidémies, empêchements climatiques ou naturels (tempête, ouragans, inondations, tremblements de terre) ;**
10. **Les évènements dus à la désintégration du noyau atomique ou de rayonnements ionisants ;**
11. **Tout sinistre dont la survenance est antérieure à la prise d'effet du contrat ou postérieure à son expiration ;**

2- Exclusions relatives à l'assistance à la personne

12. **Toute maladie ou lésion bénignes ne présentant pas de caractère d'urgence;**
13. **Tout sinistre résultant de la consommation de boissons alcoolisées ou d'absorption de produits non prescrits médicalement, usages de drogues, stupéfiants et de leurs conséquences ;**
14. **Tout sinistre provoqué intentionnellement ou non par l'assuré ainsi que la tentative de suicide ou le suicide de l'assuré, que celui-ci ait eu ou non conscience des conséquences de son acte.**
15. **Les frais liés à une hospitalisation relatifs à la rechute, la complication ou la conséquence d'une maladie ou d'une blessure préexistante, constatée sur la base d'un compte rendu médical, sauf :**

- **Pour le 1er transport sanitaire vers l'hôpital le plus proche dans le cadre de la même pathologie,**
- **Ou dans le cas où la garantie ci-dessus définie au Titre-III « GARANTIE D'ASSISTANCE MÉDICALE COMPLÉMENTAIRE À l'ETRANGER» du présent contrat, a été souscrite par l'assuré moyennant le paiement de la surprime désignée aux conditions particulières.**

16. **Les conséquences des :**
    - **grossesses pathologiques et à risque,**
    - **accouchements normaux ou avec césarienne,**
    - **fausses couches spontanées ou accidentelles et leurs conséquences.**
17. **Les frais de rééducation ou de cure thermale,**
18. **Les rechutes ou aggravations durant le voyage, d'une maladie ou d'un état pathologique constitués avant le voyage, sauf dans le cas où la garantie ci-dessus définie au Titre-III « GARANTIE D'ASSISTANCE MÉDICALE COMPLÉMENTAIRE À l'ETRANGER» du présent contrat, a été souscrite par l'assuré moyennant le paiement de la surprime désignée aux conditions particulières,**
19. **Les états éthyliques et les maladies mentales,**
20. **Les examens ou explorations de quelque nature et pour quelque motif que ce soit, les bilans de santé,**
21. **Les maladies chroniques sauf :**

- **Pour le 1er transport sanitaire terrestre vers l'hôpital le plus proche dans le cadre de la première manifestation aigue cardiaque ou neurologique,**
- **Ou dans le cas où la garantie ci-dessus définie au Titre-III « GARANTIE D'ASSISTANCE MÉDICALE COMPLÉMENTAIRE À l'ETRANGER» du présent contrat, a été souscrite par l'assuré moyennant le paiement de la surprime désignée aux conditions particulières.**

22. **les frais de prothèse,**
23. **Les frais consécutifs à un voyage ou à un séjour entrepris dans le but de diagnostic, de traitement ou d'intervention chirurgicale,**
24. **Le rapatriement de corps déjà inhumé.**
25. **Les frais d'hospitalisation inférieurs à 300 DH,**
26. **Au cas où une affection nécessite des transports répétitifs, seul le 1er transport sanitaire et un retour sont pris en charge par Wafa IMA Assistance.**

3- Exclusions relatives à l'assistance au véhicule

27. **Les pannes, les accidents ou les vols survenus en dehors des pays de couverture mentionnés au paragraphe « Etendue territoriale de l'assistance » ci-dessus,**
28. **Les assistances sur les véhicules assurés de plus de 10 ans d'âge en cas de panne,**
29. **La perte de clés,**
30. **Les pannes de carburant,**

31. **Les pannes qui sont la conséquence manifeste d'une négligence ou d'un manque d'entretien, à savoir les pannes de batterie, vidange, niveaux de liquides, filtre et crevaison de pneus,**
32. **La consommation du carburant du véhicule assuré, les frais de traversée et péages lorsque Wafa IMA Assistance envoie un chauffeur pour récupérer le véhicule assuré,**
33. **Les frais de réparation du véhicule assuré,**
34. **Les frais liés au transport des bagages, excédant les limites autorisées au moyen de transport mis en œuvre,**
35. **Les frais relatifs au transport des animaux,**
36. **Le rapatriement ou le transport des véhicules assurés lorsque le coût de cette prestation, excède le montant de la valeur résiduelle du véhicule assuré ,**
37. **Le sinistre survenu après l'expiration de la durée de couverture à l'étranger.**

Les circonstances exceptionnelles

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

Wafa IMA Assistance ne peut être tenue pour responsable des retards ou empêchements indépendants de sa volonté.

Wafa IMA Assistance ne sera pas tenue pour responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient des cas de force majeure tels que guerre civile ou étrangère, révolution, émeute, grève, saisie ou contrainte par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques ou naturels (tempêtes, ouragans, tremblements de terre).

V –CADRE JURIDIQUE DU CONTRAT D'ASSISTANCE

1- Durée et prise d'effet du contrat

Le présent contrat, qui prend effet à la date indiquée aux conditions particulières, est conclu pour une durée ferme déterminée dans les conditions particulières.

L'assuré et Wafa IMA Assistance ont le droit de se retirer à l'expiration d'une période d'une année à compter de la date d'effet du contrat, sous réserve d'en informer l'autre partie dans les conditions prévues par l'article 8 de la loi n° 17-99 portant code des assurances, avec un préavis de 30 jours.

La durée du contrat doit être mentionnée en caractères très apparents.

Lorsque la durée du contrat est supérieure à une année, elle doit être rappelée en caractères très apparents par une mention figurant au-dessus de la signature du souscripteur. A défaut de cette mention, le souscripteur peut, nonobstant toute clause contraire, résilier le contrat chaque année, à la date anniversaire de sa prise d'effet, moyennant un préavis de trente (30) jours.

La faculté de résiliation ouverte à l'une ou à l'autre partie en vertu du présent article comporte restitution, par Wafa IMA Assistance, des portions de primes afférentes à la période pour laquelle les risques ne sont plus garantis.

Au cas où la durée n'est pas mentionnée ou dans le cas où elle n'est pas mentionnée en caractères très apparents dans un contrat souscrit pour une durée supérieure à une année, le contrat est réputé souscrit pour une année. Dans ce dernier cas, Wafa IMA Assistance est tenu de restituer au souscripteur la portion de prime d'assurance qu'il a reçue en trop.

2- Paiement des primes

La prime d'assurance est fixée dans les conditions particulières. Elle est payable entièrement au moment de la souscription du présent contrat.

À défaut de paiement de la prime dans les dix (10) jours de son échéance, et indépendamment du droit pour Wafa IMA Assistance de poursuivre l'exécution du contrat en justice, celle-ci peut suspendre la garantie vingt (20) jours après la mise en demeure de l'assuré.

Wafa IMA Assistance a le droit de résilier le contrat dix (10) jours après l'expiration du délai de vingt (20) jours mentionné ci-dessus (Articles 21,22 et 23 de la loi n°17-99 portant code des assurances).

Lorsque la mise en demeure est adressée en dehors du Maroc, le délai de vingt (20) jours mentionné au deuxième alinéa ci-dessus est doublé.

3- Engagements de l'assuré

3.1 Obligations de l'assuré

A la souscription, l'assuré est tenu de déclarer toutes les circonstances, pouvant permettre l'appréciation du risque à garantir.

En cours de contrat, l'assuré doit déclarer toutes les aggravations du risque qui ont pour conséquence d'aggraver les risques à Wafa IMA Assistance par lettre recommandée. Cette déclaration doit être faite préalablement à l'aggravation si celle-ci est par le fait de l'assuré et dans les huit (8) jours à partir du moment où il en a eu connaissance lorsque l'aggravation est sans son fait (article 24 de la loi n°17-99 portant code des assurances).

