

# NOTICE D'INFORMATION GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

**Numéro de convention ABE2020/01-EXPAT– Formule 1, 2 ou 3**

Les garanties d'assistance sont mises en œuvre par 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 : 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.

Ci-après dénommée «VYV IA»

L'Association Santé Monde, 19 rue La Boétie, 75008 Paris,

Ci-après dénommée « L'Association »

L'**Association** a souscrit auprès de LLT Consulting (VYV INTERNATIONAL ASSISTANCE) agissant au nom et pour le compte de Ressources Mutuelles Assistance, un contrat collectif à adhésion obligatoire afin de faire bénéficier ses membres de garanties d'assistance. Les garanties d'assistance sont assurées par RMA et mises en œuvre par LLT Consulting.

## Table des matières

<b>ARTICLE 1. DEFINITIONS</b>	4
<b>ARTICLE 2. DOMAINE D'APPLICATION</b>	7
<b>2.1 BENEFICIAIRES</b>	7
<b>2.2 VALIDITE DES GARANTIES</b>	7
<b>2.3 TERRITORIALITE</b>	7
<b>2.4 FAITS GENERATEURS</b>	7
<b>2.5 INTERVENTION</b>	7
• EN CAS DE SITUATION EXCEPTIONNELLE EN LIEN AVEC UNE URGENCE	7
• HORS SITUATION D'URGENCE	7
<b>2.6 MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES</b>	8
<b>2.7 CLAUSE DE LIMITATION</b>	8
<b>ARTICLE 3. BENEFICIAIRES DES GARANTIES</b>	9
<b>3.1 L'ASSURE</b>	9
<b>3.2 LES MEMBRES DE LA FAMILLE</b>	9
• CONJOINT DE L'ASSURE	9
• ENFANT(S) A CHARGE DE L'ASSURE	10
<b>ARTICLE 4. EFFET DES GARANTIES</b>	10
<b>ARTICLE 5. CESSATION DE L'ADHESION DES ASSURES</b>	10
<b>ARTICLE 6. GARANTIES COUVERTES</b>	11
<b>6.1 NATURE DES GARANTIES</b>	11
<b>6.2 TABLEAU DE GARANTIES</b>	12
<b>6.3 ENTENTE PREALABLE</b>	12
<b>6.4 ZONE DE COUVERTURE DES GARANTIES</b>	12
<b>6.5 MONTANT DES PRESTATIONS</b>	13
<b>6.6 LIMITATION DES REMBOURSEMENTS AUX FRAIS REELS</b>	13
<b>ARTICLE 7. GARANTIES D'ASSISTANCE</b>	13
<b>LA SANTE DURANT L'EXPATRIATION</b>	13
<b>7.1 ORIENTATION MEDICALE HOSPITALIERE (FORMULE 1), (FORMULE 2), (FORMULE 3)</b>	13
<b>7.2 AVANCE DE FRAIS MEDICAUX HOSPITALIERS (FORMULE 2), (FORMULE 3)</b>	13
<b>7.3 SUIVI D'HOSPITALISATION PREVUE SUPERIEURE A 3 JOURS A L'ETRANGER ET CONTROLE DES COUTS (FORMULE 1), (FORMULE 2), (FORMULE 3)</b>	14
<b>7.4 CONSEILS MEDICAUX (FORMULE 1), (FORMULE 2), (FORMULE 3)</b>	14
<b>7.5 BILAN DE SANTE (FORMULE 2), (FORMULE 3)</b>	14
<b>LE RAPATRIEMENT</b>	15
<b>7.6 LE TRANSPORT SANITAIRE (FORMULE 1), (FORMULE 2), (FORMULE 3)</b>	15
<b>7.7 TRANSPORT SANITAIRE DES AUTRES BENEFICIAIRES (FORMULE 1), (FORMULE 2), (FORMULE 3)</b>	15
<b>7.8 TRANSFERT POUR INSUFFISANCE DE PLATEAU TECHNIQUE (FORMULE 1), (FORMULE 2), (FORMULE 3)</b>	15
<b>7.9 PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HEBERGEMENT (FORMULE 1), (FORMULE 2), (FORMULE 3)</b>	15
<b>7.10 HOSPITALISATION SUR PLACE PLUS DE 5 JOURS (FORMULE 1), (FORMULE 2), (FORMULE 3)</b>	16

7.11	DISPARITION ET/OU DETERIORATION ACCIDENTELLES DES BAGAGES, OBJETS ET EFFETS PERSONNELS (FORMULE 3) ....	16
7.12	VOL DES OBJETS DE VALEUR (FORMULE 3) .....	17
7.13	OUBLI SUR LES LIEUX DU RENDEZ-VOUS PROFESSIONNEL D'UN OUTIL DE TRAVAIL MOBILE (FORMULE 3) .....	17
7.14	RETARD DANS L'ACHEMINEMENT DE VOS BAGAGES SUR VOTRE LIEU DE SEJOUR (FORMULE 3) .....	17
	LA POURSUITE DE L'EXPATRIATION .....	18
7.15	RETOUR PAYS DE RESIDENCE (FORMULE 1) , (FORMULE 2), (FORMULE 3).....	18
7.16	RENSEIGNEMENTS PRATIQUES (FORMULE 1), (FORMULE 2), (FORMULE 3).....	18
7.17	MESSAGES URGENTS (FORMULE 1), (FORMULE 2), (FORMULE 3) .....	18
	LES EVENEMENTS MAJEURS .....	18
7.18	DECES D'UN ASSURE (FORMULE 1), (FORMULE 2), (FORMULE 3) .....	18
7.19	RETOUR ANTICIPE EN CAS DE DECES D'UN PROCHE (FORMULE 2), (FORMULE 3).....	19
	L'ASSISTANCE JURIDIQUE .....	19
7.20	CAUTION PENALE A L'ETRANGER (FORMULE 2), (FORMULE 3).....	19
7.21	FRAIS DE JUSTICE A L'ETRANGER (FORMULE 2), (FORMULE 3) .....	19
	LES SERVICES A LA PERSONNE ASSUREE .....	20
7.22	VOL, PERTE OU DESTRUCTION DE DOCUMENTS (FORMULE 2), (FORMULE 3) .....	20
7.23	EVENEMENT IMPREVU (FORMULE 2), (FORMULE 3).....	20
<b>ARTICLE 8.</b>	<b>EXCLUSIONS</b> .....	<b>20</b>
	• EXCLUSIONS COMMUNES .....	20
	• EXCLUSIONS SPECIFIQUES AUX TITRE DES GARANTIES "FRAIS MEDICAUX A L'ETRANGER ET ASSISTANCE, RAPATRIEMENT " :	21
	• LES CONSEQUENCES DES SITUATIONS OU EVENEMENTS SUIVANTS : .....	22
	• EXCLUSIONS SPECIFIQUES AUX TITRE DES GARANTIES 7.11, 7.12, 7.13, 7.14 : .....	22
<b>ARTICLE 9.</b>	<b>CADRE JURIDIQUE</b> .....	<b>23</b>
9.1	COMPORTEMENT ABUSIF .....	23
9.2	FAUSSES DECLARATIONS .....	23
9.3	SUBROGATION .....	23
9.4	PRESCRIPTION .....	24
9.5	PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES .....	24
9.6	RECLAMATION ET MEDIATION.....	26
<b>ARTICLE 10.</b>	<b>OBLIGATIONS POUR LES GARANTIES ASSISTANCE</b> .....	<b>26</b>
<b>ARTICLE 11.</b>	<b>COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE ?</b> .....	<b>27</b>
<b>ARTICLE 12.</b>	<b>TABLEAU DE GARANTIE D'ASSISTANCE</b> .....	<b>28</b>

## ARTICLE 1. DEFINITIONS

**ACCIDENT CORPOREL** : Evénement soudain et fortuit, d'origine extérieure au corps humain, involontaire, imprévisible, sans rapport avec une maladie et qui entraîne des dommages physiques.

**ASSISTEUR** : Dans le présent contrat, VYV International Assistance est remplacée par le terme "Nous". Les prestations sont assurées par Ressources Mutuelles Assistance et mises en œuvre par VYV International Assistance

**ASSURÉ** : personnes physiques adhérant au contrat d'assurance de groupe n° **ABE2020/01-EXPAT-Formule 1, 2 ou 3** souscrit par l'**Association** dans le respect de la limite d'âge fixée avec la couverture santé de l'assureur santé.

**ATTENTAT** : Tout acte de violence, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays de déplacement, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur, et reconnu comme tel par le Ministère des Affaires Etrangères.

**AYANT DROIT** : les ayants droit de l'Assuré sont ceux inscrits comme tels par cet Assuré lors de son adhésion au contrat d'assurance de groupe souscrit par l'**Association** Pour être considérés comme Assurés, les Ayants droit doivent être inscrits sur le certificat d'adhésion.

**BAGAGES** : Effets et objets personnels transportés par le Bénéficiaire, dans la limite de 23 kg, et à l'exception de tout moyen de paiement, des denrées périssables, des bijoux et autres objets de valeur.

