



Entreprise régie par la loi 17-99

CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE

«Wafa ASSIST' AUTO ESSENTIELLE»

Wafa IMA Assistance

Entreprise régie par la loi n° 17-99 portant Code des Assurances, SA au capital de 50.000.000 DH
Casablanca Business Center, lot n°2 lotissement Mandarouna, Sidi Maârouf, Casablanca
R.C. CASA N° 119.935 I.F. 01068742

SOMMAIRE

I. GÉNÉRALITÉS AU CONTRAT D'ASSISTANCE

1. Objet
2. Parties du contrat
3. Définitions
4. Personnes assurées et véhicules assurés
5. Circonstances
6. Territorialité
7. Prime
8. Durée et prise d'effet du contrat
9. Délai de carence

II. LES GARANTIES D'ASSISTANCE

III. MODALITÉS DE RÉALISATION DES GARANTIES D'ASSISTANCE

IV. DÉCLARATION DES SINISTRES

V. EXCLUSIONS APPLICABLES AU PRESENT CONTRAT

VI. DISPOSITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AU CONTRAT D'ASSISTANCE

1. Obligations de l'assuré
2. Engagement de WAFA IMA Assistance

VII. DISPOSITIONS PARTICULIERES

1. Résiliation
2. Suspension
3. Nullité
4. Prescription
- 5- Arbitrage
6. Protection des données à caractère personnel

Le présent contrat est régi par les dispositions de la loi n° 17-99 portant Code des Assurances et par ses textes d'application, ainsi que les présentes conditions générales et les conditions particulières y annexées.

I- GÉNÉRALITÉS AU CONTRAT D'ASSISTANCE

1- Objet

Le présent contrat a pour objet d'accorder des prestations d'assistance aux personnes assurées et véhicules assurés dans les conditions déterminées ci-dessous.

2- Parties du contrat

Assureur/Assisteur : WAFA IMA Assistance, Business Center, lot n°2 lotissement Mandarouna, Sidi Maârouf, Casablanca

Souscripteur : Personne physique désignée aux conditions particulières, qui souscrit le présent contrat pour son compte ou pour le compte d'autrui et qui, de ce fait, s'engage envers Wafa IMA Assistance pour le paiement de la prime.

3- Définitions

- **Accident :** Tout événement soudain, involontaire et imprévisible externe au véhicule assuré ou à la personne assurée, entraînant des dommages à l'un ou à l'autre suite à un contact physique ou un renversement dudit véhicule sans collision préalable.

- **Assuré :** Personne physique, propriétaire du véhicule assuré, sur laquelle ou sur les intérêts de laquelle repose l'assurance et désignée aux conditions particulières du présent contrat.

- **Conducteur assuré :** Toute personne ayant avec l'autorisation de l'assuré, la conduite du véhicule assuré et désignée aux conditions particulières du présent contrat.

- **Panne :** Toute défaillance mécanique, électrique, ou électronique immobilisant le véhicule assuré sur le lieu de l'événement.

- **Valeur résiduelle :** La valeur restante du véhicule assuré après sinistre, et estimée par un avis d'expert.

- **Zone urbaine :** Toute ville dont le nom figure sur la liste suivante : Agadir, Ahfir, Ain taoujdate, Ait melloul, Aknoul, Al houceima, Arfoud, Assazag, Assilah, Azemmour, Azilal, Azrou, Ben ahmed, Benguerrir, Benimellal, Benslimane, Berkane, Berrechid, Biougra, Bir jdid, Bni anzar, Boulemane, Bouznika, Chefchaouen, Chichaoua, Dakhla, Driouach, El arroui, El hajeb, El jadida, Errachidia, Errich, Essaouira, Essmara, Fès, Fnidek, Fquih ben saleh, Goulmima, Casablanca, Guelmim, Guercif , Ifrane, Imintanoute, Immouzer, Inzegane, Jerrada, Kasbah Tadla, Kelaa Sraghna, Kelaat magouna, Kenitra, Khemissat, Khenifra, Khouribga, Ksar el kebir, Laayoune, Larache, Marrakech, Martil, Mdiq, Mechra belksiri, Mediouna, Meknes, Midelt, Mohamedia, Nador, Nouaceur, Ouarzazat, Oued zem, Ouezzane, Oujda, Ouled taima, Rabat, Rommani, Safi, Saidia, Salé, Sefrou, Selouane, Settat, Sidi benour, Sidi ifni, Sidi kacem, Sidi slimane, Sidi yahya, Skhirate, Souk el arbaa, Tarfaya, Taфраout, Tahla, Tanger, Tantan, Taouanate, Taourirt, Targuist, Taroudant, Tata, Taza, Temara, Tetouan, Tiflet, Tinghir, Tiznit, Zagora, et Zaouiat chekh.

