

# CONDITIONS GÉNÉRALES

 **BNI MADAGASCAR**  
*J'avance avec ma banque*



**Des cartes  
aux avantages  
exclusifs**

## CONDITIONS GENERALES CONTRATS CARTES DISPOSITIONS GENERALES

### SERVICES ACCESSIBLES AU TITULAIRE DE LA CARTE

#### OBJET DE LA CARTE

Ces cartes permettent à leur titulaire, sauf dispositions générales :

- De faire des achats à des fins commerciales
- De bénéficier d'une seule et unique carte pour un compte
- D'effectuer des retraits en espèces dans les agences bancaires ou assimilées et dans les Distributeurs et Guichets Automatiques de billets (DAB/GAB) des réseaux agréés
- De régler des achats de biens ou de services aux commerçants des réseaux agréés
- D'utiliser les autres services accessibles dans les automates dédiés de la BNI MADAGASCAR (notamment consultation de compte, relevé d'écritures, virement de compte à compte)

• De régler notamment pour les titulaires de la carte Visa HARMONIA ou de la carte Visa PREMIER, des achats de biens ou de services en ligne sur des sites commerçants des réseaux agréés

• De bénéficier, le cas échéant, des services complémentaires d'assurance et d'assistance.

Les réseaux agréés sont à Madagascar et à l'étranger ceux de VISA dont le sigle est « VISA ».

L'utilisation de la carte interbancaire à validité internationale, à l'étranger est assujettie en outre à la réglementation des changes en vigueur.

#### Délivrance de la carte

La carte est délivrée par l'établissement émetteur, dont elle reste la propriété, à la demande et sous réserve d'acceptation, à ses clients titulaires d'un compte et/ou à leurs mandataires dûment habilités.

Le titulaire du compte de domiciliation de la carte (les Co-titulaires s'il s'agit d'un compte joint) est seul responsable à l'égard de la BNI MADAGASCAR des conséquences financières résultant de l'utilisation de la carte.

La carte est rigoureusement personnelle, Il est strictement interdit au porteur de la prêter ou de s'en déposséder.

#### Code confidentiel

L'émetteur communique confidentiellement un code personnel au titulaire de la carte et uniquement à celui-ci.

Le titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte et du code confidentiel, Il ne doit pas l'inscrire sur sa carte ou sur tout autre document, Ce code lui est indispensable dans l'utilisation de certains appareils automatiques.

Afin d'assurer la sécurité, le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à 3 (trois), ce qui entraîne notamment un risque de confiscation de neutralisation de la carte au troisième essai infructueux.

### DISPOSITIONS GÉNÉRALES

#### Utilisation de la carte pour les retraits d'espèces

Les retraits peuvent être opérés sur le compte de domiciliation de la carte, à savoir :

- Pour la carte **Visa LOKANGA** : un compte de dépôts plus le compte épargne mentionné lors de la souscription de la carte
- Pour la carte **Visa HARMONIA** : un compte de dépôts plus le compte épargne mentionné lors de la souscription de la carte ou un compte d'entreprise
- Pour la carte **Visa PREMIER** : un compte de dépôts plus le compte épargne mentionné lors de la souscription de la carte ou un compte d'entreprise

La carte Visa LOKANGA peut être utilisée pour les retraits d'espèces auprès des distributeurs de billets agréés ou des guichets d'établissements qui affichent le logo VISA à Madagascar.

Les cartes interbancaires à validité internationale :

• **VISA** : HARMONIA - PREMIER

peuvent en outre, sous réserve de la réglementation des changes, être utilisées à l'extérieur de Madagascar pour des retraits d'espèces dans des distributeurs de billets agréés ou dans des guichets d'établissements agréés.

Tous les retraits avec les cartes bancaires VISA Lokanga et Harmonia sont acceptés sous réserve de l'existence d'un solde suffisant disponible au compte et dans les limites fixées et notifiées par l'émetteur au titulaire.

Les retraits d'espèces sur la carte « PREMIER » sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'émetteur au titulaire.

Le titulaire de la carte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte d'un solde suffisant et disponible, et le maintenir jusqu'au débit correspondant. Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte concerné.

| PLAFONDS PERIODIQUES DES RETRAITS (montant en MGA) |           |            |            |
|----------------------------------------------------|-----------|------------|------------|
| Cartes VISA                                        | LOKANGA   | HARMONIA   | PREMIER    |
| Plafond journalier*                                | 1 200 000 | 10 000 000 | 5 000 000  |
| Plafond hebdomadaire*<br>(du dimanche au dimanche) | 3 600 000 | 50 000 000 | 20 000 000 |

\* Les plafonds journaliers et hebdomadaires ne sont pas cumulables, Les plafonds journaliers et hebdomadaires de paiements ne sont pas cumulables avec les plafonds journaliers et hebdomadaires de retraits,

#### Utilisation de la carte pour des achats de biens et de prestations de services

La carte est un moyen de paiement qui ne doit être utilisé que pour régler des achats de biens et des prestations de services réellement effectués.

Les paiements par carte sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'émetteur au titulaire.

Les paiements par carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les commerçants, notamment une demande d'autorisation pour certains montants et généralement le contrôle du code confidentiel,

Lorsque les procédures impliquent la signature de la facture ou du ticket émis par le commerçant, par le titulaire de la carte, la vérification de la conformité de cette signature par rapport au spécimen apposé sur cette carte incombe au commerçant,

Les règlements présentés à l'encaissement par les commerçants sont automatiquement débités sur le compte concerné selon les dispositions convenues entre l'émetteur et le titulaire,

Même lorsque ces conventions prévoient un différé de paiement, l'émetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des dépenses effectuées à l'aide de la carte,

Il sera procédé de même en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte, d'incidents de paiement, de saisie du compte, de dépassement unilatéral de la capacité mensuelle de paiement, de clôture du compte ou du retrait de la carte par l'émetteur

Le titulaire du compte doit s'assurer que le jour du débit des règlements par carte, le compte présente un solde suffisant et disponible,

L'émetteur reste étranger à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que relatif à l'opération de paiement, pouvant survenir entre le titulaire de la carte et le commerçant, L'existence d'un tel différend ne peut, en aucun cas, justifier le refus du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte auquel elle s'applique, d'honorer les règlements par carte.

