



**Notice d'information valant pour conditions  
générales du contrat d'assurance**

# FORMULE MULTIRISQUE CARTE BANCAIRE CONTRAT INDIVIDUEL L020





### **POUR TOUT SINISTRE ASSURANCE**

Merci de déclarer dès la survenance de l'événement, votre sinistre sur le site internet :

**mondossierassurance.assurinco.com**

Ou par Courrier

**XPLORASSUR**

8-10 Rue du Pont de Tounis - 31000  
Toulouse



### **POUR TOUT SINISTRE ASSISTANCE DURANT VOTRE SÉJOUR**

**Merci de contacter VYV INTERNATIONAL ASSISTANCE  
7J/7 - 24H/24**

Depuis la France - Tél : 05 18 27 01 28

Depuis l'étranger - Tél: 0033 5 18 27 01 28

Par mail: ops@vyv-ia.com

Pensez m **rassembler les informations suivantes** qui vous seront demandées lors de votre appel :

- Numéro de votre contrat et formule,
- Vos noms et prénoms,
- 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, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.



Vous devez contacter VYV **dès la survenance de l'événement** et obtenir leur accord préalable avant d'engager toute dépense médicale

### **VYV INTERNATIONAL ASSISTANCE**

3 Passage de la Corvette,  
17 000 LA ROCHELLE

# TABLE DES MATIÈRES

PREAMBULE .....	5
QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ? .....	5
FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE.....	6
FACULTÉ DE RENONCIATION À L'ADHÉSION .....	6
QUI PEUT BENEFICIER DU CONTRAT MULTIRISQUE CARTE BANCAIRE ?.....	7
TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES .....	8
LE LEXIQUE DES GARANTIES ASSURANCE .....	10
1 DEFINITIONS .....	10
2 DELAI D'ADHESION .....	13
DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE.....	14
ANNULATION .....	14
1 OBJET DE LA GARANTIE .....	14
2 CE QUE NOUS EXCLUONS.....	18
3 LE MONTANT DE LA GARANTIE.....	20
4 DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE .....	20
5 VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE.....	20
DEPART MANQUE – RETOUR MANQUE .....	22
1 OBJET DE LA GARANTIE .....	22
2 CE QUE NOUS EXCLUONS.....	22
3 DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE .....	23
4 VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE.....	23
RETARD DE TRANSPORT .....	23
1 OBJET DE LA GARANTIE .....	23
2 LES CONDITIONS D'OCTROI DE LA GARANTIE.....	24
3 CE QUE NOUS EXCLUONS.....	24
4 DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE .....	24
5 VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE.....	25
BAGAGES .....	25
1 OBJET DE LA GARANTIE .....	25
2 LES LIMITES DE LA GARANTIE BAGAGES .....	25
3 FRAIS DE REFECTION DE DOCUMENTS OFFICIELS.....	26
4 RETARD DE LIVRAISON DES BAGAGES.....	26
5 CE QUE NOUS EXCLUONS.....	26
6 LE MONTANT DE LA GARANTIE.....	27
7 LE CALCUL DE VOTRE INDEMNITE .....	27
8 DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE .....	27
9 VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE.....	28
10 RECOURS .....	28
11 QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RECUPEREZ TOUT OU PARTIE DES BAGAGES, OBJETS OU EFFETS PERSONNELS ?.....	29
INTERRUPTION TOTALE DE SEJOUR.....	29
1 OBJET DE LA GARANTIE .....	29
2 CE QUE NOUS EXCLUONS.....	30
3 DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE .....	30
4 VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE.....	30

