

# Assurance Voyage

Termes et  
Conditions

## CONDITIONS GÉNÉRALES

Pour les besoins de ce document, les définitions suivantes s'appliqueront :

### ACCIDENT

Tout événement soudain et imprévu résultant d'une cause violente et externe, non intentionnel de la part du souscripteur, qui menace son intégrité et sa santé, survient pendant la durée de validité contractée et cause des blessures corporelles au souscripteur.

### ACCIDENT GRAVE

Cela se réfère à un dommage corporel non intentionnel avec une cause externe, nécessitant une hospitalisation et, selon l'avis du Département Médical du Centre d'Assistance, rendant impossible pour le souscripteur de commencer le voyage à la date indiquée dans le Certificat contracté.

### TERRITOIRE NATIONAL

Zone géographique où les services auxquels le souscripteur a droit en vertu du contrat seront fournis, dans le monde entier.

### ASSISTANCE

Services/Assistances commercialisés par Mawdy, dont l'objet consiste à résoudre différents types d'incidents envisagés dans les descriptions fournies dans ce document.

### ENTREPRISE/MAWDY

Cela se réfère à l'entreprise, Mawdy, S.A. de C.V., qui commercialise les Services couverts par ce document, qui seront fournis directement ou via son réseau de Prestataires de Services.

### CONTRAT

Le document contenant l'accord et les conditions régissant la prestation du service.

### PARTIE CONTRACTANTE

Un individu ou une société dont la proposition de service a été acceptée pour être fournie par Mawdy selon les termes et conditions du Contrat, sur la base des données et rapports fournis par ladite Partie Contractante, qui a l'obligation légale dérivée du Contrat.

### CONSULTATION MEDICALE

Il s'agit du traitement fourni par un médecin généraliste, un médecin de famille ou un spécialiste, selon le niveau de complexité, et comprend un ensemble d'activités par lesquelles ils évaluent l'état de santé et les facteurs de risque biologiques, psychologiques, sociaux et culturels concernant ce groupe de population pour la détection précoce de circonstances ou de pathologies pouvant affecter leur développement et leur santé.

### COÛT

Montant d'argent que Mawdy consacre à la création ou à la production de services. N'inclut pas la marge bénéficiaire.

### COÛT NET

Montant d'argent que Mawdy facture pour un service d'assistance. Inclut la marge bénéficiaire, les dépenses administratives, les dépenses d'acquisition, la commission, les unités d'investissement (UDI).

### URGENCE MÉDICALE

Manifestation soudaine d'un problème de santé de la part du souscripteur, qui apparaît sous forme de

symptômes aigus mettant en danger la vie, l'intégrité corporelle ou la vitalité d'un organe et nécessitant donc un traitement médical immédiat.

## MALADIE

Altération légère ou grave du fonctionnement normal d'un organisme ou de l'une de ses parties en raison d'une cause interne ou externe, qui apparaît pour la première fois pendant la durée de vie du produit d'assurance souscrit ; diagnostiquée et confirmée par un médecin légalement reconnu.

## MALADIE AIGUË

Événement de courte durée, grave, qui altère l'état de santé de la personne ; causant douleur, faiblesse ou autres symptômes pouvant interrompre ou altérer l'équilibre des fonctions vitales.

## MALADIE CONGÉNITALE

Il s'agit d'une maladie existant au moment de la naissance en conséquence de facteurs héréditaires, d'exacerbation de maladies ou de conditions acquises pendant la grossesse.

## MALADIE GRAVE

C'est l'altération grave du fonctionnement normal d'un individu ou de l'une de ses parties due à une cause interne ou externe, qui met en danger une fonction vitale ou leur vie même.

## ÉVÉNEMENTS

Nombre d'assistances auxquelles le souscripteur a droit pendant la durée de validité.

## LIMITE

Montants maximums dans une assistance donnée au Souscripteur, indiqués dans le contrat soit spécifiquement soit dans les termes et conditions.