#### Utilisation de la carte pour des achats de biens et de prestations de services sur internet

Le titulaire d'une carte Visa HARMONIA, Visa PREMIER pourra effectuer des achats de biens et de prestations de services en ligne sur tout site commerçants acceptant les paiements par carte VISA, sous réserve de l'existence d'un solde suffisant disponible au compte dans les limites fixées et notifiées par l'émetteur au titulaire.

Toutefois, afin de protéger le titulaire lors d'un paiement par carte sur internet, l'émetteur met à sa disposition un système de sécurité « Verified by Visa » qui est un service de sécurisation des paiements en ligne réservé aux détenteurs de cartes Visa.

Ce dispositif lui permet d'effectuer des achats sécurisés sur des sites commerçants agréés « Verified by Visa » c'est-à-dire sur des sites commerçants affichant le logo « Verified by Visa ».

A cet effet, l'opération de paiement par carte sur un site commerçant agréé « Verified by Visa » est réalisée comme suit :

- Le titulaire de la carte saisit ses coordonnées bancaires (son numéro de carte, sa date d'expiration et les trois chiffres du cryptogramme visuel figurant au dos de sa carte) et valide sa saisie.

- Après vérification, une fenêtre d'authentification affichant le logo de l'émetteur s'ouvre et demande au titulaire de renseigner un code d'authentification qui est instantanément communiqué par l'émetteur par SMS sur le téléphone portable du titulaire (numéro de téléphone y afférent communiqué préalablement à l'émetteur

Le nombre d'essais successifs de sa composition est limité à trois (3). Au troisième essai infructueux, la transaction est refusée. - après validation de l'étape précédente et une fois le paiement accepté, l'achat du titulaire est confirmé.

En cas de changement de numéro de téléphone portable ou perte du téléphone, le titulaire devra se rendre en agence et remplir un

formulaire indiquant le nouveau numéro à utiliser.

L'utilisation de ce dispositif de sécurité nécessite pour le titulaire de disposer d'un téléphone portable. A cet effet, le titulaire devra s'assurer :

- Que son numéro de téléphone est renseigné au préalable à l'émetteur avant l'activation par ce dernier de la fonctionnalité « paiement par carte sur internet » dans la carte Visa HARMONIA, Visa PREMIER du titulaire

- Que son téléphone portable dispose de la capacité à recevoir des messages SMS et que la mémoire de son téléphone n'est pas saturée par d'autres messages,

- Que son téléphone portable est connecté au réseau d'un opérateur de téléphonie mobile agréée à Madagascar et être dans la zone de couverture de celui-ci.

Les paiements seront effectués dans les mêmes conditions que le règlement des opérations effectuées à l'étranger.

L'émetteur se réserve le droit de bloquer, restreindre, arrêter la fourniture de la fonctionnalité partiellement ou entièrement ou procéder au réajustement des transactions notamment dans les cas suivants :

- Si l'émetteur a des raisons de croire que le titulaire utilise la fonctionnalité « paiement par carte sur internet » pour un usage frauduleux ou dans le cadre de transactions considérées comme frauduleuses telles l'utilisation par un tiers d'une carte perdue ou volée, la contrefaçon de la carte ou l'utilisation des données de la carte par une autre personne que le titulaire alors que celui-ci est toujours en possession de sa carte

- Si le titulaire est en désaccord ou en contradiction avec l'une des conditions d'utilisation de ladite fonctionnalité

- En cas de manquements par le titulaire à une quelconque de ses obligations telles que prévues dans les présentes, - Suivant une décision des autorités administratives et/ou judiciaires.

| PLAFONDS PERIODIQUES DES RETRAITS (montant en MGA) |           |            |            |
|----------------------------------------------------|-----------|------------|------------|
| Cartes VISA                                        | LOKANGA   | HARMONIA   | PREMIER    |
| Plafond journalier*                                | 1 200 000 | 10 000 000 | 5 000 000  |
| Plafond hebdomadaire*<br>(du dimanche au dimanche) | 5 000 000 | 50 000 000 | 20 000 000 |

(\*) : y compris les paiements par carte sur Internet.

#### PLAFONDS PERIODIQUES DE PAIEMENTS (Montant en MGA)

(\*) : Y compris les paiements par carte sur Internet.

Les plafonds journaliers et hebdomadaires ne sont pas cumulables,

Les plafonds journaliers et hebdomadaires de paiements ne sont pas cumulables avec les plafonds journaliers et hebdomadaires de retraits,

Des plafonds dérogatoires existent sur PREMIER, L'émetteur se réserve le droit d'accorder ou de refuser cette dérogation, après une étude au cas par cas de la situation du compte de client.

#### REGLEMENT DES OPERATIONS EFFECTUEES A L'ETRANGER

Les opérations en devises effectuées à l'étranger avec les cartes interbancaires à validité internationale, sous réserve du respect des dispositions de la réglementation des changes, sont portées au débit du compte concerné dans les conditions et suivant la périodicité prévue aux paragraphes intitulés « utilisation de la carte pour les retraits d'espèces » et « utilisation de la carte pour des achats de biens et prestations de services », Elles donnent lieu à

une commission de change du montant de la transaction (cf. Tarif en vigueur), portée au débit du compte concerné.

Le taux de change appliqué est celui en vigueur à la date de traitement de transaction et non à la date de la transaction elle-même, Le cours indicatif appliqué par VISA se rapproche de celui diffusé par la Banque Centrale de Madagascar.

#### RESPONSABILITE DE L'EMETTEUR

Les enregistrements des DAB/GAB et des appareils automatiques ou leur reproduction sur un support informatique constituent la preuve des opérations effectuées au moyen de la carte et la justification de leur imputation au compte sur lequel cette carte fonctionne.

L'émetteur sera responsable des pertes directes encourues par le titulaire de la carte dues au mauvais fonctionnement du système sur lequel l'émetteur a un contrôle direct.