**BENEFICIAIRE** : Sont considérés comme Bénéficiaire les adhérents au contrat de l'Assuré, lors d'une souscription en (**FORMULE 3**), ayant leur domicile dans le monde entier. Si la souscription Famille est souscrite sur le certificat d'adhésion, la notion de Bénéficiaire est étendue au conjoint ou concubin, à (aux) enfant(s) célibataire(s) de moins de 20 ans à charge au sens fiscal et vivant sous le même toit, son (ses) enfant(s) qui viendrait(en)t à naître ou les enfants adoptés au sens de l'Article 348-3 du Code Civil (les enfants dont le consentement à l'adoption est donné par acte authentique devant les agents diplomatiques ou consulaires français). Dans le présent contrat, le terme « Bénéficiaire » sera remplacé par le terme "vous". Les Bénéficiaires doivent obligatoirement résider hors de leur pays d'origine pendant la période de validité du contrat. Le nombre d'enfants Bénéficiaires est fixé contractuellement.

**CAS DE FORCE MAJEURE** : Evénements exceptionnels imprévisibles et irrésistibles auxquels on ne peut faire face.

**CONDITIONS PREEXISTANTES** : Toutes pathologies antérieures à l'adhésion au contrat nécessitant un traitement continu ou ayant donné lieu à des hospitalisations.

**CONJOINT** : Epoux/épouse, concubin(e) notoire ou partenaire dans le cadre d'un PACS (Pacte Civil de Solidarité).

**DOMAINE SKIABLE AUTORISE** : Domaine des pistes de la station dès lors qu'il n'existe pas d'interdiction signalée par la commune ou les services préfectoraux, par voie d'affichage, de balisage (interdiction de skier sur certaines zones ou interdiction liée aux conditions météo).

**DOMICILE** : votre lieu d'habitation principal et habituel, et figurant sur votre déclaration d'impôt sur le revenu.

**ENTREPRISE** : Entité désignée dans le bulletin de souscription des conditions particulières

**ETRANGER** : Pays autre que celui de situation du domicile.

**EUROPE** : Union Européenne (y compris les collectivités territoriales d'outre-mer suivantes : la Réunion, la Martinique, la Guadeloupe et la Guyane) et Suisse.

**EVENEMENT CLIMATIQUE MAJEUR** : Inondation, tempête, cyclone, feu de forêt, avalanche, séisme, éruption volcanique, mouvement de terrain...

**FRAIS D'HEBERGEMENT** : Frais de nuitée à l'hôtel, y compris le petit déjeuner.

**FRAIS DE SECOURS ET DE RECHERCHE** : Ensemble des moyens (humains et matériels) mis en œuvre dans le cadre d'une opération de sauvetage ou de recherches menées par les services de protection civile ou par les services compétents localement.

**FRAIS MEDICAUX** : Ensemble des éléments de consultations, examens complémentaires, actes médicaux, pharmacie et frais de séjour concourant à la prise en charge d'une pathologie. Les montants et les actes couverts sont fixés contractuellement

**FRANCE** : La notion « France » signifie France métropolitaine (par assimilation, les principautés de Monaco et d'Andorre) et les Départements et régions d'outre-mer (Martinique, Guadeloupe, La Réunion, Guyane, et Mayotte).

**FRANCE METROPOLITAINE** : Territoire européen de la France (y compris les îles proches de l'océan Atlantique, de la Manche et de la mer Méditerranée), à l'exception des collectivités d'outre-mer.

**FRANCHISE** : Partie des coûts engagés restant à votre charge.

**HOSPITALISATION** : Tout séjour comprenant au moins une nuit dans un établissement hospitalier public ou privé hors séjour pour convalescence.

**INFRACTION VOLONTAIRE** : Tout acte pouvant être associé à son auteur, qui porte préjudice ou menace de danger l'intérêt de la société, et qui est passible d'une sanction pénale.

**LIEU DE RESIDENCE** : Est considéré comme lieu de résidence votre lieu d'habitation principal et habituel, et figurant sur votre déclaration d'impôt sur le revenu.

**LIMITE PAR EVENEMENT** : Montant maximum garanti pour un même événement donnant lieu à sinistres, quel que soit le nombre d'assurés au contrat.

**MAGHREB** : Algérie, Maroc, Tunisie à l'exclusion de la Lybie.

**MALADIE** : Altération soudaine et imprévisible de la santé n'ayant pas pour origine un accident corporel, n'ayant pas fait l'objet d'une hospitalisation continue ou d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les six mois précédent l'évènement, dument constatée par une autorité médicale compétente.

**MEDECIN** : Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine légalement reconnu dans le pays où elle exerce habituellement son activité professionnelle.

**MEMBRE DE LA FAMILLE** : conjoint ou concubin notoire, ou partenaire pacsé vivant sous le même toit, père, mère, sœur, frère, enfant ou tuteur légal du Bénéficiaire, ou à défaut toute autre personne désignée par le Bénéficiaire.

**NOUS** : VYV International Assistance, ci-après dénommée par son nom commercial « VYV IA ».

**PAYS D'ORIGINE** : Pays dont vous êtes ressortissants.

**PAYS DE RESIDENCE** : il s'agit du pays de domicile. Il est obligatoirement différent du pays d'origine.

**PRESCRIPTION** : Période au-delà de laquelle aucune réclamation n'est plus recevable.

**RISQUE POLITIQUE MAJEUR** : Tout événement lié à la situation politique d'un pays ou d'une partie d'un pays pouvant mettre en péril la sécurité des Bénéficiaires, reconnu comme tel par le Ministère des Affaires étrangères.

**SINISTRE** : Toutes les conséquences dommageables d'un événement entraînant l'application de l'une des garanties souscrites. Constitue un seul et même sinistre l'ensemble des dommages l'une des garanties souscrites. Constitue un seul et même sinistre l'ensemble des dommages procédant d'une même cause initiale.

**SOINS AMBULATOIRES** : Tout acte d'exploration médicale ou de chirurgie (notamment actes réalisés sous anesthésie générale, hospitalisation de jour, salle de réveil, chimiothérapie, radiothérapie, dialyse) n'incluant pas de nuit en établissement hospitalier privé ou public.

**SOINS EXTERNES** : Toutes consultations, tous examens, tous soins curatifs ou préventifs, réalisés en cabinet ou en établissement hospitalier public ou privé, ne justifiant d'aucune mesure de surveillance spécifique et de maintien en établissement hospitalier privé ou public au-delà du jour de l'acte médical.

**SOUSCRIPTEUR** : L'Association qui s'engage (ou son représentant) à régler la prime d'assurance.

**SUBROGATION** : Action par laquelle nous nous substituons dans vos droits et actions contre l'éventuel responsable de vos dommages afin d'obtenir le remboursement des sommes que nous vous avons réglées à la suite d'un sinistre.

**TIERS** : Toute personne physique ou morale, à l'exclusion de la personne assurée, des membres de sa famille, des personnes l'accompagnant, de ses préposés, salariés ou non, dans l'exercice de leurs fonctions.

**TRAJET** : Itinéraire parcouru jusqu'au lieu de destination indiqué sur le billet pour un voyage, quel que soit le nombre de vols empruntés, qu'il s'agisse du trajet aller ou du trajet retour.

**TRANSPORT SANITAIRE** : Opération qui consiste à transporter un malade ou un blessé dont l'état justifie le recours à un transport adapté et assisté vers un lieu d'hospitalisation adapté ou vers son domicile.

**URGENCE MEDICALE** : hospitalisation d'urgence, c'est-à-dire un séjour de plus de vingt-quatre (24) heures consécutives dans un établissement hospitalier public ou privé, pour une intervention d'urgence, c'est-à-dire non programmée et ne pouvant être reportée.

**VOUS** : La ou les personnes assurées.

## ARTICLE 2. DOMAINE D'APPLICATION

### 2.1 BENEFICIAIRES

Sont considérées comme Bénéficiaires, les personnes à jour de leur cotisation, remplissant les conditions cumulatives suivantes :

- L'Assuré seul et/ou l'Assuré et les membres de sa famille, en cas de souscription en **(FORMULE 3)** via l'**Association**, désignée(s) lors de l'adhésion, ayant leur domicile à l'étranger,
- L'Assuré doit appartenir à la catégorie des adhérents expatriés de l'**Association**.

### 2.2 VALIDITE DES GARANTIES

Les garanties s'appliquent pendant la durée de l'expatriation :

- Dans un des pays de la zone géographique de garantie correspondante pour laquelle les Assurés définis au présent contrat sont couverts,
- Dans un pays autre, lors d'un déplacement d'une durée maximale de trente (30) jours consécutifs.

### 2.3 TERRITORIALITE

Les garanties s'appliquent dans le monde entier sauf si le fait générateur intervient en France ou dans le pays d'origine pour les contrats Impatriés.

### 2.4 FAITS GENERATEURS

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 Bénéficiaire, la complication soudaine et imprévisible survenue durant la grossesse d'une Bénéficiaire, le vol ou perte de papiers d'identité ou de moyens de paiement, les difficultés graves et imprévues d'ordre judiciaire.

### 2.5 INTERVENTION

- **EN CAS DE SITUATION EXCEPTIONNELLE EN LIEN AVEC UNE URGENCE**

La mise en œuvre des garanties d'assistance est impérativement subordonnée à la réception par VYV IA de l'appel téléphonique d'un Assuré 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, au numéro suivant :

**00 33 5 86 85 00 67,**

Les appels auprès du service d'assistance doivent être effectués préalablement à toute initiative, sauf Cas de force majeure. 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.