## MÉDICAMENTS AMBULATOIRES

Tous les médicaments prescrits ou fournis au patient sous prescription médicale sans hospitalisation.

## MÉDICAMENTS HOSPITALIERS

Tous les médicaments fournis au patient pendant son hospitalisation sous prescription médicale.

## MÉDECIN GÉNÉRALISTE

Il s'agit du médecin spécialisé en médecine générale intégrée faisant partie d'une équipe interdisciplinaire visant à traiter l'individu dans sa globalité de manière personnalisée, en tenant compte de son environnement social et de sa santé, formé pour comprendre d'autres réalités sociales et de santé où il travaillera à l'avenir.

## FOURNISSEUR

Cette personne ou société qui fournit professionnellement un actif ou un service particulier à d'autres, comme une activité économique et en échange d'une contrepartie.

## SERVICE DE SANTÉ

Cela se réfère au service fourni par des hôpitaux, des professionnels de santé spécialisés.

## SOUSCRIPTEUR

Individu ayant droit de recevoir les avantages et services contractés et/ou établis dans ce contrat.

## VOYAGE

Il s'agit du trajet couvert depuis le moment où le souscripteur quitte temporairement son domicile, pour des raisons de plaisir, d'affaires ou d'études, jusqu'à son retour. Dans tous les cas, le souscripteur doit

justifier de manière irréfutable la date de départ et la durée du voyage, Mawdy pouvant demander la soumission de toute la documentation nécessaire pour effectuer cette accréditation. Tout refus de la part du souscripteur de soumettre cette documentation libère Mawdy de toute obligation de fournir un service.

## COUVERTURES D'ASSISTANCE

### ASSISTANCE MÉDICALE EN CAS D'URGENCE DE VOYAGE.

Mawdy organisera, coordonnera et paiera les services médicaux auxiliaires et ambulatoires nécessaires au traitement du souscripteur en cas d'urgence médicale lorsqu'il voyage, toujours dans le respect des limites établies dans le tableau des prestations.

Si, en conséquence directe d'une urgence (maladie ou accident) subie par l'assuré et de l'avis du réseau de l'équipe médicale de Mawdy, l'assuré doit se soumettre à des services auxiliaires, ambulatoires ou pharmaceutiques, Mawdy prend en charge la coordination et le paiement du prestataire pour ces éléments jusqu'à concurrence de la limite de l'Assistance.

### CONDITIONS D'OPÉRATION ET/OU RÉCLAMATIONS :

- Le service ne sera fourni que s'il y a communication avec Mawdy dans les 24 heures suivant l'événement.
- L'événement doit se produire pendant que le contrat est en vigueur.
- Dans le cas d'une demande de remboursement de frais déclarés dans les délais impartis et si, pour des raisons indépendantes de la volonté de l'assuré, Mawdy ne parvient pas à offrir le service en paiement direct, l'assuré dispose d'un délai de 60 jours pour présenter les documents exigés par Mawdy afin de payer les factures acquittées par le bénéficiaire.
- Sont expressément exclues toutes les maladies préexistantes, congénitales et causées par Covid-19, qu'elles soient chroniques ou non, connues ou non de l'assuré ; toutes les maladies en cours de traitement, ainsi que leurs conséquences et exacerbations, même lorsqu'elles apparaissent pour la première fois au cours du voyage. Uniquement dans le cas de Covid-19, Mawdy accepte la première consultation mais ne donne pas suite aux traitements ultérieurs et, en cas de doute, le médecin prescripteur peut appliquer le test nécessaire pour l'acceptation ou le refus des traitements ultérieurs.

