

# PLATINUM

Guide des services d'assurance  
et d'assistance



# Assurance / Assistance voyage

Votre carte MasterCard Platinum vous offre une large panoplie de services d'assurance / assistance voyage à l'étranger pour vous-mêmes ainsi que pour les membres de votre famille vous accompagnant lors de votre voyage à l'étranger.

Pour bénéficier de ces services, nous vous remercions de :

**1/** contacter **Afrique Assistance** avant tout engagement de dépenses, aux coordonnées suivantes :

- **Téléphone** : +216 71 104 540 / +33 4 37 37 28 98 / +44 845 217 1379
- **E-mail** : [afrcosiam@mapfre.com](mailto:afrcosiam@mapfre.com)

**2/** communiquer les informations suivantes vous concernant :

- Nom/prénom, adresse en Tunisie, Numéro CIN et date de naissance
- Endroit où vous vous trouvez : Pays, ville ou localité
- Adresse exacte (N°, rue, hôtel éventuellement, etc...)
- Numéro de téléphone sur lequel il est possible de vous joindre

Lors de votre 1er appel, **un numéro de dossier** vous sera communiqué. Nous vous invitons à garder ce numéro en vue de le mentionner systématiquement lors de vos contacts ultérieurs avec Afrique Assistance pour le suivi de votre dossier d'assistance.

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Assuré</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bénéficiaires</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Voyage couvert</li> </ul>

AFRIQUE ASSISTANCE
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Titulaire de la carte Platinum valide, âgé entre 18 et 85 ans, en voyage temporaire en dehors de la Tunisie et du pays de résidence ou d'origine de l'assuré.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Membres de la famille : Conjoint et 3 enfants max à charge ( moins de 18 ans), voyageant ensemble.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Les premiers 92 jours en dehors de la Tunisie et du pays de résidence ou d'origine de l'assuré.</li> <li>■ Exclusions : pays en situation de guerre, émeute, catastrophes naturelles ou autre cas de force majeure.</li> </ul>

## GARANTIE

- Transport ou rapatriement en cas de maladie ou d'accident corporel.

## COUVERTURE

- Sans plafond.

## SPÉCIFICITÉS / EXCLUSIONS

- Maladie : Altération de la santé médicalement constatée avec arrêt d'activité ou hospitalisation ( en établissement ou à domicile ).
- Accident corporel : lésion corporelle dûe à une action violente ( y compris l'intoxication alimentaire ).
- Principales Exclusions :
  - Etats de grossesse sauf complication imprévisible.
  - Affections et convalescences en cours de traitement.
  - Etats dûs à l'usage de drogues, stupéfiants non prescrits médicalement et alcools.
  - Les maladies pré-existantes, chroniques ou congénitales.

## GARANTIE

- Frais médicaux et d'hospitalisation suite à une maladie ou à un accident corporel.

## COUVERTURE

- Plafond : 50.000 Euros / sinistre.

## SPÉCIFICITÉS / EXCLUSIONS

- Principales Exclusions :
  - Affections et convalescences en cours de traitement.
  - Maladies pré-existantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance.
  - Frais de contraception, d'interruption volontaire de grossesse et d'accouchement.
  - Frais de cure thermale et de rééducation.
  - Frais de prothèses (internes, optiques, dentaires..) sauf frais de réparations de prothèse existante endommagée suite à l'accident.
  - Frais engagés en Tunisie.

## GARANTIE

- Indemnité de prolongation de séjour pour convalescence.
- Visite d'un membre de la famille en cas d'hospitalisation de plus de 5 jours du titulaire de la carte.
- Frais d'envoi de médicaments (non disponibles sur le lieu de séjour).
- Accompagnement ou/et rapatriement en cas d'hospitalisation /décès de l'assuré.

## COUVERTURE

- 200 Euros par nuitée à concurrence de 5 nuitées max par bénéficiaire(\*).
- Prise en charge billet Aller/Retour en Classe Affaires.  
+ Frais de séjour : 200 Euros / jour pendant 3 jours max .
- Illimitée.
- Prise en charge du retour des membres de la famille voyageant en même temps que le titulaire de la carte avec accompagnement des enfants de moins de 16 ans voyageant en même temps que le titulaire de la carte.

## SPÉCIFICITÉS / EXCLUSIONS

- Au cas où le titulaire de la carte se trouverait seul au cours de son voyage à l'étranger.
- Si titre de transport utilisé ne permet pas le retour.

(\*) Le titulaire de la carte et les membres de sa famille l'accompagnant dans son voyage et ayant le même pays de résidence.

## GARANTIE

- Retour anticipé suite au décès d'un membre de la famille en Tunisie à un sinistre survenu au domicile ou entreprise de l'assuré.
- Manquement de correspondance suite à l'arrivée tardive du vol.
- Retard ou annulation de vol régulier.
- Annulation de voyage.

## COUVERTURE

- Billet Aller/Retour à chacun des bénéficiaires.
- Indemnité max : 300 Euros/bénéficiaire
- Remboursement des Frais de restaurant et des achats de première nécessité.  
- max 300 Euros/bénéficiaire.
- Max 300 Euros/bénéficiaire pour les frais de billet d'avion et la réservation d'hôtel non récupérable

## SPÉCIFICITÉS / EXCLUSIONS

- Si aucun moyen de remplacement n'est mis à la disposition de l'assuré dans un délai de 4 heures.
- Retard de plus de 2 heures ou annulation de vol sans solution de départ dans un délai de 2 heures.  
- Le certificat original du transporteur ou la plainte se rapportant au retard doit être fourni(e).
- Annulation pour cas de force majeure (accident, grève, émeute, refus de visa,...).