Toute dépense engagée sans l'accord de VYV IA ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge à posteriori.

- **HORS SITUATION D'URGENCE**

Les Bénéficiaires peuvent saisir VYV IA par mail, à l'adresse suivante : [ops@vyv-ia.com](mailto:ops@vyv-ia.com)

Lors du premier contact, les Bénéficiaires doivent communiquer leur identité, leur localisation et le numéro de téléphone auquel ils peuvent être joints. Ils exposent les difficultés qui motivent leur demande.

En cas de problème médical, ils communiquent le numéro de téléphone du médecin présent sur place ou de l'établissement hospitalier ainsi que les heures auxquelles ils sont joignables.

## **2.6 MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES**

**La mise en œuvre des garanties s'applique en tenant compte des caractéristiques géographiques, climatiques, économiques, politiques, sanitaires et juridiques propres au lieu de l'événement couvert et constatées lors de la survenance d'un fait générateur.**

**Les garanties sont mises en œuvre par VYV IA ; les frais directement engagés par un Assuré pourront toutefois être remboursés par VYV IA sur présentation de justificatifs et sous réserve de son accord préalable pour leur engagement dans le respect des conditions contractuelles.**

**Lorsque VYV IA prend en charge le coût d'un transport sanitaire d'un Assuré ou du transport d'un accompagnant, l'accompagnant ou les Assurés disposant d'un titre de transport remboursable en cas de non utilisation, s'engagent en conformité avec les dispositions du titre de transport à en demander le remboursement et en reverser le montant à VYV IA.**

**A défaut, le titulaire du titre du transport est tenu personnellement à indemniser VYV IA à hauteur de la somme qu'il aurait obtenue s'il avait exercé son droit au remboursement.**

**Le remboursement ou, le cas échéant, l'indemnité est exigible dans les 3 mois suivant la date du sinistre. Le remboursement n'est pas dû dans le cas où le titulaire du titre de transport a été empêché d'exercer son droit au remboursement.**

**Les prestations non garanties que VYV IA accepterait exceptionnellement de mettre en œuvre à la demande d'un Assuré sont considérées comme une avance de fonds remboursable par l'Assuré de la garantie dans un délai d'un mois à compter du retour à son domicile ou bien dans le mois suivant son rapatriement si au terme de ce délai il n'est pas retourné à son domicile.**

## **2.7 CLAUSE DE LIMITATION**

**VYV IA ne sera pas tenu par la couverture d'une garantie d'assistance, ni par le règlement d'un sinistre ou la fourniture de prestations au titre des présentes dispositions si cette couverture, ce règlement ou ces prestations l'exposent à une quelconque sanction, interdiction ou restriction au titre de résolutions des Nations-Unies en matière de sanctions économiques ou commerciales, ou en vertu des lois et réglementations de l'Union Européenne, des Etats-Unis d'Amérique ou de toute autre juridiction.**

**La responsabilité de VYV IA ne saurait être recherchée en cas de non-exécution, ou d'exécution partielle ou contretemps à l'exécution des garanties, si ceux-ci résultent de cas de force majeure ou d'événements tels que guerre civile ou étrangère, séquestration d'un Bénéficiaire, révolution, mouvement populaire, émeute, attentat, grève, saisie ou contrainte par la force publique, interdiction officielle, piraterie, explosion d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques, refus des médecins traitants ou professionnels de santé locaux de collaborer avec VYV IA. VYV IA s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au Bénéficiaire.**

VYV IA n'est pas tenu des conséquences liées à une infraction volontaire à la législation locale en vigueur.

VYV IA n'est plus tenue à l'exécution de ses garanties en cas de refus par un Assuré de soins ou d'examens préalables à un transport sanitaire, dans un établissement public ou privé ou auprès d'un médecin demandés par l'équipe médicale de VYV IA ou bien en cas de refus d'un Assuré, selon le cas, du transport sanitaire, du rapatriement, du lieu d'hospitalisation proposés par les médecins de VYV IA ou bien encore en cas d'opposition d'un Assuré à la communication l'intégralité des données médicales nécessaires à l'équipe médicale de VYV IA.

La responsabilité de VYV IA ne peut être engagée pour tout dommage consécutif à la mise en œuvre ou l'absence de mise en œuvre d'un transport sanitaire ou du choix d'un hôpital qui résulterait d'informations, d'avis ou de diagnostics médicaux erronés reçus des équipes médicales locales que l'obligation de vigilance définie selon les usages de l'exercice de la régulation médicale ne permettrait pas de déceler.

VYV IA ne peut intervenir et sa responsabilité ne saurait être recherchée en cas de refus par un Assuré de soins ou d'examens préalables à un transport sanitaire, dans un établissement public ou privé ou auprès d'un médecin qui auront été préconisés par VYV IA.

VYV IA ne peut intervenir que 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, ni prendre en charge les frais ainsi engagés s'ils relèvent de l'autorité publique.

En outre, VYV IA ne peut intervenir dans les situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales, nationales et/ou internationales.

### ARTICLE 3. BÉNÉFICIAIRES DES GARANTIES

Sont Bénéficiaires des garanties au titre de la présente Notice d'information :

#### 3.1 L'ASSURÉ

L'Assuré est défini dans l'Article 1

#### 3.2 LES MEMBRES DE LA FAMILLE

Les membres de la famille de l'Assuré, ci-après désignés, ont la qualité d'ayant droit s'ils ont été inscrits comme tels sur le certificat d'adhésion :

- **CONJOINT DE L'ASSURÉ**

- Le conjoint marié de l'Assuré, ou
- Le partenaire de l'Assuré avec lequel il a conclu un Pacte civil de solidarité (PACS), ou
- Le concubin notoire de l'Assuré, remplissant avec ce dernier les deux conditions cumulatives suivantes :
  - Qu'ils soient tous les deux libres de tout lien matrimonial,
  - Que le concubinage ait été déclaré par l'Assuré lors de son affiliation, avec production d'un certificat ou d'un justificatif de domicile commun et une attestation sur l'honneur de vie

commune. Le certificat doit être en vigueur et légalement reconnu par une autorité compétente dans le pays de concubinage. La cessation de l'état de concubinage doit être déclarée par écrit par l'affilié.

Une seule personne sera prise en charge à ce titre en tant que Bénéficiaire. En cas de divorce ou de séparation de corps, de rupture de partenariat ou fin de concubinage, VYV IA doit être averti par écrit par l'Assuré.

- **ENFANT(S) A CHARGE DE L'ASSURE**

Les enfants ni mariés, ni pacsés de l'Assuré et/ou de son Conjoint, étant au moins fiscalement à charge de l'Assuré et qui sont :

- mineurs (âgés de moins de 20 ans), ou
- quel que soit leur âge : s'ils sont titulaires d'une carte d'invalidité ou d'handicap délivrée par les autorités locales compétente (la preuve du handicap et de sa persistance devant être fournies)

Pour être considérés comme Assurés, les Ayants droit doivent être déclarés (ou inscrits) lors de l'adhésion.

Toutefois, en cas de décès de l'Assuré, les garanties sont maintenues gratuitement aux Bénéficiaires pendant la durée de trente (30) jours.

Les prestations sont dues au titre des événements intervenus au cours de la période durant laquelle l'Assuré appartient à la catégorie définie ci-dessus.

#### **ARTICLE 4. EFFET DES GARANTIES**

Lorsque le contrat a pris effet, les garanties sont effectives pour chaque membre de l'assistance mobilité internationale du souscripteur qui prend la qualité d'Assuré :

- lors de la prise d'effet du contrat, ou
- à sa date d'entrée dans la catégorie de membres à assurer si sa demande d'affiliation et les informations associées sont bien transmises dans les vingt-quatre (24) heures suivantes par le souscripteur, ou
- à la date de réception de cette demande d'affiliation, même si des cotisations ont déjà été versées par le souscripteur pour ce nouveau personnel.

Les garanties au profit des éventuels Ayants-droit de l'Assuré rattachés au contrat prennent effet en même temps que celles de l'Assuré.

#### **ARTICLE 5. CESSATION DE L'ADHESION DES ASSURES**

Une fois affilié et sous réserve des sanctions prévues par le Code de la mutualité en cas de fausse déclaration, l'Assuré appartenant à la catégorie de l'assistance mobilité internationale ne peut en être exclu tant qu'il remplit les conditions pour en bénéficier.

**Les garanties cessent en tout état de cause :**

**1. Pour chaque assuré :**

- Dès qu'il cesse d'appartenir à la catégorie de l'assistance mobilité internationale à laquelle le contrat s'applique,

- En cas de non-paiement des cotisations et dans le respect des dispositions correspondantes du Code de la Mutualité,
- En cas de fausse déclaration conformément à l'article 9.2 du présent contrat,
- En cas de dissolution de l'**Association**,
- En cas de décès de l'Assuré,
- En cas de résiliation de son adhésion au contrat souscrit auprès de l'**Association**,
- En cas de résiliation du Contrat d'assurance groupe auquel est rattachée la présente Notice d'information.