### LA DOCUMENTATION REQUISE POUR LE PAIEMENT DIRECT :

1. Rapport médical signé par le médecin traitant, anamnèse sur papier à en-tête ou résumé médical d'une institution de santé publique.
2. Facture(s) originale(s) et facture(s) d'honoraires répondant aux exigences fiscales en vigueur et mentionnant le nom de la personne qui reçoit le traitement médical :
  - a. Facture au nom du preneur d'assurance ou du bénéficiaire (en cas de décès)
  - b. Numéro de contribuable fédéral (carte fiscale).
  - c. Numéro de folio.
  - d. Ventilation des frais d'hospitalisation.
  - e. Fichier PDF et XLM, uniquement s'ils sont en format numérique. La facture doit être établie au nom d'une personne physique ou morale autre que la société d'assistance.
3. Historique clinique et/ou résumé médical délivré par l'institution ou le médecin traitant.
4. Études confirmant le diagnostic : interprétation d'études d'imagerie et/ou d'études de laboratoire.

## LA DOCUMENTATION REQUISE POUR UN REMBOURSEMENT :

La documentation doit être envoyée à l'adresse électronique suivante :  
[mawdy\\_protection\\_travel@mapfre.com](mailto:mawdy_protection_travel@mapfre.com).

Tous les documents doivent être envoyés au format PDF pour une bonne organisation des candidatures. Le délai de traitement sera de 5 à 8 jours ouvrable une fois le dossier complet. Les samedis, dimanches et jours fériés ne sont pas considérés comme des jours ouvrables.

1. Facture électronique au format PDF et XML pour le service contracté pour lequel un remboursement est demandé. Ce document doit être au nom de l'assuré pour les cas nationaux, tandis que pour les cas internationaux, seule la facture doit être utilisée (honoraires de médecins, hospitalisation, médicaments, hébergement, services ambulatoires "urgences", thérapies, mobilité).
2. Le rapport médical
3. Police d'assurance ou certificat de garantie qui justifie la couverture demandée.
4. Les deux côtés d'une pièce d'identité officielle en cours de validité avec photographie du titulaire de la police (INE, IFE, passeport, permis de conduire, visa).
5. Lettre de demande contenant les caractéristiques suivantes : (obligatoire)
  - a. Brève description des faits et du motif de la demande de remboursement.
  - b. Données générales de l'utilisateur et/ou du bénéficiaire (nom, adresse, téléphone, courriel).
  - c. Nombre de rapports fournis par Mawdy.
  - d. Date du service.

Cas Internationaux:

1. Relevé bancaire au nom de l'assuré, datant de moins de 3 mois et contenant les données suivantes:
  - a. Nom du Bénéficiaire
  - b. Nom de la banque :
    - Code Swift-Bic
    - Aba / Routing Number
    - Numéro de compte / IBAN

Seul un compte de débit doit être fourni. Les comptes de crédit, les captures d'écran de téléphones portables ou les comptes manuscrits ne sont PAS acceptables.

## RESTRICTIONS

- La prestation de services visant à prévenir ou à rétablir la santé par des actions réalisées au profit du preneur d'assurance, moyennant le versement d'une somme d'argent.
- Les maladies préexistantes, congénitales et/ou récurrentes, connues ou non de l'assuré, ainsi que leurs conséquences et exacerbations. Celles-ci seront déterminées par le service médical de Mawdy.
- Assistance pour les maladies ou états pathologiques produits par la consommation volontaire d'alcool, de drogues, de substances toxiques, de stupéfiants ou de médicaments acquis sans prescription médicale.
- Les affections, les lésions et leurs conséquences ou les complications résultant de traitements et de soins non dispensés par des professionnels n'appartenant pas à l'équipe médicale de Mawdy (sic).