- **Catégorie du véhicule de remplacement** : Il s'agit de la classe définissant la marque et le modèle équivalent au véhicule assuré. Cette classification est élaborée par **Wafa IMA Assistance**, sur la base des caractéristiques techniques des véhicules de location.

Les catégories de véhicule de remplacement proposées dans le cadre du présent contrat sont :

Catégorie A : KIA PICANTO - HYUNDAI i10 – FIAT PANDA OU SIMILAIRE.

- **Sinistre** : Survenance de l'événement prévu par le contrat d'assistance. Sont considérés comme sinistrés par Wafa IMA Assistance :

- Les véhicules accidentés ;
- Les véhicules en panne ;
- Les véhicules volés et les véhicules volés retrouvés.

4- Personnes assurées et véhicules assurés

4.1 Les personnes assurées :

- Le souscripteur,
- L'assuré,
- Le conducteur assuré,
- Les personnes transportées à titre gratuit dans le véhicule assuré.

4.2 Les véhicules assurés

- Le véhicule à usage de « Tourisme » ou à usage de « Transport de marchandises », dont le poids total en charge est inférieur ou égal à 3,5 tonnes, à l'exception des véhicules servant au transport à titre onéreux des personnes, désigné aux conditions particulières du présent contrat.

Les prestations d'assistance garanties par le présent contrat, ne s'appliquent pas aux véhicules ayant plus de 15 ans en cas de panne.

Wafa IMA Assistance est tenue de vérifier préalablement à la souscription du contrat que les conditions mentionnées dans la définition du véhicule assuré sont remplies. Toutefois, lorsque le contrat est souscrit alors que ces conditions ne sont pas remplies, les garanties sont acquises.

Les véhicules âgés de plus de 15 ans peuvent bénéficier des garanties du contrat d'assistance en cas de panne, moyennant le paiement d'une surprime.

5- Circonstances

Wafa IMA Assistance intervient 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en cas d'accident, de panne ou de vol subis par le véhicule assuré.

6- Territorialité

Les garanties du contrat s'appliquent au Maroc.

7- Prime

La prime d'assurance est fixée dans les conditions particulières et payable entièrement au moment de la souscription au domicile de l'assureur ou du mandataire désigné par lui à cet effet.

À défaut de paiement de la prime dans les dix (10) jours de son échéance, et indépendamment du droit pour l'ASSISTEUR de poursuivre l'exécution du contrat en justice, celui-ci peut suspendre la garantie

vingt (20) jours après la mise en demeure de l'assuré.

L'ASSISTEUR a le droit de résilier le contrat dix (10) jours après l'expiration du délai de vingt (20) jours mentionné ci-dessus. (Articles 21,22 et 23 de la loi n°17-99 portant code des assurances).

8- Durée et prise d'effet du contrat

Le présent contrat, qui prend effet à la date indiquée aux conditions particulières, est conclu pour une durée ferme déterminée dans les conditions particulières et mentionnée en caractères très apparents.

L'assuré et Wafa IMA Assistance ont le droit de se retirer à l'expiration d'une période d'une année à compter de la date d'effet du contrat, sous réserve d'en informer l'autre partie, dans les formes prévues au paragraphe 1 relatif à la « Résiliation » du titre-VII « DISPOSITIONS PARTICULIERES » ci-dessous, avec un préavis de 30 jours.

Lorsque la durée du contrat est supérieure à une année, elle doit être rappelée en caractères très apparents par une mention figurant au-dessus de la signature du souscripteur. A défaut de cette mention, le souscripteur peut, nonobstant toute clause contraire, résilier le contrat chaque année, à la date anniversaire de sa prise d'effet, moyennant un préavis de trente (30) jours.

La faculté de résiliation ouverte à l'une ou à l'autre partie en vertu du présent article comporte restitution, par Wafa IMA Assistance, des portions de primes afférentes à la période pour laquelle les risques ne sont plus garantis.

Au cas où la durée n'est pas mentionnée ou dans le cas où elle n'est pas mentionnée en caractères très apparents dans un contrat souscrit pour une durée supérieure à une année, le contrat est réputé souscrit pour une année. Dans ce dernier cas, Wafa IMA Assistance est tenu de restituer au souscripteur la portion de prime d'assurance qu'il a reçue en trop.

9- Délai de carence

En cas de panne, les prestations d'assistance ne sont pas acquises, pendant les quinze (15) premiers jours qui suivent la date d'effet du contrat.

