

# ASSISTANCE VOYAGE VALEURS ASSURANCES 2022

## Document d'information sur le produit d'assurance

Produit : NOI22\_085-05CK\_2210\_FAV1 – VYVA150

### Compagnie

Ressources Mutuelles Assistance, union d'assistance soumise aux dispositions du livre II du code de la mutualité et immatriculée sous le n° SIREN 444 269 682 – Siège social : 46 rue du Moulin – BP 62127 – 44 121 Vertou Cedex, garanties mises en œuvre par LLT Consulting

Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle.

### De quel type d'assurance s'agit-il ?

Le contrat « ASSISTANCE VOYAGE VALEURS ASSURANCES 2022 » est un contrat collectif temporaire qui offre des prestations d'assistance au voyageur en cas d'accident, maladie et imprévu. Un service d'assistance ouvert 24 heures/24 et 7 jours/7 peut également intervenir en cas d'urgence médicale. Vous pouvez bénéficier d'une gestion de frais médicaux et de remboursement de vos frais d'urgence.



### Qu'est-ce qui est assuré ?

#### PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX PERSONNES :

- ✓ CONSEILS VOYAGE ET INFORMATIONS MÉDICALES 24H/24
- ✓ RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE
- ✓ RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES
- ✓ RAPATRIEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 18 ANS
- ✓ VISITE D'UN PROCHE
- ✓ PROLONGATION DE SÉJOUR
- ✓ POURSUITE DE VOYAGE
- ✓ FRAIS MÉDICAUX HOSPITALIERS HORS DU PAYS DE RÉSIDENCE
- ✓ AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION HORS DU PAYS DE RÉSIDENCE
- ✓ ENVOI DE MÉDICAMENTS
- ✓ ENVOI DE PROTHÈSES
- ✓ RAPATRIEMENT DE CORPS
- ✓ FORMALITÉS DÉCÈS ET RECONNAISSANCE DE CORPS
- ✓ RETOUR ANTICIPÉ
- ✓ RETOUR IMPOSSIBLE
- ✓ CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT
- ✓ ASSISTANCE JURIDIQUE
- ✓ FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS EN MER ET EN MONTAGNE
- ✓ FRAIS DE SECOURS SUR PISTE
- ✓ TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS
- ✓ SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUITE A LA MISE EN QUARANTAINE
- ✓ SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE EN CAS DE RAPATRIEMENT
- ✓ FORFAIT TELEPHONIQUE LOCAL
- ✓ AVANCE DE FOND
- ✓ INFORMATIONS VOYAGE
- ✓ PAPIERS OFFICIEL
- ✓ MISE EN RELATION AVEC UN SPECIALISTE SUITE SINISTRE AU DOMICILE
- ✓ GARDE MALADE
- ✓ GARDE D'ENFANTS
- ✓ LIVRAISON DE MEDICAMENTS
- ✓ SOUTIEN PEDAGOGIQUE DE VOTRE ENFANT MINEUR
- ✓ GARDE D'ANIMAUX DOMESTIQUES
- ✓ AIDE MENAGERE
- ✓ LIVRAISON DE REPAS ET DE COURSES MENAGERES
- ✓ CONFORT HOSPITALIER
- ✓ GARANTIE ASSISTANCE « COVID »

L'intervention de l'assureur est limitée aux montants indiqués dans le Tableau des Montants des Garanties fourni dans la notice d'information.



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Toute demande en relation directe avec une déclaration d'épidémie ou de pandémie signifiée comme telle par l'OMS, non liée à la famille des coronavirus et notoirement connue au moment de l'achat du séjour,
- ✗ Les frais relatifs à des sinistres dont le fait générateur est antérieur à la souscription du contrat,
- ✗ Les personnes ayant souscrit le contrat après la date de départ en voyage.
- ✗ En cas de rapatriement ou transport sanitaire, les frais d'excédent de bagages ;
- ✗ En cas de visite d'un proche, les frais de restauration ou d'autres dépenses ;
- ✗ Les maladies antérieures à la souscription ainsi que leur suite ;
- ✗ Le décès occasionné directement par des actions dolosives de l'Assuré,
- ✗ Les maladies ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant le Voyage,
- ✗ En cas d'assistance juridique, les faits en relation avec l'activité professionnelle de l'assuré ;
- ✗ La Responsabilité civile professionnelle n'est pas couverte ;
- ✗ Les conséquences d'une inobservation volontaire de la réglementation des pays visités, ou de pratiques non autorisées par les autorités locales.

**Cette liste n'est pas exhaustive**



## Y a-t-il des exclusions à la couverture ?

### Les exclusions générales applicables au contrat :

- ! Les accidents survenus lorsque l'Assuré pratique un sport à titre professionnel, pratique ou prend part à une course amateur nécessitant l'utilisation d'un engin terrestre, aérien ou aquatique à moteur ;
- ! Les conséquences des épidémies, guerre civile ou étrangère, d'interdictions officielles, de saisies ou contraintes par la force publique ;
- ! Les conséquences d'émeutes, de grèves, de pirateries, lorsque le bénéficiaire y prend une part active ;
- ! Les conséquences d'empêchements climatiques tels que tempêtes et ouragans
- ! Les conséquences du suicide consommé ou tenté de l'Assuré ;
- ! L'absorption de drogues, stupéfiants, alcool, substances analogues et médicaments non prescrits par une autorité médicale habilitée et leurs conséquences ;
- ! Les maladies nerveuses ou mentales, sauf dispositions contraires mentionnées dans la présente Notice d'information ;

### Les exclusions propres à chacune garantie ou prestation :

- ! Chaque garantie comporte des exclusions telles qu'indiquées dans les dispositions générales.

### Les principales restrictions

- ! Un délai de 48 heures maximum est autorisé pour activer les services d'urgence médical.
- ! Hospitalisation à l'étranger : toute prise en charge d'une hospitalisation à l'étranger est soumise à un accord préalable de l'organisme assureur santé qui valide la couverture santé.



## Où suis-je couvert ?

- ✓ Les prestations d'assistance et les garanties d'assurance s'appliquent dans le monde entier.



## Quelles sont mes obligations ?

- Fournir tous documents justificatifs demandés par l'assureur,
- Régler la cotisation (ou fraction de cotisation) indiquée au contrat,
- Obtenir l'accord préalable de l'assureur avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense.



## Quand et comment effectuer les paiements ?

- Les primes sont payables selon les modalités précisées lors de l'adhésion et dans les Dispositions Générales et Particulières.



## Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Toutes les garanties prennent effet, sauf dérogation, le jour de souscription, et sont valables pendant toute la durée du contrat.



## Comment puis-je résilier le contrat ?

S'agissant d'un contrat d'assurance temporaire, aucune résiliation n'est possible à l'initiative de l'assuré en dehors des cas démarchage et pluralité d'assurance conformément à la réglementation en vigueur.



## MA CARTE H24 7J/7

### A GARDER SUR SOI PENDANT LE VOYAGE

#### FRAIS MEDICAUX D'URGENCE A L'ETRANGER OU BESOIN D'ASSISTANCE MEDICALE

**Aucune prise en charge sans appel préalable**

► **Contactez-nous (24/24)**

**Au 00 33 (0) 5 86 85 01 26**

► **Veillez nous indiquer :**

Votre N° de police : **VYVA150 à donner lors de votre appel**

Qui a besoin d'aide ?

Où ? Pourquoi ?

Qui s'occupe du malade ?

Où, quand et comment peut-on le joindre ?