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'assuré entraîne la nullité du contrat.

L'assuré doit, en outre, déclarer tout contrat d'assurance souscrit auprès d'autres compagnies d'assurances le couvrant pour les mêmes risques.

3.2 Déclaration de sinistre

Dès la survenance du sinistre et sauf cas fortuit ou de force majeure, l'assuré sous peine de déchéance, doit le déclarer au plus tard dans les cinq jours de sa survenance auprès de Wafa IMA Assistance, afin qu'elle puisse le faire bénéficier des prestations sus- indiquées.

L'assuré doit fournir sans retard tous renseignements utiles et répondre aux demandes qui lui sont faites pour déterminer les circonstances et apprécier l'étendue du sinistre.

Afin que l'assistance soit organisée de manière optimale et notamment pour convenir du moyen de transport le plus approprié, l'assuré veillera à contacter Wafa IMA Assistance avant toute intervention et à n'engager des frais d'assistance qu'avec son accord.

4- Dispositions communes au contrat d'assistance

L'organisation par l'assuré ou par son entourage de l'une des assistances énoncées ci-dessus, ne peut donner lieu à remboursement que si Wafa IMA Assistance a été prévenue de cette procédure et a donné son accord exprès en lui communiquant un numéro de dossier. Dans ce cas, les frais remboursés le seront sur justificatifs et dans la limite de ceux qui auraient été engagés par Wafa IMA Assistance si elle avait elle-même organisé le service.

En cas de refus de remboursement d'un dossier d'assistance couvert par le présent contrat, organisé par la personne assuré ou son entourage et pour lequel **Wafa IMA Assistance** n'a pas donné son accord exprès par la communication d'un numéro de dossier, l'assuré se réserve la faculté de faire valoir son droit à l'indemnité auprès des juridictions compétentes.

Cette clause n'est pas opposable aux assurés qui justifient qu'au moment du sinistre, Wafa IMA Assistance a été injoignable.

Cette justification est établie notamment en présentant les numéros de téléphone à partir desquels l'assuré a essayé de joindre Wafa IMA Assistance et, dans la mesure du possible, les dates et heures d'appel.

Wafa IMA Assistance ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités compétentes.

5- Dispositions spéciales à l'assistance à la personne

Dans tous les cas, le médecin de Wafa IMA Assistance prendra la décision et mettra les moyens nécessaires pour assurer le transport, et ce en coordination avec le médecin traitant sur place et si possible la famille de l'assuré.

Dans le cas où l'assuré dispose d'un régime de prévoyance, lui-même ou sa famille s'engage à faire les démarches nécessaires auprès de son organisme pour récupérer les frais engagés pour son compte et les reverser à Wafa IMA Assistance dans la limite des sommes avancées par cette dernière.

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

Toutes les prestations d'assistance énumérées aux Titre II «GARANTIES D'ASSISTANCE À L'ÉTRANGER » et Titre III « GARANTIE D'ASSISTANCE MÉDICALE COMPLÉMENTAIRE À L'ÉTRANGER » ci-dessus sont accordées à la suite d'un accident ou d'une maladie à caractère urgent et imprévisible.

Suite au décès à l'étranger, il faut avertir le consulat du Maroc dans le pays où est décédé l'assuré.

6- Correspondance

Les communications ou notifications destinées au souscripteur et/ou à l'assuré sont valablement faites à l'adresse de son dernier domicile qu'il a indiquée dans le contrat ou qu'il aurait notifiée ultérieurement à Wafa IMA Assistance.

Les communications ou notifications du souscripteur et/ou de l'assuré sont valablement faites à Wafa IMA Assistance, Casablanca Business Center, lot n°2 lotissement Mandarouna, Sidi Maârouf, Casablanca.

7- Résiliation

Outre les cas de résiliation prévus au paragraphe "1- Durée et prise d'effet du contrat" du Titre V, le présent contrat est résilié ou peut l'être dans les cas suivants :

- A l'initiative de Wafa IMA Assistance

- **En cas de non-paiement de la prime d'assurance (article 21 de la loi n° 17-99 portant code des assurances),**
- **En cas d'aggravation des risques (article 24 de la loi n° 17-99 portant code des assurances),**
- **Avant sinistre, en cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration des risques soit à la souscription, soit en cours de contrat (article 31 de la loi n° 17-99 portant code des assurances),**
- **Après sinistre, l'assuré a dans ce cas le droit de résilier les autres contrats souscrits auprès de Wafa IMA Assistance (Article 26 de la loi n°17-99 portant code des assurances),**
- **En cas de déconfiture ou de liquidation judiciaire de l'assuré (article 27 de la loi n° 17-99 portant code des assurances),**
- **En cas de décès de l'assuré (article 28 de la loi n°17-99 portant code des assurances).**

- A l'initiative de d'assuré

- **En cas de disparition de circonstances aggravant les risques assurés, si Wafa IMA Assistance refuse de réduire la prime en conséquence (article 25 de la loi n° 17-99 portant code des assurances),**
- **En cas de résiliation après sinistre, par Wafa IMA Assistance, d'un autre contrat de l'assuré (article 26 de la loi 17-99 portant code des assurances).**

- De plein droit

- **En cas de retrait d'agrément de Wafa IMA Assistance, le présent contrat est résilié de plein droit dès le 20ème jour à midi à compter de la publication au Bulletin officiel de la décision de l'Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale prononçant le retrait de l'agrément et ce, conformément aux dispositions de l'article 267 de la loi 17-99 portant code des assurances.**
- **En cas de liquidation judiciaire de Wafa IMA Assistance (article 27 de la loi n°17-99 portant code des assurances),**
- **En cas d'aliénation du véhicule assuré (article 29 de la loi n°17-99 portant code des assurances),**
- **En cas de réquisition de la propriété du véhicule assuré (article 33 de la loi n°17-99 portant Code des Assurances),**
- **En cas de disparition du risque assuré ou de perte totale du véhicule assuré (Article 46 de la loi 17-99 précité).**

- Résiliation à la demande des créanciers de l'assuré :

En cas de déconfiture ou de liquidation judiciaire de l'assuré (article 27 de la loi n° 17-99 portant code des assurances),

- Résiliation à la demande des héritiers de l'assuré :

- **En cas de décès de l'assuré (article 28 de la loi n° 17-99 portant code des assurances).**
- **Dans tous les cas où le souscripteur a la faculté de demander la résiliation, il peut le faire à son choix et nonobstant toute clause contraire, soit par une déclaration faite contre récépissé au siège social de Wafa IMA Assistance, soit par acte extrajudiciaire, soit par lettre recommandée.**
- **Dans tous les cas où Wafa IMA Assistance a la faculté de demander la résiliation, elle peut le faire par lettre recommandée au dernier domicile connu du souscripteur conformément aux dispositions de l'article 8 de la loi n° 17-99 portant code des assurances.**

A l'exception des cas prévus aux articles 21 et 28 de la loi n°17-99 précitée, dans tous les cas de résiliation au cours d'une période d'assurance, la portion de prime afférente à la période pendant laquelle le risque n'a pas couru n'est pas acquise à Wafa IMA Assistance. Elle doit être restituée, si elle a été perçue d'avance, dans les conditions prévues par les articles 6, 24, 25, 26, 27, 29, 31, 33, 46 et 267 de la même loi.

