

CONDITIONS GÉNÉRALES

Couverture de voyage d'Ethiopian Airlines Group

Les présentes Conditions Générales ont pour but de définir les termes et les modalités d'application des couvertures d'assurance voyage prévues ci-après, au titre de la Police n° **AIC/LHB/COVID/0001/2020** souscrite par **Ethiopian Airlines Group** (ci-après "**ET**") auprès d'**Awash Insurance Company S.C** (ci-après "**AIC**"). Cette Police est souscrite par ET pour Votre compte en tant que clients éligibles d'**Ethiopian Airlines Group** (ci-après "**Clients ET**").

En contrepartie du paiement de la prime par ET, AIC accepte de fournir une couverture d'assurance aux passagers d'ET, dans les conditions prévues aux termes de la présente Police et jusqu'à la résiliation de celle-ci.

Les prestations de cette assurance groupe sont fournies gratuitement aux Clients d'ET. Ceux-ci, en tant que personnes assurées au titre de cette Police, peuvent déclarer un sinistre directement auprès d'**Inter Partner Assistance S.A.** ("**IPA**"), mandaté par AIC pour la gestion des sinistres, selon les termes, conditions, exclusions et procédures de réclamation applicables, comme indiqué dans le présent document.

PARTIE 1 : RÉSUMÉ DES PRESTATIONS

Prestations		Limite maximale à payer
Section 1	Frais médicaux à l'étranger dus au COVID-19	100 000 euros
Section 2a	Rapatriement médical d'urgence en raison du COVID-19	Coût réel
Section 2b	Rapatriement des dépouilles mortelles en raison du COVID-19	10 000 euros
Section 3	Frais de quarantaine à l'étranger due au COVID-19	150 euros par jour, jusqu'à 14 jours

PARTIE 2 : ÉTENDUE DE LA COUVERTURE

1. Mobilisation des garanties

Les garanties prévues dans cette Police sont mobilisables lorsque :

- (a) Vous voyagez sur un Vol Programmé pour Votre voyage à l'Etranger ; et
- (b) Vous avez été testé positif au COVID-19 pour la première fois à un moment quelconque pendant Votre séjour à l'Etranger ; et
- (c) Vous avez moins de 79 ans.

2. Etendue géographique

La couverture d'assurance est acquise dans le ou les pays que Vous avez visités au cours de Votre voyage avec l'ET et qui sont indiqués sur la carte d'embarquement délivrée par l'ET.

Toutefois, la couverture n'est pas acquise lorsque Vous voyagez dans ou à destination de l'Iran, la Syrie, la Corée du Nord, Cuba, Venezuela, la Crimée et Sébastopol, ou Vous passez par ces pays.

3. Période de couverture

- (a) Votre couverture d'assurance débute à partir du moment où Vous embarquez sur un Vol Programmé pour Votre voyage à l'Etranger.
- (b) Pour un aller simple, Vous êtes couvert pendant les 31 premiers jours suivant la date de Votre départ.
- (c) Pour un voyage aller-retour, Vous êtes couvert pendant une période maximale de 90 jours consécutifs suivant la date de départ.
- (d) Votre couverture prend fin au premier des événements suivants :

- À l'arrivée du Vol International Programmé dans Votre Pays d'Origine ; ou
- À l'issue de la durée maximale de couverture, soit 31 jours (vol simple) ou 90 jours (vol aller-retour) pendant que Vous êtes à l'Etranger après le début de Votre voyage.

PARTIE 3 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS

SECTION 1 - FRAIS MÉDICAUX À L'ÉTRANGER EN RAISON DU COVID-19

Si, pendant que Vous êtes à l'Etranger, Vous êtes diagnostiqué avec une contamination par le COVID-19 et Vous suivez un traitement médical, Nous Vous rembourserons les frais médicaux que Vous avez engagés dans la limite indiquée au Tableau des garanties.

Exclusions spécifiques à la section 1:

En complément des Exclusions Générales, les coûts suivants ne sont pas couverts :

- (a) Tout coût de traitement ou de soins non liés au COVID-19 ;**
- (b) Les coûts de la physiothérapie ;**
- (c) Tout coût de traitement de nature thérapeutique ainsi que pour des mesures de rééducation.**

SECTION 2a – RAPATRIEMENT MÉDICAL D'URGENCE RÉSULTANT DU COVID-19

Si, alors que Vous êtes à l'Etranger, Vous êtes diagnostiqué avec le COVID-19 et qu'IPA estime que Votre état de santé Vous permet d'être rapatrié dans Votre Pays d'Origine.