L'émetteur est tenu responsable de l'authentification des clients pour la sécurité du système de paiement.

Toutefois, l'émetteur ne sera pas tenu pour responsable d'une perte due à une panne technique du système de paiement si celle-ci est signalée au titulaire de la carte par un message sur l'appareil ou d'une autre manière visible.

La responsabilité de l'émetteur pour l'exécution erronée de l'opération sera limitée au montant principal débité du compte ainsi qu'aux intérêts sur ce montant. Lorsque, par sa faute, le titulaire a contribué au dysfonctionnement du système, les responsabilités seront partagées.

L'émetteur ; qui met en œuvre les moyens les plus appropriés pour assurer la disponibilité des services accessibles aux titulaires de la carte, ne peut être tenu pour responsable des conséquences d'une indisponibilité de ses distributeurs de billets quelle qu'en soit la cause.

À moins qu'il ne soit prouvé qu'elle provienne directement d'une négligence manifeste de l'émetteur ou d'une faute délibérée de sa part, le titulaire de la carte et le(s) titulaire(s) du compte, lorsqu'ils ne sont pas titulaires de la carte, déagent intégralement et sans aucune restriction la responsabilité de l'émetteur de toute perte ou dommage découlant d'une transaction que le titulaire a effectué dans le cadre de l'utilisation de sa carte bancaire et/ou de l'utilisation abusive ou frauduleuse dont la carte pourrait faire l'objet ,et renonce expressément à contester sous quelques aspects que ce soient les paiements ainsi exécutés par l'émetteur.

L'émetteur ne saurait être tenu responsable en cas de :

- Perte, non communication du nouveau numéro de téléphone, dysfonctionnement de téléphone portable du titulaire ou d'un problème de réseau, de l'Internet ou tout autre support ou réseau partagé, résultant de circonstances hors de son contrôle.

- Non-respect par le titulaire, des conditions et de tout document ou information fournis par l'émetteur, en ce qui concerne l'utilisation des services et du système.

- Utilisation par un tiers de la carte bancaire du titulaire à défaut d'opposition régulièrement notifiée.

L'émetteur n'est pas responsable du transport des données, de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunication ni des interruptions de service par suite de cas fortuits ou de force majeure et, en particulier, celles qui se produiraient du fait :

- De conflits sociaux - même partiels - survenant à l'émetteur,

- De défaut de fourniture de courant électrique,

- D'interruptions de service consécutives à un mauvais fonctionnement du téléphone du titulaire ou du réseau de télécommunication,

- Toute interférence ou indisponibilité des services et système, quelle qu'en soit la cause ;

- De l'interruption des relations bancaires avec un pays déterminé,

- De toute cause qui échappe au contrôle de l'émetteur  
Seuls des préjudices directs et certains peuvent donner lieu à indemnisation du titulaire. Les préjudices indirects ou consécutifs telle la perte d'une chance de gain ne peuvent donner lieu à indemnisation.

#### RECEVABILITE DES OPPOSITIONS

L'ordre de paiement donné par le titulaire de la carte au moyen de la carte est irrévocable, Conformément à la loi en vigueur Le titulaire de la carte ne peut faire opposition au paiement qu'en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte, ou des données qui en permettent l'utilisation.

#### MODALITES DES OPPOSITIONS

Le titulaire de la carte et/ou du compte doit immédiatement déclarer la perte, le vol ou l'utilisation frauduleuse de la carte ou des données qui en permettent l'utilisation. Il doit notifier :

- Au Centre d'appel, disponible 24h/24 et 7j/7en appelant le numéro de téléphone suivant: 020 98 228 00

- À l'émetteur pendant ses heures d'ouverture notamment par téléphone, courrier électronique, déclaration écrite auprès de toutes les agences BNI MADAGASCAR

Dès qu'il en a connaissance de :

a) La perte ou le vol de la carte ou des données qui en permettent l'utilisation ;

b) l'imputation sur son relevé ou extrait de compte de toute opération accomplie sans son accord ;

c) Toute erreur ou irrégularité constatée sur les relevés ou extraits de compte ;

Le titulaire de la carte et/ou du compte doit également régulariser par écrit les oppositions susvisées et produire les preuves nécessaires dans un délai n'excédant pas 5 jours ouvrables à compter de la date de l'opposition.

Dans ce cas, l'intéressé doit impérativement communiquer le numéro de la carte concernée pour que son opposition puisse être enregistrée.

Jusqu'à la notification ainsi prévue, le titulaire est présumé responsable des conséquences liées à la perte ou vol de sa carte. Cette présomption peut être combattue par la preuve contraire.

L'émetteur devra aviser le titulaire de la carte de la mise en opposition faite à l'égard de sa carte dans un délai raisonnable.

L'émetteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une opposition par téléphone, courrier électronique qui n'émanerait pas du titulaire de la carte et/ou du compte.

L'émetteur devra empêcher toute utilisation de la carte à compter de la notification de l'opposition qui a été faite au sens des présentes jusqu'à la mainlevée formulée par le titulaire.

Toute opposition qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration signée par le titulaire doit être régularisée par écrit muni des pièces justificatives requise ou nécessaire dans un délai n'excédant pas 5

jours ouvrables à compter de la date de l'opposition.

En cas de vol ou de perte de la carte ou d'utilisation frauduleuse de la carte, ou des données qui en permettent l'utilisation, le titulaire doit également le déclarer aux autorités de police, le récépissé de la déclaration devant être remis au guichet tenant le compte,

#### RESPONSABILITE DU TITULAIRE DE LA CARTE

Le titulaire de la carte est responsable de l'utilisation et de la conservation de sa carte et de son code confidentiel, Il assume les conséquences de l'utilisation de la carte tant qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues à la présente convention.

Le titulaire de la carte doit faire un usage conforme de sa carte suivant les conditions convenues et prendre les précautions raisonnables pour assurer sa sécurité ainsi que les données qui en permettent l'utilisation.