- Les états de grossesse, l'accouchement, les complications qui en résultent ou l'interruption volontaire de grossesse.
- Toute implantation, remplacement et/ou réparation d'articles orthopédiques, d'appareils auditifs, de lunettes, de lentilles de contact.
- Les transplantations de tout type d'organe ou de tissu.
- Maladies mentales, troubles psychiatriques, dépressions ou tout type de maladie mentale ou nerveuse.
- Assistance médicale hospitalière, si les frais médicaux sont engagés malgré l'avis contraire d'un médecin.
- Les examens ou tests médicaux de routine.
- Les traitements esthétiques, la chirurgie esthétique ou reconstructive ou les traitements de perte de poids.
- Les traitements de rééducation ou de physiothérapie qui ne sont pas causés par un accident qui n'est pas couvert.
- Tous les types de maladies endémiques et/ou épidémiques ainsi que le SIDA, le VIH et les maladies sexuellement transmissibles (MST).
- Les maladies telles que les troubles du sommeil, les accidents vasculaires cérébraux, l'épilepsie ou les anomalies épileptiformes.
- Les lésions résultant d'actes intentionnels, qu'il s'agisse de violence contre soi-même ou d'incitation de tiers à la violence contre le preneur d'assurance.
- Les blessures résultant de la pratique d'un sport professionnel ou amateur.
- Les lésions résultant de la participation directe ou indirecte à des manifestations et/ou des protestations.
- Les blessures résultant d'interventions chirurgicales ou de traitements médicaux causés par un accident non couvert.
- Les accidents qui sont légalement considérés comme professionnels ou liés au travail, conséquence d'un risque inhérent à l'activité professionnelle du preneur d'assurance.
- Les blessures résultant de catastrophes naturelles.

## FRAIS DENTAIRES

Mawdy fournira, via son réseau médical, le traitement dentaire urgent, initial et palliatif nécessaire au souscripteur en cas d'accident ou de problèmes dentaires critiques nécessitant un traitement d'urgence pendant le voyage du souscripteur et tant que le service est actif. Le montant de cette prestation a une limite maximale, définie selon le produit souscrit, incluant les limites établies dans le tableau des prestations.

## TRANSPORT MÉDICAL D'URGENCE

Si l'assuré est victime d'une urgence médicale (accident ou maladie) lors d'un déplacement hors de son lieu de résidence habituel, Mawdy coordonnera, en cas de nécessité médicale, le transport de l'assuré vers un centre de santé équipé de manière adéquate. L'équipe médicale du réseau Mawdy décidera, en fonction de la situation d'urgence de l'assuré, du centre de soins vers lequel il doit être transporté.

L'assuré, restera en contact permanent avec les médecins traitants et veillera à ce que l'assuré reçoive le traitement adéquat.

## RESTRICTIONS

Dans le cadre de cette garantie, les frais de sauvetage du preneur d'assurance ne sont pas, le cas échéant, coordonnés.

Toute dépense qui dépasse les limites fixées dans le tableau des prestations.

## TRANSPORT OU RAPATRIEMENT DU SOUSCRIPTEUR DÉCÉDÉ

En cas de décès du preneur d'assurance, Mawdy prend les dispositions correspondantes et transporte ou rapatrie sa dépouille mortelle à l'aéroport le plus proche de son lieu de résidence habituel. Les services ne comprennent pas les services funéraires ni les frais liés à l'enterrement, à la crémation, à la chapelle de repos ou à d'autres cérémonies funéraires. Ces services sont soumis aux lois et politiques applicables de la compagnie/du pays concerné(e), dans les limites et conditions des services contractés.

1. Collecte du corps, quel que soit le lieu du décès, et transport au funérarium pour sa préparation.
2. Embaument professionnel du corps
3. Prêt du cercueil métallique pour son transport.
4. Procédure consulaire (documents déjà traduits)
5. Apostille du certificat d'embaumement
6. Apostille du certificat de décès
7. Agrément sanitaire international
8. Permis de transport sanitaire
9. Traduction dans la langue concernée
10. Transport terrestre jusqu'au lieu d'origine du défunt où il doit être enterré ou incinéré.

