



NOTE D'INFORMATION VALANT  
**CONDITIONS GENERALES**  
**SMARTANDGO**

ASSURANCE

*Voyage*



# Merci !

Je tiens à vous remercier de la confiance que vous nous avez témoignée en choisissant le contrat DIASPORA SANTE SMARTANDGO

En ma qualité de Directeur du Programme DIASPORA SANTE et de premier adhérent, j'aimerais souligner certains points essentiels de ce contrat.

DIASPORA SANTE SMARTANDGO est une assurance voyage originale pour l'Afrique qui apporte aux bénéficiaires, la protection aux risques voyage : assistance médicale et d'urgence à l'étranger, services d'assistance personnelle, bagages, prestations de responsabilité civile, pertes et retards.

Le monde connaît une évolution majeure et les technologies évoluent. Nous en avons tenu compte. Avec DIASPORA SANTE SMARTANDGO, vous profitez des dernières innovations technologiques pour des voyages en tout tranquillité.

**Conformément à la réglementation en vigueur au Cameroun les présentes conditions générales ont obtenu l'autorisation du Ministère des finances suivant le visa NUMERO 00004973 MINFI/SG/DGTFCM/DA/SDACC/SD.**

Les conditions particulières que vous avez reçues à la validation de votre contrat apportent la clarté et les précisions sur l'étendue de vos garanties en fonction des informations fournies à la souscription. Bien sûr nos conseillers restent à votre disposition pour tout complément d'information. Vous servir est toujours pour nous un privilège. En acceptant ces conditions générales vous autorisez l'équipe DIASPORA SANTE à vous envoyer des newsletters.

Fruit de plusieurs dizaines d'année d'expérience, DIASPORA SANTE SMARTANDGO est un contrat simple et disponible sur Internet 24h/24, 7j/7 conçu dans le seul but de vous offrir le bien-être lors de vos courts séjours en Afrique.

IMAGINONS LE BIEN ETRE !



Directeur du Programme DIASPORA SANTE

TITRE I - DÉFINITIONS GÉNÉRALES .....	4
TITRE II - OBJET ET PORTÉE.....	7
TITRE III - CONDITIONS GENERALES DE LA POLICE D'ASSISTANCE VOYAGE .....	7
SECTION A : ASSISTANCE MÉDICALE ET D'URGENCE.....	7
SECTION B: PRESTATIONS D'ASSISTANCE PERSONNELLE .....	9
SECTION C : BAGAGES.....	9
SECTION D : PERTES ET RETARDS.....	10
SECTION E : PRESTATIONS DE RESPONSABILITE CIVILE .....	11
TITRE IV. CONDITIONS DE RESPONSABILITÉ DE LA COMPAGNIE .....	13
TITRE V. EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLIQUÉES À LA POLICE D'ASSISTANCE VOYAGE .....	13
TITRE VI. INFORMATION POUR DEMANDER L'ASSISTANCE .....	16
Titre VII - DROIT DE RETRACTATION.....	16

## TITRE I - DÉFINITIONS GÉNÉRALES

Pour mieux comprendre la portée de la garantie, nous procédons à la définition de certains termes du contrat.

**Accident** : Les blessures corporelles subies au cours de la durée d'application du contrat, qui découlent d'une cause violente, soudaine, externe et n'étant pas voulue par l'Assuré(e). Les évènements suivants seront également interprétés comme étant des accidents :

- a. Asphyxie ou blessures dues à des gaz ou vapeurs, immersion ou submersion, ou à la consommation de matière solide ou liquide autre que des aliments.
- b. Infections résultant d'un accident couvert par la police.
- c. Blessures qui sont une conséquence d'opérations chirurgicales ou de traitements médicaux résultant d'un accident couvert par la police.
- d. Les blessures subies suite à une auto-défense.
- e. Sauf indication contraire, dans le cadre de cette police, un « accident » ne sera pas censé comprendre des attaques cardiaques et d'autres épisodes cardiovasculaires ou vasculaires cérébraux similaires.

**Accompagnant De L'assuré** : Personne physique accompagnant l'Assuré(e) et qui est également assurée pour le même voyage par la Compagnie, que ce soit à travers la même Police ou à travers une autre.

**Assisteur** : MAPFRE ASISTENCIA, la société prévue par le Réassureur pour fournir et administrer les garanties de la présente police, directement ou par l'intermédiaire de son réseau, pour le compte de l'Assureur.

**Bénéficiaire** : Personne ou personnes considérées par le(la) détenteur(rice) de la police ou, le cas échéant, l'Assuré(e), comme ayant le droit de recevoir l'assistance dument couverte ou, le cas échéant, le montant correspondant à une indemnité quelconque stipulée dans le cadre des conditions de la police souscrite

**Réclamation** : Tout évènement dont les conséquences sont entièrement ou partiellement couvertes par les garanties de cette police. L'ensemble des dommages découlant d'un évènement constitue un sinistre/un accident.

**Famille Proche** : La famille proche comprend uniquement les époux(ses), conjoint(e)s par union civile, enfants, parents, grands-parents, frères et sœurs et parents, fils, filles, beaux-frères et belles-sœurs de l'Assuré(e), sauf dispositions spécifiques de chaque couverture ou garantie. De plus, les tuteurs légaux de l'Assuré(e) devraient être inclus dans cette définition.

**Police Collective** : Document où le(la) détenteur(rice) de la police, généralement une personne juridique, souscrit une couverture pour un(e) Assuré(e) spécifique et/ou des bénéficiaires, qui sont normalement des clients ou des employés du (de la) détenteur(rice) de la police. Le(la) détenteur(rice) de la police souscrit une couverture auprès de l'assureur, avec ses limites et exclusions définies, pour les risques que le(la) détenteur(rice) de la police souhaiterait que l'assureur protège les parties assurées et/ou les bénéficiaires déclarés.