Dans le cadre de l'utilisation de la fonctionnalité paiement par carte sur internet, le titulaire est responsable de son téléphone mobile et du code d'authentification reçu par SMS sur son téléphone lors d'un achat sur un site commerçant agréé « Verified by Visa ».

Dans tous les cas, le titulaire seul peut les utiliser. Il doit prendre toutes les mesures propres à assurer leur sécurité notamment tenir absolument secret les codes indiqués ci- dessus, ne pas les communiquer à qui que ce soit y compris le personnel de l'émetteur et ne pas les inscrire sur la carte, ni sur tout autre document ou support assimilé. Il doit également veiller à les composer à l'abri des regards indiscrets.

Pour toute transaction effectuée sur tout site commerçant qui n'est pas agréé « Verified by Visa », une fenêtre d'authentification affichant le logo de l'émetteur n'apparaîtra pas.

Aussi, le titulaire s'engage à prendre les diligences qui s'imposent et à accepter expressément tous les risques qui pourraient résulter directement ou indirectement du paiement par carte sur un site commerçant qui n'est pas agréé « Verified by Visa » notamment l'utilisation frauduleuse des données relatives à sa carte par un tiers. Les opérations effectuées avant opposition sont à la charge du titulaire, indépendamment de toute faute ou imprudence de sa part si l'opération comporte le contrôle du code confidentiel et/ou sa signature.

Elles sont également à sa charge, sans limitation de montant et quelle que soit la nature de l'opération, en cas de faute ou imprudence de sa part, opposition tardive, Les opérations effectuées après opposition sont à la charge de l'émetteur ; à l'exception des opérations effectuées par le titulaire. Toute opposition entraîne l'annulation de la carte, La délivrance d'une nouvelle carte est soumise à l'accord de l'émetteur.

#### RESPONSABILITE DU OU DES TITULAIRES DU COMPTE

Le ou les titulaires du compte, lorsqu'ils ne sont pas titulaires de la carte, sont solidairement et indivisiblement tenus des conséquences financières résultant de la responsabilité du titulaire de la carte au titre de la conservation et de l'utilisation de la carte et du code confidentiel jusqu'à :

- Restitution de la carte à l'émetteur et, au plus tard, jusqu'à la date extrême de validité, en cas de révocation par le titulaire du compte du mandat donné au titulaire de la carte ou de clôture du compte ;

- Ou dénonciation de la convention de compte collectif, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés,

#### DUREE DE VALIDITE - RENOUELEMENT, RETRAIT ET RESTITUTION DE LA CARTE

La carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite

sur la carte elle-même.

A la date d'échéance, elle fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf avis contraire exprimé par écrit par son titulaire ou le titulaire du compte concerné, au moins un (01) mois avant cette date.

Tout renouvellement de carte donne lieu à la perception du frais d'abonnement correspondant à la charge du titulaire de compte qui en autorise d'ores et déjà le débit de son compte.

L'émetteur a le droit de retirer ou de faire retirer ou de bloquer l'usage de la carte à tout moment ou de ne pas la renouveler sans avoir à en indiquer le motif. La décision de retrait est notifiée dans tous les cas au titulaire du compte et/ou de la carte. Le titulaire de la carte s'oblige à la restituer à la première demande et s'expose à des sanctions si après notification du retrait de la carte, par simple lettre, il continue à en faire usage.

Lorsque la carte fait l'objet d'un retrait par un commerçant ou par un établissement financier tiers, la décision de restitution de la carte à son titulaire appartient à l'émetteur,

La clôture du compte sur lequel fonctionne une ou plusieurs cartes entraîne l'obligation de les restituer, Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif. L'arrêté définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution des cartes.

En cas de remplacement de la carte, quel qu'en soit le motif ou l'origine, le titulaire est tenu de restituer cette carte contre remise de la nouvelle carte demandée. Le titulaire du compte et/ou de la carte peut, à condition de restituer celle-ci, mettre fin à tout moment au contrat sans avoir à en indiquer le motif.

#### Réclamations

Le titulaire de la carte et/ou du compte a la possibilité de faire une réclamation auprès de l'émetteur, soit :

- En appelant le numéro de téléphone suivant : 020 98 228 00, disponible 24h/24 et 7j/7.

- Ou en déposant une lettre ayant pour objet « Réclamation » directement en Agence.

- Ou en envoyant un mail ayant pour objet « Réclamation » à son gestionnaire.

- Ou en adressant un courrier électronique sur l'adresse mail : relation.client@bni.mg et choisir comme objet « réclamation liée aux cartes bancaires ».

- En présentant, sauf cas de fraude, la facture ou le ticket de l'opération litigieuse, et cela dans un délai maximum de 60 jours, à compter de la date de transaction amplitude.

Les réclamations seront divisées soient les réclamations transactionnelles soient les réclamations fonctionnelles sur le site avec leur condition de recevabilité.

Les deux parties conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération, Les informations ou documents ou leur reproduction, que l'émetteur détient et qui sont relatifs aux opérations visées dans le présent contrat doivent être conservés pendant un an (01) par l'émetteur. Ils seront produits quarante-cinq (45) jours au plus après la demande du titulaire,

L'émetteur a l'obligation de faire diligence auprès de tout correspondant afin que celui-ci lui communique les pièces qu'il pourrait détenir et qui ont trait à l'opération contestée. En cas de réclamation justifiée, la situation du compte sera restaurée.

## COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS A DES TIERS

De convention expresse, l'émetteur est autorisé à diffuser les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, les informations figurant sur la carte et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci.

Ces informations feront l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre la fabrication de la carte, la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des paiements notamment lorsque la carte est en opposition,

Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus, les informations en question pourront être communiquées aux établissements de crédit, aux institutions financières visées aux articles 3 et 4 de la Loi Bancaire, dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la carte aux commerçants ou prestataires de services acceptant le paiement par carte, ainsi qu'à la Banque centrale de Madagascar.

Le titulaire d'une carte peut exercer son droit d'accès et de rectification des données le concernant auprès de l'émetteur,

## CONDITIONS FINANCIERES

La carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation forfaitaire spécifique prélevée sur le compte de domiciliation, aux conditions mentionnées dans le recueil des conditions de banque applicable aux particuliers et aux professionnels.