II. LES GARANTIES D'ASSISTANCE

Sous réserve des stipulations définies dans le titre III « MODALITÉS DE RÉALISATION DES GARANTIES D'ASSISTANCE », les personnes assurées ainsi que les véhicules assurés auront droit aux prestations d'assistance ci-dessous détaillées :

A- Assistance technique en cas d'accident et/ou de panne et/ou de réparation sur place en zone urbaine

1. Aide à l'établissement du constat en cas d'accident ;
2. Remorquage du véhicule assuré en cas d'accident et/ou de panne et/ou de réparation sur place en zone urbaine ;
3. Retour ou continuation de voyage des personnes assurées ;
4. Récupération du véhicule assuré. ;
5. Mise à disposition d'un véhicule de remplacement en cas d'accident ;
6. Envoi des pièces détachées ;
7. Frais de gardiennage ;

8. Acheminement du double des clés du véhicule assuré ;

B- Assistance technique en cas de vol

1. Retour des personnes assurées.
2. Retour du véhicule retrouvé.

C- Assistance médicale aux personnes assurées

1. Alerte à la protection civile en cas d'accident.
2. Second transport sanitaire des personnes assurées blessées suite à un accident.
3. Avance pour admission dans une unité hospitalière.

III- MODALITES DE RÉALISATION DES GARANTIES D'ASSISTANCE

A- Assistance technique en cas d'accident ou de panne

1- Aide à l'établissement du constat en cas d'accident

Après réception d'un appel, suite à un accident de circulation d'un véhicule assuré et selon les instructions de la personne assurée, WAFA IMA Assistance se chargera de la mettre en relation, avec les autorités compétentes, de fournir sur les lieux du sinistre l'imprimé du constat amiable et l'aider à compléter l'imprimé du constat amiable sur place ou par téléphone au choix du conducteur assuré.

Le constat amiable ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, mais un simple relevé des identités et des faits, qui n'engage que la personne assurée qui l'aura signé.

2. Remorquage du véhicule assuré en cas d'accident et/ou de panne et/ou réparation sur place en zone urbaine

2.1. Remorquage du véhicule assuré en cas d'accident ou de panne

En cas d'accident survenu, WAFA IMA Assistance organise et prend en charge le remorquage du véhicule assuré, s'il est immobilisé, du lieu de sinistre jusqu'au garage choisi par la personne assurée.

En cas de panne survenue, WAFA IMA Assistance organise et prend en charge le remorquage du véhicule assuré, s'il est immobilisé, du lieu de sinistre jusqu'au garage le plus proche du domicile de l'assuré.

Les frais de péage sont à la charge de la personne assurée.

Le remorquage en cas de panne est garanti pour les véhicules âgés de moins de 15 ans.

Cette garantie peut être étendue pour l'assistance en cas de panne aux véhicules âgés de plus de 15 ans moyennant le paiement d'une surprime.

Le nombre de pannes et réparations sur place pris en charge par WAFA IMA Assistance est limité à deux (2) interventions par an et par véhicule assuré.

2.2. Réparation sur place en cas de problème survenu en zone urbaine

Dans le cas où le véhicule assuré est immobilisé dans une zone urbaine au Maroc, WAFA IMA Assistance

prend en charge la réparation sur place du véhicule assuré dans le cas où l'immobilisation est due à l'un des problèmes ci-dessous détaillés comme suit :

- Panne de carburant,
- Deux (2) pneus crevés,
- Batterie à plat,
- Perte des clés.

Le coût des pièces de rechange et des matières premières reste à la charge de la personne assurée.

La réparation sur place en cas de problème survenu en zone urbaine peut être étendue aux véhicules âgés de plus de 15 ans moyennant le paiement d'une surprime.

Le nombre de pannes et réparations sur place pris en charge par Wafa IMA Assistance est limité à deux (2) interventions par an et par véhicule assuré.

3. Retour ou continuation de voyage des personnes assurées

À la survenance d'un accident ou d'une panne au Maroc, Wafa IMA Assistance organise et prend en charge selon le choix de l'assuré l'une des prestations suivantes :

- Le retour des personnes assurées au domicile de l'assuré par train, autocar, ou avion en classe économique ;
- Les frais de transport pour permettre aux personnes assurées de poursuivre leur voyage interrompu, à concurrence des frais qui auraient été engagés pour le retour au domicile l'assuré.

La décision du choix du moyen de transport revient à Wafa IMA Assistance.

Les personnes transportées dans le véhicule assuré, autres que les personnes assurées, ne bénéficient pas de cette prestation.

4. Récupération du véhicule assuré

A la suite d'un événement couvert par le présent contrat, si les personnes assurées ont été ramenées à leur domicile ou acheminées vers leur point de destination, et que le véhicule assuré a été laissé en réparation sur place, **Wafa IMA Assistance** met à la disposition de la personne assurée ou de toute autre personne désignée, un billet aller simple, d'autocar, de train ou d'avion classe économique pour ramener le véhicule réparé.

En cas d'indisponibilité de ces moyens de transport, **Wafa IMA Assistance** organise et prend en charge le transport de la personne assurée ou de toute autre personne désignée par le moyen le plus approprié.

La décision du choix du moyen de transport revient à Wafa IMA Assistance.

