

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSISTANCE

### VISA EUROPE

Contrat homologué sous le n°21200801203D

Le présent contrat est régi par la loi N°17-99 portant Code des Assurances et par ses textes d'application.

## I - GÉNÉRALITÉS AU CONTRAT D'ASSISTANCE

### 1 - OBJET DU CONTRAT

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

### 2 - DÉFINITIONS

- **Accident** : Tout événement soudain, involontaire et imprévisible externe au véhicule assuré ou à l'assuré, entraînant des dommages à l'un ou à l'autre 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.
- **Domicile** : Lieu de résidence principal légalement identifié au Maroc.
- **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.
- **Souscripteur** : Personne morale ou physique qui contracte un contrat VISA EUROPE pour son propre compte ou pour le compte d'autrui et qui de ce fait, s'engage envers Isaf Assistance pour le paiement de la prime.
- **Vol** : Soustraction frauduleuse d'un bien assuré ayant fait l'objet d'une déclaration par l'assuré aux autorités locales compétentes.
- **Valeur résiduelle** : Valeur restante du véhicule assuré après sinistre et estimée par un expert.
- **Autorité médicale** : Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine en parfaite validité dans le pays où se trouve l'assuré.
- **Unité hospitalière** : Structure de soin adaptée à chaque cas sanitaire et définie par les médecins régulateurs et ou conseils d'Isaf Assistance en concertation avec les médecins traitants.
- **Assuré** : Personne sur laquelle ou sur les intérêts de laquelle repose le contrat d'assurance VISA EUROPE.

### 3 - BÉNÉFICIAIRES

#### 3.1 - La Personne

Est couvert :

L'assuré :

L'assuré domicilié au Maroc et désigné aux conditions particulières.

#### 3.2 - Le véhicule en option

Le véhicule assuré et immatriculé au Maroc dont le poids est inférieur à 3,5 tonnes, appartenant ou nominativement attribué à l'assuré, dûment mentionné sur les conditions particulières et dont la prime a été réglée.

### 4 - CIRCONSTANCES

Isaf Assistance intervient 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 :

- En cas de maladie, d'accident ou de décès pour l'assuré.
- En cas de panne, d'accident ou de vol pour le véhicule assuré.

### 5 - TERRITORIALITÉ

Les prestations d'assistance du présent contrat sont valables sur le territoire de tous les pays de l'espace SCHENGEN, y compris les départements et territoires français d'outre-mer. Ce contrat n'est pas valable au Maroc.

### 6 - PRIME

La prime entière selon l'option choisie est payable d'avance au moment de la souscription du présent contrat.

### 7 - PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

Ce contrat est à durée ferme de 6 mois.

Les garanties de ce contrat seront acquises à l'assuré 24 heures après la date de souscription.

### 8 - DURÉE DE LA COUVERTURE À L'ÉTRANGER

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

## II - ASSISTANCE À LA PERSONNE

### A - Assistance médicale

#### 1/ Transport Sanitaire

a) **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 son entourage, Isaf Assistance organise et prend en charge ce transport sous surveillance médicale si nécessaire.

b) **Transport interurbain** : Si l'état de l'assuré nécessite un transport vers une unité hospitalière d'une autre ville, Isaf Assistance organise et prend en charge ce transport par le moyen le mieux approprié.

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.

c) **Retour de l'assuré au lieu de séjour** : En cas de nécessité, Isaf Assistance organise et prend en charge le retour au domicile de l'assuré hospitalisé ou transporté dans les conditions 1-a ou 1-b. Ce transport se fera par le moyen le mieux approprié.

Les moyens de transports sanitaires utilisés par Isaf Assistance sont les suivants :

- Ambulance simple ou médicalisée,
- Avion sanitaire spécial,
- Avion de lignes régulières en place assise,
- Avion de lignes régulières en civière.

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

#### 2/ Frais médicaux

Dans le cas où l'hospitalisation à l'étranger de l'assuré nécessite des frais médicaux, Isaf Assistance les garantit et les prend en charge à concurrence de 350.000 DHS.

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

La garantie des frais médicaux 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 médicaux à l'étranger concerne les frais engagés suite à un accident ou une maladie à caractère urgent et imprévisible.