## **2. Pour les Ayants-droit :**

- Au jour où ils ne remplissent plus les conditions requises par le contrat qui les couvre
- Et dans tous les cas au jour où l'adhésion de l'Assuré cesse.

## **3. Pour la totalité des Assurés appartenant à la catégorie de personnes expatriées précitée :**

- A la date de prise d'effet de la résiliation du contrat d'assurance groupe signé avec l'**Association**, à l'initiative de l'une des parties dans un délai de deux (2) mois avant la date d'échéance,
- A la date de prise d'effet de la résiliation du contrat souscrit par l'Assuré auprès de l'**Association**.

La cotisation doit être payée dans les dix jours suivant son échéance. A défaut de paiement de la cotisation, nous pouvons, dans les conditions et délais prévus à l'article L 113-3 du code des assurances suspendre la garantie et éventuellement résilier le contrat.

La suspension des garanties interviendra automatiquement après un délai de 30 jours qui prend naissance à la suite de l'envoi d'une lettre recommandée de mise en demeure. Une fois le contrat suspendu, l'Assuré reste redevable des cotisations impayées et des frais de recouvrement. En cas de survenance d'un sinistre pendant cette période, il resterait à la charge de l'Assuré quelle que soit sa gravité.

En effet la lettre de mise en demeure rend exigible la totalité de la cotisation annuelle même en cas de fractionnement. En outre, elle est valable dès lors qu'elle est envoyée au dernier domicile dont nous avons connaissance. De plus par le biais de cette procédure de suspension de garantie nous pouvons résilier le contrat à l'issue d'un délai de 10 jours qui a pour point de départ la prise d'effet de la suspension, la résiliation prend effet 40 jours après l'envoi de la lettre de mise en demeure. Le contrat produit à nouveau ses effets le lendemain à midi du jour où intervient le paiement à condition que vous procédiez au règlement intégral des cotisations et frais dus et ceci avant toute résiliation de notre part.

## **ARTICLE 6. GARANTIES COUVERTES**

### **6.1 NATURE DES GARANTIES**

La garantie consiste à organiser, prendre en charge, avancer, suivre ou informer les Assurés face à des événements inopinés, dans la limite spécifique de chaque garantie. L'Assuré comprend que seule une obligation de moyen et non de résultat est attachée à chaque garantie.

Lorsque les événements couverts sont en lien avec des soins (accident ou maladie inopinée), ils doivent être reconnus par les autorités médicales locales et prodigués par des praticiens exerçant dans le champ de leur agrément (en règle vis à vis des dispositions législatives, réglementaires ou autres concernant l'exercice de la profession dans le pays concerné).

Si l'un des Bénéficiaires de l'Assuré est couvert par un autre assistant, assureur ou équivalent, les prestations le concernant seront déduites des prestations reçues de la part de cet organisme.

Pour toute hospitalisation, une autorisation préalable de VYV IA est requise, sauf en cas d'urgence telle que définie à l'Article 6.3.

Les cas d'acceptation préalable sont indiqués dans le tableau des garanties.

## 6.2 TABLEAU DE GARANTIES

Les Assurés du contrat sont couverts par les garanties décrites en Article 7, conformément à l'information qui aura été transmise par le souscripteur au moment de l'affiliation des Assurés. Aussi, les Assurés sont garantis d'être couverts pour l'ensemble des prestations mentionnées dans l'Article 7. Ils ne seront pas couverts pour des prestations qui ne seraient pas mentionnées dans le tableau

Les garanties et les plafonds de garantie mentionnés dans l'Article 7 sont exprimés en frais réels et en complément des prestations versées par des tiers (Assureur), par Assuré et par événement.

### Frais réels :

Par frais réels, il faut entendre les frais habituels et raisonnables déterminés sur la base du tarif couramment pratiqué dans le pays ou l'Etat concerné.

Le caractère raisonnable et habituel est apprécié en fonction de la pratique prévalant dans le pays où les dépenses sont dispensées. Le caractère déraisonnable et inhabituel peut donc entraîner un refus de prise en charge ou une limitation du montant du remboursement.

**Si les frais engagés sont manifestement déraisonnables et inhabituels au vu des tarifs communément pratiqués (cas notamment des établissements de soins et praticiens) dans le pays ou l'Etat concerné, VYV IA peut déduire le montant pris en charge au prorata des tarifs habituellement et raisonnablement pratiqués.**

### Plafond de garanties :

- **Le plafond de garanties, applicable à certaines d'entre elles, est le montant maximum que VYV IA paiera pour l'ensemble des garanties, par assuré affilié, qui peut être appliqué soit « par année d'assurance » ou « par événement ».**

## 6.3 ENTENTE PREALABLE

**L'avance des frais médicaux est subordonnée à l'acceptation préalable de l'assureur Santé, à moins qu'il y ait eu Urgence médicale.**

En cas d'Urgence médicale, la déclaration à VYV IA doit être faite dans les 24 heures suivant l'admission dans l'établissement hospitalier. L'acceptation de l'assureur Santé est réputée obtenue s'il n'a pas répondu dans les 48 heures qui suivent l'admission dans l'établissement hospitalier.

## 6.4 ZONE DE COUVERTURE DES GARANTIES

Les garanties doivent avoir été mises en jeu pendant la période d'assurance dans un des pays de la zone géographique de garantie correspondante pour laquelle les Assurés définis à la présente Notice d'information sont couverts, c'est-à-dire dans le pays d'expatriation ou dans un pays autre, lors d'un déplacement d'une durée maximale de trente (30) jours consécutifs.

## **6.5 MONTANT DES PRESTATIONS**

Lorsque l'Assuré avance des frais, au titre d'une garantie éligible au contrat, et sous réserve d'un accord de VYV IA avant les débours, les remboursements sont effectués en EUROS, selon le taux de change en vigueur à la date de la facture, à concurrence des maxima indiqués ci-après dans l'Article 7, par personne assurée, par événement et dans la limite des frais réels.

## **6.6 LIMITATION DES REMBOURSEMENTS AUX FRAIS REELS**

Les remboursements ou les indemnités des frais occasionnés par un événement éligible ne peuvent excéder le montant des frais restant à la charge de l'Assuré après les remboursements de toutes natures auxquels il a droit.

Les garanties de même nature contractées auprès de plusieurs organismes assureurs produisent leurs effets dans la limite de chaque garantie quelle que soit sa date de souscription. Dans cette limite, l'Assuré du contrat peut obtenir une indemnité complémentaire en adressant le détail du (des) remboursement(s) effectué(s) par le(s) autre(s) organisme(s).

VYV IA réserve la possibilité de demander la justification des frais, et peut aussi demander communication des règlements effectués au même titre par application de tout autre contrat d'assurance dont bénéficieraient les Bénéficiaires.

Le Assuré de la garantie s'engage à reverser, dans les meilleurs délais, à VYV IA, les indemnités trop perçues. Ce dernier peut opérer toute compensation entre les sommes dues à ce titre et les autres prestations dues à l'Assuré.

## **ARTICLE 7. GARANTIES D'ASSISTANCE**

### **LA SANTE DURANT L'EXPATRIATION**

---

#### **7.1 ORIENTATION MEDICALE HOSPITALIERE (FORMULE 1), (FORMULE 2), (FORMULE 3)**

VYV IA vous propose, soit par téléphone, soit par mail, un choix d'établissements hospitaliers qu'elle a conventionnés. VYV IA est liée par convention avec des établissements hospitaliers sélectionnés dans le pays (ou les villes) où le plateau technique se révèle compatible avec les impératifs médicaux d'une part, et dont les coûts sont préalablement validés ou contrôlés par l'intermédiaire de structures spécialisées, d'autre part. Dans tous les cas le réseau sélectionné par VYV IA s'efforce de satisfaire aux normes de compétences techniques et financières les meilleures, compte tenu de la situation culturelle, géographique, politique, sociale et économique du pays considéré. In fine, l'Assuré choisit son établissement de soin.

Cette garantie nous engage à vous informer, dans les conditions décrites et dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

#### **7.2 AVANCE DE FRAIS MEDICAUX HOSPITALIERS (FORMULE 2), (FORMULE 3)**

Lorsqu'un Bénéficiaire, victime d'un accident ou d'un événement médical d'urgence nécessitant une hospitalisation (une nuit minimum à l'hôpital), et qu'il fait appel à VYV IA, VYV IA effectue, après avoir délivré un accord de prise en charge, l'avance des frais médicaux et/ou chirurgicaux hospitaliers dans la limite de la convention établie, en accord et pour le compte de l'Assureur santé. Lorsque VYV IA, pour raison médicale, est amenée à transférer un Assuré vers un autre pays, la garantie des frais médicaux est assurée dans ce pays, dans les mêmes conditions que décrites ci-dessus. L'avance des

frais médicaux hospitaliers, est subordonnée à l'utilisation du réseau de VYV IA ou à l'avis de ses médecins. Les frais médicaux ne sont pas couverts par VYV IA dans le cadre de la délégation de souscription du contrat d'assistance accordé par RMA. Cette démarche est conditionnée à l'acceptation par l'assuré de donner une subrogation à VYV IA pour le recouvrement des sommes dues. Cette garantie est limitée aux assurés Bénéficiaires d'une garantie frais de santé souscrite auprès d'un assureur santé reconnu par VYV IA. L'intervention de VYV IA n'est pas automatique, elle doit être déclenchée par l'Assuré ou un tiers disposé à lui porter aide et assistance en cas d'urgence. Dans l'hypothèse où ce dernier n'a pas jugé utile de prévenir VYV IA, l'Assuré adressera ses frais médicaux directement à l'Assureur santé.