Le(la) détenteur(rice) de la police assume la responsabilité d'informer l'Assuré(e) et/ou les bénéficiaires de la couverture, des limitations et des exclusions de la police ainsi souscrite.

**Sports Dangereux :**

La participation aux activités suivantes ne sera pas couverte dans le cadre des conditions de cette police sauf si une extension est souscrite : sports de combats ou de self-défense, des activités sportives professionnelles ou semi-professionnelles, des courses en tout genre autre qu'à pieds, des expéditions en montagne, de la plongée en eaux profondes (profondeur supérieure à 40 mètres), navigation en mer en solitaire et/ou en dehors des eaux territoriales, saut à ski, escalade libre et sans corde, sports mécaniques, utilisation d'armes à feu ou différentes, et toute autre sport impliquant un risque exceptionnel d'accidents.

La participation aux activités suivantes pourra être couverte si la prime supplémentaire correspondante est payée : descente en rappel, VTT en montagne, hockey sur glace, canyoning, parachutisme, bobsleigh, aviation autre qu'en tant que passager avec un billet régulier, vol non motorisé, deltaplane, planeur ultraléger motorisé, luge de course, descente de ski alpin et ski de fond sur des routes ouvertes au public normalement signalées, snowboard, ski Bigfoot, monoski et tout autre sport qui suppose un risque supplémentaire d'accident. Football américain, rugby, saut à l'élastique, spéléologie, équitation, trekking au-dessus de 2.500 mètres, alpinisme avec corde, plongée (jusqu'à 40 mètres de profondeur), rafting, ski nautique, ski et snowboard hors-piste (toujours avec l'accompagnement d'un guide ou d'un moniteur).

La participation à des compétitions ou des tournois organisés par des fédérations sportives ou des organisations semblables n'est pas comprise dans la couverture de cette police.

**Territorialité :** Zone géographique où se déroule le voyage et qui est stipulée dans le contrat, et dans laquelle tous les accidents pouvant survenir devront être dûment couverts. Ceci doit être clairement stipulé dans les Conditions spécifiques ou spéciales de la police.

**MALADIE :** Tout changement en matière de santé diagnostiqué et confirmé par un docteur légalement reconnu au cours de la durée d'application de la police.

**ASSURÉ :** La personne physique identifiée dans les conditions spécifiques de la Police, et qui jouit, au besoin, des droits dérivés du contrat.

**MONTANT ASSURÉ :** Le montant établi dans les Conditions spécifiques de la police et qui représente la valeur maximale de la compensation pour chaque section de couverture.

**LIMITE :** Le montant établi dans les Conditions spécifiques de la police et qui représente le bénéfice maximal (financier, temporaire ou de toute autre nature) couvert pour chaque garantie.

**Matériel Orthopédique Ou Orthèse :** Dispositifs ou éléments anatomiques de toute sorte utilisés pour éviter ou corriger de manière temporaire ou permanente des déformations du corps (par exemple des béquilles, minerves ou fauteuil roulant).

**Matériel D'ostéosynthèse :** Dispositifs ou éléments en métal ou de toute autre nature utilisés pour unir les extrémités d'un os fracturé, ou pour souder les extrémités d'articulations par une opération chirurgicale et qui peuvent être réutilisés.

**POLICE :** Document contenant les conditions régissant l'assurance. Les conditions générales, les conditions spécifiques qui distinguent le risque et les conditions spéciales, le cas échéant, ainsi que les avenants ou annexes ci-joints pour les compléter ou les modifier font partie intégrante de la police.

**Détenteur (Rice) De La Police :** La personne physique ou juridique qui, avec l'assureur, souscrit le contrat et qui est liée par les obligations qui en découlent, sauf celles qui, de par leur nature, doivent être respectées par l'Assuré(e) et ou le bénéficiaire.

**PRIME** : Le prix de l'assurance que le(la) détenteur(rice) de la police doit payer à la compagnie pour couvrir les risques stipulés dans cette police, la facture de la prime inclura également les commissions, les frais et les taxes légalement applicables.

**Maladie Préexistante** : « La maladie préexistante » est l'affection, la blessure ou le défaut congénital et/ou physique, et/ou mental qui a été diagnostiquée ou qui était connue par le(la) détenteur(rice) de la police ou de l'Assuré(e) avant le début de la date du voyage couvert par cette police.

**Prothèse** : Tout élément de quelque nature que ce soit qui remplace – de manière temporaire ou permanente – certains organes, tissus, fluides organiques, membres ou une partie de ceux-ci. Sont compris de manière non exhaustive : les éléments mécaniques ou biologiques tels que des remplacements de valvules cardiaques, des remplacements d'articulation, peau synthétique, lentilles intraoculaires, lunettes, matériaux biologiques (cornée), fluides synthétiques ou semi- synthétiques, gels et liquides pour remplacer des liquides ou des humeurs organiques, des réservoirs pour l'administration des médicaments, des systèmes d'oxygénothérapie portables, etc. à l'exception de béquilles prescrites à la suite d'un accident de ski dans les polices où cette garantie est souscrite.

**Sports Réguliers** : La participation aux activités suivantes est toujours couverte sans paiement de prime supplémentaire: athlétisme, kart, montgolfière (en tant qu'excursion organisée), randonnée pédestre à plus de 2.500 mètres, patin à glace, cross-country, football, surf, planche à voile, golf, vélo tout terrain sur route, base-ball, escrime, voile, cricket, cyclisme, pratique du canoë, aviron, basketball, volleyball, jogging et toutes autres activités sportives n'impliquant pas un risque supplémentaire. N'est pas incluse la participation à des compétitions ou des tournois organisés par des fédérations sportives ou des organisations semblables.