5. Mise à disposition d'un véhicule de remplacement en cas d'accident

Wafa IMA Assistance met à la disposition de la personne assurée un véhicule de remplacement de **catégorie A** en cas d'accident du véhicule assuré, pendant la période d'immobilisation et ce, dans un délai maximum de 24 heures à compter de la date de demande du véhicule de remplacement à Wafa IMA Assistance.

Cette garantie est accordée pour une durée maximale de **5 jours /an**.

Le véhicule de remplacement sera accordé pour la durée d'immobilisation du véhicule assuré et ne peut en aucun cas dépasser le maximum de jours accordés. Par ailleurs, la durée d'immobilisation du véhicule assuré doit être confirmée par le garagiste.

Cette prestation est conditionnée par le respect de la personne assurée des conditions réglementaires régissant la location de véhicules au Maroc.

Toute détérioration du véhicule de remplacement est à la charge de l'assuré.

6. Envoi des pièces détachées

En cas d'accident ou de panne, si le véhicule assuré immobilisé, nécessite des pièces de rechange indispensables à sa remise en état de marche et non disponibles sur le lieu de sinistre, Wafa IMA Assistance les fait parvenir à la personne assurée.

Wafa IMA Assistance effectue dans ce cas, l'avance du prix des pièces à condition que la personne assurée signe une reconnaissance de dette à Wafa IMA Assistance du montant de l'avance.

Cette avance devra être remboursée par l'assuré à Wafa IMA Assistance dans un délai maximum de 90 jours suivant la date de livraison des pièces détachées, sur simple demande de remboursement présentée par Wafa IMA Assistance.

Les pièces détachées sont envoyées par les moyens les plus rapides à l'adresse indiquée par la personne assurée.

Wafa IMA Assistance ne peut fournir cette prestation en cas d'abandon de fabrication des pièces par le constructeur ou de leur non-disponibilité au Maroc.

7. Frais de gardiennage

Si l'attente d'un remorquage du véhicule assuré occasionne des frais de gardiennage, Wafa IMA Assistance les prend en charge à concurrence de **300 dhs**.

8. Acheminement du double des clés du véhicule

En cas de vol ou de perte des clés, **Wafa IMA Assistance** prend en charge les frais d'expédition du double des clés du véhicule du domicile jusqu'au lieu d'intervention, ou du transport aller-retour d'une personne désignée par la personne assurée par train en classe économique, taxi, ou autocar pour les lui faire parvenir au lieu du sinistre.

9. Les décisions du choix du moyen de transport appartiennent dans tous les cas à Wafa IMA Assistance.

En cas d'indisponibilité, de ces moyens de transport, Wafa IMA Assistance organise et prend en charge le transport de la personne désignée, par le moyen le plus approprié.

B- Assistance technique en cas de vol

1. Retour des personnes assurées

Si le véhicule assuré est volé et non retrouvé au moins **24 heures** après la déclaration de vol, Wafa IMA Assistance met à la disposition des personnes assurées des billets aller simple d'autocar, de train ou d'avion classe économique ou tout autre moyen de transport approprié pour leur permettre de regagner le domicile au Maroc.

La décision du choix du moyen de transport revient à Wafa IMA Assistance

Dans le cas où les personnes assurées demanderaient à atteindre leur point de destination, Wafa IMA Assistance prend en charge leur transport par le moyen le mieux approprié à concurrence du montant qu'elle aurait engagé pour les ramener à leur domicile au Maroc.

La décision du choix du moyen de transport revient à Wafa IMA Assistance.

2. Retour du véhicule assuré retrouvé

Si le véhicule assuré est retrouvé en état de marche au plus tard **6 mois** après la date effective du vol du véhicule auprès des autorités compétentes, Wafa IMA Assistance met à la disposition de la personne assurée ou d'une personne désignée par elle, un billet aller simple d'autocar, de train, d'avion en classe économique ou tout autre moyen de transport approprié pour se rendre du domicile de la personne assurée jusqu'au lieu où le véhicule assuré a été retrouvé afin de le récupérer.

La décision du choix du moyen de transport revient à Wafa IMA Assistance.

Cette prestation est valable uniquement dans la zone géographique couverte par le présent contrat.

Dans le cas où la personne assurée ne pourrait procéder à cette récupération ni désigner une personne pour s'en charger, Wafa IMA Assistance envoie un chauffeur pour ramener le véhicule assuré retrouvé au domicile de la personne assurée.

Les frais liés au rapatriement du véhicule assuré à la charge de Wafa IMA Assistance, ne peuvent en aucun cas excéder le montant de la valeur résiduelle du véhicule assuré.

La présente garantie « Retour du véhicule assuré retrouvé » est valable même si la durée de 6 mois visée ci-dessus prend fin après l'expiration de la période de garantie sous réserve que la date effective du vol du véhicule assuré soit comprise dans cette période de garantie.