8- Suspension

Le contrat est suspendu ou peut l'être, dans les cas ci-après :

1° Suspension à l'initiative de l'assureur :

- **en cas de non-paiement d'une prime ou d'une fraction de prime (article 21 de la loi n° 17-99 précitée).**

2° Suspension par accord des parties :

- **en cas de réquisition de la propriété du véhicule assuré (article 33 de la loi n° 17-99 précitée).**

3° Suspension de plein droit :

- **en cas de réquisition de l'usage du véhicule assuré (article 34 de la loi n° 17-99 précitée).**

9- Subrogation

Wafa IMA Assistance est subrogée dans les droits et actions de l'assuré contre toute personne, organisme, ou institution responsable des faits et causes ayant motivé son intervention (Article 47 de la loi n° 17-99 précitée).

10- Arbitrage

En cas de litige portant sur l'interprétation des clauses du présent contrat ou sur son exécution, Wafa IMA Assistance et l'assuré déclarent s'en reporter à la sentence rendue par deux arbitres choisis par chacun d'eux; en cas de désaccord, les deux arbitres désignent un troisième pour les départager. A défaut d'entente sur cette désignation, le choix sera fait sur une simple requête de la partie la plus diligente par le président de la juridiction compétente. L'avis pris à la majorité de cette commission arbitrale sera obligatoire pour les parties sans appel et ce sans préjudice des dispositions du code de la procédure civile.
Chacune des parties supportera les honoraires de son arbitre et par moitié, ceux du tiers arbitre.

11- Protection des données à caractère personnel

11.1 Engagements de Wafa IMA Assistance

Conformément à la loi n°09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, promulguée par le Dahir N° 1-09-15 du 22 Safar 1430 (18 Février 2009), il est porté à la connaissance du Souscripteur et de l'Assuré que l'Assureur traite des données le concernant pour :

- **La gestion des souscriptions et sinistres de l'Assistance, la gestion des demandes et réclamations des clients, enregistrement téléphonique, gestion des impayés et recouvrement, gestion des contentieux, contrôle interne, et la gestion des données de la géolocalisation.**

Peuvent seuls, dans les limites de leurs attributions respectives, être destinataires de ces données : **Le personnel habilité, prestataires de service, sous-traitants, les organismes sociaux et fiscaux, le dispositif de contrôle interne et externe.**

Certains de ces destinataires sont situés en dehors du Royaume et offrent un niveau de protection des données personnelles adéquat. La transmission de ces données est destinée à la gestion des souscriptions et sinistres de l'Assistance, écoute et enregistrement téléphonique et à la gestion des impayés et recouvrement.

Le transfert de données a été autorisé par la Commission Nationale de Contrôle de la Protection des Données à Caractère Personnel (CNDP) sous les **T-A-18/2015 ; T-A-17/2015 ; T-A-16/2015, T-A-15/2015, T-A-14/2015.**

Le Souscripteur et/ ou l'Assuré peut accéder aux informations le concernant, les rectifier, les supprimer ou s'y opposer pour motif légitime, en s'adressant à l'Assureur par courrier postal à l'adresse suivante : **Wafa IMA Assistance – Direction Conformité - Immeuble Casablanca Business Center, Lot 2, Lotissement Mandarona, Sidi Maârouf - 20190 Casablanca** ou par courrier électronique à l'adresse de messagerie : **loi0908@wafaimaassistance.com**

Chacun de ces traitements a reçu récépissé de la CNDP respectivement sous les numéros **A-A-103/2015 en date du 18/03/2015, A-GC-349/2015 en date du 18/12/2015, A-PO-352/2015 en date du 18/12/2015, A-PO-312/2016 en date du 10/03/2017, A-PO-161/2015 en date du 28/07/2015, A-PO-350/2015 en date du 18/12/2015, D-GR-546/2017 en date du 22/03/2018.**

L'Assureur prend toutes les précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

De manière expresse, l'assuré autorise l'assureur à utiliser ses coordonnées à des fins de prospections commerciales en vue de proposer d'autres services d'assistance. Il peut s'opposer par courrier à la réception de sollicitations.

11.2 Confidentialité

L'Assureur ayant connaissance et traitant des données à caractère personnel dans le cadre du contrat d'Assistance le liant au Souscripteur Assuré, est tenu de respecter le secret professionnel même après la cessation de ce contrat, dans les termes

prévus par la loi pénale. Ces dispositions n'exemptent pas de l'obligation de fournir des informations, conformément aux dispositions légales applicables aux fichiers en cause ou conformément à la législation de droit commun.

L'Assureur s'engage à considérer comme « confidentielles », et entrant dans le champ d'application du secret professionnel auquel il est tenu, les informations de toute nature, écrites ou orales, qu'il serait amené à connaître durant l'exécution du contrat. L'obligation de confidentialité de l'Assureur continuera après expiration du présent contrat, aussi longtemps que les informations susvisées n'auront pas été rendues publiques par le Souscripteur et /ou l'Assuré.

L'Assureur s'engage en particulier :

- à protéger les informations et à prendre toutes mesures raisonnables en vue de la prévention et de la protection contre le vol, les copies ou les reproductions, ou toutes utilisations, divulgations ou disséminations non autorisées ;

- à soumettre à la même obligation de stricte confidentialité toute personne agissant sous son autorité et/ou société tierce impliquée dans l'exécution du présent Contrat ;

- à ne pas publier ni communiquer ces informations à des tiers, sauf autorisation préalable et écrite de l'autre Partie ;

- à ne pas révéler le contenu et les conditions du présent Contrat, à aucun moment, à qui que ce soit, sauf dans la mesure strictement nécessaire à l'exécution du présent Contrat ;

- à ne donner accès à ces informations qu'aux personnes ayant directement à en connaître pour la parfaite exécution du Contrat ;

- à restituer, à l'expiration du Contrat ou sa résiliation pour quelque cause que ce soit, aux personnes qui lui seront désignées et à elles seules, tout document écrit, audiovisuel ou sous quelque autre forme et sur quelque support que ce soit qui lui aurait été communiqué, ou en possession duquel elle aurait pu entrer, et ne pas prendre ou conserver de copies d'un tel document.

Chaque Partie reconnaît que les informations qui lui sont communiquées par l'autre Partie sont et restent la propriété exclusive de celle-ci, et ne peuvent être utilisées que dans le cadre du présent Contrat.

11.3 Protection des données personnelles

L'Assureur s'engage à apporter des garanties suffisantes au regard des mesures de sécurité technique et d'organisation, relatives aux traitements à effectuer pour le compte du Souscripteur Assuré. Il s'engage à mettre en œuvre et à maintenir dans un niveau de fonctionnement optimum, les outils ou formes organisationnels permettant d'offrir les garanties en matière de secret, de sécurité et de confidentialité pour protéger les données à caractère personnel contre une destruction fortuite ou illicite, une perte fortuite, une altération, une divulgation ou un accès non autorisé, notamment en cas de transmission des données par réseau, et contre toute autre forme illicite de traitement, en assurant un niveau de sécurité adapté à la nature des données à protéger, eu égard au niveau technologique et le coût de mise en œuvre.

12- Nullité

Le présent contrat est frappé de nullité en cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de l'assuré, quand cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour Wafa IMA Assistance, alors même que le risque omis ou dénaturé par l'assuré a été sans influence sur le sinistre.
L'omission ou la déclaration inexacte de l'assuré dont la mauvaise foi n'est pas établie n'entraîne pas la nullité du contrat.

Si ladite omission ou déclaration inexacte est constatée avant tout sinistre, Wafa IMA Assistance a le droit, soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de prime acceptée par l'assuré, soit de résilier le contrat (Article 31 de la loi n°17-99 portant code des assurances).

Dans le cas où la constatation n'a eu lieu qu'après le sinistre, l'indemnité est réduite en proportion du taux de prime payé par rapport au taux de prime qui aurait été dû, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés. (Article 31 de la loi n°17-99 portant code des assurances).

13- Prescription

Toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions fixées par les articles 36, 37 et 38 de la loi n° 17-99 portant Code des Assurances.