**Sauvetage** : Les actions devant être menées à bien pour libérer l'Assuré(e) d'une situation d'urgence dans laquelle il ou elle se trouve à la suite d'un accident.

**Vol Qualifié** : Prise de contrôle de la propriété de quelqu'un d'autre par l'emploi de la force pour pénétrer dans les locaux où se trouve la personne, ou la violence ou l'intimidation contre des individus.

**Accident Sérieux** : Un accident qui, selon l'avis de l'équipe médicale de la compagnie, empêche l'Assuré(e) de commencer le voyage ou de le poursuivre à la date planifiée, ou qui implique un danger de mort.

**Maladie Sérieuse** : Un changement de l'état de santé qui requiert une admission à l'hôpital et qui, selon l'avis de l'équipe médicale de l'assureur, empêche l'Assuré(e) de travailler ou de continuer à voyager à la date planifiée, ou qui implique un danger de mort.

**Vol** : Prise de contrôle de la propriété de quelqu'un d'autre sans employer la force pour pénétrer dans les locaux où se trouve la personne, ou la violence ou l'intimidation contre des individus.

**Tierces Personnes** : Toute personne physique ou juridique, autre que le(la) détenteur(rice) de la police, l'Assuré(e), le bénéficiaire ou la personne responsable du sinistre.

**Lieu Habituel De Résidence** : Le lieu où l'Assuré(e) réside officiellement, et qui, sauf indication expresse dans les conditions spécifiques de la police, devra être dans le pays où la police est délivrée, et où seront effectuées les couvertures de rapatriements ou retour d'urgence incluses dans cette police.

## TITRE II - OBJET ET PORTÉE

En vertu de ce contrat, la Compagnie s'engage à fournir à l'Assuré(e) une aide matérielle immédiate sous la forme de la fourniture d'un service, ou, le cas échéant, de l'avantage financier qui est requis en raison d'un évènement imprévu survenant au cours d'un voyage pour lequel cette police a été souscrite. Les avantages garantis par la police doivent être fournis, dans tous les cas, conformément aux conditions définies dans la police et aux garanties spécifiques qui ont été effectivement souscrites.

Les garanties cesseront une fois que le voyage (ou séjour) couvert par la police a pris fin ou si le nombre maximal de jours fixés dans le tableau de critères d'éligibilité a déjà été atteint.

Dans certaines sections de votre police, l'Assuré(e) devra payer un supplément. Cela signifie que l'Assuré(e) sera responsable de payer la première partie de la réclamation pour chaque personne assurée, pour chaque section, pour chaque incident déclaré. Le montant que l'Assuré(e) doit payer représente le supplément.

## TITRE III - CONDITIONS GENERALES DE LA POLICE D'ASSISTANCE VOYAGE

L'Assisteur ne fournira les Prestations suivantes que lorsque l'Assuré voyagera hors de son Pays habituel de résidence (à destination de son pays d'origine, situé en Afrique) pendant un maximum de 92 jours consécutifs.

### SECTION A : ASSISTANCE MÉDICALE ET D'URGENCE

#### 1) - Frais médicaux et hospitalisation à l'étranger

En cas de maladie ou de lésion de l'assuré se produisant hors du Pays habituel de résidence, l'Assureur paiera les coûts usuels, habituels, nécessaires et raisonnables de l'hospitalisation, de la chirurgie, des honoraires médicaux et des produits pharmaceutiques prescrits par le médecin traitant.

L'équipe médicale de l'Assisteur aura avec l'établissement et avec les docteurs qui soignent l'Assuré les contacts téléphoniques nécessaires pour veiller à la prestation de soins médicaux appropriés.

**Cette garantie est assujettie à une limite fixée par le plan indiqué.**

**Une franchise de 50 EUROS est applicable par sinistre, uniquement pour les patients externes.**

#### 2) - Transport ou rapatriement en cas de Maladie ou Lésion

En cas d'accident ou de maladie aiguë soudaine et non préexistante, la Compagnie se chargera du transfert de l'Assuré dans un établissement de soins adéquatement équipé ou de son rapatriement dans son pays de résidence habituel.

L'équipe médicale de la Société d'assistance aura les contacts téléphoniques nécessaires avec les docteurs soignant l'Assuré et décidera de l'établissement de soins où l'Assuré doit être transféré ou décidera si le rapatriement est nécessaire, en fonction de la situation ou de la gravité de l'état de l'Assuré.

La Société d'assistance organisera l'évacuation en utilisant les moyens qu'elle jugera appropriés en fonction de l'évaluation médicale de la gravité de l'état de l'Assuré. Ces moyens peuvent inclure une ambulance aérienne, une ambulance terrestre, un avion régulier, le chemin de fer ou d'autres moyens appropriés. Toutes les décisions relatives au moyen de transport et à la destination finale seront prises par la Société d'assistance.

L'autorisation de la Société d'assistance sera nécessaire et elle devra être consultée sur les dispositions à adopter. Si un transport ou une autre disposition est adopté sans l'obtention préalable de l'autorisation de la Société d'assistance, les frais seront à la charge de l'Assuré.

**Cette garantie est assujettie à une limite fixée par le plan indiqué.**

### 3) - Soins dentaires d'urgence

Si et quand cela sera jugé nécessaire, la Compagnie fournira à l'Assuré l'assistance dentaire requise à l'étranger. Toutefois, cette garantie est limitée au traitement de la douleur et des infections et à l'extraction de la ou les dents affectées.

