CONDITIONS GENERALES
CONTRAT ASSISTANCE RAPATRIEMENT N° IVY2022002

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE PENDANT VOTRE SEJOUR

VYV International Assistance
Assistance Voyages - PRESENCE
3 Passage de la corvette
17000 LA ROCHELLE
Par téléphone de l'étranger : + 33. 5. 86. 85. 01. 28
précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
Par e-mail : ops@vyv-ia.com

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 IVY2022002**
- **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**
- **Précisez l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, …)**
- **Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre**
- **La nature de votre problème**

Pour toute information concernant le détail des garanties vous pouvez contacter PRESENCE ASSISTANCE par mail à relationclients@presenceassistance.com

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIE		
ASSISTANCE RAPATRIEMENT	**Plafond de garantie**	**Franchise**
➢ Téléconseils et informations médicales 24H/24	Frais réels	**Pas de franchise**
➢ Rapatriement ou transport sanitaire (y compris en cas de maladie liée au COVID)	Frais réels	**Pas de franchise**
➢ Rapatriement des personnes accompagnantes	Titre de transport retour*+ frais de taxi	**Pas de franchise**
➢ Rapatriement des enfants de moins de 18 ans	Titre de transport retour* + frais de taxi	**Pas de franchise**
➢ Visite d'un proche	Titre de transport aller-retour* + Frais d'hôtel 150 € par nuit/Maxi 10 nuits	**Pas de franchise**
➢ Prolongation de séjour	Frais d'hôtel 150 € par nuit/Maxi 10 nuits	**Pas de franchise**
➢ Frais hôteliers	Frais d'hôtel 150 € par nuit/Maxi 10 nuits	**Pas de franchise**
➢ Prolongation de séjour hôtelier en cas de quarantaine	Frais d'hôtel 150 € par nuit/ Maxi 10 nuits	**Pas de franchise**
➢ Poursuite de voyage	Titre de transport Retour* +frais de taxi	**Pas de franchise**
Frais médicaux hors pays de résidence suite à maladie y compris en cas d'épidémie ou de pandémie a) Europe et Pays méditerranéens b) Reste du monde	a) 75 000 € b) 150 000 €	**a) et b) 250 € par personne**
➢ Soins dentaires	250 €	**Pas de franchise**
Avance sur frais médicaux hors du pays de résidence a) Europe et Pays méditerranéens b) Reste du monde	a) 75 000€ b) 150000€	**250 € par personne**
➢ Envoi de médicaments à l'étranger	Frais d'envoi	**Pas de franchise**
➢ Envoi de prothèse à l'étranger	Frais d'envoi	**Pas de franchise**
Rapatriement de corps ➢ Rapatriement de corps ➢ Frais funéraires nécessaires au transport ➢ Frais de cercueil ou d'urne	 Frais réels Frais réels 2 500 €	**Pas de franchise**
➢ Formalités décès et reconnaissance de corps	Titre de transport aller-retour* + Frais d'hôtel 150 € par nuit maxi 4 nuits	**Pas de franchise**
Retour anticipé ➢ En cas d'hospitalisation ou de décès d'un membre de la famille ➢ En cas de sinistre au domicile	Titre de transport retour*+frais de taxi	**Pas de franchise**
➢ Retour Impossible	100€ maximum par nuit et par personne. 5 nuits maximum	**1 nuit**
➢ Assistance juridique à l'étranger : avance de caution pénale	10 000 €	**Pas de franchise**
➢ Assistance juridique à l'étranger : Honoraires d'avocat	5 000 €	**Pas de franchise**
➢ Frais de recherche ou de secours en mer et en montagne	4 500 €	**Pas de franchise**

ASSISTANCE RAPATRIEMENT (suite)	Plafond de garantie	Franchise
➢ Frais de secours sur piste	4 500 € par personne/ maxi 9 000 € par événement	**Pas de franchise**
➢ Transmission de message urgent	Frais réels	**Pas de franchise**
➢ Soutien psychologique suite à mise en quarantaine	2 entretiens par événement	**Pas de franchise**
➢ Prise en charge d'un forfait téléphonique local	50 €	**Pas de franchise**
➢ Avance de fonds à l'étranger	1 500 €	**Pas de franchise**

*Titre de transport en train 1ere classe ou avion de ligne classe économique

ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET MODALITES D'APPLICATION

1.1 ASSUREURS

Le contrat Assistance Rapatriement est un contrat d'assurance collective à adhésion facultative **n° IVY2022002** dénommé ci-après "Contrat") souscrit par **L'AGENCE DE VOYAGES**, (ci-après dénommée « L'agence de voyage »), agissant tant pour son compte que pour celui de ses clients auprès de **RESSOURCES MUTUELLES ASSISTANCE** (ci-après dénommé « **VYV IA** » ou « Assureur ») pour la garantie Assistance Rapatriement, par l'intermédiaire de **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** (ci-après dénommé « PRESENCE ASSISTANCE » ou « courtier ») et **COVERASSUR** (ci-après dénommée « COVERASSUR » ou « Courtier »).