C- Assistance médicale

1- Alerte à la protection civile en cas d'accident

Dans le cas où des personnes assurées seraient blessées suite à un accident de la voie publique, Wafa IMA Assistance contacte rapidement la Protection Civile, ou tout autre organisme de secours d'urgence compétent (Prévention routière, Police, Gendarmerie, Pompiers ou autres), pour qu'une ambulance soit dépêchée sur les lieux du sinistre.

Toutefois, il est précisé que Wafa IMA Assistance n'est nullement responsable des actions entreprises par la Protection Civile.

2- Second transport sanitaire des personnes assurées blessées suite à un accident

Wafa IMA Assistance organise et prend en charge, par les moyens les plus appropriés, le transport de la personne assurée dont l'état de santé suite à un accident, nécessite un transport vers une unité hospitalière d'une autre ville. Ce transport se fera, sous surveillance médicale si nécessaire, vers l'unité hospitalière la plus proche et la plus adaptée pour prodiguer les soins appropriés.

Les moyens de transports sanitaires utilisés par Wafa IMA Assistance sont les suivants :

- Ambulance simple,
- Ambulance médicalisée,
- Avion de ligne régulière.

Les décisions du choix du moyen de transport appartiennent dans tous les cas à Wafa IMA Assistance

après contact avec le médecin sur place traitant la personne assurée et éventuellement un membre de sa famille.

3- Avance pour admission dans une unité hospitalière

Si l'admission des personnes assurées dans une unité hospitalière, suite à un accident de la voie publique, nécessite une avance, WAFA IMA Assistance l'effectue à concurrence de 10.000 DHS par personne assurée.

La personne assurée ou un membre de sa famille doit signer une reconnaissance de dette à WAFA IMA Assistance du montant de cette avance.

Cette avance devra être remboursée par la personne assurée à WAFA IMA Assistance dans un délai maximum de 90 jours suivant la date de dépôt de l'avance, sur simple demande de remboursement présentée par WAFA IMA Assistance.

En cas de décès de la personne assurée, cette avance consentie par WAFA IMA Assistance sera remboursée par ses héritiers légaux.

IV- DECLARATION DES SINISTRES

Dès la survenance du sinistre et sauf cas fortuit ou de force majeure, la personne assurée doit le déclarer, sous peine de déchéance, au plus tard dans les cinq (5) jours de sa survenance, auprès de Wafa IMA Assistance, par les moyens de communication indiqués aux conditions particulières, afin qu'elle puisse le faire bénéficier des prestations sus- indiquées.

La déclaration du sinistre doit être faite par les moyens de communication mentionnés aux conditions particulières.

L'assuré ou toute personne habilitée doit en outre indiquer à l'assureur le nom et le lieu de la personne assurée ainsi que le numéro de son contrat d'assistance ;

L'assuré ou un membre de son entourage doit indiquer à L'assureur le numéro de la police d'assistance, le nom et le lieu de la personne assurée ainsi que la date, la nature, les circonstances, la cause et les conséquences connues ou présumées du sinistre.

V- EXCLUSIONS APPLICABLES AU PRESENT CONTRAT

Sans préjudice aux dispositions de l'article 18 de la loi n° 17-99 précitée, les garanties d'assistance objet du présent contrat sont accordées sous réserve des exclusions suivantes :

- **Les sinistres subis par le véhicule assuré lorsque le conducteur conduit sous l'emprise de l'alcool (PV de police ou de gendarmerie faisant foi) ;**
- **Les sinistres subis par le véhicule assuré lorsque le conducteur a fait usage de substances ou plantes classées comme stupéfiants (PV de police faisant foi) ;**
- **Tout sinistre survenu avant ou après la période de validité du contrat ;**
- **Les véhicules participant à des épreuves sportives, courses ou compétitions ;**

- Les frais de réparation des véhicules ;
- Les frais de péages liés à la garantie « remorquage » ;
- Les frais de péages et de carburant liés aux garanties « Mise à disposition d'un véhicule de remplacement » ou « Rapatriement du véhicule assuré » ;
- Les frais engagés pour la consommation de carburant, les péages, la traversée par bateau, liés à la garantie « Envoi de chauffeur au Maroc et à l'étranger » ;
- Le remboursement des frais sur la base de photocopies lorsque les personnes assurées organisent par elles-mêmes l'une des prestations du présent contrat suite à un accord préalable de Wafa IMA Assistance.

VI- DISPOSITIONS GENERALES RELATIVES AU CONTRAT D'ASSISTANCE

1- Obligations de l'assuré

A la souscription, l'assuré est tenu de déclarer tous les éléments prévus aux conditions particulières pouvant permettre l'appréciation du risque à garantir.

En cours de contrat, l'assuré doit déclarer toutes les circonstances susceptibles d'aggraver les risques, spécifiées aux conditions particulières à **Wafa IMA Assistance** par lettre recommandée.