Entreprise régie par la loi n° 17-99 portant Code des Assurances

CONDITIONS GÉNÉRALES

CONTRAT D'ASSISTANCE
« WAFA ASSIST' TRAVEL »

SOMMAIRE

I. GENERALITES AU CONTRAT D'ASSISTANCE

1. Définitions
2. Personnes assurées
3. Etendue et circonstances de l'assistance
4. Circonstances d'intervention
5. Durée de couverture à l'étranger

II. GARANTIES D'ASSISTANCE AUX VOYAGEURS AU MAROC ET À L'ÉTRANGER

III. EXCLUSIONS

1. Exclusions communes
2. Exclusions relatives à l'assistance médicale et en cas de décès à l'étranger
3. Exclusions relatives à l'assistance aux voyageurs

IV. CADRE JURIDIQUE DU CONTRAT D'ASSISTANCE

1. Durée et prise d'effet du contrat
2. Paiement des primes
3. Engagements de l'assuré
4. Dispositions communes au contrat d'assistance
5. Dispositions spéciales relatives aux garanties du présent contrat
6. Correspondance
7. Résiliation
8. Suspension
9. Subrogation
10. Arbitrage
11. Protection des données à caractère personnel
12. Nullité
13. Prescription

Le présent contrat est régi par la loi N°17-99 portant code des Assurances telle qu'elle a été modifiée ou complétée et par ses textes d'application, ainsi que par les présentes conditions générales et les conditions particulières y annexées.

I. GENERALITES AU CONTRAT D'ASSISTANCE

1- Définitions

- **Assureur :** Wafa IMA Assistance
  Adresse : Casablanca Business Center, lot 2 lotissement Mandarouna, Sidi Maârouf, Casablanca.
- **Souscripteur :** Personne physique ou morale, qui contracte le présent contrat pour son propre compte ou pour le compte d'autrui et qui de ce fait, s'engage vers Wafa IMA Assistance pour le paiement de la prime.
- **Assuré :** Personne physique sur laquelle ou sur les intérêts de laquelle repose l'assurance.
- **Autorité médicale :** Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine en parfaite validité dans le pays où se trouve la personne assurée.
- **Accident :** Tout événement soudain, involontaire, imprévisible et indépendant de la volonté à la personne assurée, lui entraînant des dommages corporels suite à un contact physique.
- **Domicile** : Lieu de résidence principal de l'assuré légalement identifié au Maroc.
- **Maladie** : Toute altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par un médecin.
- **Hospitalisation :** L'admission et le séjour durant lequel le patient est hébergé physiquement dans un lit, pour recevoir des soins et ou poser un diagnostic dans un service médical ou chirurgical d'un établissement hospitalier (hôpital ou clinique privée) suite à une altération de la santé constatée par un médecin et ayant donné lieu à la remise d'un bulletin d'admission.
- **Proche parent** : Conjoint(s), ascendant(s) et descendant(s) au premier degré, frère(s) ou sœur(s) de l'assuré dont la parenté peut être prouvée par une attestation administrative.
- **Sinistre** : Survenance de l'événement prévu par le contrat d'assistance.
- **Vol** : Soustraction frauduleuse d'un bien assuré ayant fait l'objet d'une déclaration par l'assuré aux autorités locales compétentes.
- **Unité hospitalière :** Structure de soin adaptée à chaque cas sanitaire et définie par les médecins régulateurs et ou conseils de Wafa IMA Assistance en concertation avec les médecins traitants.
- **Urgent et imprévisible :** Situation médicale inattendue soudaine nécessitant une action médicale, de diagnostic et/ou thérapeutique immédiate.
- **Transport répétitif :** Transport récurent concernant la même pathologie et ne revêtant plus de caractère urgent et imprévisible.
- **Etranger :** Les pays prévus dans le paragraphe « Etendue territoriale de l'assistance » ci-dessous.

2- Personne assurée

L'assuré, pour autant qu'il réside au Maroc et qu'il soit nommément désigné dans les conditions particulières.

Wafa IMA Assistance vérifie préalablement à la souscription du contrat que les conditions mentionnées dans l'alinéa précédent sont remplies et se réserve le droit d'exiger du souscripteur qui accepte, tout document nécessaire pour procéder à la vérification. Toutefois, lorsque le contrat est souscrit alors que ces conditions ne sont pas remplies, les garanties du présent contrat sont acquises sauf en cas de fausse déclaration intentionnelle au moment de la souscription.

3- Etendue et circonstances de l'assistance

a. Objet

Le présent contrat a pour objet d'accorder les garanties d'assistance à la personne assurée dans les conditions déterminées ci-dessous.

b. Etendue territoriale de l'assistance

Les prestations d'assistance s'appliquent pour la personne assurée : au Maroc et dans le monde entier y compris l'Arabie Saoudite en période de pèlerinage.

4- Circonstances d'interventions

Wafa IMA Assistance intervient 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en cas de :

- Maladie, accident ou de décès ;
- Annulation, modification et report de voyage ;
- Vol, ou correspondance manqué(e) ;
- Perte, vol ou de retard des bagages ;
- Perte ou de vol de moyens de paiement et/ ou de papier d'identité ;
- Difficultés de communication linguistique.

5- Durée et prise d'effet du contrat

Le présent contrat, qui prend effet à la date indiquée aux conditions particulières, est conclu pour une durée ferme déterminée dans les conditions particulières.

Toutefois, il est expressément stipulé qu'un **délai de carence de soixante-douze (72) heures** s'applique à compter de la date de souscription. Pendant ce délai, aucune demande d'assistance, quelle qu'en soit la nature, ne pourra être prise en charge.
Par conséquent, **les garanties ne seront activées qu'à l'issue de ce délai de 72 heures**, sauf stipulation contraire prévue aux conditions particulières.

La durée du contrat doit être mentionnée en caractères très apparents au niveau des conditions particulières.

6- Durée de couverture à l'étranger

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

II. GARANTIES D'ASSISTANCE AUX VOYAGEURS AU MAROC ET À L'ÉTRANGER

1. Remboursement des frais engagés en cas d'annulation du voyage

Si la personne assurée n'utilise pas son titre de transport du Maroc vers l'étranger, et qu'il doit l'annuler avant la date et l'heure de départ en voyage en raison de la survenance de l'un des événements imprévus suivants :

- Décès de l'assuré, de son conjoint des ascendants ou des descendants au 1er degré ;
- Maladie grave ou accident grave nécessitant une hospitalisation supérieure à 72H de l'assuré, de son conjoint, des ascendants ou des descendants au 1er degré empêchant l'assuré de partir en voyage ;
- Accouchement prématuré de l'assuré ou de son conjoint ;
- La convocation de l'assuré à caractère impératif et imprévisible devant l'un des tribunaux compétents**,** sauf dans le cas d'une convocation auprès d'un tribunal impressif engageant sa responsabilité pénale.

Wafa IMA Assistance effectue le remboursement des frais réels engagés par personne et par voyage, à hauteur de 10 000 dhs, sur la base des documents justificatifs suivants :

- L'Acte de décès, ou les bulletins d'entrée et de sortie à l'unité hospitalière, ou la copie de la convocation pour la justification de l'un des évènements précités ;
- La Facture fournie par l'agence de voyage à la personne assurée pour la justification de l'achat du titre de transport et des prestations annulées.

La garantie de " Remboursement des frais engagés en cas d'annulation du voyage", telle que prévue au présent contrat, est accordée une seule fois par contrat. Toute nouvelle demande d'annulation du voyage ne pourra être prise en charge qu'à condition de souscrire un nouveau contrat d'assistance.

