



COUVERTURE COVID-19 TERMES ET CONDITIONS



Toujours soucieuse de la sécurité et du bien-être de ses clients, Royal Air Maroc met à la disposition de l'ensemble de ses clients une couverture Covid-19 gratuite qui prendra désormais en charge les frais médicaux, de quarantaine, de rapatriement et de décès liés à cette pandémie et ce à partir du 1^{er} Décembre, jusqu'au 31 mai 2021.

Important

- Si vous avez été testé positif à la COVID-19 pendant votre séjour à l'étranger, vous bénéficierez d'une assistance de rapatriement médical, d'une assistance pour les frais médicaux et hospitaliers et d'une assistance pour les frais d'hébergement en quarantaine dans un établissement désigné agréé. Vous trouverez ci-dessous plus d'informations sur les dépenses incluses et exclues et leurs limites.
- Il est obligatoire de contacter immédiatement l'équipe Assistance Royal Air Maroc COVID-19 (coordonnées ci-dessous) si vous avez été testé positif à la COVID-19. Vos dépenses seront réglées directement à l'hôpital, à la clinique ou à un autre établissement médical ou non médical. Si vous payez, vous ne pourrez pas réclamer ces frais plus tard. Les services non organisés par l'équipe Assistance Royal Air Maroc COVID-19 ne seront ni remboursés ni payés. Plus d'informations sont incluses dans la section « Comment faire une réclamation » ci-dessous.
- L'assistance est valable 31 jours à compter du départ du premier vol de votre voyage. Aucune assistance ne sera fournie dans votre pays de résidence. Si vous avez été testé positif à la COVID-19 à tout moment pendant la période de 31 jours, votre assistance se poursuivra au-delà de la période de 31 jours dans les limites indiquées ici.
- Vos frais de dépistage de la COVID-19 ne sont pas pris en charge.
- Votre assistance sera fournie par NEXtCARE Claims Management LLC (faisant partie des entités Allianz Partners). Dans le présent document, NEXtCARE est appelé l'équipe Assistance Royal Air Maroc COVID-19. Veuillez prendre connaissance de la politique de confidentialité ci-dessous.
- Les services non organisés par Royal Air Maroc COVID-19 Assistance ne seront ni remboursés ni payés.

Coordonnées de Royal Air Maroc COVID-19 Assistance

Téléphone : +971 4270 8705

WhatsApp : +971 56358 9937

Email : COVID19assistance@nextcarehealth.com

Services d'assistance et limites

Bénéfice		Limites
Assistance rapatriement médical en cas de diagnostic de COVID-19	Organisation et prise en charge de votre retour à votre pays de résidence ou de votre transport vers un hôpital de votre pays d'origine	Frais réels
	Organisation et prise en charge du retour d'un (1) compagnon de voyage et des enfants mineurs au pays de résidence	Frais réels
Frais médicaux et hospitaliers à l'étranger en cas de diagnostic du COVID-19	Prise en charge des frais d'hospitalisation liés au traitement du COVID-19	Dans la limite de 150,000 € par assuré et par période couverte
Frais d'hébergement liés à la quarantaine du COVID-19 en cas de diagnostic du COVID-19	Si vous ou un (1) compagnon de voyage devez être mis en quarantaine dans un établissement désigné agréé	Dans la limite de 100 € par jour et par assuré pour un maximum de 14 jours
Assistance en cas de décès d'une personne assurée à cause du COVID-19	Transport du corps dans le pays d'origine	Frais réels
Franchise : néant		

Important

Vos frais de dépistage de la COVID-19 ne sont pas pris en charge
Plus d'informations sur cette assistance et les exclusions applicables sont fournies ci-dessous.

Couverture géographique

L'assistance sera fournie dans le ou les pays visités pendant le voyage qui sont mentionnés dans la référence de réservation. Une assistance sera également fournie si vous continuez vers une autre ville en utilisant un autre mode de transport. L'assistance prendra fin à votre retour dans votre pays de résidence. Si vous résidez dans plus d'un pays, nous prendrons en considération le pays de résidence dans lequel vous vivez, travaillez ou étudiez. Les résidents des Etats-Unis, Canada et Turquie ne sont pas éligibles pour ces couvertures.