IPA organisera et paiera Votre transfert sous surveillance médicale, y compris les frais de transport et de matériel médical nécessaire au rapatriement, si et seulement si les conditions suivantes sont réunies :

- a) L'approbation nécessaire au rapatriement ait été donnée aussi bien par l'autorité gouvernementale locale et les établissements médicaux, compte tenu notamment des potentielles restrictions de voyage et/ou contraintes réglementaires en vigueur au jour du sinistre;
- (b) Toute décision concernant Votre rapatriement concernant la nature, l'adéquation et la manière dont le rapatriement sera organisé est prise exclusivement et conjointement par Votre Médecin traitant et IPA.

La couverture des frais médicaux engagés au titre de la section 1 cesse le jour où IPA confirme Votre rapatriement. Par la suite, les frais médicaux seront payés au titre de la présente section « Rapatriement médical d'urgence résultant du Covid-19 » dans la limite indiquée au Tableau des garanties.

SECTION 2b - RAPATRIEMENT DES DEPOUILLES MORTELLES EN RAISON DU COVID-19

En cas de décès consécutif au COVID-19 survenant pendant que Vous êtes à l'Etranger, dans la limite indiquée au Tableau des garanties, nous prendrons en charge les frais suivants :

- (a) les frais de transport du corps vers Votre Pays d'Origine ; ou
- b) le coût du transport du corps vers une autre destination que Votre Pays d'Origine (à la demande de Votre ayant-droit) ; ou
- (c) le coût de l'inhumation locale dans le pays que Vous étiez en train de visiter ; et/ou
- (d) les coûts raisonnables associés à un cercueil de base, à l'embaumement et à la crémation.

Les paiements effectués au titre des garanties (b) ou (c) décrites ci-dessus ne peut en aucun cas dépasser le coût du transport du corps vers Votre pays d'origine.

Ce que Vous devez faire en vertu des sections 2a et 2b

1. Vous (ou Votre ayant-droit) devez prendre contact avec IPA pour organiser les services fournis :

- a) Les services d'assistance médicale sont disponibles sur cette ligne téléphonique d'assistance voyage 24 heures sur 24 :
- Par téléphone : **+44 2 073 057 472**
- b) Veuillez avoir les informations suivantes à portée de main lorsque Vous appelez IPA :
- L'adresse du lieu et le numéro de téléphone où IPA peut Vous joindre ou joindre Votre ayant-droit ;
 - La nature de l'aide dont Vous avez eu besoin et une brève description de l'urgence ;
- c) Un numéro de dossier Vous sera attribué et Vous serez invité à partager une copie des documents suivants :
- Billet de vol et/ou carte d'embarquement ET
 - Passeport, y compris le cas échéant Votre page de visa
 - Résultat positif au test COVID-19 et dont la date est postérieur au premier jour de Votre voyage
2. Si, pour des raisons indépendantes de Votre volonté, Vous ou Votre ayant-droit n'êtes pas en mesure d'informer IPA de prendre les dispositions nécessaires, et si Nous sommes convaincus que ces dispositions étaient médicalement nécessaires compte tenu de Votre état de santé à ce moment-là, Nous Vous rembourserons les frais engagés pour les services qu'IPA aurait fournis dans les mêmes circonstances.
3. Si Votre billet original de vol ET n'est pas valable pour ce rapatriement, Vous devez Nous remettre toute partie inutilisée de Votre billet de voyage.

Exclusions spécifiques aux sections 2a et 2b

En complément des Exclusions Générales, les coûts suivants ne sont pas couverts :

- les coûts liés à une cérémonie ou à des rites religieux
- les dépenses engagées pour des services fournis par une autre partie et pour lesquelles Vous n'êtes pas tenu de payer, ou toute dépense déjà incluse dans les coûts du voyage ;
- les dépenses pour un service non approuvé et organisé par l'IPA ou son représentant autorisé, sauf dans les cas prévus au point 2 ci-dessus ;
- les traitements effectués ou ordonnés par une personne qui n'est pas un médecin ;
- les frais engagés si le traitement peut être raisonnablement retardé jusqu'au retour dans Votre Pays d'Origine ;

SECTION 3 – FRAIS DE QUARANTAINE À L'ÉTRANGER EN RAISON DU COVID-19

Si, pendant que Vous êtes à l'Etranger, Vous recevez un Ordre de Quarantaine en raison du COVID-19, Nous couvrirons les frais, jusqu'à la limite spécifiée dans cette section, pour chaque jour intégral de quarantaine, à condition que la période de quarantaine soit comprise dans la période de couverture.