<b>CUMUL DES ASSURANCES .....</b>	<b>31</b>
<b>LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ASSURANCE .....</b>	<b>31</b>
<b>CADRE DU CONTRAT ASSURANCE .....</b>	<b>32</b>
1 EXCLUSIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES GARANTIES .....	32
2 PRISE D'EFFET ET D'EXPIRATION DES GARANTIES .....	33
3 REGLEMENT DE LA PRIME .....	33
4 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES .....	33
5 SUBROGATION.....	35
6 PRESCRIPTION .....	35
7 REGLEMENT DES LITIGES .....	37
8 FAUSSES DECLARATIONS.....	37
9 AUTORITE DE CONTROLE .....	37
<b>ANNEXE 1 : EXTENSION COVID .....</b>	<b>38</b>
1 QUE GARANTISSONS-NOUS ?.....	38
2 DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE ?.....	39
3 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ? .....	39
4 CE QUE NOUS EXCLUONS .....	40
<b>LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE .....</b>	<b>41</b>
<b>TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES.....</b>	<b>41</b>
<b>PREAMBULE.....</b>	<b>44</b>
<b>LE DOMAINE D'APPLICATION .....</b>	<b>44</b>
1 OBJET DU CONTRAT .....	44
2 PAIEMENT DE LA COTISATION.....	44
3 ASSURES.....	44
4 TERRITORIALITE .....	44
<b>LEXIQUE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE .....</b>	<b>45</b>
<b>DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE .....</b>	<b>48</b>
1 ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE.....	48
2 ASSISTANCE EN CAS DE DECES .....	52
3 ASSISTANCE VOYAGE .....	53
4 LES GARANTIES D'ASSISTANCE SPECIFIQUES COVID .....	58
5 ASSISTANCE COMPLEMENTAIRES AUX PERSONNES .....	60
6 LES EXCLUSIONS DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ET D'ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES .....	62
<b>LES LIMITATIONS D'ENGAGEMENT DE VYV IA .....</b>	<b>63</b>
<b>LES EXCLUSIONS GENERALES DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE .....</b>	<b>64</b>
<b>LES REGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE.....</b>	<b>66</b>
<b>LES CONDITIONS DE REMBOURSEMENT .....</b>	<b>68</b>
<b>LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ASSISTANCE.....</b>	<b>68</b>
<b>LA PROTECTION DES DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL .....</b>	<b>69</b>
<b>LA SUBROGATION.....</b>	<b>70</b>
<b>LA PRESCRIPTION.....</b>	<b>70</b>
<b>LE RÈGLEMENT DES LITIGES .....</b>	<b>71</b>
<b>LA FAUSSE DÉCLARATION.....</b>	<b>71</b>
<b>L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE.....</b>	<b>71</b>

## PRÉAMBULE

C'est un contrat d'assurance à adhésion facultative souscrit par **XPLORASSUR**, agissant tant pour son compte que pour celui de ses clients Adhérents, auprès de **AREAS** (ci-après dénommée « AREAS » ou « Assureur ») pour les garanties Annulation, Bagages, Retard de transport, Départ et Retour manqué, Interruption de séjour par l'intermédiaire de **XPLORASSUR** (ci-après dénommé « XPLORASSUR » ou « Courtier » ou « Gestionnaire ») et **LIBBELA** (ci-après dénommée « LIBBELA » ou « Courtier »).

Le Contrat est géré par **XPLORASSUR** pour les garanties d'assurances Annulation de voyage, Bagages, Retard de transport, Départ et retour manqué, Interruption de séjour.

Vous avez souscrit un contrat d'assurance spécifique pour votre *Voyage*, afin de bénéficier d'une protection maximale avant et pendant votre *Séjour*. Ce document est contractuel, il présente les « Dispositions Générales » du Contrat élaboré par LIBBELA et AREAS.

Comme tout contrat d'assurance et d'assistance, celui-ci comporte pour vous, comme pour nous, des droits mais également des obligations. Il est régi par le code des assurances. Ces droits et obligations sont exposés dans les pages en fin de document.

## QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

En cas de sinistre, et quelle que soit la garantie, Vous devez en aviser :

1/ l'assureur de la carte bancaire dont vous êtes titulaire,  
2/ le Courtier Gestionnaire, XPLORASSUR, dans les 5 jours ouvrés et transmettre via le site internet de déclaration de sinistre [mondossierassurance.assurinco.com](http://mondossierassurance.assurinco.com) :

- ▶ Votre numéro de contrat et la formule souscrite,
- ▶ Copie du bulletin d'inscription au voyage,
- ▶ Preuve de paiement de la réservation du voyage,
- ▶ Toutes les pièces probatoires nécessaires à l'instruction de votre dossier (par exemple : facture originale d'achat du *Voyage*, facture de frais d'annulation, justificatifs médicaux...).

Conservez bien les originaux, ils peuvent vous être demandés.

**Pour la garantie annulation** : vous devez dans un premier temps aviser l'organisateur de votre *Voyage*, dès la survenance de l'événement empêchant votre départ pour demander l'annulation de votre réservation.

Dans un deuxième temps, vous devez aviser en priorité l'assureur de la carte bancaire dont vous êtes titulaire, puis votre Courtier Gestionnaire, XPLORASSUR en déclarant le sinistre sur le site internet.

**Toute déclaration de sinistre doit être faite par écrit à partir du site internet :**

mondossierassurance.assurinco.com

Ou

**Par courrier :**

XPLORASSUR, 8-10 Rue du Pont de Tounis, 31000 Toulouse

## FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE

Le bénéfice des garanties s'acquiert par le paiement de la cotisation dont le montant du voyage prévu au bulletin d'inscription au voyage sert de base aux indemnisations et/ou par bulletin d'adhésion séparé. Les prestations annexes, telles que le transport, peuvent être concernées, pour autant qu'elles soient couplées avec la réservation de location et que la prime porte également sur ces prestations

Pour être valide, l'adhésion au présent contrat doit impérativement être simultanée à l'inscription au voyage.