Exclusions générales

En plus des exclusions spécifiques énoncées pour chaque type d'assistance, aucune assistance ne sera fournie pour les réclamations liées directement ou indirectement aux circonstances et événements suivants :

- les guerres civiles ou étrangères, les émeutes, les mouvements populaires, les grèves, les prises d'otages, le maniement d'armes ou le terrorisme ;
- votre participation volontaire aux jeux de hasard, des crimes ou des combats, sauf en cas de légitime défense ;
- tout effet d'origine nucléaire ou de réaction nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant ;
- vos actes délibérés (y compris, mais sans s'y limiter, le suicide et la tentative de suicide) et les actes frauduleux ;
- votre consommation d'alcool, de drogues ou de toute substance intoxicante non prescrite médicalement.

Services d'assistance

Les décisions concernant la nature, la pertinence et la manière dont les mesures sont prises et organisées sont de la responsabilité exclusive de l'équipe Assistance Royal Air Maroc COVID-19.

1.1 Assistance au rapatriement.

Si vous avez été diagnostiqué positif à la COVID-19 et qu'un rapatriement médical est nécessaire, l'assistance suivante vous sera fournie :

- l'organisation et le paiement des frais de transport de votre retour chez vous ou de transport vers un hôpital ;
- l'organisation et le paiement des frais de retour à votre domicile dans la zone géographique concernée ou de transport vers l'hôpital le plus proche de votre domicile et / ou le plus adapté pour fournir les soins requis par votre état de santé. Dans ce dernier cas, si vous le souhaitez, votre retour peut être organisé à votre domicile dans la zone géographique concernée dès que votre état de santé le permet ;
- l'organisation et le paiement des frais de transport du retour d'un compagnon de voyage et des enfants mineurs ;
- l'organisation et le paiement des frais (une fois que l'équipe Assistance Royal Air Maroc COVID-19 les a acceptés) d'un voyage pour un compagnon de voyage qui se trouve avec vous sur le lieu du voyage, pour permettre à cette personne de vous accompagner et / ou permettre aux enfants mineurs qui voyageaient avec vous de rentrer chez vous, si aucun membre adulte de votre famille n'est présent sur le lieu du voyage avec eux et si votre rapatriement a lieu plus de 24 heures avant la date de retour initialement prévue.

Important

Les décisions ne seront prises qu'en considération de vos intérêts médicaux.

- Les médecins de NEXtCARE prendront contact avec les équipes médicales locales et, si nécessaire, votre médecin traitant afin de recueillir les informations qui permettront de prendre les décisions les plus appropriées au regard de votre état de santé.
- Votre rapatriement est décidé et géré par du personnel médical possédant des qualifications légalement reconnues dans le pays dans lequel il exerce habituellement son activité professionnelle.
- Si vous refusez de vous conformer aux décisions prises par l'équipe Assistance Royal Air Maroc COVID-19, vous déchargez cette dernière de toute responsabilité quant aux conséquences d'une telle initiative et perdez tous les droits aux prestations et indemnités de l'Assistance Royal Air Maroc COVID-19.
- Par ailleurs, en aucun cas l'équipe Assistance Royal Air Maroc COVID-19 ne remplira le rôle d'organisme local de secours d'urgence, ni ne pourra prendre en charge les frais ainsi engagés.

1.2 Frais médicaux et hospitaliers à l'étranger

Dans la limite des montants indiqués dans le tableau des services d'assistance et limites.

Si, en dehors du pays où vous résidez, vous engagez des frais médicaux ou hospitaliers prescrits par un médecin en cas de diagnostic du COVID-19, vous serez couvert pour tous les frais médicaux liés au COVID-19.

L'Assistance Royal Air Maroc COVID-19 prend fin le jour où les médecins de NEXtCARE estiment qu'il est possible que vous soyez rapatrié.

1.3 Coûts d'hébergement liés à la quarantaine du COVID-19

Vos frais d'hébergement et ceux encourus par un compagnon de voyage seront pris en charge si vous êtes placé en quarantaine individuelle pendant votre voyage sur ordre ou autre exigence d'un gouvernement, d'une autorité publique ou d'un fournisseur de voyages sur la base d'un test du COVID-19 positif.

L'assistance n'inclut aucune mise en quarantaine qui s'applique de manière générale ou largement à toute ou à une partie d'une population, d'un navire ou d'une zone géographique, ou qui s'applique en fonction de l'endroit où la personne se rend, est en provenance de, ou traverse.

Vos frais d'hébergement et ceux encourus par le compagnon de voyage seront couverts par prise en charge directe, dans la limite des montants indiqués dans le tableau Services d'assistance et des limites.