#### 3/ Frais dentaires

Dans le cas où l'assuré nécessite des soins dentaires à l'étranger, Isaf Assistance les garantit et les prend en charge à hauteur de 1.000 DHS 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 à l'étranger concerne les frais engagés suite à une maladie à caractère urgent et imprévisible.

#### 4/ Présence auprès de l'assuré hospitalisé

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

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

#### 5/ Frais de prolongation de séjour à l'étranger après hospitalisation

Si pour une raison médicale, l'assuré doit rester sur place, Isaf Assistance prend en charge, s'il y a eu lieu, les frais d'hôtel à concurrence de 900 DHS par nuit pendant 5 nuits.

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

#### 6/ Rapatriement de l'assuré de l'étranger

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

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

## B - Assistance en cas de décès

#### 1/ Rapatriement et transport du corps de l'assuré décédé

En cas de décès de l'assuré, Isaf Assistance organise et prend en charge :

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

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

#### 2/ Accompagnement de la dépouille

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

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

#### 3/ 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 au Maroc des autres membres de la famille par les moyens initialement prévus, Isaf Assistance organise et prend en charge leur retour.

#### 4/ 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, Isaf Assistance met à sa disposition un billet aller simple d'avion ou autre en classe économique afin de lui permettre d'assister à l'inhumation.

## III - ASSISTANCE TECHNIQUE À L'ÉTRANGER (en option)

### A - Assistance en cas de panne ou d'accident

#### 1/ Remorquage du véhicule assuré

##### a- En cas d'accident

Si le véhicule assuré est accidenté, Isaf Assistance organise et prend en charge, à concurrence de 1.400 DHS, son remorquage du lieu d'immobilisation vers le garage susceptible de le réparer. Tout dépassement de ce plafond est réglé par l'assuré.

Les occupants du véhicule, assurés ou transportés à titre gratuit, seront acheminés vers la même destination que le véhicule assuré remorqué.

##### b- En cas de panne

Si le véhicule assuré est en panne, Isaf Assistance organise et prend en charge, à concurrence de 1.400 DHS, son remorquage du lieu d'immobilisation jusqu'au garage susceptible de le réparer. Tout dépassement de ce plafond est réglé par l'assuré.

Les occupants du véhicule, assurés ou transportés à titre gratuit, seront acheminés vers la même destination que le véhicule assuré remorqué.

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. Les passagers sont transportés par taxi vers le centre urbain le plus proche.

#### 2/ Immobilisation à l'étranger inférieur 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 et si la durée de réparation est égale ou supérieure à 8 heures (barème constructeur), Isaf Assistance prend en charge les frais réels d'hôtel, de l'assuré, sur justificatifs à concurrence de 900 DHS par nuit pendant 4 nuits maximum.

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

Si le véhicule assuré, en panne ou accidenté est immobilisé dans l'attente d'un contact technique, Isaf Assistance prend en charge les frais réels sur justificatifs d'une nuit d'hôtel de l'assuré à concurrence de 900 DHS.

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

#### 3/ Immobilisation à l'étranger 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, l'assuré peut bénéficier de l'une des prestations suivantes :

a) **Retour de l'assuré** : Isaf Assistance met à la disposition de l'assuré, un billets aller simple, de train 1<sup>re</sup> classe ou d'avion classe économique pour lui permettre de regagner son domicile au Maroc.

b) **Continuation du voyage de l'assuré** : Dans le cas où l'assuré demande à atteindre son point de destination, Isaf Assistance prend en charge son transport à concurrence du montant qu'elle aurait engagé pour le ramener à son domicile.

c) **Rapatriement du véhicule assuré** : Isaf 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.

d) **Frais d'hôtel** : Dans le cas où l'assuré demande à rester sur place pour attendre la réparation du véhicule assuré, Isaf Assistance organise son séjour à l'hôtel et prend en charge les frais réels d'hôtel à concurrence de 900 DHS par nuit pendant cinq nuits.

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

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

#### 4/ Récupération du véhicule assuré

Lorsque l'assuré a été ramené à son domicile ou acheminé vers son point de destination, et si le véhicule accidenté ou en panne a été laissé en réparation sur place, Isaf Assistance met à la disposition de l'assuré ou de toute autre personne désignée, un billet aller simple, d'avion ou autre en classe économique pour ramener le véhicule réparé, au domicile de l'assuré.