Cette garantie nous engage à vous avancer les frais nécessaires plafonnés décrits dans votre contrat santé et dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

### **7.3 SUIVI D'HOSPITALISATION PREVUE SUPERIEURE A 3 JOURS A L'ETRANGER ET CONTROLE DES COUTS (FORMULE 1), (FORMULE 2), (FORMULE 3)**

L'équipe de VYV IA doit avoir libre accès auprès du patient et à son dossier médical, dans le respect le plus strict des règles déontologiques. Dans tous les cas d'hospitalisation à l'étranger, déclarées à VYV IA, son équipe médicale met en place une procédure de suivi médical régulier qui lui permet : de surveiller la qualité des soins et les prestations préconisées ; de contrôler la durée et les conditions de l'hospitalisation. VYV IA peut ainsi contenir les coûts de cette hospitalisation dans la limite des coûts habituels et raisonnables pratiqués dans le pays concerné compte tenu de la pathologie et des capacités médicales de l'hôpital. L'Assuré accepte tout changement de centre hospitalier préconisé par l'équipe de VYV IA.

Cette garantie nous engage à suivre les informations liées à votre parcours médical et dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

### **7.4 CONSEILS MEDICAUX (FORMULE 1), (FORMULE 2), (FORMULE 3)**

Des conseils médicaux sont donnés aux Bénéficiaires par les médecins de VYV IA, lors de la préparation de leur voyage (attitudes préventives, vaccinations obligatoires et/ou conseillées), pendant leur séjour (choix d'établissement hospitalier...), et à leur retour de voyage, pour tout événement médical survenant dans les suites immédiates de ce retour. Les conseils médicaux donnés ne peuvent en aucun cas être considérés comme des consultations médicales.

Cette garantie nous engage à vous informer et dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

### **7.5 BILAN DE SANTE (FORMULE 2), (FORMULE 3)**

VYV IA peut vous communiquer des coordonnées de centres où effectuer votre bilan médical. Avant votre départ à l'étranger et/ou lors de votre retour en France, sur simple appel de votre part, nous vous communiquons les coordonnées d'un centre où vous pouvez effectuer un bilan de santé.

Le coût de la consultation reste à votre charge.

Cette garantie nous engage à vous informer et dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

## LE RAPATRIEMENT

---

### 7.6 LE TRANSPORT SANITAIRE (FORMULE 1), (FORMULE 2), (FORMULE 3)

VYV IA organise, dans les meilleurs délais, en accord avec les médecins traitants locaux, par le moyen le plus adapté et au regard de la condition médicale, le transport sanitaire de l'Assuré, ou de ses Bénéficiaires en cas de souscription en **(FORMULE 3)**. VYV IA prend en charge son coût, ceci après validation par les médecins de VYV IA. Les médecins de VYV IA définissent le niveau de l'accompagnement médical nécessaire. Ce transport sanitaire est effectué selon la gravité du cas (avion de ligne régulière, avec agencement particulier, s'il y a lieu, avion sanitaire spécial ou tout autre moyen le mieux adapté) vers la structure médicale la plus proche susceptible de dispenser les soins appropriés. VYV IA prend en charge l'ensemble des coûts liés à l'acheminement du patient. Si VYV IA a organisé le transport aller, VYV IA organisera le transport retour. En fonction de votre contrat et de votre condition médicale, les médecins de VYV IA organiseront un transport soit vers votre pays d'origine soit vers le plateau médical compétent le plus proche. Si des déplacements itératifs (soins spécifiques ou consultations) sont nécessaires dans les suites d'un transport en urgence organisé par VYV International Assistance, ceux-ci ne sont pas du ressort de l'assistance.

Cette garantie nous engage à organiser et prendre en charge les frais nécessaires, dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

### 7.7 TRANSPORT SANITAIRE DES AUTRES BENEFICIAIRES (FORMULE 1), (FORMULE 2), (FORMULE 3)

En cas d'évacuation sanitaire de l'Assuré, ou de ses Bénéficiaires en cas de souscription en **(FORMULE 3)**, VYV IA organise et prend en charge le transport d'un membre de la famille (par défaut un proche désigné par le Bénéficiaire), par le moyen le plus approprié. Si l'accompagnant est le conjoint du Bénéficiaire, VYV IA, dans les cas visés ci-dessus, organise et prend en charge également le transport des enfants qui resteraient seuls.

Cette garantie nous engage à organiser et prendre en charge les frais nécessaires dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

### 7.8 TRANSFERT POUR INSUFFISANCE DE PLATEAU TECHNIQUE (FORMULE 1), (FORMULE 2), (FORMULE 3)

VYV IA organise, par le moyen le plus adapté, le transport de l'Assuré, ou de ses Bénéficiaires en cas de souscription en **(FORMULE 3)**, pour des actes médicaux ou techniques non réalisables sur place, et prend en charge son coût, ceci après validation par les médecins de VYV IA, en accord avec les médecins traitants locaux. Si les médecins de VYV IA estiment que la présence d'un accompagnant est médicalement nécessaire, VYV IA prend en charge son transport. Si VYV IA a organisé le transport aller, VYV IA organisera le transport retour. Si des déplacements itératifs (soins spécifiques ou consultations) sont nécessaires dans les suites d'un transport en urgence organisé par VYV International Assistance, ceux-ci ne sont pas du ressort de l'assistance.

Cette garantie nous engage à organiser et prendre en charge les frais nécessaires, dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

### 7.9 PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HEBERGEMENT (FORMULE 1), (FORMULE 2), (FORMULE 3)

Si votre état de santé nécessite un transport sanitaire, VYV IA organise et prend en charge, après accord de son service médical et sur présentation des justificatifs et dans les limites figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, les frais supplémentaires d'hébergement et ceux exposés par un membre de votre famille assuré ou d'une personne assurée vous accompagnant.

Cette garantie nous engage à organiser, prendre en charge ou rembourser les frais nécessaires, dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

### **7.10 HOSPITALISATION SUR PLACE PLUS DE 5 JOURS (FORMULE 1), (FORMULE 2), (FORMULE 3)**

Si suite à un transport sanitaire vous êtes hospitalisé sur place plus de 5 jours ou plus de 48 heures si vous êtes mineur ou handicapé et qu'aucun membre majeur de votre famille ne vous accompagnait pendant votre transport, VYV IA peut prendre en charge des frais permettant à un membre de votre famille de se rendre à votre chevet, :

- nous prenons en charge le trajet aller/retour d'un membre de votre famille resté au Domicile dans le pays d'origine ou au Domicile dans le pays d'expatriation afin qu'il se rende à votre chevet ;
- nous remboursons, sous réserve en avoir donné notre accord préalable, sur présentation des justificatifs et dans la limite du montant figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, les frais d'hébergement exposés par cette personne jusqu'au jour de votre rapatriement.

Cette prestation ne se cumule pas avec l'organisation et la prise en charge du retour d'un accompagnant assuré et des enfants mineurs.

Cette garantie nous engage à organiser, prendre en charge ou rembourser les frais nécessaires, dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

### **7.11 DISPARITION ET/OU DETERIORATION ACCIDENTELLES DES BAGAGES, OBJETS ET EFFETS PERSONNELS (FORMULE 3)**

VYV IA garantie, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties et des franchises, la disparition et/ou la détérioration accidentelles subies par les bagages, objets et effets personnels emportés avec vous ou achetés en cours de voyage, et résultant de :

- destruction totale ou partielle,
- perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport, dès lors que les bagages, objets et effets personnels emportés avec vous ou achetés en cours de voyage, lui ont été confiés,
- vol, sous réserve des dispositions spécifiques au vol des objets de valeur prévues à l'article 7.14.

Sont également compris dans cette garantie les matériels à caractère professionnel, mais à concurrence de 50% du montant de la garantie « Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels » indiqué au tableau des montants de garanties et des franchises.

Cas particuliers :

- Détériorations accidentelles subies par le matériel photographique ou cinématographique : nous garantissons les détériorations accidentelles subies par le matériel photographique ou cinématographique lorsque ces objets sont endommagés à l'occasion d'un accident corporel subi par vous. Cet accident doit nous avoir été signalé dans les 24h après sa provenance et constaté par une autorité médicale compétente.
- Vol dans un véhicule : nous garantissons, suite à une effraction de votre véhicule entre 7 heures et 22 heures (heure locale), le vol des objets transportés à l'abri des regards dans le coffre. Le véhicule doit être non décapotable, entièrement fermé à clé, vitres et toit ouvrant clos. Il vous appartient d'apporter la preuve de l'effraction du véhicule ainsi que la preuve de l'heure à laquelle le vol a été commis.

La garantie est accordée à concurrence du plafond par personne assurée, figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, pour l'ensemble des sinistres survenus au cours de la période d'assurance sous réserve de présentation des justificatifs d'achat au nom de l'Assuré.