2. Remboursement des frais engagés en cas de modification du voyage

Si la personne assurée n'utilise pas son titre de transport du Maroc vers l'étranger, et qu'il doit le modifier avant la date et l'heure de départ en voyage en raison de la survenance de l'un des événements imprévus suivants :

- Décès de l'assuré, de son conjoint des ascendants ou des descendants au 1er degré ;

- Maladie grave ou accident grave nécessitant une hospitalisation supérieure à 72H de l'assuré, de son conjoint des ascendants ou des descendants au 1er degré ;
- Accouchement prématuré de l'assuré ou de son conjoint ;
- La convocation de l'assuré à caractère impératif et imprévisible devant l'un des tribunaux compétents**,** sauf dans le cas d'une convocation auprès d'un tribunal impressif engageant sa responsabilité pénale.

Wafa IMA Assistance effectue le remboursement des frais liés à la modification du titre de transport, par personne et par voyage, à hauteur de 10 000 dhs, sur la base des documents justificatifs suivants :

- Une copie d'acte de décès, ou copies des bulletins d'entrée et de sortie à l'unité hospitalière, ou une copie de la convocation de l'assuré pour la justification de l'un des évènements précités ;
- La facture fournie par la compagnie émettrice du montant réglé par la personne assurée pour la modification de son titre de transport.

La garantie de " Remboursement des frais engagés en cas de modification du voyage", telle que prévue au présent contrat, est accordée une seule fois par contrat. Toute nouvelle demande de modification du voyage ne pourra être prise en charge qu'à condition de souscrire un nouveau contrat d'assistance.

3. Remboursement des frais engagés en cas d'interruption du voyage

Lorsque la personne assurée se trouve à l'étranger et qu'il doit interrompre son voyage et rentrer en raison de la survenance de l'un des événements imprévus suivants :

- Décès du conjoint de l'assuré, des ascendants ou des descendants au 1er degré ;
- Maladie grave ou accident grave nécessitant une hospitalisation supérieure à 72H du conjoint de l'assuré, des ascendants ou des descendants au 1er degré ;
- Accouchement prématuré de l'assuré ou de son conjoint ;
- La convocation de l'assuré à caractère impératif et imprévisible devant l'un des tribunaux compétents**,** sauf dans le cas d'une convocation auprès d'un tribunal impressif engageant sa responsabilité pénale.

Wafa IMA Assistance effectue le remboursement des frais réels engagés par personne et par voyage, à hauteur de 10 000 dhs, sur la base des documents justificatifs suivants :

- L'Acte de décès, ou les bulletins d'entrée et de sortie à l'unité hospitalière, ou la copie de la convocation pour la justification de l'un des évènements précités ;
- La Facture fournie par l'agence de voyage à la personne assurée pour la justification de l'achat du titre de transport et des prestations annulées.

4. Assistance en cas de vol manqué

Si la personne assurée manque son vol au départ et / ou retour de son voyage, en raison de l'un des évènements suivants :

- Perte ou vol de papiers d'identité de la personne assurée,
- Agression de la personne assurée,

Wafa IMA Assistance s'engage à offrir un soutien immédiat et pratique pour minimiser les désagréments rencontrés par l'assuré par la prise en charge du :

4-1 Prise en charge d'un titre de transport

Wafa IMA Assistance met à la disposition de la personne assurée un billet d'avion aller simple en classe économique vers la même destination, dans la limite de 10 000 dhs, sous réserve que le départ intervienne dans un délai maximum de 24 heures ou dans le premier vol disponible.

En cas d'indisponibilité de ces moyens de transport, Wafa IMA Assistance organise et prend en charge le transport de la personne assurée par le moyen le mieux approprié.

4-2 Prise en charge des frais d'hôtel

Si la personne assurée doit prolonger son séjour pour pouvoir prendre un autre vol, Wafa IMA Assistance organise et prend en charge l'hébergement de la personne assuré dans un hôtel à hauteur de 1 500 DH par nuit, dans la limite d'une nuit maximum.

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

Wafa IMA Assistance organise et prend en charge les deux garanties ci-dessus détaillées sur la base de la présentation des documents justificatifs suivants :

- Une copie de la déclaration de perte ou de vol des papiers d'identité de la personne assurée auprès des autorités compétentes ;
- Une copie de déclaration d'agression de la personne assurée auprès des autorités compétentes ;

5. Assistance en cas de correspondance Manquée

Dans le cas où l'assuré ne pourrait pas prendre sa correspondance en raison du retard ou de l'annulation de son transport par avion ou bateau, à cause d'une défaillance technique de ce dernier, Wafa IMA Assistance met à la disposition de la personne assurée un titre de transport à hauteur de 5 000 dhs, pour l'aider à atteindre sa destination.

6. Avance en cas de vol ou de perte ou de retard de bagages à l'étranger

En cas de vol ou de perte ou de retard de plus de 24 heures de livraison des bagages enregistrés de la personne assurée, Wafa IMA Assistance met à la disposition de la personne assurée une avance à hauteur de 2 000 dhs pour l'achat des affaires de première nécessité.

La personne assurée doit signer une reconnaissance de dette à l'assureur du montant de l'avance.

La restitution de cette avance devra s'effectuer dans un délai maximum de 90 jours, sur simple présentation d'une demande de remboursement par l'assureur.

7. Assistance en cas de perte ou vol des papiers d'identité à l'étranger

7-1 Envoi d'un représentant sur place

En cas de perte ou de vol de papiers d'identité de la personne assurée pendant son séjour à l'étranger, Wafa IMA Assistance met à la disposition de la personne assurée un représentant sur place pour l'assister à gérer les formalités administratives et les démarches nécessaires pour résoudre la situation de manière optimale.

7-2 Acheminement de la personne assurée vers le consulat ou l'ambassade

En cas de perte ou de vol de papiers d'identité de la personne assurée, Wafa IMA Assistance organise et prend en charge le transport de la personne assurée vers le consulat ou l'ambassade les plus proche.

Cette assistance comprend la coordination des démarches nécessaires pour faciliter l'obtention de documents de remplacement, afin de permettre à l'assuré de poursuivre son voyage dans les meilleures conditions possibles.

7-3 Prise en charge des frais d'hôtel

Wafa IMA Assistance organise et prend en charge l'hébergement de la personne assurée dans un hôtel à hauteur de 1 500 DH par nuit, dans la limite d'une nuit maximum.

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

8. Assistance en cas de vol ou de perte des moyens de paiement

8-1 Prise en charge des frais d'hôtel

En cas de vol ou perte des moyens de paiement, Wafa IMA Assistance organise et prend en charge l'hébergement de la personne assuré dans un hôtel à hauteur de 1 500 DH par nuit, dans la limite d'une nuit maximum.

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

8-2 Avance en cas de vol ou de perte de moyens de paiement

En cas de vol ou perte des moyens de paiement indispensables à la poursuite du voyage de la personne assurée, Wafa IMA Assistance met à la disposition de la personnes assurée une avance dans la monnaie du pays dans lequel elle se trouve, à hauteur de 10 000 dhs.

Cette avance, destinée à faire face aux dépenses de première nécessité, est accordée sur présentation de la déclaration de vol faite aux autorités compétentes.

La garantie « Avance en cas de vol ou de perte des moyens de paiement » est accordée une seule fois par contrat.

La personne assurée doit signer au préalable une reconnaissance de dette à Wafa IMA Assistance du montant de l'avance. La restitution de cette avance devra s'effectuer dans un délai maximum de trois mois, sur simple présentation d'une demande de remboursement par Wafa IMA Assistance.

9. Assistance linguistique

Si l'Assuré rencontre des difficultés de communication en raison de la barrière linguistique dans le pays où il se trouve, Wafa IMA Assistance met à la disposition de l'Assuré un traducteur qualifié, disponible pour l'aider à comprendre et à se faire comprendre dans la langue locale.