Cette déclaration doit être faite préalablement à l'aggravation si celle-ci est par le fait de l'assuré et dans les **huit (8) jours** à partir du moment où il en a eu connaissance lorsque l'aggravation est sans son fait (**article 24 de la loi n°17-99 portant code des assurances**).

L'assuré doit, en outre, déclarer tout contrat d'assurance souscrit auprès d'autres entreprises d'assurances le couvrant pour les mêmes risques.

2- Engagement de Wafa IMA Assistance

Sauf cas fortuit ou de force majeure, les prestations d'assistance citées ci-dessus organisées par la personne assurée ou par son entourage ne peuvent donner lieu à remboursement que si Wafa IMA Assistance a été prévenue, et a donné son accord exprès.

Cette clause n'est pas opposable aux personnes assurées qui justifient qu'au moment du sinistre, Wafa IMA Assistance a été injoignable.

Cette justification est établie notamment en présentant les numéros de téléphone à partir desquels la personne assurée a essayé de joindre Wafa IMA Assistance, et dans la mesure du possible, les dates et les heures d'appel.

Le remboursement des frais à la charge de Wafa IMA Assistance est réglé soit à son siège, soit auprès de l'intermédiaire d'assurance auprès duquel le souscripteur a souscrit le présent contrat, dans un délai de 30 jours à compter de la réception des pièces justificatives.

Dans ce cas, les frais remboursés le seront que sur présentation de justificatifs originaux suivants :

1. Pour la garantie « Mise à disposition du véhicule de remplacement » : la facture originale des frais engagés, l'attestation d'immobilisation du garagiste, et le contrat de location.
2. Pour les garanties autres que la « Mise à disposition du véhicule de remplacement au Maroc » : la(es) facture(s) originale(s) justifiant les frais engagés lors de l'organisation de la prestation ;

Wafa IMA Assistance ne sera pas tenue pour responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure, tels que guerre civile ou étrangère, révolution, émeute, grève, saisie, réquisition, ou contrainte par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs,

empêchements climatiques notamment : les tempêtes, les ouragans, les tremblements de terre et les inondations.

Wafa IMA Assistance ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités compétentes.

En cas de réalisation des risques couverts par le présent Contrat, la fourniture des prestations d'assistance est effectuée par l'intermédiaire de personnes ou organismes mandatés à cet effet par Wafa IMA Assistance, et agissant dans le cadre de leurs attributions professionnelles respectives.

Wafa IMA Assistance ne peut être tenue pour responsable des retards ou empêchements indépendants de sa volonté, ni des vols d'objets personnels ou d'accessoires commis sur le véhicule assuré.

Wafa IMA Assistance s'engage à faire diligence pour exécuter les prestations prévues au présent contrat dans les meilleurs délais possibles.

VII. DISPOSITIONS PARTICULIERES

1- Résiliation

Outre le cas de résiliation prévus au paragraphe 8 du tire I (généralités du contrat d'assistance), le présent contrat est résilié ou peut l'être dans les cas suivants :

- A l'initiative de **Wafa IMA Assistance**
 - En cas de non-paiement de prime (article 21 de la loi n° 17-99 portant code des assurances) ;
 - En cas d'aggravation des risques (article 24 de la loi n° 17-99 portant code des assurances) ;
 - Avant sinistre, en cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration des risques soit à la souscription, soit en cours de contrat (article 31 de la loi n° 17-99 portant code des assurances) ;
 - En cas de déconfiture de l'assuré (article 27 de la loi n° 17-99 portant code des assurances) ;
 - En cas de décès de l'assuré (article 28 de la loi n° 17-99 portant code des assurances) ;
 - Après sinistre, l'assuré a le droit de résilier les autres contrats souscrits auprès de **Wafa IMA Assistance** (Article 26 de la loi n° 17-99 portant code des assurances) ;
- A l'initiative de l'assuré
 - En cas de disparition de circonstances aggravant les risques assurés, si **Wafa IMA Assistance** refuse de réduire la prime en conséquence (article 25 de la loi 17-99 portant code des assurances) ;
 - En cas de résiliation après sinistre, par **Wafa IMA Assistance**, d'un autre contrat (article 26 de la loi 17-99 portant code des assurances) ;
- De plein droit
 - En cas de retrait d'agrément de **Wafa IMA Assistance**, le présent contrat est résilié de plein droit dès le 20ème jour à midi à compter de la publication au Bulletin Officiel de la décision de l'Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale prononçant le retrait de l'agrément et ce, conformément aux dispositions de l'article 267 de la loi n° 17-99 portant code des assurances ;
 - En cas de liquidation judiciaire de **Wafa IMA Assistance** (article 27 de la loi n° 17-99 portant code des assurances) ;
 - En cas de d'aliénation du véhicule assuré (article 29 de la loi n° 17-99 portant code des assurances) ;
 - En cas de réquisition de la propriété du véhicule assuré (article 33 de la loi n° 17-99 portant code des assurances) ;
 - En cas de disparition du risque assuré ou de perte totale du véhicule assuré conformément à l'article 46 de la loi 17-99 précitée ;

- Résiliation à la demande des créanciers de l'assuré

- En cas de déconfiture de l'assuré (article 27 de la loi n° 17-99 précitée).