N° contrat chez Valeurs Assurances

**NOTICE D'INFORMATION « Assistance Voyage Valeurs Assurances 2022 »**

GARANTIES	PLAFOND
Conseils Voyage et informations médicales 24h/24	Frais réels
Rapatriement ou transport sanitaire (y compris en cas de COVID)	Frais réels
Rapatriement des personnes accompagnantes	Titre de transport Retour* + Taxi de liaison**
Rapatriement des enfants de moins de 18 ans	Titre de transport Retour* + Taxi de liaison**
Visite d'un proche	Titre de transport Aller / Retour* + Frais d'hôtel 80 € par nuit / Max 10 nuits
Prolongation de séjour	Frais d'hôtel 80 € par nuit / Max 10 nuits
Poursuite de voyage	Titre de transport Retour* + Taxi de liaison**
<b>Frais médicaux hors du pays de résidence</b>	
• France	150 000 € / Franchise 150 € par personne
• Europe et Pays Méditerranéen	
• <b>Monde entier (hors Europe et pays méditerranéens)</b>	
• Soins dentaires d'urgence / Test COVID	
<b>Avance sur frais médicaux hors du pays de résidence</b>	
• France	150 000 € / Franchise 150 € par personne
• Europe et Pays Méditerranéen	
• <b>Monde entier (hors Europe et pays méditerranéens)</b>	
Envoi de médicaments	Frais d'envoi
Envoi de prothèses	Frais d'envoi
<b>Rapatriement de corps</b>	
• Rapatriement du corps	Frais réels
• Frais funéraires nécessaires au transport	Frais réels
• Frais de cercueil ou d'urne	2 500 €
Formalités décès et reconnaissance de corps	Titre de transport A/R* + Frais d'hôtel 100 € par nuit / Maximum 3 nuits
<b>Retour anticipé</b>	
• En cas d'hospitalisation ou décès d'un membre de la famille	Titre de transport Retour* (max. 750 €) + Taxi de liaison**
• En cas de sinistre au domicile	
Retour impossible	80 € max./nuit et 5 nuits max. (franchise : 1 nuit)
Chauffeur de remplacement	Titre de transport * ou Chauffeur
Assistance juridique	Honoraires : 5 000 € ; Caution pénale : 10 000 €
Frais de recherche et de secours en mer et en montagne	4 500 €
Frais de secours sur piste	4 500 € par pers./ maxi 9 000 € par événement
Transmission de messages urgents	Frais réels
Soutien psychologique suite à la mise en quarantaine	2 entretiens par événement
Soutien psychologique en cas de rapatriement.	2 entretiens par événement
Forfait téléphonique local	50 €
Avance de fonds	1 500 €
Informations Voyage	Informations
Papiers officiels	Frais d'envoi
Mise en relation avec un spécialiste suite sinistre au domicile	200 €
Garde malade	20 heures maximum
Garde d'enfants	20 heures maximum
Livraison de médicaments	Frais de livraison
Soutien pédagogique de votre enfant mineur	15 heures par semaine (maximum 1 mois)
Garde d'animaux domestiques	10 jours maximum
Aide-ménagère	10 heures réparties sur 4 semaines
Livraison de repas et de courses ménagères	Frais de livraison (15 jours maximum)
Confort hospitalier	Location de TV 100 €
<b>Garantie Assistance « COVID »</b>	
• Suspension de séjour	Hébergement : jusqu'au jour du retour possible, avec 80 € par nuit (maximum 7 nuits) Titre de transport RETOUR : Max. 750 €
• Retour différé	
• Conséquences d'une mise en quarantaine	

\* en train 1ère classe ou avion de ligne classe économique ; \*\* Transfert Hôtel/Aéroport/Gare/Domicile

**LLT CONSULTING SAS – VYV INTERNATIONAL ASSISTANCE,**

Société par action simplifiée au capital de 100 000 euros,  
ayant son siège social au 3 Passage de la Corvette, 17000 La Rochelle, France,  
immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de La Rochelle 828 002 188 et à l'ORIAS sous le  
numéro 17004577,

Agissant au nom et pour le compte de l'Assureur :

**RESSOURCES MUTUELLES ASSISTANCE, ci-après dénommée « RMA »**

Union d'assistance régie par les dispositions du Livre II du Code de la mutualité,  
ayant son siège social 46 rue du Moulin – B.P. 62127 – 44121 VERTOU cedex,  
immatriculée au Répertoire Sirene sous le numéro SIREN 444 269 682.  
L'ensemble étant dénommé VYV International Assistance,

ci-après dénommé "VYV IA"

et

**VALEURS ASSURANCES,**

Société par actions simplifiée à associé unique (SASU), au capital de 50 000 €  
Basée au 152 Boulevard Haussmann, 75008 PARIS,  
Immatriculée au RCS Paris B 483 664 413 et à l'ORIAS n° 07 004 899  
Représentée par Monsieur Bertrand THOREL, en qualité de Directeur Général,

ci-après dénommé « le Souscripteur »

ci-après collectivement dénommés les « Parties ».

## Table des matières

I.	LE DOMAINE D'APPLICATION.....	5
1.1	<b>OBJET DU CONTRAT</b> .....	5
1.2	<b>PAIEMENT DE LA COTISATION</b> .....	5
1.3	<b>ASSURES</b> .....	5
1.4	<b>TERRITORIALITE</b> .....	5
II.	LES DÉFINITIONS .....	5
III.	LA DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES .....	8
3.1	<b>CONSEILS VOYAGE ET INFORMATIONS MÉDICALES 24H/24</b> .....	8
3.2	<b>RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE (y compris en cas de maladie liée au COVID)</b> .....	9
3.3	<b>RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES</b> .....	9
3.4	<b>RAPATRIEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 18 ANS</b> .....	10
3.5	<b>VISITE D'UN PROCHE</b> .....	10
3.6	<b>PROLONGATION DE SÉJOUR</b> .....	10
3.7	<b>POURSUITE DE VOYAGE</b> .....	10
3.8	<b>FRAIS MÉDICAUX HORS DU PAYS DE RÉSIDENCE</b> .....	11
3.9	<b>AVANCE DE FRAIS MEDICAUX HORS DU PAYS DE RÉSIDENCE</b> .....	11
3.10	<b>ENVOI DE MÉDICAMENTS</b> .....	12
3.11	<b>ENVOI DE PROTHESES</b> .....	12
3.12	<b>RAPATRIEMENT DE CORPS</b> .....	13
3.13	<b>FORMALITÉS DÉCÈS ET RECONNAISSANCE DE CORPS</b> .....	13
3.14	<b>RETOUR ANTICIPÉ</b> .....	13
3.15	<b>RETOUR IMPOSSIBLE</b> .....	14
3.16	<b>CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT</b> .....	14
3.17	<b>ASSISTANCE JURIDIQUE</b> .....	15
3.18	<b>FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS EN MER ET EN MONTAGNE</b> .....	15
3.19	<b>FRAIS DE SECOURS SUR PISTE</b> .....	15
3.20	<b>TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS</b> .....	16
3.21	<b>SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUITE A LA MISE EN QUARANTAINE</b> .....	16
3.22	<b>SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE EN CAS DE RAPATRIEMENT</b> .....	16
3.23	<b>FORFAIT TELEPHONIQUE LOCAL</b> .....	16
3.24	<b>AVANCE DE FONDS</b> .....	16
3.25	<b>PAPIERS OFFICIELS</b> .....	17
IV.	LA DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRES AUX PERSONNES .....	17
4.1	<b>MISE EN RELATION AVEC UN SPECIALISTE SUITE SINISTRE AU DOMICILE</b> .....	17
4.2	<b>GARDE MALADE</b> .....	17
4.3	<b>GARDE D'ENFANTS</b> .....	18
4.4	<b>LIVRAISON DE MEDICAMENTS</b> .....	18
4.5	<b>SOUTIEN PEDAGOGIQUE DE VOTRE ENFANT MINEUR</b> .....	18
4.6	<b>GARDE D'ANIMAUX DOMESTIQUES</b> .....	18
4.7	<b>AIDE-MÉNAGÈRE</b> .....	18
4.8	<b>LIVRAISON DE REPAS ET DE COURSES MENAGERES</b> .....	19
4.9	<b>CONFORT HOSPITALIER</b> .....	19
V.	LA DESCRIPTION DE LA GARANTIE D'ASSISTANCE « COVID » .....	19
5.1	<b>SUSPENSION DE SEJOUR</b> .....	19
5.2	<b>RETOUR DIFFERE</b> .....	19
5.3	<b>CONSEQUENCE D'UNE MISE EN QUARANTAINE</b> .....	20
VI.	LES LIMITATIONS D'ENGAGEMENT DE VYV IA .....	20
VII.	LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES ET DE L'ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE AUX PERSONNES	21
VIII.	LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES .....	21
IX.	LES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE .....	23
X.	LES CONDITIONS DE REMBOURSEMENT.....	24
XI.	LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS .....	25
XII.	LA PROTECTION DES DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL.....	25
XIII.	LA SUBROGATION .....	26
XVI.	LA PRESCRIPTION .....	26
XV.	LE RÈGLEMENT DES LITIGES .....	27
XVI.	LA FAUSSE DÉCLARATION .....	27
XVII.	L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE .....	27

## I. LE DOMAINE D'APPLICATION

### 1.1 OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat collectif d'assurance définit :

- Les garanties d'assistance pour les **Assurés** rattachés au **Souscripteur**,
- Les termes et conditions de mise en œuvre des garanties d'assistance assurées par RMA et mises en œuvre par **VYV IA**.

### 1.2 PAIEMENT DE LA COTISATION

L'Assuré s'engage à régler la cotisation au **Souscripteur** lors de l'achat de son voyage.

Les cotisations du présent contrat sont fixées par **Assuré** et selon les destinations.

**VYV IA** n'est pas tenu d'exécuter les prestations liées aux garanties si la cotisation n'est pas payée par l'Assuré.

La cotisation versée restera intégralement due à **VYV IA**, indépendamment de toute résiliation pour quelque cause que ce soit.

### 1.3 ASSURES

Sont considérés comme **Assuré**, les personnes physiques désignées par le **Souscripteur**.

### 1.4 TERRITORIALITE

Les garanties s'appliquent dans le monde entier.