Le traducteur pourra intervenir dans diverses situations, telles que des démarches administratives, des interactions avec les autorités, des rendez-vous médicaux ou toute autre situation nécessitant une compréhension et une expression claires.

III - EXCLUSIONS

Sans préjudice des dispositions de l'article 18 de la loi n° 17-99 portant Code des Assurance, le présent contrat ne couvre pas :

1. Exclusions communes

1- **La pratique à titre professionnel de tout sport et à titre amateur, des sports aériens, de défense de combat ;**
2- **La participation à des compétitions ou des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien ;**
3- **Tout sinistre dont le fait générateur est antérieur à la date de souscription du contrat ;**
4- **La conséquence de la pratique des sports ou des sports ou des activités suivantes : alpinisme nécessitant l'emploi d'un quelconque matériel, trekking, varappe, bobsleigh, skeleton, spéléologie, parachutisme, saut à ski acrobatique, plongée sous-marine avec emploi d'appareil autonome, sports aériens tels que le vol à voile, delta plane, aile volonté avec ou sans moteur et tous engins similaires, pilotage d'appareil de navigation aérienne ;**
5- **Tout sinistre provoqué d'une faute intentionnelle ou dolosive de la personne assurée, ainsi que la tentative de suicide ou le suicide de la personne assurée, que celui-ci ait eu ou non conscience des conséquences de son acte ;**
6- **Les événements survenus du fait de la participation de la personne assurée à des compétitions sportives, paris, matchs, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires ;**
7- **Les événements survenus du fait de la participation active à un duel ou à une rixe (sauf en cas de légitime défense) ;**
8- **Les événements survenant du fait de guerre civile ou étrangère, révolution, émeute, grève, saisie ou contrainte par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, épidémies, événements climatiques ou naturels (tempête, ouragans, tremblements de terre, éruptions volcaniques) ;**
9- **Les évènements dus à la désintégration du noyau atomique ou de rayonnements ionisants ;**
10- **Le sinistre survenu après l'expiration de la durée de couverture à l'étranger.**
11- **Tout sinistre dont la survenance est antérieure à la prise d'effet du contrat ou postérieure à son expiration ;**
12- **Les rechutes ou aggravations, durant le voyage, d'une maladie ou d'un état pathologique constitués avant le voyage ;**
13- **Les frais de diagnostic ou de surveillance d'un état de grossesse à moins d'une complication nette et imprévisible de cet état avant 26 semaines de grossesse ;**
14- **Les états pathologiques connus de la personne assurée et susceptibles de présenter des risques en cas de déplacement.**
15- **Les maladies chroniques déclarées avant le 5ème mois suivant la date de souscription ;**
16- **Les maladies ou lésions bénignes, ne représentant pas de caractère d'urgence ;**
17- **La rééducation, les cures thermales, les séjours dans les maisons de repos ou de convalescence ;**
18- **Les examens et explorations lors d'un séjour à l'étranger à moins que si un diagnostic n'est pas établi, le pronostic vital est engagé ;**
19- **Tous les états de maternité et d'accouchement ;**

2. Exclusions relatives à l'assistance aux voyageurs

20- **Les pertes ou Vols résultant du fait que les papiers d'identité, les moyens de paiement et les appareils électroniques ont été laissés sans surveillance dans un lieu public ou dans des locaux mis à la disposition de plusieurs occupants ;**

21- **Les Vols commis dans les véhicules de location, quel que soit leur emplacement ;**
22- **Le Vol résultant de la pratique du camping ou du caravaning ;**
23- **Les frais liés au transport des bagages, excédant les limites autorisées au moyen de transport mis en œuvre ;**
24- **Les frais relatifs au transport des animaux.**
25- **Les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales du contrat ;**
26- **Les frais courants tels que repas, boissons, douane et communications téléphoniques que vous auriez normalement supportés pendant votre Séjour ;**
27- **Les Voyages entrepris lorsque le ministère des Affaires étrangères de Votre pays de Domicile déconseille les déplacements vers la ou les villes de destination ou de séjour ;**
28- **Cessation complète des activités d'un organisme de voyage en raison de sa situation financière, avec ou sans dépôt de bilan ;**
29- **Toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités ;**
30- **Le remboursement de tout ou partie du voyage ayant fait l'objet ou pouvant faire l'objet d'un remboursement total ou partiel de la part de l'organisateur du voyage, tour opérateur, compagnie de transport ou établissement bancaire auprès duquel Vous détenez une carte de crédit, et ce, quel que soit le mode de remboursement (virement, cash, à-valoir, voucher...) ;**
31- **Les frais non justifiés par des documents originaux ;**
32- **Les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur de Voyage, quelle qu'en soit la cause ;**
33- **Tout Voyage acheté par l'Assuré alors que c'était contre indiqué par son médecin ;**
34- **Les convocations judiciaires adressées à l'Assuré dans le cadre de l'exercice de son activité professionnelle (par exemple : avocat, expert judiciaire, …).**

- **Les circonstances exceptionnelles**

Wafa IMA Assistance ne sera pas tenue pour responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure, tels que guerre civile ou étrangère, révolution, émeute, grève, saisie, réquisition, ou contrainte par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques notamment : les pandémies, les épidémies, les tempêtes, les ouragans, les tremblements de terre et les inondations.

Wafa IMA Assistance ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités compétentes.

Wafa IMA Assistance ne pourra en aucun cas se substituer aux organismes officiels de secours d'urgence : ramassage primaire, police, protection civile, pompiers, ni prendre en charge les frais ainsi engagés sauf ceux inhérents au transport sanitaire lorsque ces organismes sont intervenus en premier ou lorsqu'ils doivent intervenir conformément à la réglementation en vigueur.

L'Assisteur s'engage à faire diligence pour exécuter les prestations prévues au présent contrat dans les meilleurs délais possibles.

IV. CADRE JURIDIQUE DU CONTRAT D'ASSISTANCE

1. Durée et prise d'effet du contrat

Le présent contrat, qui prend effet à la date indiquée aux conditions particulières, est conclu pour une durée ferme déterminée dans les conditions particulières.

Toutefois, il est expressément stipulé qu'un **délai de carence de soixante-douze (72) heures** s'applique à compter de la date de souscription
Pendant ce délai, aucune demande d'assistance, quelle qu'en soit la nature, ne pourra être prise en charge.
Par conséquent, **les garanties ne seront activées qu'à l'issue de ce délai de 72 heures**, sauf stipulation contraire prévue aux conditions particulières.

L'assuré et Wafa IMA Assistance ont le droit de se retirer à l'expiration d'une période d'une année à compter de la date d'effet du contrat, sous réserve d'en informer l'autre partie dans les conditions prévues par l'article 8 de la loi n° 17-99 portant code des assurances, avec un préavis de 30 jours.

La durée du contrat doit être mentionnée en caractères très apparents.

Lorsque la durée du contrat est supérieure à une année, elle doit être rappelée en caractères très apparents par une mention figurant au-dessus de la signature du souscripteur. A défaut de cette mention, le souscripteur peut, nonobstant toute clause contraire, résilier le contrat chaque année, à la date anniversaire de sa prise d'effet, moyennant un préavis de trente (30) jours.

La faculté de résiliation ouverte à l'une ou à l'autre partie en vertu du présent article comporte restitution, par Wafa IMA Assistance, des portions de primes afférentes à la période pour laquelle les risques ne sont plus garantis.

Au cas où la durée n'est pas mentionnée ou dans le cas où elle n'est pas mentionnée en caractères très apparents dans un contrat souscrit pour une durée supérieure à une année, le contrat est réputé souscrit pour une année. Dans ce dernier cas, Wafa IMA Assistance est tenu de restituer au souscripteur la portion de prime d'assurance qu'il a reçue en trop.

