



## Couverture d'assurance mondiale COVID-19 d'Air Arabia Conditions générales

Dans le cadre de son engagement envers ses passagers, Air Arabia propose une couverture d'assurance mondiale COVID-19 à ses passagers. Cette assistance couvre les frais médicaux et de quarantaine liés au COVID-19 pour:

- Les passagers ayant réservé un billet en tarif "Value/Economique" ou "Extra" avec Air Arabia Maroc (30) entre le 9 novembre 2020 et le 31 décembre 2020 pour leurs voyages jusqu'au 31 décembre 2020.

Au nom d'Air Arabia, Tune Protect a nommé Europ Assistance (AIR ARABIA COVID-19 GLOBAL ASSISTANCE COVER) pour fournir aux passagers d'Air Arabia une assistance 24h / 24 et 7j / 7 concernant l'assistance COVID-19.

### IMPORTANT:

- Il est obligatoire de contacter l'assistance globale COVID-19 d'Air Arabia immédiatement dans les plus brefs délais si jamais vous testez positif (les coordonnées sont fournies ci-dessous).
- Les frais du test de dépistage COVID-19 ne sont pas couverts par cette assurance, sauf s'ils font partie des frais médicaux confirmés par le médecin / hôpital concerné.
- Toutes les dépenses seront réglées directement avec l'établissement médical ou non médical.
- Tout paiement effectué directement par le passager sans autorisation de l'assistance globale COVID-19 d'Air Arabia ne sera pas remboursé.
- Cette Assistance est valable 31 jours à compter de la date d'arrivée à la destination ou de la date du premier vol du voyage.
- Aucune assistance ne sera fournie dans le pays de résidence du passager.
- Si le passager est testé positif au COVID-19 durant les premiers 31 jours, cette assistance se poursuivra après la fin de cette période jusqu'à la fin de la période de quarantaine ou du rapatriement de la dépouille mortelle, selon le cas .
- Les types d'assistance qui n'ont pas été répertoriés ou mentionnés dans le cadre de cette couverture ne seront pas remboursés.
- Une fois que le passager contacte avec l'assistance globale COVID-19 d'Air Arabia pour demander une assistance, en dehors de son pays de résidence et dans le cas où il est testé positif au COVID-19, l'assistance globale COVID-19 d'Air Arabia décidera sur la base de la recommandation du médecin du passager: la nature, la validité et la manière dont les mesures doivent être prises et organisées.
- L'assistance COVID-19 fournie par AIR ARABIA prendra fin le jour où les médecins de la couverture d'assistance globale COVID-19 d'Air Arabia jugent qu'il est possible pour le Passager d'être rapatrié vers son pays d'origine.

## Les avantages de l'assurance:

Prestations	Type d'assistance	Plafonds
Frais médicaux et hospitaliers à l'étranger: en cas de diagnostic positif du COVID-19	Organisation d'une assistance non-monétaire pour les frais médicaux et hospitaliers liés au traitement du COVID-19	Jusqu'à la limite de 20 000 USD par personne assurée et par période couverte
Frais d'hébergement liés à la mise en quarantaine: en cas de diagnostic positif du COVID-19	Organisation d'une assistance non-monétaire pour le passager devant être mis en quarantaine dans un établissement agréé.	Jusqu'à la limite de la période de quarantaine, par jour et par personne assurée, ou 50 USD par jour pour un maximum de 14 jours
Assistance en cas de décès du Passager: En cas de décès dû au COVID-19	Organisation d'une assistance non monétaire pour le transport des restes.	Jusqu'à 10000 USD, sous réserve de la limite des frais médicaux et hospitaliers

## PRESENTATION DE L'ASSURANCE

### Frais médicaux et d'hospitalisation pour le Covid-19

À la demande du passager et après que l'assistance globale COVID-19 d'Air Arabia examine le rapport médical émis par le médecin traitant et les résultats positifs du test PCR, l'assistance globale COVID-19 d'Air Arabia procédera au traitement du dossier médical du passager et au paiement des frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux et hospitaliers prescrits nécessaires au diagnostic médical et au traitement liés au COVID-19

Les frais médicaux et hospitaliers du passager seront couverts à hauteur du plafond indiqué dans le Tableau des avantages ci-dessus.