Les cotisations sont prélevées mensuellement ou annuellement sur le compte de domiciliation. La présente clause vaut autorisation de débit des frais afférents à sa carte par le titulaire.

Cette cotisation peut être remboursée en cas de :

- Restitution volontaire de la carte par le titulaire au terme d'une échéance annuelle, lorsque la carte comporte une durée de validité supérieure à un (01) an

- Non retrait de la carte par le titulaire auprès du guichet dans un délai d'un (01) mois, déduction faite des frais de fabrication et de gestion,

- Résiliation du contrat et restitution du support avant l'échéance annuelle de la carte, déduction faite des frais de fabrication et de gestion.

Les autres conditions financières sont précisées dans le recueil des conditions de banque applicables aux particuliers et aux professionnels.

## SANCTIONS

Tout usage abusif ou frauduleux de la carte est passible des sanctions prévues par la Loi en vigueur.

Tous frais et dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé des opérations sont à la charge solidairement du titulaire de la carte et du titulaire du compte.

## MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT

L'émetteur peut apporter des modifications aux conditions du contrat qui seront portées au préalable à la connaissance du titulaire du compte et/ou de la carte.

En cas de refus des modifications, le titulaire doit en aviser expressément l'émetteur par écrit dans un délai de 30 jours à compter de la notification, A défaut et passé ce délai, les modifications sont réputées acceptées et sont immédiatement applicables.

## REGLEMENT DES DIFFERENDS

L'émetteur et le titulaire de la carte et/ou du conviennent de se concerter pour aboutir à un règlement amiable de leurs différends qui viendraient à naître à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation de la présente. En cas d'échec du règlement amiable, tous litiges seront portés devant les Tribunaux et Cours statuant en matière commerciale d'Antananarivo.

Le Droit applicable est le Droit malgache,

## SERVICES COMPLEMENTAIRES ATTACHES A LA CARTE

Ces services sont constitués :

## ASSURANCE BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS

### PRESCRIPTION

Toutes les actions dérivant du présent contrat sont prescrites, c'est à dire ne peuvent plus être exercées, au-delà de trois ans pour les cartes VISA à compter de l'événement qui leur donne naissance.

## NOTICE D'INFORMATION DE LA CONVENTION DE REASSURANCE N° 7001610 ASSURANCE VOYAGE CARTE VISA INTERNATIONALE HARMONIA CARTE VISA INTERNATIONALE PREMIER

Contrat collectif souscrit par BNI MADAGASCAR, pour le compte de ses filiales auprès d'Axa Assistance Morocco 128, boulevard Lahcen ou Idder-Casablanca - 20490, par l'intermédiaire de SANKO, société de courtage d'assurance.

Le Contrat est régi par le Code des Assurances.

### OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet d'indemniser toute personne physique, titulaire d'une carte Visa Internationale HARMONIA ou d'une carte Visa Internationale PREMIER, en cours de validité émise par la BNI MADAGASCAR, 74, rue du 26 juin 1960 – BP 174 – 101 Antananarivo - Madagascar, et ci-après dénommé « le bénéficiaire », en cas de perte de bagages survenue pendant un voyage.

### DEFINITIONS APPLICABLES

- **Bagages** : Les valises, malles, bagages à main ainsi que leur contenu pour autant qu'il s'agisse de vêtements, d'effets et objets personnels, emportés ou achetés en cours de voyage par le bénéficiaire, dûment enregistrés par une compagnie aérienne affiliée à l'I.A.T.A.

- **Prestataire d'Assistance** : Le prestataire de services désigné par l'Assureur pour gérer les garanties objets de la Police -f (128, boulevard Lahcen ou Idder-Casablanca - 20490). Ci-après dénommé AXA MAROC

- **€** : Euro, Monnaie ayant légalement cours dans les pays de la communauté européenne.

- **Voyage** : Déplacement par avion faisant l'objet de l'émission d'un titre de transport par une compagnie aérienne affiliée à l'I.A.T. A, payé par le bénéficiaire au moyen de sa carte ou tout autre moyen de paiement (chèques, espèces...).

- **Pays de Résidence** : Madagascar

### PRESCRIPTION

Toute action dérivant de la Police est prescrite par deux (2) ans à compter de l'événement qui y donne naissance ou par tout autre délai applicable aux polices d'assurances souscrites dans le Pays de Résidence. La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter soit de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'Assureur au Bénéficiaire en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par le Bénéficiaire à l'assureur en ce qui concerne le règlement du Sinistre.

### RESPONSABILITE DE AXA MAROC

AXA ASSISTANCE MAROC ne peut se substituer aux organismes locaux, nationaux ou internationaux de secours d'urgence ou de recherche et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention sauf stipulation contractuelle contraire.

Les garanties d'assurance-assistance Voyage sont acquises en dehors de Madagascar pour la période de validité de la carte de crédit Sélect émise par la BNI Madagascar; elles s'appliquent uniquement du premier (1er) jour de déplacement à l'Etranger jusqu'au quatre-vingts douzième (92ème) jour de déplacement consécutif.

Les garanties sont acquises dans le Monde entier hors Madagascar pour les titulaires d'une carte de crédit Harmonia et Premier émises par la BNI Madagascar,

### ASSISTANCE AUX PERSONNES

L'organisation des prestations liées aux garanties ci-après est de la compétence exclusive d'Axa Assistance Maroc. Toute prestation organisée directement par le Bénéficiaire ou son entourage et/ou tout organisme mandaté par ce dernier, ne sera prise en charge qu'après analyse du dossier de demande de remboursement (les pièces justificatives originales sont exigées) et, dans tous les cas, le remboursement ne pourra être supérieur au montant du coût de la prestation telle qu'elle aurait été organisée par Axa Assistance Maroc.

Les démarches et formalités liées à la demande de visa, dans les cas de transfert vers un pays tiers, sont du seul ressort du Bénéficiaire ou de toute personne agissant en ses lieu et place.