1.4 Assistance en cas de décès

En cas de décès dû à l'épidémie / pandémie de COVID-19, l'assistance suivante vous sera fournie :

- le transport du corps depuis le lieu où il est placé dans le cercueil jusqu'au lieu d'enterrement dans la zone géographique concernée ;
- les frais funéraires jusqu'à la limite indiquée dans le tableau Services d'assistance et limites (excluant les frais funéraires issus du pays de résidence).

Exclusions applicables à tous les services d'assistance

- Votre voyage vers une destination en violation d'une interdiction de voyager émise par le gouvernement de votre pays d'origine ou d'une interdiction de voyager émise par une autorité locale à votre destination de voyage (à moins que ce gouvernement ou cette autorité n'ait fourni une autorisation exceptionnelle pour un tel voyage). Une interdiction de voyager n'inclut pas les conseils de voyage émis par un tel gouvernement ou autorité (par exemple, des conseils contre tous les voyages sauf les voyages essentiels vers une destination).
- Dépenses engagées sans l'accord préalable de l'équipe Assistance Royal Air Maroc COVID-19.
- Les conséquences d'une maladie non consolidée en cours de traitement et dont vous êtes toujours en convalescence, ainsi que toutes les affections survenant lors d'un voyage effectué à des fins de diagnostic et / ou de traitement.
- Les éventuels résultats (bilan de santé, complément de traitement, récurrence) d'une affection ayant préalablement donné lieu à un rapatriement.
- Aucun rapatriement en raison des conséquences de maux / accidents ou blessures mineures pouvant être traités sur place et non liés à la COVID-19.
- Les conséquences :
 - d'exposition à des agents chimiques de type gaz de combat,
 - d'exposition à des agents incapacitants, ou
 - 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 vous séjournez.

En outre, au titre de la couverture « Frais médicaux et hospitaliers à l'étranger », sont exclus :

- le coût des traitements thermaux, de l'héliothérapie, des soins minceur, des cures de rajeunissement, toutes sortes de soins « confort » ou de beauté et les frais de kinésithérapeute;
- le coût des implants, des prothèses, des aides artificielles et des coûts optiques;
- 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.

Comment réclamer

Demande d'assistance

Vous, ou un tiers, devez contacter Royal Air Maroc COVID-19 Assistance immédiatement après réception du résultat COVID-19.

Les services de l'équipe d'Assistance Royal Air Maroc COVID-19 sont disponibles 24h / 24 et 7j / 7 :

- en téléphonant au numéro suivant : +971 4270 8705
- en envoyant un message WhatsApp au numéro suivant : +971 56358 9937
- en envoyant un email à : COVID19assistance@nextcarehealth.com

Un numéro de dossier vous sera attribué et il vous sera demandé de :

- Partager des copies des documents suivants :
 - Billet d'avion Royal Air Maroc ;
 - carte d'embarquement ;
 - passeport, y compris la page du visa de résidence, le cas échéant ;
 - Résultat du test COVID-19 positif qui doit être daté après le premier jour de voyage.
- Partagez votre adresse e-mail et votre numéro de contact où vous pouvez être joint et les coordonnées de ceux qui vous assistent.
- Permettre aux médecins NEXtCARE d'avoir accès à toutes les informations médicales pertinentes.

Frais de transport et de déplacement

Lorsque Royal Air Maroc COVID-19 Assistance organise et prend en charge les frais de transport, ce sera pour les voyages en train en première classe et / ou vols en classe économique ou en taxi (selon la décision prise par Royal Air Maroc COVID-19 Assistance).

Dans ce cas, l'équipe d'Assistance Royal Air Maroc COVID-19 prend possession des billets originaux et vous vous engagez à ne plus les utiliser.

Portée des services d'Assistance Royal Air Maroc COVID-19

Tous les services de Royal Air Maroc COVID-19 assistance sont conformes aux lois et réglementations nationales et internationales et sont soumis à l'approbation nécessaire des autorités administratives compétentes et en tenant compte des éventuelles restrictions de voyage et des restrictions réglementaires exceptionnelles en vigueur.

Par ailleurs, l'équipe d'Assistance Royal Air Maroc COVID-19 ne peut être tenue pour responsable des retards ou entraves à l'exécution des prestations convenues du fait d'un cas de force majeure ou d'événements tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, restrictions à la libre circulation, sabotage, terrorisme, guerres civiles ou étrangères, effets consécutifs d'une source radioactive ou toute autre circonstance exceptionnelle.