## RETOUR ANTICIPÉ POUR DÉCÈS D'UN PROCHE DIRECT

Lorsque l'assuré doit interrompre son voyage en raison du décès d'un parent direct : parents, conjoint, enfants et frères et sœurs, Mawdy transporte l'assuré jusqu'à son lieu de résidence habituel ou jusqu'au lieu d'enterrement dans le pays où l'assuré réside habituellement. Pour que Mawdy puisse fournir ce service, l'assuré doit fournir les documents ou attestations qui prouvent ou certifient le fait que le voyage a été interrompu (certificat de décès) et les frais doivent se situer dans les limites fixées dans le tableau des prestations.

## FRAIS D'HÔTEL POUR CONVALESCENCE

Mawdy fournit les services d'une chambre d'hôtel pour la convalescence de l'assuré lorsque, en raison d'une maladie soudaine et aiguë ou d'un accident, l'assuré a été admis à l'hôpital et doit prolonger son séjour sur ordre du médecin traitant, pour autant que cela ait été accepté et autorisé par le personnel habilité de Mawdy. Ce service est soumis à un montant maximum déterminé dans le tableau des prestations, en fonction du produit souscrit.

**Mawdy ne prend pas en charge les frais qui s'ajoutent au coût de la chambre d'hôtel pour la convalescence, tels que : boissons alcoolisées, blanchisserie, repas et services supplémentaires.**

## TRANSPORT OU LE RAPATRIEMENT DES COMPAGNONS DE VOYAGE

Lorsque la maladie ou l'accident de l'un des compagnons de voyage de l'assuré empêche la poursuite du voyage, Mawdy coordonnera le transfert des compagnons qui voyagent avec l'assuré (jusqu'à un maximum de deux personnes) vers le lieu de résidence habituel.

Le billet pour le transport fourni sera un billet d'autobus de première classe pour les voyages d'une durée maximale de 4 heures et un billet d'avion de classe touristique lorsque la distance terrestre implique un voyage de plus de 4 heures.

## TRANSPORT D'UN PROCHE EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT

Mawdy met à la disposition d'un parent direct (conjoint, parents, enfants, frères et sœurs) de l'assuré un billet aller-retour en classe touristique depuis son lieu de résidence habituel jusqu'au lieu de son hospitalisation. Ce service sera soumis à la limite maximale déterminée pour le produit contracté, toujours à condition que l'hospitalisation soit supérieure à 5 jours.

Le billet pour le transport fourni sera un billet d'autobus de première classe pour les trajets allant jusqu'à 4 heures et un billet d'avion de classe touristique lorsque la distance terrestre implique un voyage de plus de 4 heures.

## HÉBERGEMENT D'UNE PERSONNE EN RAISON DE L'HOSPITALISATION DU PRENEUR D'ASSURANCE

En cas d'hospitalisation de l'assuré au cours du voyage, à la suite d'un accident ou d'une maladie pour lesquels l'assuré est couvert par le présent contrat et sur ordre du médecin traitant, il doit rester dans ce lieu pour une période de plus de cinq jours, Mawdy se charge de payer les frais d'hébergement de la personne qui l'accompagne, dans le lieu où il est hospitalisé. Les frais d'hébergement sont pris en charge jusqu'à la limite fixée dans le tableau des prestations. Les frais d'hébergement couverts ne comprennent pas les frais de pension ou tout service supplémentaire demandé par le compagnon de voyage ou l'assuré.

## LE TRANSPORT ET L'ACCOMPAGNEMENT DES MINEURS.

Si les mineurs de 16 ans (sic) qui voyagent avec l'assuré et qui, à la suite d'un accident, d'une maladie soudaine et aiguë ou de leur transfert, sont laissés sans surveillance et ne peuvent poursuivre le voyage, Mawdy organise leur retour à leur lieu de résidence habituel ou au lieu indiqué sur la moitié retour de leur billet d'avion ou sur les billets d'un autre moyen de transport, avec un parent/tuteur qui a été autorisé par l'assuré à toujours les accompagner dans les limites fixées dans le tableau des garanties.