2. Paiement des primes

La prime d'assurance est fixée dans les conditions particulières et payables entièrement au moment de la souscription du présent contrat.

À défaut de paiement de la prime dans les dix (10) jours de son échéance, et indépendamment du droit pour Wafa IMA Assistance de poursuivre l'exécution du contrat en justice, celle-ci peut suspendre la garantie vingt (20) jours après la mise en demeure de l'assuré.

Wafa IMA Assistance a le droit de résilier le contrat dix (10) jours après l'expiration du délai de vingt (20) jours mentionnés ci-dessus (Articles 21,22 et 23 de la loi n°17-99 portant code des assurances).

Lorsque la mise en demeure est adressée en dehors du Maroc, le délai de vingt (20) jours mentionnés au deuxième alinéa ci- dessus est doublé.

3. Engagements de l'assuré

3.1 Obligations de l'assuré

À la souscription, l'assuré est tenu de déclarer toutes les circonstances pouvant permettre l'appréciation du risque à garantir.

En cours de contrat, l'assuré doit déclarer toutes les circonstances pouvant donner lieu à une aggravation du risque à Wafa IMA Assistance par lettre recommandée. Cette déclaration doit être faite préalablement à l'aggravation si celle-ci est par le fait de l'assuré et dans les huit (8) jours à partir du moment où il en a eu connaissance lorsque l'aggravation est sans son fait (article 24 de la loi n°17-99 portant code des assurances).

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle entraîne la nullité du contrat. (Article 30 de la loi n°17-99 portant code des assurances).

L'assuré, doit en outre, déclarer tout contrat d'assurance et/ou d'assistance souscrit auprès d'autres compagnies d'assurance le couvrant pour les mêmes risques.

3.2 Déclaration de sinistre

Sauf cas fortuit ou de force majeure, l'assuré doit, sous peine de déchéance, déclarer à Wafa IMA Assistance au plus tard dans les cinq (5) jours tout sinistre de nature à entraîner la mise en œuvre des prestations d'assistance.

L'assuré doit fournir sans retard tous renseignements utiles et répondre aux demandes qui lui sont faites pour déterminer les circonstances et apprécier l'étendue du sinistre.

Afin que l'assistance soit organisée de manière optimale et notamment pour convenir du moyen de transport le mieux approprié (avion, train, autocar), la personne assurée veillera à contacter Wafa IMA Assistance avant toute intervention et à n'engager des frais d'assistance qu'avec son accord.

4. Dispositions communes au contrat d'assistance

L'organisation par la personne assurée ou par son entourage de l'une des assistances énoncées ci-dessus, ne peut donner lieu à remboursement que si Wafa IMA Assistance a été prévenu de cette procédure et a donné son accord exprès en communiquant à la personne assurée un numéro de dossier. Dans ce cas, les frais remboursés le seront sur justificatifs et dans la limite de ceux qui auraient été engagés par Wafa IMA Assistance si elle avait elle-même organisé le service.

En cas de refus de remboursement d'un dossier d'assistance couvert par le présent contrat, organisé par la personne assurée ou son entourage et pour lequel Wafa IMA Assistance n'a pas donné son accord exprès par la communication d'un numéro de dossier, l'assuré se réserve la faculté de faire valoir son droit à l'indemnité auprès des juridictions compétentes.

Cette clause n'est pas opposable aux assurés qui justifient qu'au moment du sinistre, Wafa IMA Assistance a été injoignable.

Cette justification est établie notamment en présentant les numéros de téléphone à partir desquels l'assuré a essayé de joindre Wafa IMA Assistance et, dans la mesure du possible, les dates et heures d'appel.

Wafa IMA Assistance ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités compétentes.

5. Dispositions spéciales relatives aux garanties du présent contrat

Pour bénéficier des garanties du contrat, l'Assuré doit avoir souscrit au présent contrat à la même date que celle de l'achat du voyage. Passé ce délai, aucune garantie ne pourra être accordée quelle qu'en soit la cause.

6. Correspondance

Les communications ou notifications destinées à l'assuré et/ou souscripteur sont valablement faites à l'adresse qu'il a indiquée dans le contrat ou qu'il aurait notifiée ultérieurement à Wafa IMA Assistance.
Les communications ou notifications de l'assuré sont valablement faites à Wafa IMA Assistance, Casablanca Business Center, lot n°2 lotissement Mandarouna, Sidi Maârouf, Casablanca.

7. Résiliation

Outre les cas de résiliation prévus au paragraphe '' 1- Durée et prise d'effet du contrat '' du chapitre IV ci-dessous, le présent contrat est résilié ou peut être résilié dans les cas suivants :

- **À l'initiative de Wafa IMA Assistance**
  - En cas de non-paiement de prime d'assurance (article 21 de la loi n° 17-99 portant code des assurances),
  - En cas d'aggravation des risques (article 24 de la loi n° 17-99 portant code des assurances),
  - Avant sinistre, en cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration des risques soit à la souscription, soit en cours de contrat (Article 31 de la loi n° 17-99 portant code des assurances),
  - Après sinistre, l'assuré a alors dans ce cas, le droit de résilier les autres contrats souscrits auprès de Wafa IMA Assistance (Article 26 de la loi n°17-99 portant code des assurances),
  - En cas de déconfiture ou de liquidation judiciaire de l'assuré (article 27 de la loi n° 17-99 portant code des assurances),
  - En cas de décès de l'assuré (article 28 de la loi n°17-99 portant code des assurances).

- **À l'initiative de l'assuré**
  - En cas de disparition de circonstances aggravant les risques assurés, si Wafa IMA Assistance refuse de réduire la prime en conséquence (article 25 de la loi n° 17-99 portant code des assurances),
  - En cas de résiliation après sinistre, par Wafa IMA Assistance, d'un autre contrat de l'assuré (Article 26 de la loi 17- 99 portant code des assurances)

- **De plein droit**
  - En cas de retrait d'agrément de Wafa IMA Assistance, le présent contrat est résilié de plein droit dès le 20ème jour à midi à compter de la publication de l'arrêté portant retrait d'agrément au Bulletin Officiel conformément aux dispositions de l'article 267 de la loi n° 17-99 portant code des assurances,
  - En cas de liquidation judiciaire Wafa IMA Assistance (article 27 de la loi n°17-99 portant code des assurances),
  - En cas d'aliénation du véhicule assuré (article 29 de la loi n°17-99 portant code des assurances),
  - En cas de réquisition de la propriété du véhicule assuré (article 33 de la loi n° 17-99 portant Code des Assurances) ;
  - En cas de disparition ou de perte totale du véhicule assuré (article 46 de la loi n° 17-99 portant Code des Assurances) ;

- **À la demande des créanciers du souscripteur :**
  - En cas de déconfiture ou de liquidation judiciaire du souscripteur (article 27 de la loi n° 17-99 portant code des assurances),

Dans tous les cas où l'assuré a la faculté de demander la résiliation, il peut le faire à son choix et nonobstant toute clause contraire, soit par une déclaration faite contre récépissé au siège social de Wafa IMA Assistance, soit par acte extrajudiciaire, soit par lettre recommandée.

Dans tous les cas où Wafa IMA Assistance a la faculté de demander la résiliation, il peut le faire par lettre recommandée au dernier domicile connu de l'assuré conformément aux dispositions de l'article 8 de la loi n° 17-99 portant code des assurances.

À l'exception des cas prévus aux articles 21 et 28 de la loi n°17-99 précitée, dans tous les cas de résiliation au cours d'une période d'assurance, la portion de prime afférente à la période pendant laquelle le risque n'a pas couru n'est pas acquise à Wafa IMA Assistance. Elle doit être restituée, si elle a été perçue d'avance, dans les conditions prévues par les articles 6,24, 25, 26, 27, 29, 31, 33, 46 et 267 de la même loi.