Le Contrat est mis en œuvre par **VYV IA** pour la garantie Assistance Rapatriement.

Les garanties Assistance Rapatriement du Contrat sont supportées par 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 au Répertoire Sirene 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.

1.2 DEFINITIONS

Accident corporel
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.

Accident corporel grave
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 entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.

Adhérent
Toute personne physique déclarée par le **Souscripteur** dans le cadre d'un contrat collectif, dénommée ci-après l'**Adhérent** ou **Assuré** 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 muni d'un billet Aller/Retour pour bénéficier des garanties.**
L'Assuré peut être domicilié dans le Monde entier.

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

Assuré
Toute personne physique désignée sur le bulletin de souscription sous cette qualité dans le cadre d'un contrat individuel. En tant que client de l'agence de voyage, **l'Assuré doit obligatoirement être muni d'un billet Aller/Retour pour bénéficier des garanties.**
L'Assuré peut être domicilié dans le Monde entier.

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 par le Ministère des affaires étrangères français ou le ministère de l'intérieur. 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 évènement sera considéré comme étant un seul et même évènement.

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, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics qui recommandent dans cette hypothèse le retour dans le pays de résidence.

COM
Par COM, on entend les Collectivités d'Outre-Mer, soit la Polynésie Française, Saint-Pierre-et-Miquelon, Wallis et Futuna, Saint Martin et Saint-Barthélemy.

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 leur ayants-droit si vous l'encourez par suite de l'inobservation de vos obligations après un sinistre.

Définition de l'assistance aux personnes
L'assistance aux personnes comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre en cas de maladie, blessure ou décès des personnes **Assurées**, lors d'un déplacement garanti.

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.

DOM-ROM, COM et collectivités sui generis
Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Polynésie Française, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint-Martin, Saint Barthelemy, Nouvelle Calédonie.

DROM
Par DROM, on entend les Départements et Régions d'Outre-Mer, soit la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, La Réunion et Mayotte.

Durée des garanties
• La durée de validité des autres garanties correspond aux dates de séjour indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur de voyages, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

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 entrainant une politique de santé publique impliquant des mesures contraignantes et restrictives en termes de circulation des populations et de traitement sanitaire.

Europe et Pays méditerranéens
Par « Europe et Pays méditerranéens », on entend les voyages à destination de Albanie, Algérie, Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares, Belarus, Belgique, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Canaries, Chypre, Crète, Croatie, Danemark, Egypte, Espagne, Estonie, Finlande, Iles Féroé, Géorgie, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Jordanie, Lettonie, Liban, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Lybie, Macédoine, Madère, Malte, Maroc, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume Uni, Fédération de Russie, Saint Marin, Sardaigne, Serbie, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, Tunisie, Turquie, Ukraine, Vatican

Evénements garantis en assistance
Maladie, blessure ou décès pendant un déplacement garanti.

Exécution des prestations
Les prestations d'assistance rapatriement 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.

France
France métropolitaine et Corse.

Franchise
Part du sinistre laissée à la charge de l'**Assuré** 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.

Hospitalisation
Toute admission dans un établissement hospitalier et comportant au moins une nuit. 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 constatée par une autorité médicale compétente.

Maladie grave
Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.

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, ou ceux de votre conjoint. 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.

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 le lieu de résidence principale et habituel de l'Assuré. Les garanties sont acquises aux Assurés domiciliés dans le Monde Entier. 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.

Reste du Monde
Par « Reste du Monde » on entend tous les pays non listés dans la définition « Europe et Pays Méditerranéens ».

Sinistre
Evénement à caractère aléatoire de nature à déclencher la garantie du présent contrat.

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

Souscripteur
Agence de voyages qui souscrit le contrat d'assurance collective tant pour son compte que celui de ses clients.