- Résiliation à la demande des héritiers de l'assuré

- En cas de décès de l'assuré propriétaire du véhicule assuré (article 28 de la loi n° 17-99 précitée).

Dans tous les cas où le souscripteur a la faculté de demander la résiliation, il peut le faire à son choix et nonobstant toute clause contraire, soit par une déclaration faite contre récépissé au siège social de **Wafa IMA Assistance**, soit par acte extrajudiciaire, soit par lettre recommandée.

Dans tous les cas où **Wafa IMA Assistance** a la faculté de demander la résiliation, elle peut le faire par lettre recommandée au dernier domicile connu du souscripteur conformément aux dispositions de l'article 8 de la loi n° 17-99 portant code des assurances.

A l'exception des cas prévus aux articles 21 et 28 de la loi n°17-99 précitée, dans tous les cas de résiliation au cours d'une période d'assurance, la portion de prime afférente à la période pendant laquelle le risque n'a pas couru n'est pas acquise à Wafa IMA Assistance. Elle doit être restituée, si elle a été perçue d'avance, dans les conditions prévues par les articles 6, 24, 25, 26, 27, 29, 31, 33, 46 et 267 de la même loi.

2- Suspension

Le contrat est suspendu ou peut l'être, dans les cas ci-après :

- **Suspension par accord des parties :**

En cas de réquisition de la propriété du véhicule assuré (article 33 de la loi n° 17-99 précitée).

- **Suspension à l'initiative de Wafa IMA Assistance :**

En cas de non-paiement d'une prime ou d'une fraction de prime (article 21 de la loi n° 17-99 précitée).

- **Suspension de plein droit :**

En cas de réquisition de l'usage du véhicule assuré (article 34 de la loi n° 17-99 précitée).

3- Nullité

Le présent Contrat est frappé de nullité en cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de la part de l'assuré, quand cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour Wafa IMA Assistance, alors même que le risque omis ou dénaturé par l'assuré a été sans influence sur le sinistre.

L'omission ou la déclaration inexacte de l'assuré dont la mauvaise foi n'est pas établie n'entraîne pas la nullité du contrat.

Si ladite omission ou déclaration inexacte est constatée avant tout sinistre, Wafa IMA Assistance a le droit, soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de prime acceptée par l'assuré, soit de résilier le contrat (Article 31 de la loi n°17-99 portant code des assurances).

Dans le cas où la constatation n'a eu lieu qu'après le sinistre, l'indemnité est réduite en proportion du taux de prime payé par rapport au taux de prime qui aurait été dû, si les risques avaient été

complètement et exactement déclarés. (Article 31 de la loi n°17-99 portant code des assurances).

4- Prescription

Toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance, dans les conditions fixées par les Articles 36, 37 et 38 de la loi n° 17-99 portant Code des Assurances.

5- Arbitrage

En cas de litige portant sur l'interprétation des clauses du présent contrat ou sur son exécution, Wafa IMA Assistance et l'assuré déclarent s'en reporter à la sentence rendue par deux arbitres choisis par chacun d'eux; en cas de désaccord, les deux arbitres désignent un troisième pour les départager.

A défaut d'entente sur cette désignation, le choix sera fait sur une simple requête de la partie la plus diligente par le président de la juridiction compétente.

L'avis pris à la majorité de cette commission arbitrale sera obligatoire pour les parties sans appel et ce, sans préjudice des dispositions du code de la procédure civile.

Chacune des parties supportera les honoraires de son arbitre et par moitié, ceux du tiers arbitre.

6- Protection des données à caractère personnel

6.1 Engagements de Wafa IMA Assistance

Conformément à la loi n°09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, promulguée par le Dahir N° 1-09-15 du 22 Safar 1430 (18 Février 2009), il est porté à la connaissance du Souscripteur et de l'Assuré que l'Assureur traite des données le concernant pour :

- **La gestion des souscriptions et sinistres de l'Assistance, la gestion des demandes et réclamations des clients, enregistrement téléphonique, gestion des impayés et recouvrement, gestion des contentieux, contrôle interne, et la gestion des données de la géolocalisation.**

Peuvent seuls, dans les limites de leurs attributions respectives, être destinataires de ces données : **Le personnel habilité, prestataires de service, sous-traitants, les organismes sociaux et fiscaux, le dispositif de contrôle interne et externe.**

Certains de ces destinataires sont situés en dehors du Royaume et offrent un niveau de protection des données personnelles adéquat. La transmission de ces données est destinée à la gestion des souscriptions et sinistres de l'Assistance, écoute et enregistrement téléphonique et à la gestion des impayés et recouvrement.