Y compris le vol aller et retour de l'accompagnateur au cas où le mineur serait seul. Le billet pour le transport fourni sera un billet d'autobus de première classe pour les trajets allant jusqu'à 4 heures et un billet d'avion de classe touristique lorsque la distance terrestre implique un voyage de plus de 4 heures.

## RESTRICTIONS

Mawdy ne prend en charge aucune dépense en sus du coût du transport, telle que : la chambre, la blanchisserie, les repas et les services supplémentaires.

## FRAIS D'HÔTEL POUR CONVALESCENCE

Mawdy fournit les services d'une chambre d'hôtel pour la convalescence de l'assuré lorsque, en raison d'une maladie soudaine et aiguë ou d'un accident, l'assuré a été admis à l'hôpital et doit prolonger son séjour sur ordre du médecin traitant, pour autant que cela ait été accepté et autorisé par le personnel habilité de Mawdy. Ce service est soumis à un montant maximum déterminé dans le tableau des prestations, en fonction du produit souscrit.

Mawdy ne prend pas en charge les frais qui s'ajoutent au coût de la chambre d'hôtel pour la convalescence, tels que : boissons alcoolisées, blanchisserie, repas et services supplémentaires.

## CONSEILS MÉDICAUX PAR TÉLÉPHONE

Mawdy propose des conseils médicaux par appel vidéo, 24 heures sur 24, 365 jours par an, sur les sujets suivants

- Effets indésirables de certains médicaments
- Informations sur les effets secondaires et les contre-indications des médicaments.
- Recommandations diététiques et générales en matière de santé.
- Effets et évolution des différents traitements
- À la discrétion de l'équipe médicale, recommandation de consulter un médecin
- Informations sur les maladies et les affections
- Informations sur les tests de diagnostic
- Conseils concernant les spécialités médicales
- Conseils et informations sur COVID-19

Cette aide ne peut en aucun cas être considérée comme une prescription et/ou un diagnostic d'une affection quelconque et son octroi est régi par les limites fixées dans le tableau des prestations.

## CONDITIONS D'OPÉRATION ET/OU RÉCLAMATIONS

- Mawdy ne sera en aucun cas responsable des actions ou omissions du titulaire de la police en ce qui concerne le suivi des conseils médicaux, se limitant à répondre aux questions posées par le titulaire, conformément aux informations fournies.
- Si nécessaire, l'équipe médicale de Mawdy recommandera au titulaire de la police de se rendre dans le centre hospitalier le plus approprié.
- Lorsque la visite du médecin découle d'une situation clinique urgente, les services d'urgence sont activés. Si l'assuré a fait appel aux services d'urgence, ceux-ci seront fournis dans les limites prévues dans le tableau des prestations ou directement aux frais de l'assuré.

## RECHERCHE ET/OU LOCALISATION DES BAGAGES ENREGISTRÉS

Mawdy fournit à l'assuré des services de recherche des bagages enregistrés non livrés à destination et, le cas échéant, des conseils sur la déclaration de vol ou de perte des bagages, dans le respect des limites fixées dans le tableau des prestations.

## EXCLUSIONS GÉNÉRALES / AVANTAGES NON INCLUS.

1. Avec application générale à toutes les prestations, Mawdy n'aura aucune obligation de fournir les services d'assistance visés dans le présent contrat dans les cas où les événements qui ont donné lieu à l'obligation de fournir les services d'assistance découlent de l'une des situations suivantes :

- a) Tout événement causé directement ou indirectement par la mauvaise foi du preneur d'assurance, sa participation à des actes criminels ou ses actions trompeuses, gravement négligentes ou imprudentes.
- b) Les conséquences des actes du preneur d'assurance en état de perturbation mentale ou sous traitement psychiatrique.