Les démarches et formalités liées à la poursuite à Madagascar d'un traitement commencé à L'Etranger sont du seul ressort du Bénéficiaire ou de toute personne agissant en ses lieu et place.

### Service d'information en cas de retard de livraison de bagages

En cas de retard dans la livraison de ses bagages enregistrés et après déclaration par le Bénéficiaire auprès de la compagnie aérienne affiliée I.A.T.A concernée, Axa Assistance Maroc peut effectuer la liaison entre le transporteur et le Bénéficiaire afin de le tenir informé du résultat des recherches et dans le cas où les bagages ont été localisés, des conditions de leur racheminement.

### Indemnité complémentaire en cas de perte de bagages

AXA Assistance Maroc garantit la perte, par le transporteur aérien adhérent I.A.T.A., des bagages enregistrés par la Compagnie Aérienne, dans la limite de 40 kg (quarante kilogrammes) par passager bénéficiaire pour un même événement. Le montant de l'indemnité est de 25 (vingt-cinq) Euros par kilogramme, dans la limite de 1000 (mille) Euros.

### Exclusions

• Les moyens de paiement, (espèces, billets de banque, chèquiers et

cartes bancaires ou de crédit)

- Les billets de voyages, documents, manuscrits, papiers d'affaires, passeports et autres pièces d'identité,
- Les parfums, les denrées périssables et d'une manière générale, la nourriture.

Cette garantie intervient en complément de l'indemnisation due par le transporteur aérien.

### TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

Si le Bénéficiaire est dans l'impossibilité matérielle de transmettre un message urgent et s'il en fait la demande expresse, Axa Assistance Maroc se charge de transmettre gratuitement, par les moyens les plus rapides, les messages ou nouvelles émanant du Bénéficiaire vers un Membre de la Famille. Axa Assistance Maroc peut également servir d'intermédiaire en sens inverse. Les messages restent sous la responsabilité de leurs auteurs qui doivent pouvoir être identifiés et n'engagent qu'eux, Axa Assistance Maroc ne jouant que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

## GARANTIE ASSISTANCE ET FRAIS MEDICAUX D'URGENCE

### TRANSPORT SANITAIRE

• **Assistance Médicale** : en cas d'Accident ou de Maladie, les médecins d'Axa Assistance Maroc, dès qu'ils sont prévenus:

- S'informent de l'état du malade ou du blessé ;

- Consultent le médecin traitant et le médecin qui a prodigué les premiers soins et/ou le médecin qui a la charge du Bénéficiaire au moment de l'intervention ;

- Prennent d'un commun accord les décisions les mieux adaptées à l'état du patient.

Les décisions peuvent entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs des garanties décrites ci-après. Le refus non justifié de ces décisions par le Bénéficiaire peut entraîner la déchéance de couverture.

• **Envoi d'un médecin auprès du Bénéficiaire à l'Etranger** :

Si les circonstances l'exigent, l'équipe médicale d'Axa Assistance Maroc peut décider d'envoyer un médecin sur place afin de mieux juger des mesures à prendre en vue du rapatriement et de les organiser. Axa Assistance Maroc prend en charge les frais de déplacements et frais de consultation du médecin qu'elle a missionné.

• **Transport médicalisé** :

Axa Assistance Maroc organise et prend en charge le transport du Bénéficiaire suivant son état :

- Dans un centre hospitalier mieux adapté à son cas ;

- Dans un centre hospitalier plus proche de son domicile ;

- Jusqu'à son domicile.

Dans les deux premiers cas, Axa Assistance Maroc se charge de la réservation d'une place pour le patient dans l'hôpital Choisi.

### Dispositions communes :

1) Le transport est effectué par ambulance, train, avion de ligne régulière. Si le transport s'avère médicalement impossible par avion de ligne, ou par tout autre moyen déterminé par l'Equipe Médicale, un avion sanitaire est mis en place. Tout titre de transport détenu par le Bénéficiaire et non utilisé, du fait de l'intervention d'Axa Assistance Maroc, doit lui être remis ou remboursé.



2) En aucun cas, les vols transatlantiques ou transpacifiques ne sont organisés en avion sanitaire.

3) Dans tous les cas, le choix final de la décision du transport, du lieu d'hospitalisation, de la date, de la nécessité d'un accompagnement du Bénéficiaire et des moyens utilisés relève exclusivement de la décision de l'Equipe Médicale.

4) Dans tous les cas, Axa Assistance Maroc se réserve le droit de missionner un médecin expert qui devra avoir libre accès au dossier médical du Bénéficiaire, et pouvoir le cas échéant examiner le Bénéficiaire lui-même, afin de constater l'opportunité du Transport Sanitaire.

5) Dans tous les cas, le transport des bagages du Bénéficiaire - hors effets personnels de première nécessité - reste à la charge de ce dernier ou d'un Proche Parent Bénéficiaire.

#### PROLONGATION DE SEJOUR DU BENEFICIAIRE

Suite à une Maladie ou un Accident, si le Bénéficiaire ne peut entreprendre son retour à la date initialement prévue et si son cas ne nécessite pas une hospitalisation ou un rapatriement médical, Axa Assistance Maroc prend en charge ses frais de prolongation de séjour à l'hôtel. Axa Assistance Maroc prend en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner uniquement) à concurrence de 100 (cent) Euros par nuit pour une durée de 7 (sept) nuits consécutives maximum. Cette prise en charge ne peut se faire que sur avis de l'équipe médicale d'Axa Assistance Maroc. Toute autre solution de logement provisoire ne peut donner lieu à un quelconque dédommagement.

#### GARANTIE DES FRAIS MEDICAUX D'URGENCE A L'ETRANGER

En cas d'Accident ou de Maladie survenue durant son voyage, Axa Assistance Maroc intervient pour procéder directement auprès de l'établissement médical concerné au règlement des frais médicaux et hospitaliers d'urgence engagés par le Bénéficiaire, sur prescription médicale à concurrence de 30 000 (trente mille) Euros avec une franchise de 50 (cinquante) Euros restant à la charge du Bénéficiaire. La mise en œuvre de cette garantie est subordonnée à l'accord préalable d'Axa Assistance Maroc.