### Frais d'hébergement liés à la quarantaine COVID-19

Si le passager doit être soumis à une quarantaine obligatoire, l'hébergement dans un établissement hôtelier doit être approuvé par le gouvernement. Un coût de 50 USD par jour sera couvert par l'assurance pour un maximum de quatorze (14) jours.

À la demande du passager et après que l'assistance globale COVID-19 d'Air Arabia examine le rapport médical émis par le médecin traitant ainsi que les résultats positifs du test PCR, l'assurance procédera au traitement et paiement des frais d'hébergement du Passager au cas où ce dernier est mis en quarantaine sur ordre d'une autorité gouvernementale du pays de destination.

Les frais d'hébergement du passager seront couverts, à hauteur du plafond indiqué dans le tableau ci-dessus. La quarantaine à domicile ou l'auto-isolement ne sont pas couverts.

Toute mise en quarantaine qui s'applique de manière générale sur une population ou une zone géographique précise ou qui s'applique en fonction de l'endroit où le passager se déplace, est exclue de cette assistance.

### Assistance en cas de décès

En cas de décès du Passager dû au COVID-19, l'assistance suivante sera fournie:

- Organisation et paiement du rapatriement de la dépouille mortelle du Passager vers le pays d'origine ou le pays de résidence habituel sous réserve de toute réglementation gouvernementale.
- L'assistance ne sera pas responsable des coûts ou dépenses non expressément couverts par l'assistance globale COVID-19 d'Air Arabia et non approuvés à l'avance et par écrit par l'assistance globale COVID-19 d'Air Arabia
- Toutes dispositions nécessaires pour permettre le rapatriement de la dépouille mortelle, y compris les premiers frais de conservation, la mise en cercueil, les dispositions spécifiques pour le transport, la



conservation rendue obligatoire par la législation, le cercueil le plus simple requis pour le transport et le respect de la législation locale, à l'exclusion de l'inhumation, de l'embaumement et les frais de funérailles.

#### **Les frais non inclus dans la couverture d'assistance COVID-19:**

- Les passagers se rendant à une destination dont la fermeture de frontière a été annoncée par le gouvernement du pays d'origine ou de destination ou d'une interdiction de voyager émise par une autorité locale (sauf si le gouvernement ou les autorités locales concernées fournissent une autorisation exceptionnelle pour le voyage). Une interdiction de voyage n'inclut pas les conseils émis par ce gouvernement ou cette autorité (par exemple, des avis contre tous les voyages sauf les voyages essentiels vers une destination précise)
- Les dépenses engagées sans l'approbation préalable de l'assistance globale COVID-19 d'Air Arabia
- Les conséquences d'une affection non consolidée en cours de traitement et dont les Passagers sont encore en convalescence, ainsi que les éventuelles affections survenant lors d'un voyage effectué à des fins de diagnostic et / ou de traitement
- Les résultats éventuels (bilan de santé, complément de traitement, récurrence) d'une affection ayant préalablement donné lieu à un rapatriement
- L'exclusion du rapatriement en raison des conséquences de maux / accidents ou blessures mineures pouvant être soignés sur place et non liés au COVID-19
- les conséquences:
  - o d'exposition à des agents chimiques
  - o d'exposition à des agents incapacitants
  - o d'exposition à des agents neurotoxiques ou à des effets neurotoxiques résiduels, qui nécessitent une période de quarantaine ou des mesures de prévention ou de surveillance spécifiques par les autorités sanitaires locales et / ou nationales du pays dans lequel les passagers séjournent

#### **En outre, dans le cadre de l'assistance «Frais médicaux et hospitaliers à l'étranger liés au COVID-19», les éléments suivants sont exclus:**

- le coût des soins thermaux, de l'héliothérapie, des soins minceur, des cures de rajeunissement, et toutes sortes de soins «confort» ou de beauté, les frais de kinésithérapeute
- les frais d'implants, de prothèses, d'aides artificielles et les frais d'optique
- frais de vaccination
- le coût du traitement ou des soins ne résultant pas du COVID-19
- le coût du traitement ou des soins dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation
- Tests COVID-19 non effectués sous la recommandation d'un médecin.
- Tout test COVID-19 avant d'être diagnostiqué comme positif

#### **Comment demander de l'aide**

Le passager est tenu de contacter l'assistance globale COVID-19 d'Air Arabia ou de demander à une tierce partie de le faire au plus tôt dès qu'il reçoit un test COVID-19 positif qui engage des frais qui entrent dans le champ d'application de la couverture.