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

#### 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, Isaf Assistance les fait parvenir à l'assuré.

Isaf Assistance effectue dans ce cas l'avance du prix des pièces. Le coût des pièces détachées ainsi que les frais éventuels de dédouanement sont à la charge de l'assuré.

Isaf Assistance ne peut fournir cette prestation en cas d'abandon de fabrication des pièces par le constructeur et/ou de leur non disponibilité dans le pays où le véhicule est immobilisé.

#### 6/ Frais de gardiennage

Si l'attente d'un remorqueur du véhicule assuré occasionne des frais de gardiennage, Isaf Assistance les prend en charge à concurrence de 1.000 DHS.

#### 7/ Envoi de chauffeur

Isaf Assistance envoie un chauffeur pour ramener le véhicule assuré au domicile de l'assuré dans les cas suivants :

- Rapatriement ou transport par Isaf Assistance du conducteur assuré,
- Incapacité de conduire pour cause de maladie ou de blessure du conducteur assuré,
- Décès du conducteur assuré.

L'envoi d'un chauffeur est effectué par Isaf Assistance seulement si aucun passager ne peut conduire le véhicule assuré.

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

#### 8/ Abandon à l'étranger du véhicule assuré

Dans le cas où le véhicule assuré est déclaré épave, Isaf Assistance prend en charge ses frais d'abandon. Si cet abandon ne peut se faire sur place pour des raisons législatives ou réglementaires, Isaf Assistance évacue le véhicule assuré vers un autre pays.

## B - ASSISTANCE EN CAS DE VOL DU VÉHICULE ASSURÉ

#### 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, Isaf Assistance met à la disposition de l'assuré un billet aller simple de train 1<sup>re</sup> classe ou d'avion classe économique pour lui permettre de regagner son domicile au Maroc.

Dans le cas où l'assuré demande à atteindre son point de destination, Isaf Assistance prend en charge son transport à concurrence du montant qu'elle aurait engagé pour le ramener à son domicile.

#### 2/ Retour du véhicule assuré retrouvé

Si le véhicule assuré est retrouvé au plus tard 6 mois après la date effective du vol, Isaf Assistance met à la disposition de l'assuré ou d'une personne désignée, un billet aller simple de train 1<sup>re</sup> classe ou d'avion classe économique 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.

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

Les frais de rapatriement pris en charge par Isaf Assistance ne peuvent en aucun cas dépasser la valeur résiduelle du véhicule assuré en cas de vol, au moment où il est retrouvé.

## IV - EXCLUSIONS ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

### CHAPITRE I : LES EXCLUSIONS

#### 1 - Exclusions communes au contrat d'assistance

- Les événements survenus du fait de la participation de l'assuré à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallies ou à ses essais préparatoires,
- Les infractions et actes commis de façon volontaire et/ou dolosive par l'assuré en infraction des législations en vigueur,
- L'organisation ou la prise en charge des frais de recherche de personne et véhicules assurés, en montagne, en mer ou dans le désert,

-Les indemnités de quelque nature que ce soit, sauf la prestation Frais Médicaux indiquée au point 2 du paragraphe A (Assistance Médicale) du titre II- (ASSISTANCE A LA PERSONNE) du présent contrat et ce dans la limite du plafond de garantie précisé au titre de ladite prestation.

## 2 - Exclusions communes à l'assistance à la personne

- Le sinistre dont le fait générateur est antérieur à la date de souscription,
- Tout sinistre survenu avant ou après la période de validité du contrat,
- Les états pathologiques, physiologiques ou physiques antérieurs à la date de souscription,
- Les frais relatifs à une assistance médicale, engagés par l'assuré sans l'accord préalable d'Isaaf Assistance,
- Tous frais résultant de l'aggravation d'une maladie qui a déjà fait l'objet d'un refus de prise en charge formulé par Isaaf Assistance,
- Les frais consécutifs à un voyage ou à un séjour entrepris dans le but de diagnostic ou de traitement,
- 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,
- 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,
- Les frais occasionnés par les maladies mentales, les tentatives de suicide, les conséquences physiques et psychiques de l'usage de stupéfiants ou drogues ou assimilés non ordonnées médicalement,
- Les frais liés aux soins esthétiques,
- La réduction, les cures thermales, les séjours dans les maisons de repos ou de convalescence,
- Les états éthyliques,
- Le rapatriement de corps déjà inhumé et frais d'exhumation,
- Les frais de prothèse,
- Les maladies chroniques,
- Les transports répétitifs,
- Tous les états de maternité et d'accouchements.