#### GARANTIE DES FRAIS DENTAIRES D'URGENCE A L'ETRANGER

Axa Assistance Maroc garantit le paiement des soins dentaires d'urgence dans la limite de 300 (trois cents) Euros avec une franchise de 50 (cinquante) Euros par Sinistre payable par le Bénéficiaire. Sont exclus de cette garantie les plombages et les prothèses. La mise en œuvre de cette garantie est subordonnée à l'accord préalable d'Axa Assistance Maroc.

#### FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS

Objet de la garantie : Les présentes dispositions ont pour objet de garantir au Bénéficiaire le remboursement des frais de recherche et de secours nécessités par une intervention, sur un domaine privé ou public, d'équipes spécialisées dotées de tous moyens, y compris l'usage d'un hélicoptère. Cette garantie intervient en complément ou après épuisement de toute garantie similaire acquise par le Bénéficiaire par ailleurs. Dans tous les cas, la garantie est limitée à 1 000 (mille) Euros par événement.

Exclusions -Les frais de recherche et de secours résultant de l'observation des règles de prudence édictées par les exploitants du site et/ou des dispositions réglementaires régissant l'activité pratiquée par le bénéficiaire. - Les frais de recherche et de secours engendrés par la pratique d'un sport professionnel, la participation à une expédition ou une compétition, sauf stipulation contraire expresse.

#### RAPATRIEMENT DE CORPS EN CAS DE DECES

En cas de décès du Bénéficiaire à l'Etranger, Axa Assistance Maroc

organise et prend en charge le transport du corps ou des cendres depuis le lieu où est déposé le défunt jusqu'à l'aéroport international le plus proche du lieu d'inhumation à Madagascar.

Axa Assistance Maroc prend en charge les frais de transport ainsi que les frais afférents dans les conditions suivantes :

- Les frais réels de traitement post-mortem

- Les frais réels de mise en bière

- Les frais de cercueil, strictement nécessaire au transport du corps, à concurrence de 1000 Euros.

Les frais d'obsèques, de cérémonie, de convois locaux, d'inhumation ou d'incinération sont exclus de la garantie.

Le choix des sociétés intervenant dans le processus de rapatriement est du ressort exclusif d'Axa Assistance Maroc.

#### RETOUR ANTICIPE EN CAS DE DECES D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE

En cas de décès d'un Membre de la Famille du Bénéficiaire, y compris ses enfants âgés de moins de 18 ans, AAM organise le voyage aller et retour du Bénéficiaire pour lui permettre d'assister à ses obsèques à Madagascar et met à disposition un titre de transport aller et retour (avion de ligne classe économique, train 1ère classe). Ce titre de transport est, pour le billet aller, à utiliser impérativement pour assister aux obsèques dans les 30 (trente jours) suivant la date de décès. La prise en charge est effectuée à concurrence de 3 000 (trois mille) Euros par événement.

#### AVANCE DE CAUTION PENALE A L'ETRANGER

A l'Etranger, à la suite d'une infraction involontaire aux lois et règlements en vigueur que le Bénéficiaire pourrait commettre et pour tout acte non qualifié de crime, AAM intervient, à la demande du Bénéficiaire adressé par écrit, si une action est engagée contre lui. Ces garanties telles que prévues ci-après ne s'appliquent pas pour les faits en relation avec l'activité professionnelle du Bénéficiaire. AAM procède à l'avance de la caution exigée par la juridiction répressive pour la libération du Bénéficiaire ou pour lui permettre d'éviter toute incarcération et ce, à concurrence de 2 000 (deux mille) Euros par événement. Cette avance est effectuée par l'intermédiaire d'un homme de loi sur place. Cette avance est consentie contre le dépôt préalable d'un chèque de caution d'un montant équivalent auprès d'AAM. Le Bénéficiaire est tenu de rembourser à AAM le montant de la caution avancée : - Dès sa restitution en cas de non-lieu ou d'acquiescement ; - Dans les quinze jours de la décision judiciaire devenue exécutoire en cas de condamnation ; dans tous les cas, dans un délai d'1 mois à compter de la date du versement.

#### SERVICE D'INFORMATION EN CAS DE RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGES

En cas de retard dans la livraison de ses bagages enregistrés et après déclaration par le Bénéficiaire auprès de la compagnie aérienne affiliée IATA concernée, Axa Assistance Maroc peut effectuer la liaison entre le transporteur et le Bénéficiaire afin de le tenir informé du résultat des recherches et dans le cas où les bagages ont été localisés, des conditions de leur réacheminement.

#### INDEMNITE COMPLEMENTAIRE EN CAS DE PERTE DE BAGAGES

Axa Assistance Maroc garantit la perte, par le transporteur aérien adhérent I.A.T.A., des bagages enregistrés par la Compagnie Aérienne, dans la limite de 40 kg (quarante kilogrammes) par passager bénéficiaire pour un même événement. Le montant de l'indemnité est de 15 (quinze) Euros par kilogramme, dans la limite de 600 (six cents) Euros.

#### Exclusions :

- Les moyens de paiement, (espèces, billets de banque, chèquiers et cartes bancaires ou de crédit)

- Les billets de voyages, documents, manuscrits, papiers d'affaires, passeports et autres pièces d'identité,

- Les parfums, les denrées périssables et d'une manière générale, la nourriture.

Cette garantie intervient en complément de l'indemnisation due par le transporteur aérien.

#### TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

Si le Bénéficiaire est dans l'impossibilité matérielle de transmettre un message urgent et s'il en fait la demande expresse, Axa Assistance Maroc se charge de transmettre gratuitement, par les moyens les plus rapides, les messages ou nouvelles émanant du Bénéficiaire vers un Membre de la Famille. Axa Assistance Maroc peut également servir d'intermédiaire en sens inverse. Les messages restent sous la responsabilité de leurs auteurs qui doivent pouvoir être identifiés et n'engagent qu'eux, Axa Assistance Maroc ne jouant que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

#### CONDITIONS GENERALES D'APPLICATION ACCORD PREALABLE

L'organisation par le Bénéficiaire ou par son entourage de tout ou partie des prestations garanties par la Convention et/ou tout engagement de dépenses sans l'accord préalable d'Axa Assistance Maroc, matérialisé par un numéro de dossier, ne peut donner lieu à remboursement.