## II. LES DÉFINITIONS

### Accident

Toute atteinte corporelle, sans rapport avec une maladie aiguë ou chronique, non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure, constatée par un médecin.

### Accident Grave

Toute atteinte corporelle, non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure, constatée par un médecin et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

### Adhérent / Assuré

Toute personne physique sur laquelle repose les intérêts de l'assurance et dont l'identité est portée sur le bulletin d'adhésion. En tant que client de l'agence de voyage, **l'Adhérent doit obligatoirement être mentionné dans le contrat de vente et être muni d'un titre de transport Aller/Retour pour bénéficier des garanties**. L'Adhérent peut être domicilié dans le Monde entier.

## **Agence de Voyage**

Société agréée pour la distribution de produits voyage et couverture du présent contrat.

## **Assureur**

Société supportant les garanties du Contrat, à savoir RESSOURCES MUTUELLES ASSISTANCE : Union d'assistance régie par les dispositions du Livre II du Code de la mutualité, ayant son siège social 46 rue du Moulin – B.P. 62127 – 44121 VERTOU cedex, immatriculée sous le numéro SIREN 444 269 682 également appelé "Organisme d'Assureur". La gestion est confiée à LLT CONSULTING SAS Société par action simplifiée au capital de 100 000 euros, ayant son siège social au 3 Passage de la Corvette 17000 La Rochelle, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de La Rochelle 828 002 188 et à l'ORIAS sous le numéro 17004577 pour la mise en œuvre par des garanties d'assistance rapatriement. Toutes ces sociétés font partie du Groupe VYV.

## **Attentat**

Tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale intervenu contre des personnes et/ou des biens dans le pays dans lequel vous séjournez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur et faisant l'objet d'une médiatisation.

Cet "attentat" devra être recensé et qualifié comme tel par le Ministère des affaires étrangères français ou le ministère de l'intérieur, notamment suite à la revendication des auteurs présumés de l'attentat, les pouvoirs publics recommandant dans cette hypothèse le retour dans le pays de résidence. Si plusieurs attentats ont lieu le même jour, dans le même pays, et si les autorités le considèrent comme une seule et même action coordonnée, cet événement sera considéré comme étant un seul et même événement.

## **Blessure**

Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime constatée par une autorité médicale compétente.

## **Catastrophe naturelle**

Intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine. Phénomène, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz-de-marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel. La catastrophe naturelle est reconnue et qualifiée comme telle par les pouvoirs publics, qui peuvent recommander dans cette hypothèse, le retour dans le pays de résidence.

## **Déchéance**

Sanction contractuelle qui vous prive de toute garantie pour le sinistre auquel elle s'applique. Elle est inopposable aux personnes lésées, autres que l'Assuré ou à leurs ayants-droits si vous l'encourez par suite de l'inobservation de vos obligations après un sinistre.

## **Déplacement garanti/Séjour garanti**

Voyage organisé par le Souscripteur et pour lequel vous êtes Assuré et avez réglé la prime correspondante. La durée de validité des garanties correspond aux dates du séjour indiquées sur la facture délivrée, avec une durée maximale de 90 jours, sauf stipulation contractuelle contraire.

## **Durée des garanties**

La durée de validité des garanties correspond aux dates du séjour indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur de voyages, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs, sauf stipulation contractuelle contraire.

## **Epidémie**

Toute apparition et propagation d'une maladie infectieuse contagieuse qui frappe en même temps un grand nombre de personnes à l'échelle nationale dont Coronavirus, grippe de type A, fièvres hémorragiques virales et qui est reconnue par les autorités sanitaires nationales faisant l'objet d'une déclaration d'urgence de santé publique ou entraînant une politique de santé publique impliquant des

mesures contraignantes et restrictives en termes de circulation des populations et de traitement sanitaire.

### **Événements garantis en assistance**

Les événements garantis en assistance sont développés dans la description de chacune des garanties ci-après définies et s'appliquent à la suite d'événements, tels que l'accident corporel, la maladie soudaine et imprévisible, le décès d'un Assuré, la complication soudaine et imprévisible survenue durant la maladie.

### **Exécution des prestations**

Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de **VYV IA**. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par les **Assurés** ne pourra être remboursée par **VYV IA**.

### **Fait générateur**

Les événements générateurs sont développés dans la description de chacune des garanties ci-après définies et s'appliquent à la suite d'événements, tels que l'accident corporel, la maladie soudaine et imprévisible, le décès d'un Assuré, la complication soudaine et imprévisible survenue durant la maladie.

### **Franchise**

Part du sinistre laissée à votre charge prévue par le contrat en cas d'indemnisation à la suite d'un sinistre. La franchise peut être exprimée en montant, en pourcentage, en jour, en heure, ou en kilomètre.

### **Hébergement**

Par hébergement ou nuit, on entend la prise en charge du coût d'une ou plusieurs chambre(s) d'hôtel, quelle que soit le nombre des Assurés occupant la chambre ; cette prise en charge comprend le petit-déjeuner.

### **Hospitalisation**

Toute admission dans un établissement hospitalier pour une durée supérieure à 24 heures. Ne sont pas définies comme une hospitalisation, les quarantaines organisées en milieu hospitalier.

### **Immobilisation au domicile**

Toute immobilisation au domicile pour des raisons médicalement justifiées et prouvées.

### **Maladie**

Altération soudaine et imprévisible de la santé, c'est-à-dire n'ayant pas été diagnostiquées et/ou traitées ou n'ayant pas fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant le séjour garanti, et constatée par une autorité médicale compétente.

### **Maximum par événement**

Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs **Assurés** victimes d'un même événement et **Assurés** aux mêmes conditions particulières, la garantie de l'**Assureur** est en tout état de cause limitée au montant maximum prévu au titre de cette garantie quel que soit le nombre des victimes. Par suite, les indemnités sont réduites et réglées proportionnellement au nombre de victimes.

### **Membres de la famille**

Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, oncles, tantes, neveux, nièces, tuteurs légaux ou ceux de votre conjoint. Pour bénéficier des garanties, ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

## **Nous organisons**

Nous accomplissons les démarches nécessaires pour vous donner accès à la prestation.

## **Nous prenons en charge**

Nous finançons la prestation.

## **Nullité**

Toutes fraudes, falsifications ou fausses déclarations et faux témoignages susceptibles de mettre en œuvre les garanties prévues à la convention, entraînent la nullité de nos engagements et la déchéance des droits prévus à ladite convention.

## **Pandémie**

Epidémie qui se développe sur un vaste territoire, en dépassant les frontières et qualifiée de pandémie par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et/ou par les autorités publiques locales compétentes du pays où le sinistre s'est produit.

## **Pays de Domicile / Pays de Résidence**

Est considéré comme domicile votre lieu de domicile/de résidence principal et habituel. Le lieu de domicile doit être situé en Europe (Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Hongrie, Grèce, Irlande, Islande, Italie et Iles, Liechtenstein, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume Uni, Slovaquie, Slovénie, République Tchèque, Saint-Marin, Suède et Suisse). En cas de litige, le domicile fiscal constitue le domicile.

## **Quarantaine**

Isolement de la personne, en cas de suspicion de maladie ou de maladie avérée, décidée par une autorité compétente locale, en vue d'éviter un risque de propagation de ladite maladie dans un contexte d'épidémie ou de pandémie.

## **Sinistre**

Événement à caractère aléatoire de nature à déclencher une des garanties du présent contrat.

## **Sinistre au domicile**

Incendie, cambriolage ou dégâts des eaux survenus à votre domicile durant votre voyage.

## **Souscripteur**

L'organisateur du voyage ou l'Agence de voyage qui souscrit le présent contrat pour le compte de ses clients, ci-après dénommés les **Assurés**.

## **Territorialité**

Monde entier.

## **Voyage itinérant**

Déplacement organisé par le Souscripteur, sur la base d'un programme (Croisière ou Circuit) jalonné d'étapes sur plusieurs jours.

### **III. LA DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES**

#### **3.1 CONSEILS VOYAGE ET INFORMATIONS MÉDICALES 24H/24**

En aucun cas, nous ne pouvons pas nous substituer aux secours locaux d'urgence tels que SAMU, SMUR, pompiers, etc.

Pour toute demande d'information et de renseignements utiles à l'organisation et au bon déroulement de votre voyage, puis tout au long du séjour garanti, vous pouvez nous contacter 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Les informations concernent les domaines suivants :

- Information sanitaire : Santé, Hygiène, Vaccination, Précautions à prendre, Centres Hospitaliers principaux, Conseils aux femmes, Décalages horaires, Animaux en voyage.
- Informations Administratives : Ambassade, Visas, Formalités police/douanes, Législation, Permis international, Monnaie, Change des devises, Données économiques du pays visité.

Les médecins de **VYV IA** sont également disponibles pour toute information dont vous auriez besoin en cas de voyage se déroulant lors d'un contexte d'épidémie ou de pandémie. Les informations sont communiquées par téléphone et ne font pas l'objet d'une confirmation écrite ni d'envoi de documents.