#### **7.12 VOL DES OBJETS DE VALEUR (FORMULE 3)**

Nous garantissons, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties et des franchises, en dehors de votre pays d'expatriation, le vol des objets de valeur que vous portez sur vous ou que vous utilisez ou que vous avez remis en consigne individuelle ou en dépôt au coffre de l'hôtel. Ce vol doit être déclaré aux autorités compétentes avec preuve de dépôt. La preuve d'une action en réparation du préjudice subit doit avoir auprès des tiers concernés doit être fournie à VYV IA.

L'indemnisation en cas de vol des objets de valeur, ne peut excéder 50% du montant de la garantie « Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels ».

La garantie est accordée à concurrence du plafond par personne assurée, figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, pour l'ensemble des sinistres survenus au cours de la période d'assurance sous réserve de présentation des justificatifs d'achat au nom de l'Assuré.

#### **7.13 OUBLI SUR LES LIEUX DU RENDEZ-VOUS PROFESSIONNEL D'UN OUTIL DE TRAVAIL MOBILE (FORMULE 3)**

Si vous avez oublié l'un de vos outils de travail mobiles sur les lieux de votre rendez-vous professionnel, en dehors de votre pays d'expatriation, nous prenons en charge les frais de port sous pli express, depuis le lieu d'oubli jusqu'à votre lieu de travail dans votre pays de séjour à l'étranger, à condition que les douaniers nationaux ou internationaux ne s'opposent pas à une telle réexpédition ; nous vous faisons parvenir votre outil de travail mobile dans les meilleurs délais. Toutefois, nous ne pouvons être tenus pour responsables des délais imputables aux organismes de transport sollicités. Par lieu du rendez-vous professionnel, nous entendons l'entreprise dans laquelle a lieu votre rendez-vous professionnel et à l'exclusion de tout lieu public.

La garantie est limitée à la prise en charge des frais d'envoi d'un outil de travail mobile. La garantie est accordée à concurrence du plafond par personne assurée, figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, pour l'ensemble des sinistres survenus au cours de la période d'assurance sous réserve de présentation des justificatifs d'achat au nom de l'Assuré.

#### **7.14 RETARD DANS L'ACHEMINEMENT DE VOS BAGAGES SUR VOTRE LIEU DE SEJOUR (FORMULE 3)**

En cas de retard supérieur à 24 heures dans la livraison de vos bagages sur votre lieu d'expatriation, nous vous remboursons, sur présentation des justificatifs et dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, les frais que vous avez exposés pour l'achat de biens de première nécessité.

En cas de retard dans l'acheminement de vos bagages sur votre lieu d'expatriation, la garantie est accordée à concurrence du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

Cette indemnité ne se cumule pas avec celle de la garantie « Disparition et/ ou détériorations accidentelles des bagages, objets et effets personnels ». En cas d'application simultanée des deux garanties suite à un même événement, l'indemnité versée en cas de retard dans l'acheminement des bagages sur votre lieu d'expatriation vient en déduction des sommes restant dues au titre de la garantie « Disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels ».

Pour les garanties 7.11, 7.12, 7.13, 7.14 ; l'indemnité est calculée sur la base de la valeur de remplacement des objets de même nature sous déduction de la vétusté et dans la limite des montants figurant au tableau des montants de garanties et des franchises. Elle est estimée de gré à gré et ne peut jamais excéder le montant du préjudice subi, ni prendre en compte les dommages indirects. VYV IA renonce à l'application de la règle proportionnelle de capitaux prévue par l'article L 121-5 du Code des assurances.

## **LA POURSUITE DE L'EXPATRIATION**

---

### **7.15 RETOUR PAYS DE RESIDENCE (FORMULE 1) , (FORMULE 2), (FORMULE 3)**

Lorsqu'à la suite d'une évacuation sanitaire, l'adhérent est en mesure de retourner dans son pays de résidence, VYV IA, après accord de son équipe médicale, organise la prestation aux dates choisies par VYV IA. VYV IA organise et prend en charge le titre de transport

Cette garantie nous engage à organiser, prendre en charge ou rembourser les frais nécessaires, dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, dans un délai de deux mois maximum après le rapatriement sanitaire Aller organisé par VYV IA.

### **7.16 RENSEIGNEMENTS PRATIQUES (FORMULE 1), (FORMULE 2), (FORMULE 3)**

Des renseignements pratiques, de caractère général et relatifs à l'organisation des voyages (formalités administratives, liaisons téléphoniques, caractéristiques économiques et climatiques...) sont communiqués aux Bénéficiaires sur leur demande.

La garantie est accordée à concurrence du plafond par personne assurée, figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

### **7.17 MESSAGES URGENTS (FORMULE 1), (FORMULE 2), (FORMULE 3)**

VYV IA se charge de transmettre des messages urgents en rapport avec un événement grave. VYV IA ne peut être tenu responsable du contenu de ces messages.

La garantie est accordée à concurrence du plafond par personne assurée, figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

## **LES EVENEMENTS MAJEURS**

---

### **7.18 DECES D'UN ASSURE (FORMULE 1), (FORMULE 2), (FORMULE 3)**

VYV IA organise et prend en charge le transport du corps jusqu'au lieu de l'inhumation en France ou dans le pays d'origine de l'Assuré. La prise en charge inclut les frais de préparation du défunt, les aménagements spécifiques au transport, ainsi qu'un cercueil conforme à la législation et de qualité courante. En cas d'incinération sur place, les frais inhérents au transport des cendres, dans une urne conforme à la législation et de qualité courante, sont pris en charge par VYV IA. Les autres frais, notamment les frais de cérémonie, d'inhumation ou d'incinération en France ou dans le pays d'origine de l'Assuré restent à la charge de la famille. Les frais supplémentaires de transport d'un accompagnant sont pris en charge.

La garantie est accordée à concurrence du plafond par personne assurée, figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

### **7.19 RETOUR ANTICIPE EN CAS DE DECES D'UN PROCHE (FORMULE 2), (FORMULE 3)**

En cas de décès d'un proche (ascendant/descendant direct premier degré) et après accord des médecins de VYV IA, VYV IA organise et prend en charge le déplacement aller/retour et hébergement d'un Assuré en France ou dans le pays d'origine pour un coût maximum équivalent au trajet vers la France.

La garantie est accordée à concurrence du plafond par personne assurée, figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

## **L'ASSISTANCE JURIDIQUE**

---

### **7.20 CAUTION PENALE A L'ETRANGER (FORMULE 2), (FORMULE 3)**

VYV IA effectue, en l'absence de toute faute ou délit intentionnel commis directement par le Bénéficiaire, le dépôt des cautions pénales dans la limite indiquée, en cas d'incarcération de l'Assuré ou lorsque celui-ci est menacé de l'être. Ce dépôt de caution a le caractère d'une avance consentie au Bénéficiaire. Il devra être intégralement remboursé par l'Assuré à VYV IA dans le délai indiqué après réception de la facture de VYV IA.

La garantie est accordée à concurrence du plafond par personne assurée, figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, limitée à 30 jours après réception de notre facture.

### **7.21 FRAIS DE JUSTICE A L'ETRANGER (FORMULE 2), (FORMULE 3)**

VYV IA prend en charge, dans la limite du plafond, des honoraires d'avocat et/ou frais de justice que l'Assuré peut être amené à supporter à l'occasion d'une action en défense ou recours devant une juridiction étrangère, en cas d'accident, de vol, de dommages ou de tout autre préjudice subi au cours du séjour ou du voyage. Lorsqu'une action judiciaire est engagée contre vous, VYV IA peut rembourser les honoraires de votre avocat, sur présentation des justificatifs et dans la limite du plafond figurant au tableau des montants de garanties et des franchises, dans la mesure où :

- le litige n'est pas relatif à votre activité professionnelle,
- le litige n'est pas relatif à l'usage ou la garde d'un véhicule terrestre à moteur,
- les faits reprochés ne sont pas, selon la législation du pays où vous séjournez, susceptibles de sanctions pénales.

La garantie est accordée à concurrence du plafond par personne assurée, figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

### **7.22 VOL, PERTE OU DESTRUCTION DE DOCUMENTS (FORMULE 2), (FORMULE 3)**

En cas de vol, de perte ou de destruction de papiers d'identité, de moyens de paiement ou de titres de transport, VYV IA conseille l'Assuré sur les démarches à accomplir (dépôt de plainte, oppositions, démarches à effectuer pour renouveler les documents) et peut, contre reconnaissance de dette, et dépôt de garantie par un tiers au siège de VYV IA, effectuer l'avance de fonds nécessaire au retour au domicile.

La garantie est accordée à concurrence du plafond par personne assurée, figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

### **7.23 EVENEMENT IMPREVU (FORMULE 2), (FORMULE 3)**

En cas d'événement imprévu (grève, détournement d'avion, risque politique majeur) modifiant le déroulement de votre voyage, VYV IA met tous ses moyens en œuvre pour vous réserver une chambre d'hôtel, une voiture de location ou un billet d'avion. Les frais engagés restent à votre charge.

La garantie est accordée à concurrence du plafond par personne assurée, figurant au tableau des montants de garanties et des franchises.