**Cette garantie est assujettie à une limite fixée par le plan indiqué. Une franchise de 50 EUROS est applicable par sinistre, uniquement pour les patients externes.**

### 4) - Rapatriement d'un membre de la famille voyageant avec l'assuré

Si, en raison d'une maladie soudaine ou d'un accident, l'Assuré doit être hospitalisé pendant plus de dix jours, ou en cas de décès de l'Assuré, la Compagnie prendra à sa charge le coût du rapatriement vers son lieu de résidence habituel d'un membre de la famille immédiate accompagnant l'Assuré au moment de l'évènement, si ce lieu de résidence se trouve dans le même pays que le pays de résidence de l'Assuré, et à condition que ce membre de la famille immédiate ne soit pas en mesure de voyager par ses propres moyens de transport ou par les moyens de transport utilisés pour le voyage initial.

**Cette garantie est assujettie à une limite fixée par le plan indiqué.**

### 5) - Voyage d'un Membre de la famille immédiate

Si l'Assuré est hospitalisé pendant plus de cinq jours à la suite d'un accident ou d'une maladie couverts par la police, l'Assureur prendra en charge le transport d'un membre de la famille immédiate, au choix de l'Assuré, depuis le pays de résidence habituel de ce dernier, ce qui inclura la prise en charge du coût du voyage jusqu'au lieu d'hospitalisation, les frais d'hébergement et le voyage de retour, **jusqu'à la limite fixée par le plan indiqué.**

### 6) - Retour d'urgence au domicile suite au décès d'un parent proche

Si un voyage/déplacement de l'Assuré est interrompu par le décès d'un parent proche (époux/se, parents, enfants, grands-parents, petits-enfants, frères et sœurs, beau-père et belle-mère, beaux-frères et belles-sœurs), la Compagnie prendra à sa charge le coût du voyage vers le pays habituel de résidence, si l'Assuré n'est pas en mesure de voyager par ses propres moyens de transport ou par les moyens de transport réservés pour le voyage.

Cependant, l'Assuré devra fournir la preuve, les documents ou les justificatifs de l'évènement interrompant le voyage (certificat de décès).

**Cette garantie est assujettie à une limite fixée par le plan indiqué.**

### 7) - Transport ou rapatriement du bénéficiaire décédé.

En cas de décès de l'Assuré, la Société d'assistance prendra les dispositions nécessaires pour le retour du cadavre de l'Assuré dans le pays de sa nationalité et la Compagnie prendra en charge le coût des frais de transport jusqu'au lieu de l'enterrement, de l'incinération ou des funérailles dans son pays habituel de résidence.

**Cette garantie est assujettie à une limite fixée par le plan indiqué.**

**Le paiement des frais d'enterrement, d'incinération ou de funérailles est exclu de cette garantie.**

## SECTION B: PRESTATIONS D'ASSISTANCE PERSONNELLE

### 1) - Livraison de médicaments

L'Assureur couvrira, en cas d'urgence, les frais de l'envoi des médicaments qui sont prescrits par le docteur de l'Assuré et qui ne sont pas disponibles à l'endroit où l'Assuré séjourne, même si la prescription est préalable au voyage.

**Cette garantie est assujettie à une limite fixée par le plan indiqué. Le coût des médicaments est exclu de cette garantie.**

### 2) - Transmission de messages urgents

L'assureur se chargera de transmettre les messages urgents ou justifiés des bénéficiaires relatifs à n'importe quels événements objets des prestations décrites dans le présent contrat d'assurance assistance.

### 3) - Avance de fonds

Si pendant un voyage à l'étranger un Assuré se trouvait sans argent en espèces pour cause de vol, perte de bagages, maladie ou accident, et après présentation des justificatifs, certificats ou plaintes correspondantes, la Compagnie gèrera l'envoi d'une somme maximale précisé dans les garanties du plan, quand la somme sollicitée aura été déposée au préalable au siège social de ACTIVA ASSURANCES S.A. au bénéfice de MAPFRE ASISTENCIA, par le biais d'un chèque bancaire, en espèces ou par transfert bancaire.

**Cette garantie est assujettie à une limite fixée par le plan indiqué.**

## SECTION C : BAGAGES

### 1) - Indemnité pour perte de bagages enregistrés

La Compagnie complètera l'indemnité due par le transporteur jusqu'à une limite fixée par le Plan choisi, cette limite représentant la somme des deux indemnités, pour la récupération des bagages et des possessions enregistrés par chaque Assuré, en cas de perte pendant le transport aérien réalisé par le transporteur, ce pour quoi l'Assuré fournira une liste du contenu, y compris le prix estimé et la date d'achat de chaque article, ainsi que la liquidation de l'indemnité versée par le transporteur.

L'indemnité pour perte sera calculée suivant les procédures recommandées par les organisations de transport aérien international. Le délai minimum qui doit s'écouler pour que les bagages soient considérés comme définitivement perdus sera celui stipulé par le transporteur, mais ne sera pas inférieur à 21 jours.

**Cette garantie est assujettie à une limite fixée par le plan indiqué. L'argent, les bijoux, les cartes de débit et de crédit, les chèques et tous les types de documents sont exclus de cette garantie.**

### 2) - Indemnité pour livraison retardée des bagages enregistrés

En cas de retard de plus 4 heures dans la délivrance des bagages enregistrés à compter de l'arrivée du vol d'une compagnie aérienne membre de l'IATA, la Compagnie prendra à sa charge le coût de l'achat des articles de première nécessité (ceux qui sont indispensables pendant que l'Assuré attend l'arrivée des bagages retardés) jusqu'à une limite fixée par le plan choisi pour chaque Personne assurée, à condition que les exemplaires originaux des factures d'achat de ces articles soient fournies.