Il est précisé que le plafond indiqué dans le Tableau des garanties correspond à tout jour de quarantaine, que ces jours soient consécutifs ou non.

Exclusions spécifiques à la section 3

En complément des Exclusions Générales, ne sont pas couverts :

- (a) Tout sinistre ne résultant pas du COVID-19 ;**
- (b) Votre refus de Vous conformer aux exigences énoncées dans l'Ordre de Quarantaine.**

PARTIE 4 : DÉFINITIONS

Dans la présente Police, sauf définition contraire ou si le contexte l'exige :

TERME	SIGNIFICATION
COVID-19	Maladie infectieuse nommée par l'Organisation mondiale de la santé "COVID-19" et causée par le syndrome respiratoire aigu sévère SARS-COV-2, à l'exclusion de toute mutation ou variation de celle-ci ou toute souche apparentée.

Etranger	Les pays en dehors du Pays d'Origine et couverts par cette Police.
Frais Médicaux	Les frais dont Vous êtes responsable et qui sont nécessairement et raisonnablement engagés pour le traitement médical du COVID-19. Le traitement ne doit pas dépasser le niveau habituel et raisonnable de frais pour un traitement semblable ou un matériel médical similaire dans le lieu où les frais sont encourus.
Hôpital	Un établissement dûment constitué et agréé en tant qu'institution médicale pour le traitement des personnes malades et blessées en tant que patients, et qui : a) fournit des installations pour le diagnostic, le traitement et la chirurgie ; et b) fournit des services infirmiers 24 heures sur 24 par des infirmières diplômées et est supervisé par un personnel médical à plein temps à tout moment ; et c) qui n'est principalement pas une clinique, un établissement psychiatrique, un lieu de détention ou un établissement pour alcooliques ou toxicomanes, une station thermale ou une clinique d'hydrothérapie, une maison de soins ou de convalescence, un foyer pour personnes âgées ou tout autre établissement similaire.
Inter Partner Assistance (IPA)	société d'assistance autorisée que Nous avons désignée pour gérer les sinistres découlant de la présente Police.
Médecin	Un praticien agréé, qualifié par un diplôme de médecine occidentale, qui est autorisé et exerce dans le cadre de sa licence professionnelle selon les lois du pays dans lequel cette pratique est maintenue et n'inclut ni Vous ni Vos proches.
Nous/Notre/Nos/AIC	Awash Insurance Company S.C ("AIC"), entreprise d'assurance dont le siège social est sis Awash Towers, Addis Ababa Ordre de Quarantaine Ordre légal d'isolement obligatoire délivré par l'autorité gouvernementale locale à un particulier à la suite de son identification comme porteur du COVID-19 ou de son contact étroit avec des cas confirmés du COVID-19. Une confirmation écrite doit être obtenue de l'autorité gouvernementale sur la nature et la période de la Quarantaine pour justifier Votre réclamation. Pour éviter tout doute, l'avis général aux voyageurs émis par le gouvernement local ou l'autorité du pays d'auto-isolement pendant quelques jours qui s'applique généralement ou largement à une partie ou à l'ensemble d'une population, d'un navire ou de zones géographiques, ou qui s'applique en fonction de l'endroit où la personne se rend, d'où elle vient ou qu'elle traverse, n'est pas considéré comme un Ordre de Quarantaine en vertu de la présente Police.
Pays d'Origine	Tout pays dans lequel Vous êtes résident permanent et où se trouve Votre domiciliation fiscale.
Vol programmé	Vol ET et/ou vol affilié à ET qui correspond aux détails du vol sur l'itinéraire de réservation ou la carte d'embarquement tels qu'émis par ET.
Vous/Votre/Vos	La personne qui est nommée sur un itinéraire de Vol programmé et couverte par cette Police et dont la prime d'assurance a été payée.

PARTIE 5 : CONDITIONS GÉNÉRALES

Les conditions énumérées ici s'appliquent à l'ensemble de la Police. Votre couverture d'assurance au titre de cette Police n'est valable que si Vous respectez ces conditions.

1. Soins raisonnables

Vous devez agir avec prudence et prendre toutes les précautions raisonnables d'usage pour éviter toute infection par le COVID-19 comme si Vous n'étiez pas assuré. Au moment de Votre voyage, Vous devez être médicalement apte à voyager et n'avoir connaissance d'aucune circonstance pouvant donner lieu à un sinistre au titre de la Police. A défaut, Votre sinistre ne sera pas couvert.

2. Bonne foi

Aucun sinistre déclaré à la suite d'un Vol programmé ne sera couvert en cas de violation de l'une des dispositions contenues dans la présente Police. Il en ira de même si Vous dissimulez, retenez ou donnez des informations fausses, mensongères ou trompeuses sur votre contamination par le COVID-19.