1. Le passager doit contacter l'assistance COVID-19 d'Air Arabia sur :
  - a. Numéro de téléphone - **+ 212 5 22 53 64 99**
  - b. WhatsApp - (+66) 65-121-2025 (Texte uniquement)
  - c. Email- [covid19assistance@tuneprotect.com](mailto:covid19assistance@tuneprotect.com)
2. Le passager devra partager des copies des documents suivants :
  - a. Confirmation par email du billet d'avion d'Air Arabia



- b. Carte d'embarquement
- c. Passeport, y compris la page du visa de résidence dans le cas échéant
- d. Résultat positif au test COVID-19 qui doit être daté du ou à partir de la date du premier vol et dans les 5 jours suivant la réception des résultats
- e. Adresse électronique et numéro de téléphone du passager
- f. Le passager devra également permettre à l'assistance globale COVID-19 d'Air Arabia d'avoir accès à ses données médicales pour organiser l'assistance.
- g. Ou tout autre document demandé par l'assistance globale COVID-19 d'Air Arabia pour le traitement de votre demande.

### **ASSISTANCES NON COUVERTES**

- 1. Les frais de test COVID-19 du passager, à moins qu'ils ne fassent partie des frais médicaux confirmés par le médecin/l'hôpital concerné.
- 2. La quarantaine à domicile ou dans tout logement privé.
- 3. Les frais de traitement ou de soins ne résultant pas de COVID-19.
- 4. Conditions médicales préexistantes.
- 5. Passager diagnostiqué positif au COVID-19 avant le départ.
- 6. Le passager n'a droit à aucune couverture dans son pays de résidence.

### **AIDES NON FOURNIES**

Outre les termes spécifiques définis pour chaque assistance fournie, aucune assistance ne sera fournie pour les conséquences directes ou indirectes des circonstances et événements suivants :

- tout effet d'origine nucléaire ou de réaction nucléaire ou causé par une source de rayonnement ionisant
- guerres civiles ou étrangères, émeutes, mouvements populaires, grèves, prises d'otages, maniement d'armes, terrorisme
- la consommation d'alcool, de drogues ou de toute substance intoxicante, non prescrite médicalement
- les actes délibérés (y compris, mais sans s'y limiter, le suicide et les tentatives de suicide) et les actes frauduleux
- les événements pour lesquels la responsabilité peut retomber sur l'organisateur du voyage du passager stipulant les conditions d'exercice de l'activité d'organisation et de vente de voyages ou au transporteur, principalement pour des raisons de sécurité aérienne et/ou de surréservation
- les pandémies, les épidémies, sauf si elles sont expressément couvertes par l'article : Frais médicaux et hospitaliers à l'étranger et assistance en cas de décès
- le refus d'embarquer sur le vol initialement prévu par un organisme ou un intermédiaire agréé
- la participation volontaire à des jeux de hasard, à des crimes ou à des combats, sauf en cas de légitime défense.

## Champ d'application des services d'assistance COVID-19

Toute assistance COVID-19 est conforme aux lois et règlements nationaux et internationaux et est soumise à l'obtention de l'approbation nécessaire des autorités administratives compétentes et à la prise en compte des éventuelles restrictions de voyage et des restrictions réglementaires exceptionnelles en vigueur.

En outre, l'assistance COVID-19 ne peut être tenue responsable des retards ou des entraves à l'exécution des services convenus résultant d'un cas de force majeure ou d'événements tels que les grèves, les émeutes, les mouvements populaires, les restrictions à la libre circulation, le sabotage, le terrorisme, les guerres civiles ou étrangères, les effets consécutifs d'une source radioactive ou toute autre circonstance exceptionnelle.