Le transfert de données a été autorisé par la Commission Nationale de Contrôle de la Protection des Données à Caractère Personnel (CNDP) sous les **T-A-18/2015 ; T-A-17/2015 ; T-A-16/2015, T-A-15/2015, T-A-14/2015.**

Le Souscripteur et/ ou l'Assuré peut accéder aux informations le concernant, les rectifier, les supprimer ou s'y opposer pour motif légitime, en s'adressant à l'Assureur par courrier postal à l'adresse suivante : **Wafa IMA Assistance – Direction Conformité - Immeuble Casablanca Business Center, Lot 2, Lotissement Mandarona, Sidi Maârouf - 20190 Casablanca** ou par courrier électronique à l'adresse de messagerie : **loi0908@wafaimaassistance.com**

Chacun de ces traitements a reçu récépissé de la CNDP respectivement sous les numéros **A-A-**

103/2015 en date du 18/03/2015, A-GC-349/2015 en date du 18/12/2015, A-PO-352/2015 en date du 18/12/2015, A-PO-312/2016 en date du 10/03/2017, A-PO-161/2015 en date du 28/07/2015, A-PO-350/2015 en date du 18/12/2015, D-GR-546/2017 en date du 22/03/2018.

L'Assureur prend toutes les précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées. De manière expresse, l'assuré autorise l'assureur à utiliser ses coordonnées à des fins de prospections commerciales en vue de proposer d'autres services d'assistance. Il peut s'opposer par courrier à la réception de sollicitations.

6.2 Confidentialité

L'Assureur ayant connaissance et traitant des données à caractère personnel dans le cadre du contrat d'Assistance le liant au Souscripteur Assuré, est tenu de respecter le secret professionnel même après la cessation de ce contrat, dans les termes prévus par la loi pénale. Ces dispositions n'exemptent pas de l'obligation de fournir des informations, conformément aux dispositions légales applicables aux fichiers en cause ou conformément à la législation de droit commun.

L'Assureur s'engage à considérer comme « confidentielles », et entrant dans le champ d'application du secret professionnel auquel il est tenu, les informations de toute nature, écrites ou orales, qu'il serait amené à connaître durant l'exécution du contrat. L'obligation de confidentialité de l'Assureur continuera après expiration du présent contrat, aussi longtemps que les informations susvisées n'auront pas été rendues publiques par le Souscripteur et /ou l'Assuré.

L'Assureur s'engage en particulier :

- à protéger les informations et à prendre toutes mesures raisonnables en vue de la prévention et de la protection contre le vol, les copies ou les reproductions, ou toutes utilisations, divulgations ou disséminations non autorisées ;
- à soumettre à la même obligation de stricte confidentialité toute personne agissant sous son autorité et/ou société tierce impliquée dans l'exécution du présent Contrat ;
- à ne pas publier ni communiquer ces informations à des tiers, sauf autorisation préalable et écrite de l'autre Partie ;
- à ne pas révéler le contenu et les conditions du présent Contrat, à aucun moment, à qui que ce soit, sauf dans la mesure strictement nécessaire à l'exécution du présent Contrat ;
- à ne donner accès à ces informations qu'aux personnes ayant directement à en connaître pour la parfaite exécution du Contrat ;
- à restituer, à l'expiration du Contrat ou sa résiliation pour quelque cause que ce soit, aux personnes qui lui seront désignées et à elles seules, tout document écrit, audiovisuel ou sous quelque autre forme et sur quelque support que ce soit qui lui aurait été communiqué, ou en possession duquel elle aurait pu entrer, et ne pas prendre ou conserver de copies d'un tel document.

Chaque Partie reconnaît que les informations qui lui sont communiquées par l'autre Partie sont et restent la propriété exclusive de celle-ci, et ne peuvent être utilisées que dans le cadre du présent Contrat.

6.3 Protection des données personnelles

L'Assureur s'engage à apporter des garanties suffisantes au regard des mesures de sécurité technique et d'organisation, relatives aux traitements à effectuer pour le compte du Souscripteur Assuré. Il s'engage à mettre en œuvre et à maintenir dans un niveau de fonctionnement optimum, les outils ou formes organisationnels permettant d'offrir les garanties en matière de secret, de sécurité et de confidentialité pour protéger les données à caractère personnel contre une destruction fortuite ou illicite, une perte fortuite, une altération, une divulgation ou un accès non autorisé, notamment en cas de transmission des données par réseau, et contre toute autre forme illicite de traitement, en assurant

un niveau de sécurité adapté à la nature des données à protéger, eu égard au niveau technologique et le coût de mise en œuvre.