## **ARTICLE 8. EXCLUSIONS**

**Ne sont en aucun cas pris en charge par VYV IA :**

- **EXCLUSIONS COMMUNES**
  - **Les convalescences et les affections (maladie, accident) en cours de traitement non encore consolidées ;**
  - **Les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance ;**
  - **Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;**
  - **Les états de grossesse, sauf complication imprévisible, et dans tous les cas, à partir de la trente-sixième semaine de grossesse ;**
  - **Les dommages provoqués intentionnellement par un Assuré ou ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf en cas de légitime défense ;**
  - **Les événements survenus lors de la pratique de sports dangereux : raids, trekkings, escalades, pratique du deltaplane, de l'aile volante, du parachute, du parapente, de la varappe, de l'alpinisme, de la spéléologie, de la luge de compétition, de la plongée sous-marine avec ou sans appareillage autonome ; ou de la participation de l'Assuré en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matchs, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous frais de recherche ;**
  - **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 d'une inobservation volontaire de la réglementation des pays visités, ou de pratiques non autorisées par les autorités locales ;
  - Les conséquences de radiations ionisantes émises par des combustibles nucléaires ou par des produits ou déchets radioactifs, ou causés par des armes ou des engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome ;
  - Les conséquences de guerre civile ou étrangère, d'interdictions officielles, de saisies ou contraintes par la force publique ;
  - Les conséquences d'émeutes, de grèves, de pirateries, lorsque l'Assuré y prend une part active ;
  - Les conséquences d'empêchements climatiques tels que tempêtes et ouragans
  - Les accidents causés ou provoqués intentionnellement par l'Assuré du contrat ;
  - 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 ;
- EXCLUSIONS SPECIFIQUES AUX TITRE DES GARANTIES "FRAIS MEDICAUX A L'ETRANGER ET ASSISTANCE, RAPATRIEMENT " :
- Outre les exclusions communes, ne sont jamais garantis :
  - Les frais engagés sans l'accord préalable des services de VYV IA ;
  - Les frais médicaux ;
  - Les frais non mentionnés expressément comme donnant lieu à remboursement, ainsi que les frais de restauration et toute dépense pour laquelle l'Assuré ne pourrait produire de justificatif ;
  - Les frais résultants de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale ;
  - Les frais consécutifs à un accident ou une maladie constatée médicalement avant la prise de la garantie ;
  - Les conséquences ou rechutes d'accident ou maladie antérieurement constaté et les frais médicaux occasionnés par le diagnostic ou le traitement d'un état physiologique (grossesse) déjà connu avant la date de la prise d'effet de la garantie ;
  - Les frais occasionnés par le traitement d'un état pathologique, physiologique ou physique constaté médicalement avant la prise d'effet de la garantie à moins d'une complication nette et imprévisible ;
  - Les rechutes de maladies antérieurement constatées comportant un risque d'aggravation brutale et proche non consolidée ;
  - Les frais d'inhumation, d'exhumation, d'embaumement et de cérémonie, sauf s'ils sont rendus obligatoires par la législation locale ;
  - Les frais de restauration, d'hôtel, de route, de péage, de carburant, de taxi ou de douane
  - Les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française ;
  - Les faits susceptibles de sanction pour acte criminel selon la législation du pays dans lequel se trouve le Bénéficiaire ;
  - Les frais médicaux liés à la maternité et engagés au cours du délai d'attente de 180 jours calculé à compter de la date d'adhésion de l'Assuré au présent contrat ou engagés dans le pays de domiciliation de l'Assuré;
  - Les frais et traitements non prescrits par une autorité médicale habilitée ;

- **LES CONSEQUENCES DES SITUATIONS OU EVENEMENTS SUIVANTS :**

- Les conséquences des maladies ou blessures préexistantes, diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue ou d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire, dans les 6 mois précédant la demande d'assistance ;
- Les conséquences d'une affection en cours de traitement, non consolidée pour laquelle vous êtes en séjour de convalescence, ainsi que les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ; survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- Les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récurrences) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement précédent ;
- Les conséquences des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place ;
- L'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences ainsi que les grossesses ayant donné lieu à une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance ;
- Les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, des agents chimiques type gaz de combat, des agents incapacitants, des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays où vous séjournez ;
- La participation du Assuré à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- L'inobservation par l'Assuré d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par vous des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive.

- **EXCLUSIONS SPECIFIQUES AUX TITRE DES GARANTIES 7.11, 7.12, 7.13, 7.14 :**

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus :

- le vol, la détérioration, la destruction ou la perte consécutif à la décision d'une autorité administrative ou à l'interdiction de transporter certains objets, ou survenu au cours d'un déménagement ;
- la destruction totale ou partielle, la détérioration et la perte des objets de valeur, de quelque nature que ce soit y compris pendant l'acheminement par une entreprise de transport ;
- les vols commis par votre personnel dans l'exercice de ses fonctions ;
- les vols commis sans effraction ou avec usage de fausses clés ;
- le vol des biens commis dans un lieu non privatif, en l'absence de surveillance continue de ces biens ;
- la destruction résultant du vice propre de la chose assurée, de son usure normale ou du coulage de liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives faisant partie des bagages assurés ;
- la destruction d'objets fragiles, notamment les poteries et les objets en verre, en porcelaine, en marbre ;
- les pertes, oublis ou objets égarés par votre fait ou par celui des personnes vous accompagnant ;
- les détériorations résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de taches ;
- les dommages résultant d'accidents de fumeurs ;
- les dommages subis par :

- les documents, papiers d'identité, cartes de crédit, cartes magnétiques, les billets de transport, les espèces, les titres et valeurs, les clés,
- les marchandises, le matériel médical et les médicaments, les denrées périssables, les vins et spiritueux, les cigarettes, cigares et tabac,
- tout matériel et équipement de ski alpin, de fond ou nautique (skis, monoskis, surfs, wake, bâtons, chaussures, ...), les planches à voile, le matériel de golf, les bouteilles de plongée, les vélos, les parapentes, parachutes, ailes volantes, les bateaux, les accessoires automobiles, les objets meublants de caravanes, de camping-cars ou de bateaux,
- les instruments de musique, les objets d'art ou de fabrication artisanale, les antiquités, les objets de culte, les objets de collection,
- les consoles de jeux vidéo et leurs accessoires,
- les vêtements et accessoires portés sur vous,
- les lunettes (verres et montures), verres de contact, les prothèses et appareillages de toute nature, sauf s'ils sont détruits ou endommagés à l'occasion d'un accident corporel grave de l'assuré,
- les animaux.

## ARTICLE 9. CADRE JURIDIQUE

### 9.1 COMPORTEMENT ABUSIF

VYV IA ne sera pas tenu d'intervenir dans les cas où l'Assuré aurait commis de façon volontaire des infractions à la législation locale en vigueur ou à la suite d'Accidents causés ou provoqués intentionnellement par l'Assuré du contrat.

VYV IA réclamera s'il y a lieu le remboursement de tout ou partie des frais qui pourraient être considérés comme la conséquence directe de ce comportement.

Toute fraude, falsification ou fausse déclaration et faux témoignage entraînera automatiquement la nullité du bénéfice des garanties d'assistance.

En cas de déclaration mensongère du Assuré ou de non-remboursement d'une avance de frais, VYV IA réclamera s'il y a lieu au Assuré le remboursement de tout ou partie des frais qui pourraient être considérés comme la conséquence directe du comportement.

### 9.2 FAUSSES DECLARATIONS

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion, toute réticence ou déclaration intentionnelle fautive de votre part entraînent la nullité du contrat. Les primes payées demeurent acquises à VYV IA et qui sera en droit d'exiger le paiement des primes échues. Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après notification qui vous sera adressée par lettre recommandée.

### 9.3 SUBROGATION

VYV IA est subrogée à concurrence du coût de l'assistance accordée, dans les droits et actions des Bénéficiaires contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage ayant donné lieu à une prise en charge par VYV IA ; c'est-à-dire que VYV IA effectue en lieu et place des Bénéficiaires les poursuites contre la partie responsable si elle l'estime opportun.

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.

#### **9.4 PRESCRIPTION**

Toute action dérivant de l'exécution de la présente Notice d'information est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où VYV IA en a eu connaissance ;
- en cas réalisation du risque, le délai ne court que du jour où les Bénéficiaires en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action des Bénéficiaires contre VYV IA 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 les Bénéficiaires ou a été indemnisé par ces derniers.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription prévues aux articles 2240 et 2246 du Code civil :

- La reconnaissance non équivoque par VYV IA du droit à garantie des Bénéficiaires ;
- La demande en justice, même en référé ;
- Une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles ou un acte d'exécution forcée.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de la désignation d'experts à la suite de la réalisation d'un risque ou de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par VYV IA aux Bénéficiaires en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par les Bénéficiaires à VYV IA en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Un nouveau délai de deux (2) ans court à compter de l'acte interruptif de prescription ; il peut être suspendu ou interrompu dans les mêmes conditions que le premier.

Par dérogation à l'article 2254 du code civil, VYV IA et les Bénéficiaires 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.

#### **9.5 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Les données personnelles du Bénéficiaire recueillies par VYV International Assistance (ci-avant « VYV IA » dans la présente notice d'information), situé 3 Passage de la Corvette, 17000 La Rochelle feront l'objet d'un traitement automatisé.