Effet des sanctions sur l'assistance

Vous ne serez pas couvert pour les frais si la réclamation ne peut être traitée par Royal Air Maroc COVID-19 Assistance en raison d'une sanction, interdiction ou restriction en vertu des résolutions des Nations Unies ou des sanctions commerciales ou économiques, des lois ou règlements de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique. C'est la décision de Royal Air Maroc COVID-19 Assistance de ne pas couvrir les dépenses si elle estime que le paiement de ces dépenses peut violer les sanctions, interdictions, restrictions, lois ou règlements applicables.

Avis de confidentialité

En faisant couvrir vos frais médicaux et de quarantaine, vous reconnaissez et acceptez que certaines données personnelles, y compris les données personnelles sensibles, doivent être traitées par l'équipe Assistance Royal Air Maroc COVID-19 pour évaluer votre demande de remboursement et organiser le paiement de ces dépenses. Cela peut inclure votre nom, les détails de votre passeport, les résultats du test COVID-19 et d'autres informations médicales. Ces données seront traitées par l'équipe Assistance Royal Air Maroc COVID-19 située aux Emirats Arabes Unis conformément à sa politique de confidentialité disponible sur nextcarehealth.com. Royal Air Maroc ne participera à aucun traitement de données lié à votre couverture d'assistance Covid-19.

Définitions

FRAIS D'HÉBERGEMENT	Frais d'hôtel et frais de prise de contact avec l'équipe d'Assistance Royal Air Maroc COVID-19 suite à un événement couvert, hors tous frais de repas et de boissons.
DEMANDE	Toutes les conséquences dommageables d'un événement entrant dans le cadre de l'un des types de garanties souscrites. Tous les dommages résultant de la même cause initiale constituent une seule et même réclamation.
MÉDECIN	Toute personne titulaire d'un diplôme médical légalement reconnu dans le pays dans lequel elle exerce habituellement son activité professionnelle.
EPIDEMIE	Une maladie infectieuse reconnue par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou une autorité gouvernementale officielle de votre pays de résidence ou de votre destination de voyage.
RESTANT	La quote-part du dommage payable par vous-même lors du règlement du sinistre. Les montants excédentaires pour chaque type de garantie sont indiqués dans le tableau des garanties et des excédents.
ETRANGER	Tout pays à l'exception du pays où vous résidez ou dont vous êtes citoyen.
LES MALADIES	Toute détérioration de votre santé diagnostiquée par une autorité médicale compétente.
PERIODE DE PRISE EN CHARGE	Il s'agit de la durée pour laquelle vous êtes couvert comme indiqué dans cette police : 31 jours civils à compter de la date de début du voyage.
FRAIS MEDICAUX	Médicalement prescrit, pharmaceutique, chirurgical, les frais du praticien et d'hospitalisation requis pour le diagnostic et le traitement liés au COVID-19.
REACTION NUCLEAIRE	Toute réaction nucléaire qui entraîne la libération d'énergie, telle que la fusion nucléaire, la fission nucléaire ou la radioactivité artificielle et naturelle.
PANDEMIE	Une épidémie reconnue comme pandémie par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou une autorité gouvernementale officielle de votre pays de résidence ou de votre destination de voyage.
PAYS DE RESIDENCE	Le pays dans lequel vous vivez, travaillez ou étudiez pendant plus de 6 mois (180 jours). Cela ne s'applique pas aux situations où, en raison d'une épidémie / pandémie, la personne est bloquée à l'étranger pendant plus de 6 mois (180 jours) et retourne dans son pays de résidence.
QUARANTAINE	Garde obligatoire d'un maximum de 14 jours, destinée à arrêter la propagation d'une maladie contagieuse à laquelle vous ou un compagnon de voyage avez été exposé.
COMPAGNON DE VOYAGE	Une personne voyageant avec une personne assurée. Le compagnon de voyage peut être un membre de la famille de la personne assurée, mais pas nécessairement.
TRAJET	Voyage ou vacances, d'une durée maximale de 31 jours consécutifs avec un billet d'avion émis par Royal Air Maroc.
GUERRE	Cela comprend les conflits armés, les guerres civiles, les insurrections, les troubles, les émeutes et la mutinerie.