Territorialité
Monde entier.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

2.1 DETAIL DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Si vous êtes malade, blessé, ou si vous décédez lors d'un séjour garanti, nous intervenons dans les conditions suivantes :

2.1.1 TELECONSEILS ET INFORMATIONS MÉDICALES 24H/24

Vous pouvez bénéficier tout au long du séjour garanti de télé-conseils et d'informations médicales de la part de nos médecins, et ce 24 h sur 24.
En aucun cas, nous ne pouvons pas nous substituer aux secours locaux d'urgence tels que SAMU, SMUR, pompiers, etc.
Les informations concernent les domaines suivants.
Information sanitaire : Santé, Hygiène, Vaccination, Précautions à prendre, Centres Hospitaliers principaux, Conseils aux femmes, Décalage horaires, Animaux en voyage.
Nos médecins 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 prestations de renseignement et d'information sont fournies entre 8h00 et 19h00 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.

2.1.2 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 notre médecin conseil, après avis du médecin traitant occasionnel et éventuellement du médecin de famille.
Lors de votre rapatriement, et sur prescription de notre médecin conseil, nous organisons et prenons en charge le transport d'un accompagnant à vos côtés.
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.

2.1.3 RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES

Vous êtes rapatrié médicalement, ou vous décédez lors d'un séjour garanti.
Nous organisons et prenons en charge les frais de modification du billet retour, s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, le transport au domicile des membres de votre famille bénéficiaires ou de deux personnes **Assurées** vous accompagnant lors de la survenance de l'événement.
Seuls les membres de la famille bénéficiaires **Assurés** au titre de cette garantie sont les personnes qui étaient aux côtés du patient ou du défunt lors du séjour hors du pays de résidence.
Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

2.1.4 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.
Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

2.1.5 VISITE D'UN PROCHE

Vous êtes hospitalisé sur place sur décision de notre équipe médicale, avant votre rapatriement médical, pour une durée supérieure à 3 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.

2.1.6 PROLONGATION DE SÉJOUR

Vous êtes hospitalisé lors d'un séjour garanti et nos médecins jugent que cette hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour.
Nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) des membres de votre famille bénéficiaires ou de deux accompagnants **Assurés** pour rester à votre chevet.

Seuls les membres de la famille bénéficiaires **Assurés** au titre de cette garantie sont les personnes qui étaient aux côtés du patient ou du défunt lors du séjour hors du pays de résidence.
Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour accorder cette garantie.
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.

2.1.7 FRAIS HÔTELIERS

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour pour des raisons médicales avérées, sans hospitalisation et après accord du médecin conseil, nous prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou de deux accompagnants **Assurés**.
Seuls les membres de la famille bénéficiaires **Assurés** au titre de cette garantie sont les personnes qui étaient aux côtés du patient lors du séjour hors du pays de résidence.
Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

2.1.8 PROLONGATION DE SÉJOUR HOTELIER EN CAS DE QUARANTAINE

La prolongation de séjour est acquise si l'**Assuré** est mis en quarantaine dans le pays de destination pour des raisons sanitaires ; l'**Assuré** ne peut utiliser le titre de transport initialement prévu pour le retour vers le pays de résidence (ou ne peut pas poursuivre son voyage).
Nous prenons en charge les frais d'hébergement à l'hôtel (chambre et petit-déjeuner) de l'**Assuré** et des membres de votre famille bénéficiaires ou de deux accompagnants **Assurés** pour rester à votre chevet.
Les membres de la famille bénéficiaires **Assurés** au titre de cette garantie sont les personnes qui étaient aux côtés du patient lors du séjour hors du pays de résidence.
Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour accorder cette garantie.
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 ». Les quarantaines en milieu hospitalier ne sont pas prises en charge.
Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

2.1.9 POURSUITE DE VOYAGE

Vous n'êtes plus hospitalisé et les médecins de **VYV IA** autorisent la poursuite de votre voyage.
Nous organisons et prenons en charge, sur validation de notre médecin conseil, vos frais de transports pour poursuivre le voyage que vous avez interrompu ainsi que ceux des membres de votre famille **Assurés** ou de deux accompagnants **Assurés** restés à votre chevet.
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.
Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

2.1.10 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 à condition que vous soyez jugé intransportable par décision des médecins de l'Assistance, prise après recueil des informations auprès du médecin local (les frais d'hospitalisation engagés à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement ne sont pas pris en charge),
- Frais dentaires d'urgence (plafonnés au montant indiqué au Tableau des Garanties, sans application de franchise).
- Frais de test PCR, lorsque l'Assuré effectue un transit, si celui-ci est positif

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

2.1.11 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, et à rembourser à **VYV IA** les sommes payées pour l'avance des frais médicaux au travers d'une reconnaissance de dette.

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.

2.1.12 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 ces médicaments, 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 les 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.

2.1.13 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.
Cet envoi est soumis à la transmission par l'**Assuré** des caractéristiques complètes des prothèses et les coordonnées de l'ophtalmologiste ou du prothésiste de l'**Assuré**.