### Effet des sanctions sur l'assistance

Les frais du passager ne seront pas couverts si la demande ne peut pas être traitée par les services d'assistance COVID-19 en raison d'une sanction, d'une interdiction ou d'une restriction en vertu des résolutions des Nations Unies ou de sanctions commerciales ou économiques, de lois ou de règlements de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

L'assistance COVID-19 peut décider de ne pas couvrir les frais si elle estime que le paiement de ces frais peut enfreindre les sanctions, interdictions, restrictions, lois ou règlements applicables.

### Avis de confidentialité

En faisant couvrir ses frais médicaux et de quarantaine, le passager reconnaît et accepte que certaines données personnelles, y compris les données personnelles sensibles, doivent être traitées par L'assistance globale COVID-19 d'Air Arabia pour évaluer l'éligibilité du passager aux dépenses et organiser le paiement de ces dépenses. Ces données peuvent comprendre le nom du passager, les détails du passeport, les résultats des tests Covid-19 et d'autres informations médicales.

## DEFINITIONS

<b>LES FRAIS D'HÉBERGEMENT</b>	Les frais d'hôtel supplémentaires et les frais de contact avec la COUVERTURE D'ASSISTANCE GLOBALE COVID-19 D'AIR ARABIA, suite à un événement couvert, à l'exclusion de tous les frais de repas et de boissons.
<b>RECLAMATION</b>	Toutes les conséquences dommageables d'un événement entrant dans le champ d'application de l'une des Assistances. Tous les dommages découlant d'une même cause initiale constituent une seule et même demande d'indemnisation.
<b>COVID-19</b>	Se rapporte à une maladie infectieuse causée par le virus corona 2 du syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS-Cov-2), à l'exclusion de toute mutation ou variation du SRAS-CoV-2



PÉRIODE DE COUVERTURE	La couverture commence à partir du premier (1er) jour de voyage en dehors de votre point d'origine jusqu'au trente et unième (31ème) jour de voyage consécutif, quelle que soit la durée de votre voyage. La couverture cesse dès l'arrivée d'un des événements suivants : o A l'arrivée du vol international régulier dans le pays de résidence ; ou o La durée maximale de 31 jours à l'étranger après le début du voyage.
PAYS DE RÉSIDENCE	Désigne le pays où une personne a ou aura vécu de manière continue pendant plus de 6 mois ou est titulaire d'un visa de résidence, sauf pour le séjour dans un pays sous couvert d'un visa de visiteur ou équivalent. L'individu doit avoir un logement dans le pays concerné.
DOCTEUR	Toute personne qui détient une qualification médicale légalement reconnue dans le pays où elle exerce habituellement son activité professionnelle.
ÉTRANGER	Tout pays, à l'exception du pays où les passagers résident ou dont ils sont citoyens.
PAYS D'ORIGINE	Désigne le pays de citoyenneté(s) tel qu'indiqué dans le(s) passeport(s) d'un individu.
COÛTS MÉDICAUX	Frais pharmaceutiques, chirurgicaux, de praticien et d'hôpital médicalement prescrits nécessaires pour le diagnostic et le traitement liés à COVID-19
NOTIFICATION	La demande d'un service d'assistance, suite à un résultat positif au test COVID-19, doit être soumise dans les 5 jours suivant la réception des résultats
RÉACTION NUCLÉAIRE	Toute réaction nucléaire qui entraîne la libération d'énergie, telle que la fusion nucléaire, la fission nucléaire ou la radioactivité artificielle et naturelle.
PASSAGER	Le passager voyageant avec Air Arabia Maroc (30) ayant réservé un billet en tarif "Value/Economique" ou "Extra".
QUARANTAINE	Confinement obligatoire d'une durée maximale de 14 jours, destiné à arrêter la propagation d'une maladie contagieuse à laquelle vous ou un compagnon de voyage avez été exposé.
VOYAGE	Voyage ou vacances, d'une durée maximale de 31 jours consécutifs, en utilisant un billet d'avion émis par Air Arabia.
GUERRE	Cela inclut les conflits armés, les guerres civiles, les insurrections, les troubles, les émeutes et les mutineries.