Toutes les données sont obligatoires pour la gestion des demandes des Bénéficiaires. A défaut de fourniture des données, VYV IA sera dans l'impossibilité de traiter les demandes des Bénéficiaires.

Dans le cadre de l'exécution de leur contrat, les données personnelles du Bénéficiaire seront utilisées pour la gestion et l'exécution des garanties d'assistance, l'exercice des recours et la gestion des réclamations et des contentieux, la gestion des demandes liées à l'exercice des droits et l'élaboration de statistiques et études actuarielles et commerciales.

Les données personnelles du Bénéficiaire sont également traitées afin de répondre aux dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur. Dans ce cadre et pour répondre à ses obligations

légales, VYV IA met en œuvre un traitement de surveillance ayant pour finalité la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et l'application de sanctions financières.

Différents traitements opérés par VYV IA sont basés sur son intérêt légitime afin d'apporter au Bénéficiaire les meilleurs produits et services, d'améliorer leur qualité et de personnaliser les services proposés et les adapter à ses besoins. Ils correspondent à la gestion de la relation avec le Bénéficiaire notamment par le biais d'actions telles que des enquêtes de satisfaction et des sondages et les enregistrements téléphoniques. Dans son intérêt légitime, VYV IA met également en œuvre un dispositif de la lutte contre la fraude à l'assurance pouvant notamment conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude pouvant entraîner une réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposé.

Les données de santé du Bénéficiaire sont traitées en toute confidentialité et exclusivement destinées aux personnes internes ou externes habilitées spécifiquement par VYV IA.

Le traitement des données personnelles du Bénéficiaire est réservé à l'usage des services concernés de VYV IA et ne seront communiquées qu'aux prestataires de services, partenaires et sous-traitants de VYV IA.

Pour la gestion et l'exécution des garanties d'assistance, le Bénéficiaire est informé que ses données personnelles peuvent faire l'objet de transferts ponctuels vers des pays situés hors de l'Espace Economique Européen.

Les données personnelles des Bénéficiaires sont conservées le temps de la relation contractuelle et jusqu'à expiration des délais de prescriptions légales ou nécessaires au respect d'une obligation réglementaire.

Conformément à la réglementation en vigueur relative à la protection des données personnelles, le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès aux données traitées le concernant, de rectification en cas d'inexactitude, d'effacement dans certains cas, de limitation du traitement et à la portabilité de ses données. Le droit à la portabilité permet la transmission directe à un autre responsable de traitement des données personnelles traitées de manière automatisée. Ce droit ne concerne que le cas où les données personnelles sont fournies par le Bénéficiaire et traitées sur la base de son consentement ou l'exécution du contrat. Par ailleurs, le Bénéficiaire a la possibilité de définir des directives générales et particulières précisant la manière dont celui-ci entend que soient exercés ces droits après son décès ainsi que de retirer son consentement si le traitement de ses données repose uniquement sur celui-ci.

Le Bénéficiaire peut également s'opposer, à tout moment, à un traitement de ses données pour des raisons tenant à sa situation particulière.

Le droit d'accès aux traitements relatifs à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme s'exerce auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) via une procédure de droit d'accès indirect. Néanmoins, le droit d'accès concernant les traitements permettant l'identification des personnes faisant l'objet d'une mesure de gel des avoirs ou d'une sanction financière s'exercent auprès de VYV IA.

Le Bénéficiaire peut exercer ses droits en envoyant au Data Protection Officer (DPO) un mail à l'adresse suivante : [contact@vyv-ia.com](mailto:contact@vyv-ia.com) ou en contactant : 3 Passage de la Corvette, 17000 La Rochelle.

En cas de réclamation relative au traitement de ses données personnelles et à l'exercice de ses droits, le Bénéficiaire peut saisir la CNIL.

Enfin, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, si le Bénéficiaire ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle préexistante, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au

démarchage téléphonique par courrier à : OPPOSETEL - Service Bloctel - 06 rue Nicolas Siret - 10000 Troyes, ou par Internet à l'adresse suivante : <http://www.bloctel.gouv.fr>.

## 9.6 RECLAMATION ET MEDIATION

En cas de difficultés relatives aux conditions d'application de son contrat, les Bénéficiaires peuvent contacter le Service Consommateur de VYV IA par courrier à Monsieur Le Médiateur au 3 Passage de la Corvette – 17 000 La Rochelle ou par courriel à [contact@vyv-ia.com](mailto:contact@vyv-ia.com).

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.

## ARTICLE 10. OBLIGATIONS POUR LES GARANTIES ASSISTANCE

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

Il est impératif de contacter le service d'assistance avant toute consultation médicale ou hospitalisation. Seul l'appel téléphonique du Bénéficiaire au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance. Les prestations qui n'auront pas été organisées ou acceptées par VYV IA ne donneront droit à aucun remboursement.

## ARTICLE 11. COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE ?

7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

VYV International Assistance

**00 33 5 86 85 00 67**

Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel. Le nom et le numéro du contrat auquel vous êtes rattaché :

- 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
- Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

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 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.

**SEUL L'APPEL TELEPHONIQUE DU BENEFICIAIRE AU MOMENT DE L'EVENEMENT PERMET LA MISE EN OEUVRE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE**

**ARTICLE 12. TABLEAU DE GARANTIE D'ASSISTANCE**

		FORMULE 1	FORMULE 2	FORMULE 3	Franchises
ORIENTATION MÉDICALE HOSPITALIÈRE	<b>Information</b>			<b>Frais réels</b>	
AVANCE DE FRAIS MEDICAUX HOSPITALIERS	Avance			150 000 € TTC en cas d'urgence	
SUIVI D'HOSPITALISATION PRÉVUE SUPÉRIEURE À 3 JOURS À L'ÉTRANGER ET CONTROLE DES COÛTS	<b>Suivi</b>			<b>Frais réels</b>	
CONSEILS MÉDICAUX	Prise en charge			Frais réels	
BILAN MEDICAUX	<b>Informations</b>			<b>Orientation</b>	
LE TRANSPORT SANITAIRE	Organisation et prise en charge			Frais réels	
TRANSPORT DES AUTRES BÉNÉFICIAIRES	<b>Organisation et prise en charge</b>			<b>Billet simple train / avion classe éco</b>	
TRANSFERT POUR INSUFFISANCE DE PLATEAU TECHNIQUE	Organisation et prise en charge			Frais réels	
PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HÉBERGEMENT	<b>Organisation et prise en charge</b>			<b>Frais réels d'hébergement dans la limite et par personne assurée de 100 € TTC pendant 7 jours maximum pour l'accompagnant</b>	
HOSPITALISATION SUR PLACE PLUS DE 5 JOURS	Organisation et prise en charge			Billet ALLER /RETOUR train / avion classe éco Frais réels d'hébergement dans la limite et par personne assurée de 100 € TTC pendant 7 jours maximum	
DISPARITION ET/OU DÉTERIORATION ACCIDENTELLES DES BAGAGES, OBJETS ET EFFETS PERSONNELS	Prise en charge			<b>En valeur de remplacement, sous déduction de la vétusté, dans la limite de 3 000 € TTC par personne assurée et par sinistre.</b>	<b>Par personne assurée et par sinistre : 30 € TTC</b>
VOL DES OBJETS DE VALEUR	Prise en charge			En valeur de remplacement, sous déduction de la vétusté, dans la limite de 50% du montant de la garantie « disparition et/ou détérioration accidentelles des bagages, objets et effets personnels ».	
OUBLI SUR LES LIEUX DU RENDEZ-VOUS PROFESSIONNEL D'UN OUTIL DE TRAVAIL MOBILE	<b>Organisation et prise en charge</b>			<b>Frais d'envoi</b>	
RETARD DANS L'ACHEMINEMENT DE VOS BAGAGES SUR VOTRE LIEU DE SÉJOUR	Prise en charge			Bien de première nécessité par personne et par sinistre dans la limite de 300 € TTC	
RETOUR PAYS DE RESIDENCE	<b>Organisation et prise en charge</b>			<b>Billet simple train 1ère classe ou avion classe éco + retour max 2 mois après le rapatriement sanitaire</b>	
RENSEIGNEMENTS PRATIQUES	Prise en charge			Frais réels	
MESSAGES URGENTS	<b>Prise en charge</b>			<b>Frais réels</b>	
DÉCÈS D'UN BÉNÉFICIAIRE	Organisation et prise en charge			Frais réels pour le rapatriement dans la limite par personne assurée de 2300 € TTC et Frais réels pour frais de transport d'un membre de la famille du défunt.	
RETOUR ANTICIPE EN CAS DE DÉCÈS D'UN PROCHE	<b>Organisation et prise en charge</b>			<b>Billet ALLER /RETOUR train 1ère classe ou avion classe éco jusqu'à 10 jours après événement</b>	
CAUTION PÉNALE A L'ÉTRANGER	Avance			30 000 € ttc par assuré par an	
FRAIS DE JUSTICE A L'ÉTRANGER	<b>Prise en charge</b>			<b>3 000 € ttc par assuré par an</b>	
VOL, PERTE OU DESTRUCTION DE DOCUMENTS	Avance			1 500 € ttc par assuré par an	
ÉVÉNEMENT IMPRÉVU	<b>Information</b>			<b>5 appels par assuré par an</b>	