#### EFFET ET DUREE DE LA GARANTIE

La garantie prend effet à la date du débit sur le compte de domiciliation du montant de la cotisation annuelle de la carte et dure aussi longtemps que la carte est en cours de validité. Toutefois, elle prend fin de plein droit en cas de résiliation du contrat collectif souscrit par BNI MADAGASCAR auprès d'AXA MAROC.

BNI MADAGASCAR s'engage alors à informer les titulaires de cartes de la date de cessation de la garantie.

#### OBLIGATIONS DU BENEFICIAIRE PROCEDURE GENERALE

En cas de survenance d'un Sinistre et avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, le Bénéficiaire ou toute personne agissant en ses lieux et place devra obligatoirement contacter la centrale d'alarme de l'Assisteur, opérationnelle 24h/24, citée ci-après, au plus tard dans les cinq jours qui suivent la date à laquelle l'Assuré en a eu connaissance.

AXA Assistance MAROC  
tél. : +33 (0) 1 55 92 12 12  
mail : medical-service@axa-assistance.ma  
Joignable 7j/7 et 24h/24  
Rappeler systématiquement à AXA Assistance MAROC  
le numéro de contrat d'assurance : 7001610 ainsi que  
son numéro de Police

Il devra indiquer :

• Son nom et prénom;

• Le numéro et les dates de validité de la police d'assurance;

• La date d'entrée dans le pays de séjour;

• Le numéro de téléphone sur lequel les services de l'Assisteur

peuvent le joindre;

• Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'hôpital où le Bénéficiaire a été admis;

• Une brève description du problème.

Il recevra un numéro de dossier et les indications concernant la démarche à suivre afin de bénéficier des prestations liées aux garanties.

En aucun cas, l'Assisteur ne pourra être tenu de rembourser les dépenses engagées par le Bénéficiaire ou par son entourage sans l'accord préalable de l'Assisteur, obligatoirement matérialisé par un numéro de dossier.

#### MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES

AXA Assistance MAROC intervient dans le cadre fixé par les lois et règlements nationaux et internationaux. Dans tous les cas, les transports internationaux sont organisés sous réserve d'obtention des autorisations administratives et de la détention par le Bénéficiaire des documents d'identité et visa nécessaire au transport. AXA Assistance MAROC se réserve le droit, préalablement à toute intervention de ses services, de vérifier la réalité de l'événement garanti et le bien-fondé de la demande que le Bénéficiaire a formulée.

AXA Assistance MAROC ne peut être tenue pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial subi par un Bénéficiaire à la suite d'un événement ayant nécessité l'intervention des services d'assistance.

#### RESPONSABILITE D'AXA Assistance MAROC

AXA Assistance MAROC ne peut se substituer aux organismes locaux, nationaux ou internationaux de secours d'urgence ou de recherche et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention sauf stipulation contractuelle contraire.

#### CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

L'engagement d'AXA Assistance MAROC repose sur une obligation de moyens et non de résultat. AXA Assistance MAROC ne peut être tenu pour responsable de la non-exécution ou des retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus provoqués par la guerre civile ou étrangère, déclarée ou non, la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, les pandémies, tout risque infectieux ou chimique, tout autre cas fortuit ou de force majeure.

#### EXCLUSIONS GENERALES

Outre les exclusions spécifiques précisées dans les textes de la Police sous chacune des garanties, sont exclues toutes conséquences et/ou événements résultant

• Des frais engagés sans accord préalable de l'Assisteur ou non expressément prévus par les présentes Conditions Générales ;

• Des demandes qui relèvent de la compétence des organismes locaux de secours d'urgence et les frais s'y rapportant ;  
• De la guerre étrangère ou civile, déclarée ou non, les émeutes et les mouvements populaires, les actes de terrorisme ou de sabotage ;  
• De faits provoqués intentionnellement par le Bénéficiaire ;

• De la participation à des rixes sauf en cas de légitime défense, à un pari, un défi, un duel ou un crime

Ni l'Assureur, ni l'Assisteur ne seront tenus d'accorder une couverture, de régler un sinistre ou de fournir une prestation au titre des présentes dans le cas où la fourniture d'une telle couverture ou

Les informations concernant le Bénéficiaire, utiles à la mise en œuvre des garanties prévues dans la Police, sont collectées par l'Assureur lors de la souscription de la Police et/ou par l'Assisteur lors de la déclaration du Sinistre. Ces informations sont utilisées et conservées par les soins de l'Assureur et de l'Assisteur relativement à leur périmètre respectif. En vue d'assurer la continuité du service et de pourvoir aux besoins de Bénéficiaire dans les meilleures conditions (service 24/24 7/7) le Bénéficiaire autorise l'Assureur à transférer à l'Assisteur toutes les informations utiles qu'il aura collecté à l'occasion de la souscription de la Police et/ou en cas de Sinistre. Ces données seront conservées par l'Assureur et l'Assisteur pendant la durée de la Police puis au minimum jusqu'à expiration du délai de prescription, et au maximum pour la durée spécifiquement prévue par l'autorité de contrôle du pays où les données sont transférées. L'Assisteur s'engage à respecter la confidentialité attachée aux données personnelles des Bénéficiaires. Le Bénéficiaire peut demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de ses données, définir des directives relatives à leur sort après son décès, choisir d'en limiter l'usage ou s'opposer à leur traitement. Si le Bénéficiaire a donné une autorisation spéciale et expresse pour l'utilisation de certaines de ses données, il peut la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'exécution de la Police.

**Déclaration de sinistre assistance médicale / pertes de bagages :**  
**AXA MAROC**  
**Tél : +33 (0) 1 55 92 12 12**  
**Mail : [medical-service@axa-assistance.ma](mailto:medical-service@axa-assistance.ma)**  
**Joignable : 7j/7 et 24h/24**