Cette garantie est assujettie à une limite fixée par le plan indiqué. Toutes les demandes d'indemnisation présentées à ce titre devront être accompagnées de documents, dûment certifiés par la compagnie aérienne, attestant la survenance de l'évènement.

### 3) - Localisation et acheminement des bagages et des effets personnels

La Compagnie conseillera l'Assuré concernant la déclaration du vol ou de la perte de ses bagages et de ses possessions personnelles, et collaborera aux dispositions à prendre pour les localiser. Si les possessions en question sont récupérées, la Compagnie prendra en charge leur acheminement jusqu'au point du trajet de l'Assuré prévu par celui-ci ou jusqu'à son pays de résidence habituel.

**Dans ce cas, l'Assuré est tenu de rembourser l'indemnité reçue pour la perte en vertu de la présente police.**

**Conditions et Limitations applicables à la section C :**

1. Pour qu'une réclamation puisse être prise en compte en vertu de la présente section de la Police, la Personne assurée doit obtenir la confirmation écrite par les transporteurs ou leurs agents de la date et de l'heure effectives de départ et des raisons du retard.
2. Les indemnités réclamées en vertu de la présente Section seront calculées à compter de l'heure effective de départ du moyen de transport sur lequel l'Assuré devait voyager d'après la confirmation de réservation

## SECTION D : PERTES ET RETARDS

### 1) - Indemnité pour départ retardé d'un vol

Lorsque le départ du transporteur public contracté par l'Assuré pour le voyage est retardé d'au moins 4 heures, la Compagnie, sous réserve de la présentation des factures originales correspondantes, remboursera tous les frais additionnels encourus (transport et hôtel, repas) du fait de ce retard, dans les limites suivantes conformément aux tableaux des garanties et montants limites du Plan choisi:

Plan AFRIQUE RECEPTIVE :

- Jusqu'à 62,5 EUR, si le retard est supérieur à six heures.
- 62,5 EUR de plus si le retard est supérieur à douze heures.
- 62,5 EUR de plus si le retard est supérieur à dix-huit heures.
- 62,5 EUR de plus si le retard est supérieur à vingt-quatre heures.

**La limite maximale de cette garantie pour ce cas sera de 250 Euros.**

Cette garantie exclut tout retard qui est une conséquence directe d'une grève déclarée par des employés de la compagnie aérienne et/ou de l'aéroport de départ ou d'arrivée du vol, ou des compagnies de service sous-traitées par la compagnie aérienne ou l'aéroport.

Sont également exclus de cette garantie les retards qui se produisent sur les vols charter ou non réguliers.

### 2) - Perte à l'étranger de passeport, permis de conduire ou carte d'identité nationale

En cas de perte du passeport, du permis de conduire ou de la carte d'identité nationale de l'Assuré pendant un séjour de celui-ci à l'étranger, la Compagnie prendra en charge les frais des remplacements nécessaires pour l'obtention d'un nouveau passeport, d'un nouveau permis de conduire, d'une nouvelle carte d'identité nationale ou d'un document consulaire équivalent.

**Cette garantie est assujettie à une limite fixée par le plan indiqué.**

## SECTION E : PRESTATIONS DE RESPONSABILITE CIVILE

### 1) - Avance de caution

La Compagnie avancera des fonds pour toute caution légale requise pour le compte d'un Assuré jusqu'à hauteur du montant prévu par le plan indiqué.

L'Assuré devra rembourser la somme qui aura été avancée dans le délai de 45 jours. La Société d'assistance demandera une autorisation de crédit valable avant une telle avance de fonds.

### 2) - Responsabilité civile personnelle

a. La Société garantit à l'Assuré qu'elle paiera l'indemnité dont celui-ci pourrait être légalement obligé de répondre civilement du fait des dommages corporels ou matériels causés involontairement à des tierces personnes ou aux biens de tiers pendant la durée du contrat d'assurance, conformément aux définitions et conditions fixées dans la police, et du fait des incidents résultant du risque défini dans la police.

b. Sauf accord exprès en sens contraire, la Compagnie se chargera de la direction juridique de la procédure née de la réclamation de la partie lésée et prendra à sa charge les frais de défense encourus. L'Assuré apportera la collaboration nécessaire à l'appui de la direction juridique assurée par la Compagnie

c. Si une condamnation est prononcée dans la procédure judiciaire engagée contre l'Assuré, la Compagnie décidera s'il y a lieu de faire appel devant la Cour compétente ; si elle juge qu'il n'y a pas lieu de faire appel, elle en informera l'Assuré et celui-ci sera libre de faire appel pour son compte exclusif. Dans ce dernier cas, si l'appel présenté aboutit à un arrêt favorable aux intérêts de la Compagnie, celle-ci sera tenue de prendre à sa charge les frais liés à cet appel.

d. Si un conflit se présente entre l'Assuré et la Société en raison du fait que la Société, au regard du sinistre, a à défendre des intérêts contraires à la défense de l'Assuré, elle en informera ce dernier, sans préjudice de l'adoption par la Compagnie des mesures qui, en raison de leur urgence, sont nécessaires à la défense. Dans ce cas, l'Assuré pourra opter pour maintenir la direction juridique fournie par la Compagnie, ou pour confier sa propre défense à une autre personne. Dans ce dernier cas, la Compagnie sera tenue de payer les frais de cette direction juridique jusqu'à hauteur de la limite fixée dans le Tableau de la Police.