Les informations sont communiquées par téléphone et ne font pas l'objet de confirmation écrite ni d'envoi de documents.

Les prestations de renseignement et d'information sont fournies entre 8 h et 19 h et dans des délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande.

Cependant quelle que soit l'heure de l'appel, nous accueillons et notons vos demandes ainsi que vos coordonnées afin de vous rappeler pour vous fournir les réponses attendues.

Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

### 3.2 RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE (y compris en cas de maladie liée au COVID)

Vous êtes malade ou blessé lors d'un séjour garanti. Nous organisons et prenons en charge votre rapatriement au domicile ou dans un établissement hospitalier proche de chez vous.

Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour arrêter la date du rapatriement, le choix du moyen de transport ou du lieu d'hospitalisation.

La décision de rapatriement est prise par les médecins de **VYV IA**, sur la base des informations médicales transmises lors du sinistre.

**Rendent impossible la prise de décision des médecins de VYV IA et entraînent l'annulation de la garantie :**

- Le défaut de transmission des informations médicales,
- L'absence de consentement écrit relatif à la transmission des informations médicales de l'Assuré.

**De même, tout refus de la solution proposée par les médecins de VYV IA entraîne l'annulation de la garantie.**

Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

### 3.3 RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES

Un Assuré est rapatrié médicalement par **VYV IA**, ou décède lors d'un séjour garanti.

Nous organisons et prenons en charge les frais de transport Retour d'un membre assuré de votre famille ou d'une personne **Assurée** sans lien de parenté au titre du présent contrat vous accompagnant (modification du titre de transport Retour initial ou nouveau titre de transport si non modifiable), sur le lieu de destination de l'**Assuré** rapatrié.

Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

### 3.4 RAPATRIEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 18 ANS

Si vous êtes malade ou blessé et que personne n'est en mesure de s'occuper de vos enfants de moins de 18 ans, nous organisons et prenons en charge le voyage Aller/Retour, d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses pour les ramener jusqu'à votre domicile ou celui d'un membre de votre famille résidant dans le même pays que vous.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

### 3.5 VISITE D'UN PROCHE

Vous êtes hospitalisé sur place (sans Membre assuré de la famille et/ou sans accompagnant assuré) pour une durée supérieure à 7 jours, nous organisons et prenons en charge le transport Aller/Retour, d'un membre de votre famille résidant dans le même pays que vous, ainsi que ses frais de séjour (chambre, petit-déjeuner) pour qu'il vienne à votre chevet, sous réserve qu'à la date d'arrivée du proche, l'équipe médicale de VYV IA confirme le maintien de l'hospitalisation.

**Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de cette personne.**

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Rapatriement de personnes accompagnantes » et la garantie « Prolongation de séjour ».**

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

### 3.6 PROLONGATION DE SÉJOUR

Lors d'un séjour garanti, vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour pour des raisons médicales ou pour une hospitalisation dont la durée va au-delà de votre date initiale de retour.

Nous organisons et prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) des membres assurés de votre famille ou d'un accompagnant Assuré pour rester à votre chevet.

**La nécessité d'hospitalisation ou la raison médicale invoquée devra avoir été validée par les médecins de VYV IA.**

**Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de ces personnes.**

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Visite d'un proche ».**

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

### 3.7 POURSUITE DE VOYAGE

Vous êtes malade ou blessé lors d'un séjour garanti et vous devez interrompre votre voyage.

Sur validation des médecins de VYV IA, nous organisons et prenons en charge, vos frais d'hébergement ainsi que ceux des membres de votre famille Assurés ou d'un accompagnant Assuré resté à votre chevet

Nous organisons et prenons en charge les frais de transport pour poursuivre le voyage que vous avez interrompu. Dans ce cas, le transport garanti vous dépose au lieu prévu dans le programme du voyage, non au lieu où votre voyage s'est interrompu.

**En aucun cas, le coût de la poursuite du voyage ne pourra excéder le coût d'un titre de transport Retour, vers le pays de résidence.**

**Tout refus de la solution proposée par notre équipe médicale entraîne l'annulation de la garantie d'assistance aux personnes.**

Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

### 3.8 FRAIS MÉDICAUX HORS DU PAYS DE RÉSIDENCE

Lorsque des frais médicaux ont été engagés **avec notre accord préalable**, nous vous remboursons la partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les éventuels organismes d'assurance auxquels vous êtes affiliés.

Nous n'intervenons qu'une fois les remboursements effectués par les organismes d'assurance susvisés, déduction faite d'une franchise, et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de votre Organisme d'Assurance.

Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par vous hors de votre pays de domicile à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu hors de votre pays de domicile.

Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés jusqu'au montant maximum indiqué au Tableau des Garanties.

Dans l'hypothèse où l'Organisme d'Assurance auquel vous cotisez ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, nous rembourserons les frais engagés dans la limite du montant indiqué au Tableau des Garanties, sous réserve de la communication par vous des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de l'Organisme d'Assurance.

Cette prestation cesse à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement.

#### Nature des frais ouvrant droit à remboursement (sous réserve d'accord préalable) :

- Honoraires médicaux,
- Frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- Frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par les Organismes d'Assurance,
- Frais d'hospitalisation jusqu'à ce que vous soyez jugé transportable par décision des médecins de **VYV IA**, prise après recueil des informations auprès du médecin local ; il est entendu que la prise en charge des frais d'hospitalisation se termine dès que **VYV IA** est en mesure d'effectuer votre rapatriement. Toute prolongation d'hospitalisation non médicalement justifiée ne sera pas prise en charge.
- Frais dentaires d'urgence (plafonnés au montant indiqué au Tableau des Garanties, sans application de franchise).
- Frais de test COVID, lorsque l'**Assuré** effectue un transit, si celui-ci est positif (plafonné au montant indiqué au Tableau des Garanties).

Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

### 3.9 AVANCE DE FRAIS MEDICAUX HORS DU PAYS DE RÉSIDENCE

Cette garantie est une extension de la garantie « Frais médicaux hors du pays de résidence ».

Si l'**Assuré** est hors de son pays de résidence et dans l'impossibilité de régler ses Frais Médicaux due à une Maladie ou à un Accident survenu pendant la Durée des Garanties, **VYV IA** peut accepter, à la demande de l'**Assuré** (principe de l'accord préalable), de lui en faire l'avance aux conditions cumulatives suivantes :

- Les médecins de **VYV IA** doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de rapatrier dans l'immédiat l'**Assuré** dans son pays de résidence,

- Les soins auxquels l'avance s'applique doivent être prescrits en accord avec les médecins de **VYV IA**,
- L'**Assuré** ou toute personne autorisée par lui doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par **VYV IA** lors de la mise en œuvre de la présente prestation :
  - à transférer une garantie financière reconnue et constatée par **VYV IA** d'une valeur équivalente des sommes nécessaires pour le paiement des frais médicaux,
  - à rembourser à **VYV IA** les sommes payées pour l'avance des frais médicaux au travers d'une reconnaissance de dette,
  - à transmettre à **VYV IA** les documents relatifs au droit de subrogation de **VYV IA**.

A défaut d'avoir effectué les démarches présentées, l'**Assuré** ne pourra en aucun cas se prévaloir de la prestation « Frais Médicaux hors du pays de résidence » et « Avance sur frais médicaux hors du pays de résidence ».

Cette garantie cesse à compter du jour où **VYV IA** est en mesure d'effectuer le rapatriement de l'**Assuré**, ou le jour du retour de l'**Assuré** dans son pays d'origine.

Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

### 3.10 ENVOI DE MÉDICAMENTS

Lors d'un séjour garanti hors du pays de résidence, **VYV IA** prend en charge les frais d'envoi de médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement en cours, dans le cas où, ne disposant plus de ses médicaments pour des raisons de perte ou de vol, il est impossible pour l'**Assuré** de se les procurer sur place ou d'obtenir leur équivalent.

Les frais d'achat de ces médicaments et les frais de douane restent à la charge de l'**Assuré**.

**Cette garantie est valable pour un seul envoi et cesse dès le retour au domicile de l'Assuré. Cette garantie ne peut pas être itérative.**

Cette garantie est restreinte aux autorisations d'acheminement des médicaments dans le pays concerné et aux conditions de transports garantissant leur intégrité.

Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

### 3.11 ENVOI DE PROTHESES

Lors d'un séjour garanti hors du pays de résidence, **VYV IA** prend en charge les frais d'envoi de lunettes, de lentilles correctrices ou de prothèses auditives que l'**Assuré** porte habituellement, suite au bris ou à la perte de celles-ci, dans le cas où, ne disposant plus de celles-ci, il est impossible pour l'**Assuré** de se les procurer sur place ou d'obtenir leur équivalent.

Les frais de conception et d'achat de ces lunettes, lentilles ou prothèses et les frais de douane restent à la charge de l'**Assuré**.

