

Annulation

Termes et Conditions

CONDITIONS GÉNÉRALES

CONDITIONS GÉNÉRALES

PRÉMISSES:

DURÉE MINIMALE du voyage = 1 jour

DURÉE MAXIMALE du voyage - 30 JOURS

Ce service est valide à partir de la date de souscription et prend fin au début du voyage.

Ce service est valide à partir de la date de souscription et prend fin au début du voyage. MAWDY remboursera les montants non remboursables payés par le titulaire (remboursera les frais jusqu'à 5000€), correspondant aux services de voyage non utilisés, à l'hébergement, ainsi qu'au transfert à son domicile, à condition que le voyage soit annulé avant son début et exclusivement pour l'une des causes suivantes survenues après la souscription, conformément au tableau des prestations du produit souscrit, et empêchant d'effectuer le voyage aux dates prévues et jusqu'aux limites établies pour ce service:

1. Décès, accident ou maladie grave du titulaire ou d'un membre de sa famille directe : parents, conjoint, enfants et frères et sœurs de celui-ci.
2. Maladie grave : désigne une altération de la santé non préexistante nécessitant une hospitalisation et empêchant, selon le Département Médical de l'Assistance Centrale, le titulaire de commencer le voyage à la date indiquée sur la Carte souscrite.
3. Accident grave : désigne une blessure corporelle non intentionnelle, avec une cause externe, nécessitant une hospitalisation et empêchant, selon le Département Médical de l'Assistance Centrale, le titulaire de commencer le voyage à la date indiquée sur le Certificat souscrit.
4. Si la personne accompagnant le titulaire du voyage (définie comme la personne partageant la même chambre d'hôtel ou la même cabine de croisière) ou un membre de sa famille directe : parents, conjoint, enfants et frères et sœurs de celui-ci ; également titulaire d'une Assistance Voyage dans les mêmes conditions que précédemment, était contrainte d'annuler le voyage pour l'une des raisons énumérées précédemment, et que par conséquent, le titulaire devait voyager seul ou être mineur ou handicapé.
5. Dommages causés par vol, incendie ou inondation dans la résidence habituelle du titulaire ou dans ses locaux professionnels les rendant inhabitables ou présentant un risque grave de dommages supplémentaires justifiant impérativement sa présence.
6. Convocation du titulaire sur demande d'organismes officiels de l'État.
7. Convocation du titulaire en tant que partie, témoin ou juré devant un tribunal.
8. Convocation du titulaire en tant que membre d'un bureau de vote.
9. Quarantaine médicale du titulaire suite à un événement accidentel.
10. Vol de documents ou de bagages jusqu'à 48 heures avant le début du voyage empêchant le titulaire de le commencer.

11. Prise de poste du titulaire dans une nouvelle entreprise ne faisant pas partie du même groupe et avec un contrat de travail.
12. Transfert imprévu et obligatoire du titulaire vers un lieu de travail situé dans une ville différente de sa résidence, pour une durée supérieure à trois mois.
13. Licenciement du titulaire.
14. Adoption d'un enfant par le titulaire.
15. Transplantation d'un organe du titulaire ou de ses parents, conjoint, enfants et frères et sœurs de celui-ci.
16. Opération d'urgence du titulaire ou de ses parents, conjoint, enfants et frères et sœurs de celui-ci.
17. Complications graves de la grossesse ou fausse couche involontaire du titulaire, empêchant selon les prescriptions médicales la réalisation du voyage. Les complications doivent survenir après l'achat du voyage et selon le tableau des prestations du produit souscrit. Les accouchements ou complications à partir du 7^e mois de grossesse sont exclus.

EXCLUSIONES GÉNÉRALES/PRESTATIONS NON INCLUSES

RESTRICTION

Tout ce qui n'est pas expressément mentionné dans la liste précédente est exclu.

EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES ANNULATION

En plus des exclusions générales de toutes les garanties de ces Conditions Générales, les faits suivants et leurs conséquences ne seront pas couverts:

1. En général, pour toutes les prestations, MAWDY ne sera pas tenue d'assurer aucun des services d'assistance prévus par le présent contrat dans les cas où les événements donnant lieu à l'obligation de fournir les services d'assistance découlent de l'un des faits suivants :
 - a) Ceux causés directement ou indirectement par la mauvaise foi du titulaire, sa participation à des actes criminels ou ses actions délibérées, gravement négligentes ou imprudentes.
 - b) Les conséquences des actions du titulaire en état d'aliénation mentale ou sous traitement psychiatrique.
 - c) Les phénomènes naturels extraordinaires tels que les inondations, les tremblements de terre, les glissements de terrain, les éruptions volcaniques, les tempêtes cycloniques atypiques, les chutes de corps célestes et d'aérolithes, et en général tout phénomène atmosphérique, météorologique, sismique, tsunami ou géologique de caractère extraordinaire.
 - d) Ceux dérivés du terrorisme, des émeutes ou des troubles populaires.

- e) Les actions des forces armées, des forces de l'ordre ou des corps de sécurité.
 - f) Les guerres, avec ou sans déclaration préalable, et tout conflit ou intervention internationale avec usage de force ou de coercition.
 - g) Ceux dérivés de l'énergie nucléaire radioactive.
 - h) Ceux survenant lors de la participation du titulaire à des paris, défis ou bagarres.
 - i) Ceux survenant lors de la participation du titulaire à des compétitions, tournois, pratiques sportives et épreuves préparatoires ou entraînements.
 - j) La pratique professionnelle de tout sport.
 - k) L'utilisation, en tant que passager ou membre d'équipage, de moyens de navigation aérienne non autorisés pour le transport public de passagers, ainsi que d'hélicoptères.
 - l) Ceux résultant du renoncement ou du retard, de la part du titulaire ou des personnes responsables pour lui, au transfert proposé par MAWDY et convenu par son service médical.
 - m) Ceux relatifs aux bagages insuffisamment emballés ou identifiés, ainsi qu'aux bagages fragiles ou aux produits périssables.
 - n) Les frais engagés une fois que le titulaire se trouve dans son lieu de résidence habituel.
 - o) Les vols charter.
2. De plus, MAWDY ne sera en aucun cas tenue de fournir des services d'assistance ou de rembourser des frais ou d'être tenue de quelque manière que ce soit en vertu de ce contrat dans l'un des cas suivants :
- a) Les services que le titulaire aura contractés de sa propre initiative sans le consentement préalable de MAWDY, sauf cas de force majeure ou de nécessité urgente, à condition d'en informer la Centrale d'Assistance dans les 48 heures suivant l'événement.
 - b) Les frais d'assistance médicale et hospitalière sur le lieu de résidence habituel une fois le voyage souscrit terminé.
 - c) La mort survenue par suicide ou les blessures et séquelles causées par sa tentative.
 - d) La mort ou les blessures causées directement ou indirectement par des actes répréhensibles ou des actions dolosives du titulaire. La mort ou les blessures résultant d'accidents subis par le titulaire lorsqu'il est en état d'ivresse ou sous l'influence de drogues, toxiques ou stupéfiants non prescrits médicalement. À cet effet, il sera considéré comme en état d'ivresse lorsqu'il dépasse la limite de grammes par litre d'alcool dans le sang ou d'alcool en air expiré permise par les dispositions de circulation routière ou les équivalents juridiques applicables dans chaque pays, certifiée par l'autorité compétente.
 - e) Ceux survenus lors d'un voyage entamé dans les circonstances suivantes :
 - Lorsque le paiement du produit souscrit n'a pas été effectué.
 - Avant l'entrée en vigueur du certificat.
 - Dans le but de recevoir un traitement médical.
 - Après le diagnostic d'une maladie terminale.
 - Sans autorisation médicale préalable, le titulaire ayant été sous traitement ou suivi médical dans les six mois précédant le début du voyage.
 - Tout service causé ou découlant d'une maladie à Coronavirus COVID-19 ou à Coronavirus SARS-COV-2, ainsi que toute mutation ou variation des deux. Les sinistres survenant par crainte ou menace de ces maladies sont également exclus.
 - Ceux survenant dans tout lieu où une maladie endémique, épidémique ou pandémique a été déclarée par les autorités compétentes locales, nationales ou tout organisme international compétent ou où ils sont répertoriés comme non recommandés par ces autorités.
 - Affections préexistantes.
 - Toute blessure auto-infligée.