**Si un accord amiable a été établi dans la partie civile de l'affaire, la défense de la partie pénale est discrétionnaire de la part de la Compagnie et est assujettie au consentement préalable du défendeur. Cette garantie est assujettie à une limite fixée par le plan indiqué.**

### 2.1) - Sommes recouvrées

En cas de concours de la Compagnie et de l'Assuré contre un tiers responsable, le montant recouvré sera partagé entre la Compagnie et l'Assuré proportionnellement à leurs droits respectifs.

### 3) - Défense juridique

Si la personne assurée est arrêtée ou risque d'être arrêtée à la suite d'une quelconque action non pénale résultant de responsabilités qui lui sont attribuées, la Société d'assistance lui fournira, si nécessaire, le nom d'un avocat pouvant la représenter dans toutes affaires juridiques nécessaires.

L'Assureur prendra à sa charge les frais de défense juridique des bénéficiaires à l'étranger dans les procédures pénales ou civiles qui sont suscitées contre ceux-ci à la suite d'une arrestation arbitraire ou d'une détention illégale.

**Cette garantie est assujettie à une limite fixée par le plan indiqué.**

#### 4) - Exclusions spécifiques à la garantie de Responsabilité civile personnelle :

Outre les Exclusions générales applicables à toutes les Garanties et à toutes les Section de la présente police, les conséquences des événements et dommages suivants ne sont pas couvertes :

- a) Les dommages qui ont leur origine dans l'inobservation ou l'omission volontaire de l'observation de dispositions légales positives ou de dispositions régissant les activités objet de l'assurance.
- b) Les dommages aux marchandises ou aux animaux qui sont en possession, pour son propre usage, de l'Assuré ou de la personne dont ce dernier est responsable, ou qui lui ont été confiés ou loués pour qu'il les utilise, en prenne soin, les transporte, les utilise pour travailler ou les emploie.
- c) Les dommages causés par la pollution du sol, des eaux ou de l'atmosphère, à moins que la cause de cette pollution ne soit accidentelle, soudaine et imprévue ou n'ait pas été anticipée par l'Assuré.
- d) Les dommages causés par des risques qui doivent être couverts par une assurance obligatoire.
- e) Les dommages résultant de l'usage de véhicules à moteur et des éléments remorqués par ces véhicules ou incorporés à ceux-ci.
- f) Les obligations contractuelles de l'Assuré.
- g) Les dommages causés aux navires, avions ou tous dispositifs destinés à la navigation ou à l'appui aquatique ou aérien, ou causés par ceux-ci.
- h) Les dommages causés par le transport, le stockage et la manipulation des substances et des gaz corrosifs, toxiques, inflammables et explosifs.
- i) Le paiement de pénalités et d'amendes, ainsi que les conséquences de leur non-paiement et du non-versement des cautions fixées pour garantir les conséquences pénales de la procédure.
- j) La responsabilité issue des accidents du travail subis par le personnel au service de l'Assuré.
- k) Les dommages causés par des produits, travaux terminés et services fournis, après qu'ils ont été livrés aux clients ou qu'ils ont été fournis.
- l) Les dommages causés aux biens mobiliers ou immobiliers qui, en vue de leur usage, jouissance, manipulation, transformation, réparation, garde, dépôt ou transport, ont été confiés, assignés ou loués à l'Assuré, ou qui se trouvent en sa possession ou sous son contrôle.
- m) Les pertes financières qui ne sont pas la conséquence d'un dommage matériel couvert par la police, ainsi que les pertes financières qui sont la conséquence d'un dommage corporel ou matériel non couvert par la police.
- n) Les dommages causés par la pratique de sports dont le danger est évident, tels que l'alpinisme, les activités sous-marines, le tir ou des sports similaires.
- o) Les lésions subies par les salariés de l'Assuré.
- p) La responsabilité résultant de :
  - Tout acte intentionnel ou toute faute ;
  - L'exercice de tout commerce, profession ou entreprise.
- q) La responsabilité envers les membres de la famille ou envers tout salarié de l'Assuré.
- r) Les responsabilités couvertes par toute autre assurance de l'Assuré.

## TITRE IV. CONDITIONS DE RESPONSABILITÉ DE LA COMPAGNIE

- 1) En cas de demande d'indemnisation, la responsabilité de la Compagnie dépendra de ce que l'assuré demandant l'indemnité ou la prestation se soit conformé et continue de se conformer aux conditions de la présente Police.
- 2) En cas de demande d'indemnisation en vertu de la présente Police, l'Assuré :
  - a) Prendra toutes les précautions raisonnables pour réduire le dommage au minimum.
  - b) Téléphonerà dès que possible à la Compagnie pour notifier le sinistre en indiquant les Prestations demandées.
  - c) Fournira avec la meilleure volonté toute l'information pertinente à la Compagnie.
  - d) N'effectuera aucune admission de responsabilité, ni ne fera de promesse ni n'offrira de paiement de quelque nature que ce soit.
- 3) L'Assureur ne remboursera ni n'envisagera de rembourser aucunes dépenses qui n'aura pas été autorisée au préalable. Les dépenses autorisées au préalable devront comporter le numéro de sinistre fourni par la Société d'assistance avant l'envoi des reçus officiels et/ou de la lettre expliquant la raison et les circonstances pour lesquelles les Services d'assistance en voyage dont le coût est réclamé n'ont pas été obtenus directement de la Société d'assistance.