Si le bulletin d'inscription au voyage prévoit plusieurs familles, chacune est garantie pour sa part ; le voyage n'est pas totalement annulé et dans ce cas, l'indemnité d'assurance porte sur la part arithmétique de la famille concernée. Il appartiendra au signataire de la réservation de voyage de fournir à l'intermédiaire les noms des co-titulaires.

## FACULTÉ DE RENONCIATION À L'ADHÉSION

**Document d'information pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du Code des assurances.**

L'Assuré est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau Contrat. Si tel est le cas, il bénéficie d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 30 jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- ▶ ce contrat est souscrit à des fins non professionnelles ;
- ▶ ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- ▶ l'Assuré justifie qu'il est déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- ▶ le contrat auquel il souhaite renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- ▶ l'Assuré n'a déclaré aucun Sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, il peut exercer son droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant qu'il bénéficie déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de la renonciation.

*«Je soussigné M. / Mme ... demeurant ... renonce à mon contrat N°..... souscrit auprès d'....., conformément à l'article L 112-10 du Code des Assurances. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun Sinistre mettant en jeu une garantie du contrat.»*

### **CONSÉQUENCES DE LA RENONCIATION :**

L'exercice du droit de renonciation dans le délai prévu dans l'encadré ci-dessus entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre ou tout autre support durable. Dès lors que vous avez connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat, vous ne pouvez plus exercer ce droit de renonciation.

En cas de renonciation, vous n'êtes tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.

Toutefois, l'intégralité de la prime reste due à l'entreprise d'assurance si vous exercez votre droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont vous n'avez pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

## **QUI PEUT BÉNÉFICIER DU CONTRAT MULTIRISQUE CARTE BANCAIRE ?**

**Attention :** Avant tout appel, contactez en priorité l'assurance de votre carte bancaire. Pour souscrire à cette garantie, il vous faut impérativement bénéficier d'une carte bancaire multiservices proposant les garanties Annulation et Assistance Rapatriement : Gold Mastercard, Visa Premier, Infinite Platinum, American Express Gold à l'exclusion des autres types de cartes bancaires. Seules les cartes bancaires délivrées par une banque Française sont acceptées.

Il est impératif que votre domicile fiscal soit situé en France pour souscrire à cette garantie.

## TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

GARANTIES	MONTANTS MAXIMUM TTC	FRANCHISES
<b>ANNULATION DE VOYAGE</b>		
<p><b>Annulation pour motif médical</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Maladie grave (y compris les rechutes ou aggravation d'Accident corporel ou de Maladie préexistant(e)), Accident corporel grave ou décès</li> </ul>		100 € / personne
<p><b><u>EXTENSION COVID</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Annulation pour Maladie grave déclarée dans les 30 jours précédant le départ, suite à contamination à la COVID-19 de l'Assuré justifiée par une autorité médicale, et entraînant une mise en quarantaine et/ou une hospitalisation.</li> <li>Annulation pour Maladie grave déclarée dans les 30 jours précédant le départ, suite à contamination à la COVID-19 d'un Membre de la famille de l'Assuré, justifiée par une autorité médicale, et entraînant une hospitalisation.</li> <li>Annulation pour refus d'embarquement de l'Assuré, suite à contrôle au COVID-19 réalisé à son arrivée à l'aéroport de départ.</li> <li>Annulation suite au résultat positif à la COVID-19 d'un test PCR et/ou antigénique effectué dans les 72 heures précédant le départ.</li> </ul>		
<p><b>Annulation pour causes dénommées</b></p>		
<p><b>Annulation tout sauf</b></p>	50 000 € / personne 150 000 € / événement	<p>Pour les Voyages jusqu'à 2 000 € / personne : 5% du montant des frais d'annulation</p> <p>Pour les Voyages supérieurs à 2 000 € / personne : 10% du montant des frais d'annulation</p>



**DEPART OU RETOUR MANQUE**

Départ manqué	1 500 € / personne	Aucune
Retour manqué	13 500 / événement	

**RETARD DE TRANSPORT**

Retard d'avion, train ou bateau de plus de 4 heures	Indemnité forfaitaire de 150 € / personne Et 1 350 € / événement	Seuil d'intervention : supérieur à 4 heures
---	---	---