**Cette garantie est valable pour un seul envoi et cesse dès le retour au domicile de l'Assuré. Cette garantie ne peut pas être itérative.**

Cette garantie est restreinte aux autorisations d'acheminement dans le pays concerné et aux conditions de transports garantissant leur intégrité.

Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

### 3.12 RAPATRIEMENT DE CORPS

Vous décédez lors d'un séjour garanti. Nous organisons le rapatriement de votre corps jusqu'au lieu des obsèques dans votre pays de résidence.

Dans ce cadre, nous prenons en charge :

- Les frais de transport du corps,
- Les frais liés aux soins de conservation imposés par la législation applicable,
- Les frais directement nécessités par le transport du corps,
- Les frais de cercueil ou d'urne.

**Tous les autres frais restent à la charge de la famille du défunt.**

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

### 3.13 FORMALITÉS DÉCÈS ET RECONNAISSANCE DE CORPS

Vous voyagez seul, si la présence sur place d'un membre de la famille ou d'un proche du défunt s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, nous organisons et prenons en charge un titre de transport Aller/Retour, ainsi que des frais de séjour (chambre et petit-déjeuner) engagés pour le compte de cette personne.

**Tous les autres frais restent à la charge de la famille du défunt.**

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

### 3.14 RETOUR ANTICIPÉ

#### En cas d'hospitalisation ou de décès d'un membre de la famille

A la suite de l'hospitalisation imprévue de plus de 10 jours (pronostique diagnostic vital engagé) d'un membre de votre famille déjà hospitalisé (ascendant ou descendant au 1er degré) ou de son décès, VYV IA organise et prend en charge, après contact médical entre le médecin de l'hôpital et celui de VYV IA, les frais de transport Retour des membres assurés de votre famille ou d'une personne **Assurée** sans lien de parenté au titre du présent contrat vous accompagnant au chevet du patient (modification du titre de transport Retour initial ou nouveau titre de transport si non modifiable).

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

#### En cas de sinistre au domicile

Pendant votre voyage, vous apprenez la survenance d'un sinistre de nature accidentel à votre domicile, sinistre accidentel nécessitant des mesures conservatoires pour en limiter les conséquences.

Si votre présence s'avère indispensable, et après accord préalable de VYV IA, pour effectuer les démarches nécessaires, nous organisons et prenons en charge vos frais de transport Retour (modification du titre de transport Retour initial ou nouveau titre de transport si non modifiable) et de ceux des membres assurés de votre famille ou d'une personne **Assurée** sans lien de parenté au titre du présent contrat vous accompagnant.

À défaut de présentation de justificatifs (déclaration de sinistre auprès de l'Assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte, etc.) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

### 3.15 RETOUR IMPOSSIBLE

Par dérogations aux exclusions générales du contrat, la garantie « Retour impossible » vous couvre si vous êtes dans l'impossibilité d'effectuer à la date prévue votre trajet Retour :

- par suite de fermeture totale ou partielle de l'aéroport de départ ou d'arrivée consécutive à un cas de force majeure, c'est-à-dire un évènement extérieur, imprévisible et insurmontable, non connu au moment de la souscription,
- par suite de mesures de restriction de déplacement des populations en cas d'épidémie ou de pandémie prises par le gouvernement local ou les compagnies aériennes.

Après accord préalable du service d'assistance **VYV IA**, nous vous remboursons sur présentation des justificatifs, les frais hôteliers consécutifs à la prolongation du séjour.

De plus, en cas de retour à une date postérieure à celle prévue initialement, nous prenons en charge le titre de transport Retour. Dans cette hypothèse, **VYV IA** :

- décide de la nature de la billetterie mise à la disposition de l'**Assuré**,
- privilégie systématiquement la modification du titre de transport Retour lors de l'organisation et de la prise en charge d'un titre de transport Retour sur un vol commercial

Ainsi, l'**Assuré** :

- accepte que **VYV IA** opère cette modification sur sa billetterie retour.
- doit restituer à **VYV IA** son titre de transport Retour initialement prévu et non utilisé lorsque **VYV IA** a pris en charge le transport d'un **Assuré**,

Cette garantie ne se cumule pas avec la garantie « Prolongation de séjour » en cas d'assistance.

La garantie « Retour impossible » ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la défaillance d'un tiers (Tour Opérateur, Agence de voyage, Compagnie aérienne...) dans l'organisation matérielle du voyage.

Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

### 3.16 CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

Vous êtes malade ou blessé, cette maladie ou cette blessure ayant entraîné, après avis médical des médecins de **VYV IA**, une hospitalisation de 24 heures minimum, lors d'un séjour garanti dans l'un des pays énoncés ci-dessous et vous ne pouvez plus conduire votre véhicule terrestre à moteur personnel de moins de 3,5 tonnes.

L'**Assuré** doit contacter l'assureur du véhicule afin de vérifier l'existence d'une garantie d'assistance similaire dans le contrat d'assurance automobile. A défaut, Si aucun des passagers n'est susceptible de vous remplacer, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour ramener le véhicule à votre lieu de résidence par l'itinéraire le plus direct.

Nous prenons en charge les frais de voyage du chauffeur et le salaire du chauffeur.

Le chauffeur est tenu de respecter la législation du travail, et en général la réglementation française.

Si votre véhicule a plus de 8 ans et/ou 150 000 km ou si son état et/ou son chargement n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la route français, vous devrez nous le mentionner. Nous nous réservons alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

Dans ce cas, et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, nous fournissons et prenons en charge un titre de transport pour aller rechercher le véhicule.

Cette prestation s'applique uniquement dans les pays listés ci-après :

France (y compris Monaco, Andorre, sauf DOM-TOM), Espagne, Portugal, Grèce, Italie, Suisse, Liechtenstein, Autriche, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Royaume-Uni, Irlande, Danemark, Norvège, Suède, Finlande, Islande.

**Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restent à votre charge.**

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

### 3.17 ASSISTANCE JURIDIQUE

#### Remboursement des honoraires

Lors d'un séjour garanti en dehors de son pays de résidence, vous êtes passible de poursuite judiciaire, d'incarcération pour non-respect ou violation involontaire des lois et règlements locaux.

Nous pouvons vous rembourser les honoraires des représentants judiciaires auxquels vous pourriez être amené à faire librement appel si une action est engagée contre vous, sous réserve que les faits reprochés ne soient pas susceptibles de sanction pénale selon la législation du pays, et sous réserve d'un appel préalable du plateau d'assistance de VYV IA.

**Cette garantie ne s'exerce pas pour les faits en relation avec votre activité professionnelle ou la garde d'un véhicule terrestre à moteur.**

#### Caution pénale

Si l'Assuré est incarcéré ou menacé de l'être, lors d'un séjour garanti en dehors de son pays de résidence, VYV IA fait l'avance de la caution pénale à l'Assuré.

**Dans ce cadre, l'Assuré s'engage à transférer une garantie financière reconnue et constatée par VYV IA d'une valeur équivalente aux sommes nécessaires pour la mise en œuvre de l'avance de fonds liée à la caution.** A défaut de garantie financière transférée par l'Assuré, aucune d'avance de fonds ne sera consentie par VYV IA.

Le remboursement de cette avance doit être fait dans un délai de deux mois suivant la présentation de notre demande de remboursement. Si la caution pénale vous est remboursée avant ce délai par les Autorités du pays, elle devra nous être aussitôt restituée.

Des poursuites judiciaires pourront être engagées si le remboursement de l'avance n'est pas effectué dans le délai précité.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

### 3.18 FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS EN MER ET EN MONTAGNE

Nous prenons en charge les frais de recherche et de secours en mer ou en montagne à la suite d'un événement mettant votre vie en péril. Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

**En aucun cas, nous ne pouvons, nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.**

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

### 3.19 FRAIS DE SECOURS SUR PISTE

Vous êtes victime d'un accident de ski sur pistes ouvertes et balisées. Nous prenons en charge les frais de descente du lieu de l'accident jusqu'en bas de pistes ou jusqu'au centre de secours le plus proche du lieu de l'accident.

Ces frais sont pris en charge dans la mesure où **VYV IA** est informée avant la fin de votre séjour dans la station de ski, et/ou dans les 48 heures suivant l'intervention des secours.

Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

### 3.20 TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

Vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne dans votre pays de domicile. Nous transmettons le message si vous êtes dans l'impossibilité de le faire.

Les messages transmis ne peuvent revêtir de caractère grave ou délicat. Les messages restent sous la responsabilité de leurs auteurs qui doivent pouvoir être identifiés, et n'engagent qu'eux. Nous ne jouons que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

### 3.21 SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUITE A LA MISE EN QUARANTAINE

En cas de mise en quarantaine lors de votre séjour hors du pays de résidence, nous pouvons après avis de notre équipe médicale, vous mettre en relation téléphonique avec un psychologue. Tous ces entretiens sont entièrement soumis aux principes de la confidentialité stricts.

Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

### 3.22 SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE EN CAS DE RAPATRIEMENT

En cas de traumatisme important suite à un événement lié à un rapatriement, nous pouvons, à votre retour au domicile dans le cadre d'un rapatriement organisé par nos soins, vous mettre en relation téléphonique avec un psychologue, et ce à votre demande. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

### 3.23 FORFAIT TELEPHONIQUE LOCAL

Lors d'un séjour garanti hors de votre pays de résidence et pendant votre mise en quarantaine, nous prenons en charge l'achat d'une carte prépayée pour un forfait téléphonique.

Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

### 3.24 AVANCE DE FONDS

Lors d'un séjour garanti hors du pays de résidence, vos moyens de paiement ou vos papiers officiels (passeports, carte nationale d'identité...) ont été perdus ou volés.

Sur simple appel vers notre service, nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plainte, renouvellement des papiers...)

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire. Elles ne constituent pas des consultations juridiques.

Sous réserve d'une attestation de vol ou de perte délivrée par les autorités locales, nous pouvons vous consentir une avance de fonds afin de vous permettre d'acheter des objets et/ou effets de première nécessité.

**L'Assuré s'engage à transférer une garantie financière reconnue et constatée par VYV IA d'une valeur équivalente aux sommes nécessaires pour la mise en œuvre de l'avance de fonds.**

Cette avance est remboursable à **VYV IA** dans les 30 jours qui suivent la mise à disposition des fonds.

A défaut de paiement, nous nous réservons le droit d'engager toutes poursuites de recouvrement utiles.

Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

### 3.25 PAPIERS OFFICIELS

Lors d'un séjour garanti hors du pays de résidence, les papiers officiels de l'**Assuré** ont été perdus ou volés.

Dans cette hypothèse, si des doubles ou un duplicata des papiers officiels peuvent être envoyés à l'**Assuré** sur son lieu de séjour depuis son pays de domicile, par une personne de son choix, **VYV IA** prend en charge le remboursement des frais d'envoi de ces documents, sur présentation des justificatifs originaux des frais d'envoi et justificatifs de perte ou vol de ces papiers.

Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

## IV. LA DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRES AUX PERSONNES

Lorsqu' au cours de votre séjour garanti hors de votre pays de résidence, vous êtes victime d'une maladie ou d'un accident entraînant votre rapatriement et votre hospitalisation ou votre immobilisation au domicile pour une durée supérieure à 5 jours suite à votre retour, nous mettons à votre disposition des services et prestations complémentaires, sous réserve que vous nous en fassiez la demande dans les quinze jours suivants votre retour.

**Ces prestations sont délivrées uniquement en France métropolitaine, du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8 h à 19 h.**

### 4.1 MISE EN RELATION AVEC UN SPECIALISTE SUITE SINISTRE AU DOMICILE

Pendant que vous êtes en voyage, votre domicile fait l'objet d'une inondation, d'un incendie ou d'un cambriolage et les dommages causés nécessitent des mesures conservatoires.

Nous vous mettons en relation avec un spécialiste (plombier, serrurier, vitrier, société de gardiennage) et nous prenons en charge le coût de l'intervention.

En outre, si votre domicile est inhabitable à votre retour de voyage, nous prenons en charge votre séjour à l'hôtel dans la limite du montant maximum par personne **Assurée** vivant sous le même toit.

Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

### 4.2 GARDE MALADE

En cas de maladie, lors de votre retour à votre domicile, nous missionnons et prenons en charge l'envoi d'un garde malade, à votre chevet.

Le garde malade ne se substitue pas à un professionnel de la santé tel qu'un infirmier ou un médecin, pour délivrer des soins.

Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

#### 4.3 GARDE D'ENFANTS

Si vous avez des enfants de moins de 18 ans, résidant à votre domicile :

- soit, nous organisons et prenons en charge leur garde à votre domicile entre 7h et 19h, dans la limite des disponibilités locales.

La personne chargée de la garde de vos enfants pourra, si aucun proche ne peut se rendre disponible, les conduire à l'école ou à la crèche et retourner les chercher ;

- soit, nous mettons à la disposition d'un de vos proches résidant en France métropolitaine, un titre de transport aller/retour (train ou avion) afin qu'il puisse se rendre à votre domicile pour les garder ;
- soit, nous mettons à la disposition de vos enfants un titre de transport aller/retour (train ou avion) pour se rendre chez un de vos proches résidant en France métropolitaine. Ils seront accompagnés par une hôtesse mandatée par nos services.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

#### 4.4 LIVRAISON DE MEDICAMENTS

Si nous avons organisé votre rapatriement sanitaire, et en cas de délivrance d'une ordonnance nécessitant l'achat de médicaments indispensables, lorsque vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer avec l'ordonnance que vous nous transmettez, nous faisons le nécessaire pour rechercher et apporter à votre domicile ces médicaments, sous réserve de leur disponibilité en pharmacie.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

#### 4.5 SOUTIEN PEDAGOGIQUE DE VOTRE ENFANT MINEUR

Si, à la suite d'un accident ou d'une maladie en lien avec un évènement garanti, votre enfant mineur est immobilisé pour une durée supérieure à 15 jours consécutifs, entraînant une absence scolaire de même durée, nous organisons et prenons en charge dans la limite des disponibilités locales, des cours particuliers avec un répétiteur.

Notre garantie s'applique dès le premier jour d'immobilisation et pendant l'année scolaire en cours, pour les enfants du primaire ou du secondaire (1er et 2ème cycle).

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

#### 4.6 GARDE D'ANIMAUX DOMESTIQUES

Nous prenons en charge la garde, à l'extérieur, de vos animaux domestiques (chiens et chats), à la condition qu'ils aient reçu les vaccinations obligatoires. Les frais de garde et de nourriture sont pris en charge.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

#### 4.7 AIDE-MÉNAGÈRE

Suite à votre rapatriement par nos soins et pour faciliter le retour à la normale de la vie de votre foyer, nous vous faisons bénéficier des services d'une aide-ménagère à domicile :

- Soit dès le premier jour de votre hospitalisation, en aidant votre famille à faire face aux obligations domestiques qui vous incombent habituellement,

- Soit dès votre sortie de l'établissement de soins, en vous soulageant des tâches ménagères que votre convalescence ne vous permet d'assumer.

Le nombre d'heures et la durée d'application sont, dans tous les cas, déterminés par notre service médical.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

#### 4.8 LIVRAISON DE REPAS ET DE COURSES MENAGERES

Suite à votre rapatriement par nos soins, vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer hors de votre domicile, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de livraison de vos courses.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

#### 4.9 CONFORT HOSPITALIER

Vous êtes hospitalisé suite à votre rapatriement pour une durée égale ou supérieure à 5 jours. Nous prenons en charge les frais de location d'un téléviseur pendant votre séjour à l'hôpital.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

### V. LA DESCRIPTION DE LA GARANTIE D'ASSISTANCE « COVID »

#### 5.1 SUSPENSION DE SEJOUR

Dans le cadre du séjour organisé par le Souscripteur, vous avez pu commencer votre voyage (prendre l'avion, embarquer sur un bateau, prendre un bus) compris dans le séjour garanti pour vous rendre sur le lieu de départ du voyage itinérant.

Toutefois, à la suite d'un test COVID effectué pendant le séjour et dont le résultat est positif, vous ne pouvez pas poursuivre le programme du séjour itinérant, garanti et organisé par le Souscripteur.

Nous prenons en charge l'hébergement en cas de mise en quarantaine.

Après avoir effectué un nouveau test COVID dont le résultat est négatif :

- Si le titre de transport A/R est assuré par le présent contrat et organisé par le Souscripteur, nous prenons en charge :
  - la modification du titre de transport RETOUR ou,
  - l'achat d'un nouveau titre de transport retour si ce dernier est impossible à la date prévue initialement ou,
  - le transfert pour rejoindre le groupe vous permettant la poursuite du voyage, dans la limite du coût nécessaire à la mise en œuvre d'un rapatriement.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

#### 5.2 RETOUR DIFFERE

Dans le cadre du séjour organisé par le Souscripteur, comprenant le titre de transport A/R, au moment du retour, vous ne pouvez pas utiliser le titre de transport RETOUR suite à un test COVID positif.

Nous prenons en charge l'hébergement en cas de mise en quarantaine.

Après avoir effectué un nouveau test COVID dont le résultat est négatif, nous prenons en charge la modification du titre de transport RETOUR ou l'achat d'un nouveau titre de transport RETOUR si le trajet RETOUR est impossible à la date prévue initialement.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

### 5.3 CONSEQUENCE D'UNE MISE EN QUARANTAINE

Dans le cadre du séjour garanti et organisé par le Souscripteur, comprenant le titre de transport A/R et l'hébergement, suite à un test COVID positif, vous devez quitter l'hébergement du lieu de séjour garanti pour une mise en quarantaine afin de respecter les obligations du pays de séjour prescrites par les pouvoirs publics locaux, sans qu'une solution d'hébergement temporaire vous soit proposée par l'hébergeur du séjour.