## TITRE V. EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLIQUÉES À LA POLICE D'ASSISTANCE VOYAGE

• **Les pertes, dommages, maladies et/ou lésions dus ou liés, directement ou indirectement, aux faits ou événements suivants, et/ou survenus au cours et/ou à la suite de ceux-ci, sont exclus de la garantie/couverture accordée en vertu de la présente Police :**

- a) La mauvaise foi de l'Assuré, sa participation à des actes criminels, les actes frauduleux, gravement négligents ou téméraires de l'Assuré, y compris les actes de l'Assuré commis dans un état de démence ou sous traitement psychiatrique, traitement dont les frais sont eux-mêmes exclus.
- b) Des phénomènes naturels exceptionnels tels que les inondations, tremblements de terre, glissements de terrain, éruptions volcaniques, cyclones atypiques, chutes d'objets depuis l'espace et aérolithes, et en général tout phénomène atmosphérique, météorologique, séismique ou géologique exceptionnel ou tout autre type de catastrophe naturelle.
- c) Les événements issus du terrorisme, de la rébellion ou des émeutes.
- d) Les événements ou actions des forces armées ou des forces de l'ordre en temps de paix.
- e) Les guerres, avec ou sans déclaration préalable, et tous conflits ou interventions internationales utilisant la force ou la contrainte ; toutes opérations militaires.
- f) Les matériaux radioactifs et l'énergie nucléaire.
- g) La participation de l'Assuré à des paris, défis ou rixes, excepté en cas de légitime défense ou de nécessité.
- h) Les maladies ou lésions existant déjà avant le sinistre, à moins qu'elles ne soient expressément incluses dans les Conditions particulières ou spéciales, sous réserve du paiement de la majoration de prime applicable.
- i) La participation de l'Assuré à des compétitions, des sports et des épreuves préparatoires ou d'entraînement.
- j) La pratique des sports suivants : la course automobile ou les courses de motos sous n'importe laquelle de leurs formes, la chasse au gros gibier hors du territoire européen, la plongée sous-marine avec des bouteilles à oxygène, la navigation dans les eaux internationales dans des embarcations non destinées au transport public de passagers, l'équitation, l'escalade, la spéléologie, la boxe, la lutte dans

n'importe laquelle de ses modalités, les arts martiaux, le parachutisme, les dirigeables, la chute libre, le planning, et, en général, tout sport ou activité de récréation présentant un danger notoire ;

k) La participation à des compétitions ou tournois organisés par des fédérations sportives ou des organisations similaires.

l) Les sports d'hiver et/ou d'été dangereux, tels que le ski et/ou des sports similaires.

m) Les résidents permanents et les étudiants hors du pays de résidence.

n) L'utilisation, comme passager ou membre d'équipage, de moyens de navigation aérienne non autorisés pour le transport public des passagers, ainsi que des hélicoptères ;

o) Les accidents considérés légalement comme des accidents du travail, conséquence d'un risque inhérent au travail réalisé par l'Assuré.

p) Les épidémies reconnues internationalement et localement.

q) Les maladies ou lésions issues d'affections chroniques et d'affections qui existaient déjà avant la date d'entrée en vigueur de la police.

r) La mort résultant du suicide, les lésions ou effets différés causés par les tentatives de suicide, et toutes lésions auto-infligées.

s) Les maladies, lésions ou états pathologiques causés par la consommation volontaire d'alcool, de drogues, de substances toxiques, de stupéfiants ou de médicaments acquis sans prescription médicale, ainsi que toute maladie mentale ou tout déséquilibre mental.

t) Les maladies ou lésions résultant du refus et/ou du retard, de la part de l'Assuré ou de personnes répondant de lui/elle, du transfert proposé par la Compagnie et approuvé par son service médical.

u) Les maladies ou lésions causées par la grossesse ou l'accouchement, ou par toute complication de la grossesse ou de l'accouchement, ou par l'interruption volontaire de la grossesse.

v) Les maladies mentales.

w) Les maladies vénériennes transmises par voie sexuelle.

x) Toutes les affections préexistantes, congénitales et/ou chroniques.

y) Toute maladie ou affection cardiaque, cardio-vasculaire, vasculaire ou cérébro-vasculaire, ou tout effet différé d'une telle maladie ou affection, ou toute complication qui, de l'avis d'un médecin désigné par la Compagnie, peut raisonnablement être attribuée à une telle maladie ou affection, si la personne assurée a reçu des conseils ou un traitement médical (y compris des médicaments) pour l'hypertension 2 ans avant le commencement du Voyage couvert.

• **Outre les Exclusions générales énoncées ci-dessus, les prestations suivantes ne sont pas couvertes par la présente assurance :**

a) Les services organisés par l'Assuré pour son propre compte, sans en avoir informé la Société d'assistance ou sans avoir obtenu son consentement au préalable, sauf en cas d'extrême urgence ou de nécessité urgente. Dans ce cas, l'Assuré fournira à la Compagnie les justificatifs et les exemplaires originaux des factures.

b) Les services d'assistance ou les services médicaux qui ne sont pas nécessaires médicalement et toute affection élective et/ou non urgente, ainsi que ses complications.

c) Les traitements de rééducation.

d) Les prothèses, le matériel orthopédique et le matériel d'ostéosynthèse, ainsi que les lunettes.

e) L'assistance ou l'indemnisation pour des événements qui se sont produits pendant un voyage qui avait commencé dans n'importe laquelle des circonstances suivantes :

- avant l'entrée en vigueur de la présente assurance ;
- avec l'intention de recevoir un traitement médical ;
- après le diagnostic d'une maladie terminale ;
- sans autorisation médicale préalable, alors que l'Assuré avait été sous traitement ou sous contrôle médical pendant les douze mois précédant le début du voyage ;

f) Les frais encourus une fois que l'Assuré est retourné dans son pays habituel de résidence, ceux qui sont encourus au-delà du champ d'application des garanties de l'assurance et, en tout cas, après

que les dates du voyage objet du contrat sont passées ou après le passage de 92 jours à compter du début du voyage, nonobstant les dispositions des Clauses additionnelles ou des Conditions particulières ou spéciales.