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.

2.1.14 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.

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

2.1.15 FORMALITÉS DÉCÈS ET RECONNAISSANCE DE CORPS

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.

2.1.16 RETOUR ANTICIPÉ EN CAS D'HOSPITALISATION OU DÉCÈS D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE

A la suite d'un accident d'un membre de votre famille (ascendant ou descendant au 1er degré) ayant entrainé une hospitalisation ou son décès, **VYV IA** organise et prend en charge les frais de modification du Billet Retour de l'**Assuré** au chevet du patient.
Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

2.1.17 RETOUR ANTICIPÉ 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 pour effectuer les démarches nécessaires, nous organisons et prenons en charge les frais de modification du Billet Retour et ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'une personne **Assurée** 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.

2.1.18 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 vol de 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 (hôtel et repas) 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 billet 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 billet retour lors de l'organisation et de la prise en charge d'un 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 billet de 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.

2.1.19 CAUTION PENALE

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 à l'**Assuré** ou au **Souscripteur** de la caution pénale.
VYV IA demande simultanément une reconnaissance de dette au **Souscripteur** qui s'engage à rembourser au plus tard dans les trois mois à compter du jour de l'avance. Des poursuites judiciaires peuvent être engagées si le remboursement de l'avance n'est pas effectué dans le délai précité.
En l'absence de reconnaissance de dette signée par le **Souscripteur** aucune d'avance de fonds ne sera consentie par **VYV IA**.
Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

2.1.20 ASSISTANCE JURIDIQUE

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 faisons l'avance de la caution exigée par les autorités locales pour permettre votre mise en liberté provisoire. **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.**
Le remboursement de cette avance doit être fait dans un délai d'un 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.
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 à votre service d'assistance.
Cette garantie ne s'exerce pas pour les faits en relation avec votre activité professionnelle ou la garde d'un véhicule terrestre à moteur.
Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

2.1.21 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 remboursées.
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.

2.1.22 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 en traîneau 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.

2.1.23 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.

2.1.24 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.

2.1.25 FORFAIT TELEPHONIQUE LOCAL

Lors d'un séjour garanti hors de votre pays de résidence et pendant votre mise en quarantaine, nous prenons en charge les frais de mise en service d'un forfait téléphonique local.
Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

2.1.26 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.
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.

2.2 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 billet retour lors de l'organisation et de la prise en charge d'un 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 billet de 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.

2.3 LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES ET DE L'ASSISTANCE COMPLEMENTAIRES 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.**

2.4 LES REGLES 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 28
Mail : ops@vyv-ia.com

VYV International Assistance
Assistance Voyages - PRESENCE
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 : **IVY2022002**
- 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.

2.5 LES CONDITIONS DE REMBOURSEMENT DES GARANTIES ASSISTANCE

Pour demander un remboursement, l'Assuré est tenu :

- D'aviser impérativement VYV IA dans les 2 jours ouvrés. Passé ce délai, l'Assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à VYV IA,
- De joindre à 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 conseil 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 billet de retour initialement prévu et non utilisé.

ARTICLE 3 - EXCLUSIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES GARANTIES

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 provoqués intentionnellement par l'Assuré et ceux résultant de sa participation 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 donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée 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 frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,**
- **Les accidents résultants de votre participation, même à titre d'amateur aux sports suivants : sports mécaniques (quel que soit le véhicule à moteur utilisé), sports aériens, alpinisme de haute montagne, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, hockey sur glace, skeleton, sports de combat, spéléologie, sports de neige comportant un classement international, national ou régional,**
- **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 conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,**
- **Le suicide et la tentative de suicide,**
- **Les épidémies et pandémies sauf stipulation contraire dans la garantie, pollutions, catastrophes naturelles,**

- **La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage,**
- **La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.**

ARTICLE 4 – TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

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
VYV International Assistance
Assistance Voyages PRESENCE
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) ou à l'adresse suivante : Médiateur de la Mutualité Française, FNMF, 255 rue de Vaugirard, 75719 PARIS Cedex 15.

ARTICLE 5 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES ET DROIT DE RENONCIATION

5.1 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

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 règlementaires, 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 **Assuré**s 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

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 ou à 3, place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris cedex 7, France.

De manière expresse, le **Souscripteur** / **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.