Nous prenons en charge l'hébergement relatif à cette mise en quarantaine.

Après avoir effectué un nouveau test COVID dont le résultat est négatif :

- Si le titre de transport A/R est assuré par le présent contrat et organisé par le Souscripteur, nous prenons en charge :
  - la modification du titre de transport RETOUR ou,
  - l'achat d'un nouveau titre de transport RETOUR si ce dernier est impossible à la date prévue initialement.

Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

## VI. LES LIMITATIONS D'ENGAGEMENT DE VYV IA

Les interventions que VYV IA est amené à réaliser se font dans le respect intégral des lois et règlements nationaux et internationaux. Elles sont donc liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.

Si l'Assuré refuse de suivre les décisions prises par le service médical de VYV IA, il décharge VYV IA de toute responsabilité par rapport aux conséquences d'une telle initiative et l'Assuré perd tout droit à prestations ou indemnisation.

VYV IA ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

VYV IA ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales.

VYV IA ne sera pas tenue pour responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de ces cas de force majeure tels que guerre civile ou étrangère, révolution, émeute, grève, saisie ou contrainte par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, épidémies, empêchements climatiques ou naturels notamment tempêtes, ouragans, tremblements de terre.

Pour toutes les garanties mises en œuvre qui le nécessitent, VYV IA décide de la nature de la billetterie mise à la disposition de l'Assuré. VYV IA privilégiera systématiquement la modification du titre de transport Retour lors de l'organisation et de la prise en charge d'un titre de transport Retour sur un vol commercial. L'Assuré accepte que VYV IA opère cette modification sur sa billetterie retour. Lorsque VYV IA a pris en charge le transport d'un Assuré, ce dernier doit lui restituer son titre de transport Retour initialement prévu et non utilisé.

La garantie prend effet le jour du départ et expire le jour du retour pour la durée indiquée sur le certificat d'adhésion au Voyage sans pouvoir excéder 90 jours.

L'engagement maximum de VYV IA en cas de Sinistre est fixé au Tableau des Garanties.

## VII. LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES ET DE L'ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE AUX PERSONNES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,
- Les frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays de résidence,
- Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son voyage,
- Les états de grossesse, à moins d'une complication imprévisible, et dans tous les cas, les états de grossesse au-delà de la 36ème semaine, l'interruption volontaire de grossesse, les suites de l'accouchement,
- Les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,
- Les frais de prothèse : optique, dentaire, acoustique, fonctionnelle, etc.
- Les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique ou pandémique qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures de confinements ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine, sauf stipulation contraire dans la garantie,
- Les frais de cure thermale, traitement esthétique, vaccination et les frais y découlant,
- Les séjours en maison de repos et les frais y découlant,
- Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais y découlant,
- Les hospitalisations prévues.

## VIII. LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- Les dommages résultant de la participation de l'Assuré à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- L'état d'imprégnation alcoolique,
- Les frais de douane,
- La participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,
- La pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,

- Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la conduite d'engins à moteur (ceinture de sécurité, casque, chaussures fermées, gants, etc...), notamment la vérification de l'existence d'un permis de conduire de l'Assuré pour l'utilisation de tout engin motorisé.
- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
- Les événements survenus lors de la pratique de sports à risques ou dangereux tels que Aérien (deltaplane, aile volante, parachute, parapente, ULM, base jump, wingsuit, hélicoptère, saut à l'élastique), Combat (boxe, MMA, boxe américaine, full contact, kick boxing, capoeira, jujitsu, lutte, catch), Équestre (courses hippiques, rodéo, sauts d'obstacles), Escalade (varappe, alpinisme, spéléologie), Mécaniques (rallye, motos, karting), Montagne (freeride, luge de compétition, ski hors-piste), Nautique (cliff-diving, hors-bord), Randonnées (randonnées en haute montagne), Chasse, haltérophilie, hockey ; en toute hypothèse, l'évènement survenu fera l'objet d'une analyse au regard du respect des standards, notamment de sécurité, de la réglementation française,
- Les événements survenus lors de toute pratique sportive dans l'hypothèse d'un défaut d'assurance de l'entreprise organisant cette activité ou d'un défaut de certificat d'aptitude de l'Assuré si ce dernier pratique l'activité sportive de manière autonome,
- Participation de l'Assuré en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous Frais de recherche en lien avec la pratique de ces sports dangereux,
- En cas d'activité sportive à risques ou dangereux non visée dans cette liste, l'Assuré s'engage à contacter VYV IA en vue d'une autorisation ou d'un refus.
- L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- L'utilisation par l'Assuré d'appareils de navigation aérienne,
- L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré,
- Les pollutions, catastrophes naturelles (sauf stipulation contraire dans la garantie),
- Les personnes non à jour des vaccinations obligatoires et/ou recommandées en France ou dans le pays de séjour, ainsi que les personnes n'ayant pas respecté les préconisations vaccinales notoirement promues par les pouvoirs publics français,
- Les maladies ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant le Voyage,
- Les garanties d'assistance souscrites lorsque le ministère des Affaires Etrangères Français déconseille les séjours vers la destination déclarée au moment de la souscription,
- La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage (sauf stipulation contraire dans la garantie),
- Toute demande en relation directe avec une déclaration d'épidémie ou de pandémie signifiée comme telle par l'OMS, non liée à la famille des coronavirus et notoirement connue au moment de l'achat du séjour,
- La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

La responsabilité de VYV IA ne peut en aucun cas être engagée pour des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure, ou d'événements notoirement connus tels que la guerre civile ou étrangère, les émeutes ou mouvements populaires, le lock-out, les grèves, les attentats, les actes de terrorisme, les pirateries, les tempêtes et ouragans, les tremblements de terre, les cyclones, les éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, la désintégration

du noyau atomique, l'explosion d'engins et les effets nucléaires radioactifs, les épidémies, les effets de la pollution et catastrophes naturelles, les effets de radiation ou tout autre cas fortuit ou de force majeure, ainsi que leurs conséquences ; par conséquent, toute demande d'assistance liée à des restrictions de voyage résultant d'un événement notoirement connu au moment de l'achat du séjour, ne pourra être prise en charge.

Au titre des garanties Assistance, ne donnent pas lieu à un rapatriement par l'Assisteur, les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place, les maladies nerveuses ou mentales, les états de grossesse un mois avant le terme, les conséquences du suicide consommé ou tenté de l'Assuré, l'absorption de drogues, stupéfiants, alcools, substances analogues et médicaments non prescrits par une autorité médicale habilitée et leurs conséquences.

L'action de VYV IA ne peut en aucun cas être engagée pour tout acte qui pourrait nuire à son devoir de protection à l'égard de ses équipes ou de ses prestataires.

## IX. LES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Dans le cas où il existerait d'autres assurances couvrant les mêmes risques, le présent contrat ne jouera qu'en complément des garanties existant par ailleurs, sauf disposition contraire de ces dernières.

La mise en jeu des garanties est OBLIGATOIREMENT subordonnée à l'accord préalable des services de VYV IA sur la base des conditions des garanties prévues par le présent contrat.

Seules les garanties et prestations organisées par ou en accord avec ses services sont prises en charge par VYV IA. L'accord express de VYV IA est matérialisé en communiquant à l'Assuré un numéro de dossier. VYV IA intervient dans le cadre fixé par les lois et règlements nationaux et internationaux.

Coordonnées pour déclarer le sinistre :

Tél : 00 33 5 86 85 01 26  
Mail : ops@vyv-ia.com  
VYV International Assistance  
Assistance Voyages Valeurs Assurances 2022 – VYVA150  
3 Passage de la corvette  
17 000 La Rochelle – France

La Centrale d'Assistance de VYV IA est à l'écoute 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, les informations ci-dessous vous seront demandées lors de votre appel :

- Le numéro de votre contrat,
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel en précisant l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

La demande d'assistance devra être formulée dans les 48 heures après la date de survenance du fait générateur rattaché à cette demande. Au-delà des 48 heures, VYV IA pourra accompagner et orienter l'Assuré mais ne pourra pas prendre en charge la demande.

Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance vous sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assistance.

La réception de toutes les demandes d'assistance, quelles que soient leurs natures, est effectuée sur ce seul et unique numéro. A réception d'un appel, et après identification de la nature de l'intervention à mener, VYV IA fera appel au (x) prestataires(s) et consultant(s) spécialisés.

VYV IA peut seulement intervenir dans la limite des accords donnés par les autorités locales, médicales et/ou administratives, et ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux d'urgence s'ils relèvent de l'autorité publique, ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

Le Souscripteur peut prendre contact directement avec VYV IA pour la mise en œuvre de prestations d'assistance non prévues par le présent contrat, en lien ou non avec les garanties proposées. Il peut également contacter l'Assureur qui l'orientera vers VYV IA ou le partenaire de VYV IA s'il s'agit de prestations d'assistance sécurité.