## 3 - Exclusions communes à l'assistance technique

- Le sinistre dont le fait générateur est antérieur à la date de souscription,
- Tout sinistre survenu avant ou après la période de validité du contrat,
- Les pannes, les accidents ou les vols survenus en dehors des pays de couverture mentionnés au paragraphe « Territorialité »,
- Les assistances sur les véhicules de plus de 10 ans d'âge en cas de panne,
- Les assistances sur les véhicules dont le PTC est supérieur ou égal à 3,5 tonnes,
- Les véhicules de deux ou trois roues dont la cylindrée est inférieure à 125 CC,
- Les véhicules de location,
- Les véhicules utilisés pour le transport onéreux des personnes,
- Les véhicules spécialement aménagés pour le transport des animaux, des bateaux, des véhicules et des marchandises,
- Les pannes de carburant,
- Les pannes de batterie,
- La perte des clés,
- La crevaison d'un pneu,
- La défaillance du pneu de secours,
- Le bris de glace,
- La consommation du véhicule, les frais de traversée et péages,
- Les frais de réparation du véhicule,
- Le transport des bagages,
- Le transport des animaux,
- Les véhicules immatriculés et/ou assurés à l'étranger,
- Le transport ou la récupération de véhicules déclarés épaves,
- Le rapatriement des véhicules dont la valeur résiduelle est inférieure au coût du rapatriement,
- Les remboursements des frais sur la base de photocopies.

## 4 - Exclusions spécifiques à l'assistance à la Personne et à l'assistance Technique

a) Pour l'assistance à la Personne :

-Les frais médicaux inférieurs à 300 DHS,

-Les frais dentaires supérieurs à 1.000 DHS,

b) Pour l'assistance à la personne et l'assistance Technique :

-Le sinistre survenu après l'expiration de la durée de couverture à l'étranger.

## CHAPITRE II : LES CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Isaaf Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes officiels de secours d'urgence : ramassage primaire, Police, Protection Civile, Pompiers, etc., ni prendre en charge les frais ainsi engagés sauf ceux inhérents au transport sanitaire.

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

Isaaf Assistance ne peut être tenue pour responsable des retards ou empêchements indépendants de sa volonté, ni des vols d'objets personnels ou d'accessoires commis sur le véhicule.

Isaaf 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 ou contrainte par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques ou naturels (tempêtes, ouragans, tremblements de terre, ...etc.).

Isaaf Assistance ne prend en charge que les frais complémentaires à ceux que l'assuré aurait normalement engagés pour son séjour. Isaaf Assistance prend en charge les frais de retour de l'assuré seulement si le moyen initialement prévu n'est plus valable.

## V - CONDITIONS ET MODALITES DE DECLARATION EN CAS DE SINISTRE

### 1 - Modalités de mise en œuvre des prestations d'assistance

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

La prise en charge de Isaaf Assistance concerne les événements survenus suite à un accident ou une maladie à caractère urgent et imprévisible.

### 2 - Dispositions relatives à l'assistance à la personne

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

• Nom de l'assuré malade ou blessé et lieu de sa résidence au Maroc,

• Age et poids approximatif de l'assuré malade ou blessé,

• Groupe sanguin et facteur rhésus,

• Nature de la maladie ou des blessures,

• Adresse et numéro de téléphone de l'hôpital ou de la clinique où se trouve l'assuré.

• Nom, adresse et numéro de téléphone du médecin traitant sur place,

• L'heure locale à laquelle on peut le joindre par téléphone,

• Etat de l'assuré malade ou blessé,

• Traitement actuel,

• Si le médecin sur place autorise le transport,

• S'il faut prévenir le médecin traitant habituel de l'assuré,

• Si oui, le nom et l'adresse du praticien,

• S'il faut prévenir les proches (si oui leurs nom et adresse).