8. Suspension

Le contrat est suspendu ou peut l'être, à l'initiative de l'assureur en cas de non-paiement d'une prime ou d'une fraction de prime (Article 21 de la loi n° 17-99 précitée).

9. Subrogation

Wafa IMA Assistance est subrogée dans les droits et actions de l'assuré contre toute personne, organisme ou institution responsable des faits et causes ayant motivé son intervention (Article 47 de la loi n° 17-99 précitée).

10. Arbitrage

En cas de litige portant sur l'interprétation des clauses du présent contrat ou sur son exécution, Wafa IMA Assistance et l'assuré déclarent s'en reporter à la sentence rendue par deux arbitres choisis par chacun d'eux ; en cas de désaccord, les deux arbitres désignent un troisième pour les départager. A défaut d'entente sur cette désignation, le choix sera fait sur une simple requête de la partie la plus diligente par le président de la juridiction compétente. L'avis pris à la majorité de cette commission arbitrale sera obligatoire pour les parties sans appel.
Chacune des parties supportera les honoraires de son arbitre et par moitié, ceux du tiers arbitre.

11. Protection des données à caractère personnel

12.1-Engagements de Wafa IMA Assistance

Conformément à la loi n°09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, promulguée par le Dahir N° 1-09-15 du 22 Safar 1430 (18 février 2009), il est porté à la connaissance du Souscripteur et de l'Assuré que l'Assureur traite des données le concernant pour :

La Gestion des souscriptions et sinistres de l'Assistance, la gestion des demandes et réclamations des clients, enregistrement téléphonique, gestion des impayés et recouvrement, gestion des contentieux, contrôle interne, et la gestion des données de la géolocalisation.

Peuvent seuls, dans les limites de leurs attributions respectives, être destinataires de ces données : Le personnel habilité, prestataires de service, sous-traitants, les organismes sociaux et fiscaux, le dispositif de contrôle interne et externe.

Certains de ces destinataires sont situés en dehors du Royaume et offrent un niveau de protection des données personnelles adéquat. La transmission de ces données est destinée à la gestion des souscriptions et sinistres de l'Assistance, écoute et enregistrement téléphonique et à la gestion des impayés et recouvrement.

Le transfert de données a été autorisé par la Commission Nationale de Contrôle de la Protection des Données à Caractère Personnel (CNDP) sous les **T-A-18/2015 ; T-A-17/2015 ; T-A-16/2015, T-A-15/2015, T-A-14/2015.**

Le Souscripteur et / ou l'Assuré peut accéder aux informations le concernant, les rectifier, les supprimer ou s'y opposer pour motif légitime, en s'adressant à l'Assureur par courrier postal à l'adresse suivante : **Wafa IMA Assistance – Direction Conformité - Immeuble Casablanca Business Center, Lot 2, Lotissement Mandarona, Sidi Maârouf - 20190 Casablanca** ou par courrier électronique à l'adresse de messagerie : **loi0908@wafaimaassistance.com**

Chacun de ces traitements a reçu récépissé de la CNDP respectivement sous les numéros **A-A-103/2015 en date du 18/03/2015, A-GC-349/2015 en date du 18/12/2015, A-PO-352/2015 en date du 18/12/2015, A-PO-312/2016 en date du 10/03/2017, A-PO-161/2015 en date du 28/07/2015, A-PO-350/2015 en date du 18/12/2015, D-GR-546/2017 en date du 22/03/2018.**

L'Assureur prend toutes les précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

De manière expresse, l'assuré autorise l'assureur à utiliser ses coordonnées à des fins de prospections commerciales en vue de proposer d'autres services d'assistance. Il peut s'opposer par courrier à la réception de sollicitations.

12.2 Confidentialité

L'Assureur ayant connaissance et traitant des données à caractère personnel dans le cadre du contrat d'Assistance le liant au Souscripteur Assuré, est tenu de respecter le secret professionnel même après la cessation de ce contrat, dans les termes prévus par la loi pénale. Ces dispositions n'exemptent pas de l'obligation de fournir des informations, conformément aux dispositions légales applicables aux fichiers en cause ou conformément à la législation de droit commun.

L'Assureur s'engage à considérer comme « confidentielles », et entrant dans le champ d'application du secret professionnel auquel il est tenu, les informations de toute nature, écrites ou orales, qu'il serait amené à connaître durant l'exécution du contrat. L'obligation de confidentialité de l'Assureur continuera après expiration du présent contrat, aussi longtemps que les informations susvisées n'auront pas été rendues publiques par le Souscripteur et /ou l'Assuré.

L'Assureur s'engage en particulier :

- À protéger les informations et à prendre toutes mesures raisonnables en vue de la prévention et de la protection contre le vol, les copies ou les reproductions, ou toutes utilisations, divulgations ou disséminations non autorisées ;

- À soumettre à la même obligation de stricte confidentialité toute personne agissant sous son autorité et/ou société tierce impliquée dans l'exécution du présent Contrat ;

- À ne pas publier ni communiquer ces informations à des tiers, sauf autorisation préalable et écrite de l'autre Partie ;

- À ne pas révéler le contenu et les conditions du présent Contrat, à aucun moment, à qui que ce soit, sauf dans la mesure strictement nécessaire à l'exécution du présent Contrat ;

- À ne donner accès à ces informations qu'aux personnes ayant directement à en connaître pour la parfaite exécution du Contrat ;

- À restituer, à l'expiration du Contrat ou sa résiliation pour quelque cause que ce soit, aux personnes qui lui seront désignées et à elles seules, tout document écrit, audiovisuel ou sous quelque autre forme et sur quelque support que ce soit qui lui aurait été communiqué, ou en possession duquel elle aurait pu entrer, et ne pas prendre ou conserver de copies d'un tel document.

Chaque Partie reconnaît que les informations qui lui sont communiquées par l'autre Partie sont et restent la propriété exclusive de celle-ci, et ne peuvent être utilisées que dans le cadre du présent Contrat.

12.3 Protection des données personnelles

L'Assureur s'engage à apporter des garanties suffisantes au regard des mesures de sécurité technique et d'organisation, relatives aux traitements à effectuer pour le compte du Souscripteur Assuré. Il s'engage à mettre en œuvre et à maintenir dans un niveau de fonctionnement optimum, les outils ou formes organisationnels permettant d'offrir les garanties en matière de secret, de sécurité et de confidentialité pour protéger les données à caractère personnel contre une destruction fortuite ou illicite, une perte fortuite, une altération, une divulgation ou un accès non autorisé, notamment en cas de transmission des données par réseau, et contre toute autre forme illicite de traitement, en assurant un niveau de sécurité adapté à la nature des données à protéger, eu égard au niveau technologique et le coût de mise en œuvre.

12. Nullité

Le présent contrat est frappé de nullité en cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle, quand cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour Wafa IMA Assistance, alors que le risque omis ou dénaturé par l'assuré a été sans influence sur le sinistre.
L'omission ou la déclaration inexacte de l'assuré dont la mauvaise foi n'est pas établie n'entraîne pas la nullité du contrat.

Si ladite omission ou déclaration inexacte est constatée avant tout sinistre, Wafa IMA Assistance a le droit, soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de prime acceptée par l'assuré, soit de résilier le contrat (Article 31 de la loi n°17-99 portant code des assurances).

Dans le cas où la constatation n'a eu lieu qu'après le sinistre, l'indemnité est réduite en proportion du taux de prime payé par rapport au taux de prime qui aurait été dû, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés. (Article 31 de la loi n°17-99 portant code des assurances).

13. Prescription

Toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites par deux (2) ans à compter de la date de l'événement qu'y donne naissance conformément aux articles 36, 37 et 38 de la loi n° 17-99 portant code des assurances.