## GARANTIE

- Retard de bagages.
- Perte ou vol de bagages
- Avance sur frais de justice
- Avance sur frais de caution pénale
- Avance de fonds en cas de perte ou vol d'argent ou de carte.
- Frais de recherche et sauvetage.

## COUVERTURE

- Remboursement des dépenses de première nécessité.  
- max 300 Euros / bénéficiaire.
- 750 Euros / bénéficiaire.
- Avance frais d'avocat : 5.000 Euros / bénéficiaire.
- 3.500 Euros / bénéficiaire.
- 3.000 Euros / bénéficiaire.
- 2.500 Euros / bénéficiaire.

## SPÉCIFICITÉS / EXCLUSIONS

- Si les bagages enregistrés au départ de chaque voyage ont plus de 6 heures de retard.  
- Le certificat original du transporteur ou la plainte se rapportant au retard doit être fourni(e).
- Si les bagages enregistrés ne sont pas remis dans un délai de 48h après l'arrivée à l'aéroport.
- Le certificat original du transporteur ou la plainte se rapportant au retard doit être fourni(e).
- Garantie non acquise en cas de non respect ou de violation involontaire des lois  
- Avance remboursable dès le retour de l'assuré à son domicile en Tunisie.
- Avance remboursable dès le retour de l'assuré à son domicile en Tunisie.
- Avance remboursable dès le retour de l'assuré à son domicile en Tunisie.

## GARANTIE

- Frais de remorquage en cas d'immobilisation du véhicule suite à un accident de la voie publique ou suite à un accident ou une maladie du bénéficiaire.
- Mise à disposition du bénéficiaire d'un interprète

## COUVERTURE

- Frais de remorquage et transport du véhicule jusqu'au lieu de résidence en Tunisie.  
- max 500 Euros.
- Mise à la disposition du bénéficiaire d'un interprète.

## SPÉCIFICITÉS / EXCLUSIONS

- Au cas où le bénéficiaire se trouve confronté à de graves difficultés à communiquer avec les autorités étrangères.

# Garantie vol et casse des achats par carte

Grâce à votre carte Mastercard Platinum, vous bénéficiez d'une couverture en cas de vol ou casse de vos achats par votre carte Mastercard Platinum en Tunisie et à l'étranger selon les conditions suivantes :

MONTANT DE COUVERTURE	DURÉE DE COUVERTURE	CONDITIONS DE GARANTIE	PRINCIPALES EXCLUSIONS
<ul style="list-style-type: none"><li>■ 2.000 USD /sinistre, max 5.000 USD/année</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Délai de quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date d'achat telle qu'indiquée sur le reçu du magasin.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ L'Assureur décidera à sa discrétion s'il procédera au remplacement de l'article ou au remboursement du prix initial d'achat moins toutes remises, escomptes, réductions ou points de récompense</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Tout véhicule à moteur y compris les avions, navires, automobiles et motocycles et tout équipement, pièce ou accessoire. Les installations ménagères permanentes et/ou installations de bureau permanentes y compris mais non limitées à la moquette, au revêtement du sol, au carrelage, aux climatiseurs, aux réfrigérateurs ou aux appareils de chauffage</li></ul>

Pour vos déclarations en cas de sinistre, un avis écrit de réclamation doit être envoyé au plus tard 90 jours à compter de la date de l'incident.

Pour soumettre une demande, connectez vous à : <https://www.mcpeaceofmind.com/Platinum>

Les pièces justificatives à fournir :

- Une déclaration de sinistre signée si cela est prévu
- Une copie du reçu d'achat prouvant que le paiement du prix de l'article a été entièrement effectué par la carte éligible
- Pour les déclarations de vol, des copies officielles du rapport de police dans un délai de 90 jours à dater du sinistre
- Pour les déclarations de dommage, des copies officielles des devis de réparation
- Le relevé de compte du titulaire de carte prouvant que le compte est ouvert et en règle à la date de dépôt de la déclaration

# Assurance Agression et Brigandage lors d'un retrait via DAB

## GARANTIES

- Vol des espèces retirées d'un Distributeur Automatique de Billets «DAB»
- Frais médicaux occasionnés directement et uniquement par le vol

## MONTANT DE COUVERTURE

- 250 USD par sinistre avec un max de 400 USD sur 12 mois

## CONDITIONS DE GARANTIE

- vol dans les 15 minutes suivant le retrait
- Les frais de premiers secours d'urgence survenant dans les 12 heures suivant l'agression

Pour vos déclarations en cas de sinistre, un avis écrit de réclamation doit être donné au plus tard 90 jours à compter de la date de l'incident.  
Pour soumettre une demande connectez vous à : <https://www.mcpeaceofmind.com/Platinum>

Le détenteur de la carte est tenu de :

- Dresser un rapport de police dans les 24 heures qui suivent le début d'un vol qualifié
- Faire une demande de règlement en ligne avec les documents suivants dans les 15 jours suivants la présentation de la demande initiale :
  - Un reçu médical original décrivant les frais de premiers soins d'urgence pour blessures corporelles que vous avez encourus lors d'un vol suite à un retrait via DAB
  - Un rapport officiel de la police au sujet d'un vol suite à un retrait via DAB

Juin 2022



**BIAT**

بنك تونس العربي الدولي

BANQUE INTERNATIONALE ARABE DE TUNISIE