En cas de demande de prise en charge des frais médicaux à l'étranger, l'assuré doit suivre la procédure suivante :

a) Si après avoir eu l'accord de Isaaf Assistance, il a réglé lui-même les frais médicaux, il doit :

• Conserver les photocopies des justificatifs,

• Présenter le dossier à sa caisse maladie ou à son organisme d'Assurances,

• Lorsque cette dernière le rembourse, il doit envoyer le relevé de son organisme d'Assurances et les photocopies des justificatifs à Isaaf Assistance qui lui remboursera le complément dans la limite des garanties prévues au contrat.

b) Si les frais ont été avancés par Isaaf Assistance, l'assuré doit :

• Envoyer à sa caisse maladie ou organisme d'assurances le dossier qui lui aura été transmis par Isaaf Assistance,

• Envoyer à Isaaf Assistance le montant remboursé par sa caisse ou organisme d'assurances avec son relevé.

En cas de demande de rapatriement de corps, la famille de l'assuré décédé doit fournir les informations suivantes :

• Nom, prénom, date et lieu de naissance de l'assuré décédé,

• Son domicile au Maroc,

• Coordonnées de la famille,

Et si possible :

• Le lieu d'inhumation au Maroc,

• Les coordonnées des pompes funèbres locales éventuellement prévenues.

En cas de décès à l'étranger, il faut avertir le Consulat de Maroc dans le pays où se trouve l'assuré décédé.

## 3 - Dispositions relatives à l'assistance technique

En cas de demande de rapatriement du véhicule assuré, l'assuré doit :

• Adresser à Isaaf Assistance dans les 48 heures suivant son appel la confirmation écrite de sa demande de rapatriement,

• Ne jamais omettre de remettre les clés et papiers du véhicule assuré (carte grise, carte verte ...) à la personne à qui le véhicule assuré a été confié.

En cas de vol du véhicule assuré, l'assuré doit :

• Adresser à Isaaf Assistance une attestation de dépôt de plainte ou tout acte visé par les autorités, certifiant la déclaration de vol du véhicule assuré.

En cas de demande d'envoi de pièces détachées, l'assuré doit faire connaître le plus précisément possible :

• La Marque et type de véhicule assuré : Numéro dans la série du type (dans le cas particulier des véhicules Renault préciser le numéro inscrit sur la plaque ovale),

• Date de la première mise en circulation du véhicule assuré (ces renseignements figurent sur la carte grise),

• Il faut préciser également pour les accessoires à l'appareillage électrique (démarreur, phares...) la marque de fabrication et les références figurant sur les pièces défectueuses,

• L'adresse à laquelle il faut acheminer les pièces.

Les pièces seront envoyées par les moyens les plus rapides, souvent par avion, jusqu'à l'aéroport douanier le plus proche.

Pour retirer ces pièces, l'assuré doit se munir dans la mesure du possible des pièces détachées, et elle doit prendre les documents (LTA = lettre de transport aérien) ou les renseignements que Isaaf Assistance lui aura communiqués.

Avant de se déplacer, l'assuré doit se renseigner sur les heures d'ouverture de la douane.

Les frais de remorquage pris en charge par Isaaf Assistance ne peuvent en aucun cas dépasser le montant de la valeur résiduelle du véhicule accidenté ou en panne ou en cas de vol, au moment où le véhicule est retrouvé. Le rapatriement du véhicule ne peut donc se faire que dans la limite de sa valeur résiduelle au moment de la panne ou l'accident selon la norme en vigueur du pays dans lequel le véhicule assuré est immobilisé.

## VI - DISPOSITIONS COMMUNES AU CONTRAT D'ASSISTANCE

### 1 - Obligations du souscripteur et/ou de l'assuré

A la souscription, le souscripteur est tenu sous peine des sanctions prévues par la loi n° 17-99 portant code des assurances, 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 à Isaaf Assistance par lettre recommandée dans les huit (8) jours à partir du moment où il en a eu connaissance si elle est sans ce 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).

Le souscripteur doit, en outre, déclarer tout contrat d'assurance maladie et/ou d'assistance souscrit auprès d'autres compagnies d'assurance.