Ces prestations d'assistance, après étude de faisabilité, feront l'objet d'une contractualisation directement entre le Souscripteur et VYV IA ou entre le Souscripteur et le partenaire de VYV IA pour les prestations d'assistance sécurité, sans intervention de l'Assureur au contrat. Les dispositions du présent contrat ne s'appliqueront donc pas à ces prestations d'assistance.

Dans le cas où VYV IA accepte d'exécuter des prestations d'assistance dans une situation à risque infectieux en contexte épidémique ou pandémique, faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures de confinements ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales ou nationales ou internationales, l'engagement de l'Assureur est acquis aux Assurés selon les modalités mentionnées au titre du présent contrat.

VYV IA prend en charge et met en œuvre les moyens nécessaires à l'exécution des prestations garanties prévues ci-après. Ces prestations garanties sont acquises à l'Assuré 24 heures sur 24 en cas d'accident ou de maladie dont l'Assuré est victime pendant l'Activité dans le monde entier.

VYV IA exploite un service téléphonique d'urgence qui est doté 24 heures par jour, 365 jours par an, d'assistants multilingues et dispose d'une équipe de conseillers médicaux qualifiés, d'infirmiers et de médecins disponibles pour prodiguer des conseils sur l'assistance et le traitement médical les plus appropriés.

Seules les autorités médicales de VYV IA sont habilitées à décider du rapatriement, du choix des moyens de transport et du lieu d'Hospitalisation et se mettent si nécessaire en rapport avec le médecin traitant sur place et/ou le médecin de famille, afin d'intervenir dans les conditions les mieux adaptées à l'état de l'Assuré.

VYV IA n'est tenu qu'à la prise en charge des frais complémentaires à ceux que l'Assuré aurait dû normalement exposer pour son retour.

## X. LES CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Pour demander un remboursement, l'Assuré est tenu :

- D'aviser impérativement VYV IA dans les 2 jours ouvrés,
- De joindre à sa déclaration, dans les 15 jours suivant l'émission des factures, la copie de celles-ci justifiant les dépenses engagées par l'assuré.

Passé ces délais, l'Assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à VYV IA.

L'assuré doit également communiquer dans sa déclaration :

- Son numéro de contrat d'assurance et son numéro de dossier attribué par la Centrale d'Assistance de VYV IA,

- Le certificat médical détaillé indiquant la nature exacte et la date de survenance de la Maladie,
- Le certificat de décès s'il y a lieu,
- Toutes pièces nécessaires à l'instruction du dossier sur simple demande de la part de **VYV IA** et sans délai.

Sans la communication au médecin de **VYV IA** des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être traité.

Lorsque **VYV IA** a pris en charge le transport de l'**Assuré**, celui-ci doit lui restituer son titre de transport Retour initialement prévu et non utilisé.

## XI. LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

En cas de désaccord concernant la gestion du contrat, le **Souscripteur** et/ou les **Assurés** s'adresse(nt) leur réclamation à **VYV IA**, en écrivant à l'adresse suivante :

Mail : [contact@vyv-ia.com](mailto:contact@vyv-ia.com)  
VYV International Assistance  
Assistance Voyages Valeurs Assurances 2022 – VYVA150  
3 Passage de la corvette  
17 000 La Rochelle - France

Si, après examen de la réclamation, le désaccord persiste, l'**Assuré** a la faculté de demander l'avis du Médiateur sans préjudice des autres voies d'action légales, par mail ([mediation@mutualite.fr](mailto:mediation@mutualite.fr)) ou à l'adresse suivante : Médiateur de la Mutualité Française, FNMF, 255 rue de Vaugirard, 75719 PARIS Cedex 15.

## XII. LA PROTECTION DES DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit Règlement général sur la protection des données), dans le cadre de la gestion du contrat d'assurance les données à caractère personnel de l'**Assuré** pourront être transférées à **VYV IA**, ses délégataires, ses prestataires, ses sous-traitants ou ses réassureurs. Les Adhérents sont informés que des traitements les concernant, ainsi que ceux de leurs éventuels bénéficiaires, sont mis en œuvre dans le cadre de la passation, la gestion et l'exécution du présent contrat d'assurance ainsi que pour sa gestion commerciale. Elles pourront aussi être utilisées dans le cadre des opérations de contrôle, de lutte contre la fraude et le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, de recherche des bénéficiaires de contrats décès non réglés, d'exécution des dispositions légales et réglementaires, et ce, en application du présent contrat.

Les données collectées sont indispensables à la mise en œuvre de ces traitements et sont destinées aux services concernés de **VYV IA** ainsi que, le cas échéant, à ses sous-traitants, prestataires ou partenaires. **VYV IA** est tenu de s'assurer que ces données sont exactes, complètes et, le cas échéant, mises à jour. Les données collectées seront conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle augmentée des prescriptions légales ou dans le respect des durées prévues par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Ces données personnelles pourront faire l'objet de transferts vers des prestataires de services ou des sous-traitants établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne. Ces transferts ne pourront concerner que des pays reconnus par la Commission Européenne comme disposant d'un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel, ou des destinataires présentant des garanties appropriées.

Les **Assurés** disposent d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement, de limitation du traitement de leurs données, de portabilité, d'opposition aux traitements, ainsi que du droit de définir des directives sur leur sort après leur décès. Ils peuvent exercer leurs droits auprès du :

**Délégué à la Protection des Données de VYV IA**  
**3 Passage de la Corvette**  
**17000 La Rochelle, France**  
ou  
[contact@vyv-ia.com](mailto:contact@vyv-ia.com)

Lors de l'exercice de leurs droits, la production d'un titre d'identité peut être demandée. En cas de litige persistant, ils disposent d'un droit de saisir la CNIL sur [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr) ou à 3, place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris cedex 7, France.

De manière expresse, le **Souscripteur** / l'**Assuré** autorise **VYV IA** 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 commerciales.

### XIII. LA SUBROGATION

**VYV IA** est subrogé de plein droit au bénéficiaire des prestations suite d'un accident (**Assuré**) dans son action contre le tiers responsable, que la responsabilité du tiers soit entière ou qu'elle soit partagée. Cette subrogation s'exerce dans la limite des dépenses que **VYV IA** a exposées, à due concurrence de la part d'indemnité mise à la charge du tiers qui répare l'atteinte à l'intégrité physique de la victime. En est exclue la part d'indemnité, de caractère personnel, correspondant aux souffrances physiques ou morales endurées par la victime et au préjudice esthétique et d'agrément, à moins que la prestation versée par **VYV IA** n'indemnise ces éléments de préjudice.

De même, en cas d'accident suivi de mort, la part d'indemnité correspondant au préjudice moral des Ayants droit leur demeure acquise, sous la même réserve. Si l'**Assuré** des prestations a été directement indemnisé par le tiers, le reversement des prestations versées par **VYV IA** est exigé.

L'**Assuré** des prestations qui, par négligence ou abandon volontaire, rend la récupération impossible, est tenu de rembourser les prestations perçues.

### XVI. LA PRESCRIPTION

Toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, du fait de l'**Assuré**, que du jour où **VYV IA** en a eu connaissance ;
- En cas de réalisation du risque, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'**Assuré** contre **VYV IA** a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'**Assuré** ou l'ayant droit, ou a été indemnisé par celui-ci.

Conformément aux dispositions en vigueur, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription (à savoir notamment la demande en justice et la reconnaissance des droits de l'**Assuré** par **VYV IA**) et par la désignation d'experts à la suite de la réalisation d'un risque. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par **VYV IA** à l'**Assuré**, en ce qui concerne

l'action en paiement de la cotisation, et par le **Souscripteur** ou l'**Assuré** à **VYV IA**, en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

La prescription est portée à dix ans lorsque, pour les opérations sur la vie humaine, le bénéficiaire n'est pas l'**Assuré** et dans les opérations relatives aux accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les Ayants droit de l'**Assuré** décédé.

La prescription peut être interrompue par les causes ordinaires d'interruption de la prescription, à savoir :

- La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait,
- La demande en justice,
- Une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécutions ou un acte d'exécution forcée,
- L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait,
- L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance pour les cas de prescription applicables aux cautions.

## XV. LE RÈGLEMENT DES LITIGES

Tout différend né entre l'**Assureur** et l'**Assuré** relatif à la fixation et au règlement des prestations sera soumis par la partie la plus diligente, à défaut de résolution amiable, à la juridiction compétente du domicile de l'**Assuré** conformément aux dispositions législatives en vigueur.

## XVI. LA FAUSSE DÉCLARATION

Lorsqu'elle change l'objet du risque ou en diminue notre opinion :

- Toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, conformément aux dispositions législatives en vigueur ;
- Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités, conformément aux dispositions législatives en vigueur.

## XVII. L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité de tutelle chargée du contrôle de **VYV IA** est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris cedex 9.

FIN DU DOCUMENT