- Empoisonnement de toute cause, origine ou nature (à l'exception de ceux dont la cause ou l'origine est un accident).
- Lorsque le titulaire voyage en taxi aérien ou à bord d'aéronefs n'appartenant pas à une compagnie aérienne commerciale légalement établie et autorisée par la Direction Générale de l'Aviation Civile ou son équivalent dans tout autre pays, pour le transport régulier de passagers.
- Lorsque le titulaire voyage en tant que pilote mécanicien ou membre d'équipage de tout type d'aéronef autre qu'une compagnie aérienne commerciale.
- Lorsque le titulaire voyage en tant qu'occupant d'une voiture ou de tout autre véhicule de course, d'essais ou de compétitions de vitesse et d'endurance.
- Ceux mentionnés spécifiquement dans chaque assistance.

EXIGENCES POUR L'ANNULATION

Elle doit être effectuée avant la date d'entrée en vigueur de la police.

- Preuve du billet d'avion et du forfait touristique correspondant à la date d'émission de la police d'assurance.

1. Pièce d'identité officielle recto verso avec photo valide du titulaire (INE, IFE, passeport, permis de conduire, visa).
2. Lettre de demande devant contenir les caractéristiques suivantes : (obligatoire)
 - a) Brève description des faits et motif de la demande de remboursement.
 - b) Informations générales de l'utilisateur et/ou bénéficiaire (nom, adresse, numéro de téléphone, e-mail).
 - c) Numéro de rapport fourni par MAWDY.
 - d) Date du service.

CAS NATIONAUX

État de compte bancaire au nom de l'assuré, (document bancaire datant de moins de 3 mois) et contenant les informations suivantes:

- a) Nom de l'institution bancaire.
- b) CODE INTERBANCAIRE.
- c) Nom du titulaire du compte (assuré).
- d) Numéro d'identification fiscale.
- e) Le compte fourni doit être exclusivement un compte de débit. Les comptes de crédit et les captures d'écran de téléphone portable ou les comptes écrits à la main ne sont pas acceptés.

CAS INTERNATIONAUX

État de compte bancaire au nom de l'assuré, document bancaire datant de moins de 3 mois, contenant les informations suivantes:

- Nom du bénéficiaire
- Nom de la banque
- Code Swift – Bic
- Numéro ABA / de routage
- Numéro de compte / IBAN

Le compte fourni doit être exclusivement un compte de débit. Les comptes de crédit, les captures d'écran de téléphone portable ou les comptes écrits à la main ne sont pas acceptés.

Pour les deux cas (national et international), les documents suivants sont également requis :

1. Facture électronique du service réservé (réservation d'hôtel), qu'il s'agisse d'une réservation personnelle ou de groupe, et pour laquelle un remboursement est demandé, au format PDF et XML. Ce document doit être au nom de l'assuré pour les cas nationaux, pour les cas internationaux, seule la facture est requise.
2. Confirmation de réservation d'hôtel, y compris l'itinéraire fourni par l'établissement ainsi que les reçus de check-in et de check-out (si applicable, cette exigence est déterminée par l'assistant).

PROCESSUS DE SERVICE CLIENT

Si les conditions requises pour annuler la réservation sont remplies et que tous les documents requis mentionnés ci-dessus sont disponibles, la demande d'annulation de la réservation peut être traitée.

Il convient de notifier aux numéros de téléphone (+1) (661) 465-2792, (+34) 930 34 32 91, ou (+52) 555 16 93 897 (disponibles 24 heures sur 24, 365 jours par an), en indiquant votre nom complet, numéro de réservation, dates d'arrivée et de départ, motif de l'appel (description de la situation), numéro(s) de téléphone de contact et le type de services requis.

Il est également possible de les demander par courrier électronique à l'adresse mawdy_protection_travel@mapfre.com à condition de suivre les étapes et de fournir la documentation justificative nécessaire.