3. Circonstances ou événements connus avant le voyage

Cette couverture d'assurance n'est mobilisable que si Vous réservez un Vol programmé avant d'avoir connaissance de situations éventuelles pouvant donner lieu à déclaration de sinistre au titre de cette Police.

4. Cumul d'indemnités

Les garanties prévues au titre de cette Police interviennent après épuisement de toute garantie similaire dont Vous pouvez bénéficier par ailleurs. Le cumul de l'indemnité à recevoir de Nous et des indemnités perçues par ailleurs ne doit pas Vous permettre d'être indemnisé au-delà des sommes réellement exposées, à l'exception de la section 3 (Frais de Quarantaine à l'Etranger en raison du COVID-19).

5. Limite d'intervention

Notre intervention pour payer tous les clients de l'ET à la suite d'une infection par le COVID-19 est limitée à 20 000 000 euros pour tout sinistre ayant le même fait générateur. En cas de pluralité de bénéficiaires pour un sinistre ayant le même fait générateur et si ces demandes d'indemnisation dépassent 20 000 000 euros au total, l'indemnisation sera réduite proportionnellement.

6. Subrogation

Après paiement de l'indemnité d'assurance, Nous sommes subrogés, jusqu'à concurrence de cette indemnité, dans Vos droits et actions contre les tiers qui seraient déclarés responsables du sinistre.

7. Droit de recouvrement

Dans le cas où un paiement serait effectué par Nous ou bien IPA à un établissement médical ou hospitalier au titre de frais médicaux pour lesquels Vous n'étiez en réalité pas couvert au titre de cette Police, Nous sommes en droit de récupérer auprès de Vous la totalité de la somme versés à cet établissement médical ou hospitalier dans lequel Vous avez été admis.

8. Droit applicable

Cette Police sera régie et interprétée conformément aux lois éthiopiennes.

9. Jurisdiction compétente

Tout litige relatif à la mobilisation des garanties prévues dans cette Police est du ressort exclusif du tribunal territorialement et matériellement compétent au regard des lois éthiopiennes.

10. Sanctions internationales et embargos

Ni Nous, ni IPA ne sommes tenus d'accorder une couverture, de régler un sinistre ou de fournir une prestation au titre des présentes dans le cas où la fourniture d'une telle couverture ou service, ou le règlement d'un tel sinistre Nous exposerait (ou IPA) à une quelconque sanction ou restriction en vertu d'une résolution des Nations Unies ou bien des sanctions, lois ou embargos commerciaux et économiques de l'Union Européenne, du Royaume Uni ou des Etats-Unis d'Amérique.

11. Conformité aux lois éthiopiennes

Si la fourniture d'une couverture ou la prise en charge d'un sinistre dans le cadre de cette Police Nous expose à une interdiction ou une restriction en vertu des lois ou des règlements applicables en Éthiopie, cette Police et ses prestations seront considérées comme nulles et non avenues.

PARTIE 6 : EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Les exclusions énumérées ici s'appliquent à l'ensemble de la Police. Nous ne verserons aucune prestation au titre de cette Police si la réclamation est causée directement ou indirectement par l'une de ces exclusions.

1. Exclusions médicales

- (a) Tout coût de traitement ou de soins médicaux qui ne peut être attribué au COVID-19 ;
- (b) Les coûts des tests COVID-19 qui sont obligatoires avant le voyage ou à l'arrivée à destination ;
- (c) Tout voyage effectué contre l'avis d'un Médecin ou dans le but d'obtenir un traitement médical ;
- (d) Tout traitement médical qui, de l'avis du Médecin traitant, aurait pu être raisonnablement retardé jusqu'au retour dans Votre pays d'origine ;
- (e) Tout paiement au titre de produits médicaux et/ou méthodes médicale et/ou de traitement non reconnus scientifiquement.

2. Exclusions relatives aux voyages

- a) Tout voyage dans ou à destination de l'Iran, la Syrie, la Corée du Nord, Cuba, Venezuela, la Crimée et Sébastopol, ou passer par l'un de ces pays.
- (b) Votre voyage vers un pays, une région ou un événement spécifique lorsque le gouvernement éthiopien ou l'autorité réglementaire d'un pays à destination/au départ duquel Vous voyagez a déconseillé tout voyage non essentiel ou tout voyage, sauf si ce gouvernement ou cette autorité a accordé une autorisation exceptionnelle pour ce voyage. Cette exclusion ne s'applique pas si Vous avez déjà commencé Votre voyage avant l'émission de cet avis aux voyageurs. Si Vous voyagez en ignorant ces recommandations, seules les demandes d'indemnité liées à la Covid-19 seront couvertes.
- (c) Sauf dans les cas expressément couverts par les sections 1 à 3, cette assurance ne couvre pas les épidémies ou pandémies déclarées par le gouvernement éthiopien, les autorités locales de Votre pays de destination ou l'Organisation mondiale de la santé (OMS).
- (d) Les croisières sont exclues de cette couverture d'assurance spécifique.