5.2 DROIT D'OPPOSITION DES CONSOMMATEURS AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.
Ces dispositions sont applicables à tout consommateur c'est à dire à toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

5.3 PLURALITE D'ASSURANCES

Conformément à l'article L112-10 du Code des assurances, le Souscripteur est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà Bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le Contrat. Si tel est le cas, il bénéficiera d'un droit de renonciation au présent Contrat pendant un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- le Souscripteur a souscrit ce Contrat à des fins non professionnelles ;
- ce Contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- le Souscripteur justifie être déjà couvert pour l'un des risques garantis par le pré- sent Contrat ;
- ce Contrat n'est pas intégralement exécuté ;
- le Souscripteur n'a déclaré aucun Sinistre garanti par le Contrat.

Dans cette situation, le Souscripteur peut exercer son droit à renoncer au présent Contrat par courrier à l'adresse suivante, accompagné d'un document justifiant qu'il bénéficie déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau Contrat :

Présence Assistance Tourisme
55 Bis rue Edouard Vaillant
92300 LEVALLOIS PERRET - FRANCE
Tel : +33 (0) 1 55 90 47 51

L'assureur est tenu de rembourser au Souscripteur la prime payée, dans un délai de trente (30) jours à compter de sa renonciation.

Toutefois, dès lors que le Souscripteur a déclaré un Sinistre mettant en jeu la garantie, il ne peut plus exercer ce droit de renonciation

Si le Souscripteur souhaite renoncer à son contrat mais qu'il ne remplit pas l'ensemble des conditions ci-dessus, il doit vérifier les conditions de renonciation prévues dans son contrat.

5.4 DROIT DE RENONCIATION EN CAS DE VENTE A DISTANCE

En cas de vente à distance, le Souscripteur/l'Assuré peut renoncer à son contrat dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la date de réception des Conditions générales, lesquelles sont présumées reçues par le Souscripteur/l'Assuré deux (2) jours ouvrés après la date de conclusion de la souscription. Si le Souscripteur/l'Assuré n'a pas reçu les documents dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la date de conclusion, il doit se rapprocher de Présence Assistance Tourisme.

L'exemple de formulaire de renonciation est à envoyer soit par lettre à l'adresse postale :

Présence Assistance Tourisme
55 bis rue Edouard Vaillant
92300 LEVALLOIS PERRET - FRANCE

Exemple de formulaire :

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous renoncer au Contrat.

FORMULAIRE DE RENONCIATION

Je vous notifie par la présente mon souhait de renoncer au Contrat XXXX, dont le N ° de souscription est le :

Nom du souscripteur Prénom du Souscripteur

Date Signature du Souscripteur

ARTICLE 6 – SUBROGATION

L'assureur est subrogé à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions du Bénéficiaire, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention. Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie auprès d'une autre compagnie ou institution, L'assureur est subrogé dans les droits et actions du bénéficiaire contre cette compagnie ou cette institution.

ARTICLE 7 – PRESCRIPTION

La prescription est la période au-delà de laquelle aucune réclamation n'est plus recevable. Toute action dérivant du contrat est prescrite à compter de l'événement qui y donne naissance dans les conditions prévues aux articles L. 114-1 à L. 114-3 du Code des assurances.

Article L. 114-1 du Code des assurances : « Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, 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 l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré ».

Article L. 114-2 du Code des assurances : « 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 de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription (articles 2240 et suivants du Code civil) sont : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait ; la demande en justice, même en référé ; une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée ; l'interpellation visée à l'article 2245 du Code civil. »

Article L. 114-3 du Code des assurances : « Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. »

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription mentionnées à l'article L.114-2 du Code des assurances sont celles prévues aux articles 2240 à 2246 du Code civil, reproduits ci-dessous :

Article 2240 du Code civil : « La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription. »
Article 2241 du Code civil : « La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure. »
Article 2242 du Code civil : « L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance. »
Article 2243 du Code civil : « L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »
Article 2244 du Code civil : « Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. »
Article 2245 du Code civil : « 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 interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.
En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.
Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers. »
Article 2246 du Code civil : « L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution. »

ARTICLE 8 – REGLEMENT 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 du bénéficiaire conformément aux dispositions prévues à l'article R 114-1 du Code des assurances.

ARTICLE 9 – FAUSSES DECLARATIONS

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :

- **Toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse 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, tel que prévu à l'article L 113.8 du Code des Assurances.**
- **Par application de l'article L113-9 du code des assurances, toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraine la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera faite par lettre recommandée lorsqu'elle est constatée avant tout sinistre.**

Lorsque l'omission ou la déclaration inexacte est révélée à l'occasion d'un sinistre, elle donne lieu à l'application de la réduction proportionnelle des indemnités prévue par l'article précité.

ARTICLE 10 – AUTORITE DE CONTROLE

VYV IA est soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution 4, Place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09.