L'omission ou la déclaration inexacte du souscripteur dont la mauvaise foi n'est pas établie n'entraîne pas la nullité de l'assurance.

Si ladite omission ou déclaration inexacte est constatée avant tout sinistre, la Compagnie a le droit, soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de prime acceptée par le souscripteur, 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).

### 2 - Engagements d'Isaaf Assistance

L'organisation par l'assuré ou par son entourage de l'une des assurances énoncées si les conditions citées au titre II (Assistance à la personne) et au titre III (Assistance technique) ne peut donner lieu à remboursement que si Isaaf Assistance a été prévenue de cette procédure et a donné son accord express en communiquant à l'assuré un numéro de dossier. Dans ce cas, les frais remboursés seront sur justificatifs et dans la limite de ceux qui auraient été engagés par Isaaf Assistance si elle avait elle-même organisé le service.

Isaaf Assistance refusera tout remboursement si les conditions citées ci-dessus ne sont pas remplies sauf pour les cas de remorquage liés à un problème d'injoignabilité d'Isaaf Assistance (téléphone inexistant sur le lieu de la panne ou de l'accident).

Isaaf Assistance n'intervient qu'à titre complémentaire pour les frais médicaux et de transport. Isaaf Assistance ne supporte que le solde des frais médicalisés restant à la charge de l'assuré (ou de la personne en répondeant) après intervention de son organisme de prévoyance (mutuelle, assurance obligatoire et/ou assurance complémentaire) ou de tout autre contrat d'assurance couvrant les mêmes risques et dont le décompte ainsi que les photocopies des notes et factures sont fournis à Isaaf Assistance.

En cas de non prise en charge par l'un de ces organismes, une attestation justifiée doit être fournie à Isaaf Assistance accompagnée de l'original des notes et factures refusées.

Isaaf Assistance ne prend en charge que les frais complémentaires à ceux que l'assuré aurait normalement engagés pour son retour. Dans le cadre d'un retour prématuré, Isaaf Assistance prend en charge un titre de transport seulement si le moyen initialement prévu n'est pas valable. L'assuré devra par conséquent remettre à Isaaf Assistance les titres de transport non utilisés.

## 3 - Résiliation du contrat

Le présent contrat est résilié ou peut l'être dans les cas suivants :

⇒ **A l'initiative d'Isaaf Assistance**

• En cas de non-paiement de prime (art 21 de la loi n° 17-99 portant code des assurances),

• En cas d'aggravation des risques garantis (art 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),

• En cas de déconiture ou de liquidation judiciaire de l'assuré (art 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 du souscripteur et/ou l'assuré**

• En cas de diminution des risques garantis, si Isaaf Assistance refuse de réduire la prime en conséquence (art 25 de la loi n° 17-99 portant code des assurances),

• En cas de résiliation après sinistre, par Isaaf Assistance, d'un autre contrat (Article 26 de la loi 17-99 portant code des assurances).

⇒ **De plein droit**

• En cas de retrait d'agrément d'Isaaf 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 d'Isaaf Assistance (article 27 de la loi n°17-99 portant code des assurances),

• En cas de cession du véhicule assuré (article 29 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 d'Isaaf Assistance, soit par acte extrajudiciaire, soit par lettre recommandée.

Dans tous les cas où Isaaf 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 l'assureur. Elle doit être restituée, si elle a été perçue d'avance, dans les conditions prévues par les articles 24, 25, 26, 27, 29, 31 et 267 de la même loi.

## 4 - Subrogation

Isaaf 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.

## 5 - 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.

**En cas d'urgence :**  
**05 22 97 47 47** 24 heures su 24 et 7jours sur 7

**ISAFAF**  
ASSISTANCE

Siège social : Lot de la CIVIM n° 131-Q.L. Route de l'aéroport Entreprise régie par la loi N°17-99 portant Code des Assurances au capital 50.000.000 de dirhams S.A. RC Casablanca N°40225-IF:1030998 CNSS 1038662 N° de T.V.A. 806334 N° de patente36.100217 Tél : (+212) 5 22 95 93 00 - Fax : (+212) 5 58 68 73  
E-mail: [contact@isaaf.ma](mailto:contact@isaaf.ma)

Partenaire de 