- c) Les phénomènes naturels extraordinaires tels que : inondations, tremblements de terre, glissements de terrain, coulées de boue, éruptions volcaniques, cyclones atypiques, chutes de débris spatiaux et de météorites et, en général, tout phénomène atmosphérique, météorologique, sismique, tsunami ou géologique extraordinaire.
- d) Ceux dérivés du terrorisme, des émeutes et des troubles civils.
- e) Les actions des forces armées, des forces de l'ordre ou des organismes de sécurité.
- f) Les guerres, qu'elles aient été déclarées ou non, et tous les conflits internationaux ou interventions avec recours à la force ou à la contrainte.
- g) Les produits dérivés de l'énergie nucléaire radioactive.
- h) Ceux qui résultent de la participation du preneur d'assurance à des paris, des défis ou des combats.
- i) Ceux qui résultent de la participation du preneur d'assurance à des compétitions, des tournois, des pratiques sportives, des épreuves préparatoires ou des entraînements.
- j) La pratique professionnelle d'un 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) Celles découlant de la renonciation ou du retard, de la part du preneur d'assurance ou des personnes responsables, au transport proposé par Mawdy et accepté par son service médical.
- m) Ceux relatifs aux bagages mal emballés ou mal identifiés, ainsi qu'aux bagages fragiles ou aux denrées périssables.
- n) Les frais engagés une fois que l'assuré se trouve à son lieu de résidence habituel.
- o) Vol charter

**2. En outre, Mawdy n'est en aucun cas tenue de fournir des services d'assistance, de rembourser quelque dépense que ce soit ou d'être obligée de quelque manière que ce soit en vertu du présent contrat dans l'un des cas suivants :**

- a) Les prestations que l'assuré a organisées pour son propre compte sans l'accord préalable de Mawdy, sauf en cas de force majeure ou d'urgence, à condition qu'il le signale à la centrale d'assistance dans les 48 heures suivant la survenance de l'événement.
- b) Les frais de soins médicaux et hospitaliers au lieu de résidence habituel après la fin du voyage assuré.
- c) Décès par suicide ou blessures et séquelles résultant d'une tentative de suicide.
- d) Décès ou blessures résultant directement ou indirectement d'actes punissables ou de manœuvres dolosives de la part du preneur d'assurance. Le décès ou les blessures résultant d'un accident subi par le preneur d'assurance en état d'ébriété ou sous l'influence de drogues, de stimulants ou de stupéfiants non prescrits par un médecin. À ces fins, le preneur d'assurance est considéré en état d'ébriété lorsque la limite qu'il dépasse en grammes par litre d'alcool dans le sang ou en milligrammes par litre d'alcool dans l'air expiré, autorisée par les dispositions relatives à la circulation, aux routes, à la mobilité ou leur équivalent et les dispositions légales applicables dans les différentes régions du monde, doit être certifiée par l'autorité compétente.
- e) Ceux qui sont survenus au cours d'un voyage commencé dans l'une des circonstances suivantes :
  - Le paiement du produit contracté (sic).
  - Avant l'entrée en vigueur du certificat.
  - Dans l'intention de recevoir un traitement médical.
  - Après le diagnostic d'une maladie en phase terminale
  - Sans autorisation médicale préalable, le preneur d'assurance ayant été en traitement médical ou sous contrôle médical dans les six mois précédant le début du voyage.

\* Toute prestation causée par ou découlant de la maladie résultant du Coronavirus COVID-19 ou du Coronavirus SARS-COV-2, ainsi que de toute mutation ou modification de l'un et de l'autre.

Les sinistres résultant de la crainte ou de la menace de ces maladies sont également exclus.

\* Celles qui surviennent en tout lieu où l'existence d'une maladie endémique, épidémique ou pandémique a été déclarée par les autorités compétentes locales, nationales ou par tout organisme international compétent, ou qui ne sont pas recommandées par lesdites autorités.