- g) Tous services médicaux reçus sous forme de prestations non hospitalières.
- h) Tous les frais afférents aux traitements dentaires, aux prothèses dentaires et aux traitements orthodontiques.
  - i) Les services qui n'exigent pas de suivi continu de la part de personnel médical spécialisé.
  - j) Les articles de confort et de convenance personnels (télévision, services de coiffure ou d'esthétique, services d'hôte et services et fournitures accessoires similaires).
  - k) Les services médicaux qui ne sont pas fournis par des prestataires de services médicaux agréés, abstraction faite des services médicaux fournis dans le cadre d'une urgence médicale.
  - l) Les dispositifs prothésiques et les matériels médicaux consommés.
  - m) Les traitements et services résultant d'activités dangereuses, y compris, sans que cette énumération ait un caractère limitatif, toute forme de vol, tout type de course de véhicules automobiles, les sports aquatiques, les activités d'équitation, les activités de montagne, les sports violents tels que le judo, la boxe et la lutte, le saut à l'élastique et toutes activités sportives professionnelles.
  - n) Les frais attachés aux examens auditifs, aux corrections de la vision, aux dispositifs prothésiques ou aux appareils d'aide auditive et visuelle.
  - o) Les fournitures destinées au traitement des patients (y compris les bas élastiques, les pansements compressifs, la gaze, les seringues, les bandes de test du diabète et les produits similaires, les médicaments et traitements non soumis à prescription, à l'exclusion des fournitures requises du fait des services médicaux fournis pendant une urgence médicale).
  - p) Les services fournis par tout prestataire médical parent d'un patient, par exemple la Personne assurée et la famille de l'Assuré, à savoir son époux/se, ses frères, sœurs, parents ou enfants.
  - q) Tous les services et traitements médicaux en vue de la fertilisation in vitro, le transport d'embryons, le transport d'ovules et de spermatozoïdes masculins.
  - r) Les traitements et services liés à l'hépatite virale et aux complications associées à celle-ci, excepté le traitement et les services liés à l'hépatite A.
  - s) L'évacuation médicale par voie aérienne ou terrestre, sauf en cas d'urgence; les services de transport non autorisés.
  - t) Les services médicaux et frais associés en vue des transplantations d'organes et de tissus, que la Personne assurée soit donneur ou receveur.
  - u) Tout test ou traitement non prescrit par un docteur.
  - v) Les services de diagnostic et de traitement pour les complications des maladies exclues.

- **La Compagnie est déchargée de toute responsabilité lorsque, du fait de la force majeure, elle n'est pas en mesure de mettre à effet n'importe laquelle des prestations expressément prévues par la présente police.**

## TITRE VI. INFORMATION POUR DEMANDER L'ASSISTANCE

Dès la survenance d'un évènement susceptible d'être couvert par n'importe laquelle des garanties décrites ci-dessus, le bénéficiaire ou toute personne agissant à sa place devra contacter dans tous les cas, aussi vite que possible, la Centrale d'alarme indiquée ci-dessous, qui est joignable et disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

LIGNES GÉNÉRALES D'ASSISTANCE INTERNATIONALE 24 HEURES /24 ET 7 JOURS/7		
N° DE TELEPHONE D'ASSISTANCE	LANGUES	PRODUITS
+ 33 4 37 37 28 98	Français	Tous les produits
+ 44 845 217 13 79	Anglais	

Lorsque vous appelez notre numéro d'urgence, soyez prêt(e) à fournir : le numéro du passeport / le numéro de la police d'assistance. / le nom complet de la personne en difficulté et du principal assuré / les causes de l'appel. / l'endroit où l'assuré(e) se trouve (hôtel/ville/adresse/n°de téléphone).

- Pour tous les dossiers de prise en charge directe : [afrcosiam@mapfre.com](mailto:afrcosiam@mapfre.com)
- Pour tous les dossiers de remboursement ou compensation : [refund@mapfre.com](mailto:refund@mapfre.com)

## TITRE VII - DROIT DE RETRACTATION

Conformément au droit de la consommation, vous avez un droit de rétractation de 14 jours à compter de la date de demande de souscription. Afin de vous aider si vous souhaitez exercer ce droit veuillez trouver ci-après un modèle de formulaire. Ce dernier est à adresser par courrier (date du cachet de la poste faisant foi) à l'attention de AFG- DIASPORA SANTE – 11 rue du Berry 78500 Sartrouville, France ou par mail à [gestion@diasporasante.com](mailto:gestion@diasporasante.com). Sauf retard justifié, vous serez remboursé au plus tard dans les 14 jours qui suivent la date à laquelle nous avons été informé de votre décision de rétractation par le même moyen de paiement que pour l'achat.

Objet : demande de rétractation

Madame, Monsieur,

J'ai récemment souscrit une assurance AFG – DIASPORA SANTE.

Conformément à l'article L. 221-18 du code de la consommation, je vous informe que je souhaite exercer mon droit de rétractation concernant cette commande.

Je vous prie de bien vouloir me rembourser l'acompte versé de \_\_\_\_\_ euros.

Demande de souscription faite le : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Type de contrat :  DIASPORA SANTE  SMARTRAPAT  SMARTANDGO

N° de demande de souscription (contrat) : \_\_\_\_\_

Nom du souscripteur : \_\_\_\_\_

Vous en remerciant, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Date et Signature