3. Circonstances exceptionnelles

Nous ne pouvons pas être tenus responsables de la non-exécution, des retards ou des difficultés dans l'exécution des services convenus causés par l'un des événements suivants :

- (a) guerre, catastrophe, invasion, embargo, épidémie ou pandémie déclarée par l'Organisation mondiale de la santé (autre que COVID-19), acte d'hostilités d'un ennemi étranger (que la guerre soit déclarée ou non), guerre civile, rébellion, révolution, insurrection, pouvoir militaire ou usurpé.
- (b) action prise par toute autorité gouvernementale, y compris la confiscation, la saisie, la destruction et la restriction.
- (c) toute réaction ou contamination nucléaire, rayons ionisants ou radioactivité, ou tout cas de force majeure.

PARTIE 7 : PROCÉDURES DE RÉCLAMATION

1. Présentation des réclamations

Vous pouvez déposer toute réclamation à l'adresse suivante : **sheba.comfort.fr@axa-assistance.es**

2. Notification des réclamations dans les 5 jours

Toute réclamation doit être présentée dans les 5 jours suivant l'événement ou la perte. Nous pouvons refuser Votre demande si elle est présentée après le délai de notification de 5 jours. Si cela se produit, mais que Vous pouvez raisonnablement Nous prouver que Vous n'avez pas été en mesure de Nous notifier plus tôt pour des raisons indépendantes de Votre volonté, Nous envisagerons d'évaluer Votre réclamation.

3. Demandes d'indemnités frauduleuses

Vous devez Vous assurer que Votre demande de prise en charge d'un sinistre est fidèle à la réalité et présentée en toute bonne foi. Dans les cas où une demande d'indemnité serait jugée malhonnête ou exagérée, Nous la rejeterons et la soumettrons aux autorités compétentes.

4. Pièces justificatives

Lorsque Vous soumettez une demande de remboursement, Vous devez fournir toutes les pièces justificatives (telles que les factures médicales et hospitalières, les cartes d'embarquement, les factures de téléphone) à Vos frais. Si aucune pièce justificative n'est fournie, ou si les pièces sont transmises partiellement, Nous pouvons refuser la demande de remboursement ou l'accepter à un montant réduit. IPA pourra vous demander, selon les circonstances du sinistre, toute pièce supplémentaire pour apprécier le bien-fondé de la demande d'indemnisation.

5. Règlement des sinistres

Nous verserons toutes les prestations à Vous-même ou, en cas de décès, à Votre succession. Dès le paiement des indemnités, Nous sommes libérés de Nos obligations et responsabilités en vertu de la présente Police.

6. Situation de vie ou de mort

S'il y a un risque de décès, Vous (ou toute autre personne Vous représentant) devez faire appel aux services d'aide médicale d'urgence du lieu où Vous Vous trouvez avant de Nous contacter ou de contacter IPA.

7. Protection des données

Vous reconnaissez et acceptez que Nous :

- (a) nous engageons à protéger Vos données personnelles conformément aux lois et règlements en vigueur ;
- (b) agissons en tant que responsable des données en ce qui concerne les données personnelles que Vous élaborez dans le cadre de cette Police ;
- (c) avons mis en œuvre et maintiendrons au sein de Notre organisation des Polices et des mesures de sécurité techniques empêchant toute violation (par exemple de la confidentialité) par Nos dirigeants, représentants, employés ou tout autre tiers agissant en Notre nom, en déterminant quelles sont les mesures de sécurité techniques appropriées, et ce tout en tenant compte des risques présentés par la destruction accidentelle ou bien illégale, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée ou l'accès aux données personnelles transmises, stockées ou traitées de toute autre manière ;
- (d) avons satisfait aux exigences légales relatives au transfert de ces données à caractère personnel à IPA ; et

Vous acceptez de transmettre Vos données personnelles à l'Etranger, afin qu'IPA puisse remplir ses engagements contractuels à Notre égard, y compris mais sans s'y limiter, l'administration, la gestion des risques et l'exécution de la présente Police.