- Conditions préexistantes
- Toute blessure auto-infligée
- Empoisonnement, quelle qu'en soit la cause, la source ou la nature (à l'exception des incidents causés par ou résultant d'un accident).
- Lorsque le preneur d'assurance voyage dans des taxis aériens ou dans des avions qui n'appartiennent pas à une compagnie aérienne commerciale légalement établie et autorisée par le Bureau de l'aviation civile, ou son équivalent dans un autre pays qui régit les services réguliers de transport de passagers.
- Lorsque le preneur d'assurance voyage en tant que pilote mécanicien sur un vol ou membre d'équipage dans tout type d'avion autre qu'une compagnie aérienne commerciale.
- Lorsque le preneur d'assurance voyage en tant qu'occupant d'une voiture de course, d'essai ou de tout autre véhicule participant à des courses et/ou à des concours de vitesse et d'endurance.
- Lorsque le preneur d'assurance voyage à bord d'une motocyclette, d'un scooter ou d'un autre véhicule à moteur similaire utilisé pour le travail ou à des fins professionnelles.
- Les problèmes liés à la grossesse, tels que les fausses couches, les accouchements prématurés, les accouchements normaux ou anormaux, les césariennes, les curetages et toute complication liée à la grossesse, à l'accouchement ou au post-partum qui ne sont pas précisément celles prévues dans le présent contrat.
- Activités exclusivement incluses moyennant le paiement d'un supplément : - Canoë, kayak, aviron, voile, planche à voile en eau calme sur les rivières, lacs, lagunes, barrages et mers. Plongée en apnée. Excursions, randonnées, randonnées à cheval, équitation, polo, excursions en voiture tout-terrain (4X4), VTT, alpinisme, spéléologie. Luge, motoneige, jet ski, ski nautique, ski et snowboard (pratiqués sur des pistes réglementées). Montgolfière. - L'alpinisme, la descente en rappel, la tyrolienne.
- Les activités suivantes ne sont pas couvertes : canyoning, alpinisme, rafting, kayak en eaux vives, hydrospeed, kitesurf, descente, spéléologie sous-marine, apnée, plongée sous-marine, chasse, chasse sous-marine, enduro, quad, VTT, motocross, parachutisme, parapente, deltaplane, saut à l'élastique, skeleton, le bobsleigh, la navigation dans les eaux internationales à bord de navires non destinés au transport public de passagers, la boxe, toute forme de lutte, les arts martiaux, la montgolfière, le deltaplane, le vol à voile, le rugby ou toute autre activité qui n'est pas définie comme étant incluse dans cette catégorie.
- Celles qui sont mentionnées dans chaque assistance.

Les services fournis par MAWDY seront valables uniquement et exclusivement pendant la durée de validité de la réservation. La validité commence au moment où le client s'enregistre à l'hôtel et se termine au moment où le client quitte l'hôtel.

## Procédure du Service Client

Le preneur d'assurance peut appeler les numéros de téléphone (+1) (661) 465-2792, (+34) 930 34 32 91, ou (+52) 555 16 93 897, 24 heures sur 24, 365 jours par an, en indiquant son nom complet, le nombre de

réserves, la date de début et la date de fin, la raison de l'appel (description de la situation), le lieu où il doit se rendre, le(s) numéro(s) de téléphone de contact et le type de services dont il a besoin.

Elles peuvent également être demandées par courrier électronique :

[mawdy\\_protection\\_travel@mapfre.com](mailto:mawdy_protection_travel@mapfre.com)

Si l'assuré, pour des raisons de force majeure, ne peut communiquer avec Mawdy pour obtenir l'autorisation de contracter des services pour son propre compte, il doit en informer le centre d'appel dans les 48 heures qui suivent.

Toute documentation relative à la demande de remboursement des frais produite en vertu de la clause ci-dessus doit être soumise dans les 30 jours suivant immédiatement la fin de la période de validité de la police et/ou du voyage, selon ce qui se produit en premier. Toute demande présentée en dehors de ce délai ne sera pas acceptée et **Mawdy** sera déchargée de toute responsabilité.

*Este producto está operado por Mawdy S.A. de C.V., comercialmente llamado MAWDY México*