**BAGAGES**

Vol, destruction totale ou partielle, perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport	<u>AVEC JUSTIFICATIFS</u> : 1 500 € / personne 7 500 € / événement  <u>SANS JUSTIFICATIFS</u> : Montant forfaitaire de : 150 € / personne	Aucune
Dont Objets de valeur en cas de vol caractérisé	Max 500 € / personne	50 € / personne
Dont Objets personnels en cas de vol caractérisé	Max 1 000 € / personne	50 € / personne
Retard de livraison à l'aéroport de destination	<u>AVEC JUSTIFICATIFS</u> : 150 € / personne  <u>SANS JUSTIFICATIFS</u> : Montant forfaitaire de 50 € / personne	Seuil d'intervention : supérieur à 24h
Frais de réfection de documents officiels	200 € / personne	Aucune

**INTERRUPTION TOTALE DE SEJOUR**

Remboursement des prestations terrestres non utilisées (au prorata temporis)	10 000 € / personne 45 000 € / événement	Aucune
--	---	--------

## 1. DEFINITIONS

Ces définitions font partie intégrante du présent contrat. Il en permet une meilleure lecture et contribue ainsi à une parfaite appréciation des garanties dont Vous bénéficiez. Il convient de s'y référer pour toute difficulté d'interprétation.

Par "Vous" il faut entendre l'Assuré pour tout ce qui a trait aux garanties et aux obligations en cas de Sinistre et par "Nous", il faut entendre l'Assureur.

### **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 activité élémentaire devant être accomplie dans le cadre de la vie courante.

### **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 événement sera considéré comme étant un seul et même événement.

### **Assuré**

Personne physique ou groupe, dûment assurés au titre du présent contrat conformément aux garanties souscrites, dont le(s) nom(s) et prénom(s) figurent au bulletin d'adhésion, et désignés ci-après, sous le terme « vous ». Ces personnes peuvent être domiciliées dans le Monde Entier.

### **Assureur**

AREAS DOMMAGES, société d'assurance mutuelle, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro D 775 670 466, dont le siège social est situé 47/49 rue de Miromesnil 75380 Paris cedex 08, ci-après, sous le terme « nous ».

### **Bagages**

Les sacs de voyage, les valises, les malles et leur contenu, à l'exclusion des effets vestimentaires que vous portez.

## **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.

## **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.

## **Déplacement garanti**

Séjour pour lequel vous êtes assuré et avez réglé la prime correspondante, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

## **Domicile**

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.

## **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 garantie "Annulation" prend effet le jour de votre adhésion au contrat d'assurance et expire le jour de votre départ en voyage.

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.

## **Effets de première nécessité**

Effets vestimentaires et de toilette vous permettant de faire face temporairement à l'indisponibilité de vos effets personnels.

## **Epidémie**

Toute apparition et propagation d'une maladie infectieuse contagieuse qui frappe en même temps un grand nombre de personnes à l'échelle nationale.

## **Evénements garantis en assurance**

- Annulation (dont EXTENSION COVID)
- Départ manqué ou Retour manqué
- Retard de transport
- Bagages
- Interruption totale de séjour

## **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.

## **Groupe**

Ensemble des participants figurant sur le même bulletin d'adhésion au voyage, composé d'au moins dix (10) personnes.

## **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 activité élémentaire devant être accomplie dans le cadre de la vie courante.

## **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**

Par membre de la famille, on entend une personne pouvant justifier d'un lien de parenté (de droit ou de fait) avec l'Assuré parmi la liste suivante : son conjoint de droit ou de fait, ses ascendants ou descendants jusqu'au 2e degré, beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, 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.

## **Objets personnels**

Appareil photos, caméscope, console de jeux portable, lecteurs multimédia et ordinateur portable appartenant à l'Assuré. Seuls seront garantis les objets personnels dont la date d'achat est inférieure à 3 ans.

## **Objets de valeur**

Perles, bijoux, montres et fourrures portées, d'une valeur d'achat supérieure à 50€.

## **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.

## **Quarantaine**

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

## **Sinistre**

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

## **Souscripteur**

Xplorassur qui souscrit le présent Contrat pour le compte des Adhérents et ses Assurés.

## **Territorialité**

Monde entier.

## **Tiers**

Toute personne autre que l'Assuré responsable du dommage.

Tout Assuré victime d'un Dommage corporel, matériel ou immatériel consécutif causé par un autre Assuré (les Assurés sont considérés comme tiers entre eux).

## **Usure (vétusté)**

Dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps, l'usage ou ses conditions d'entretien au jour du sinistre.

## **Voyage/Séjour**

Désigne le Voyage ou le Séjour vendu à l'Assuré par un opérateur de tourisme, partenaire du Courtier et pour lequel l'Assuré a choisi de bénéficier du présent contrat d'assurance en s'acquittant de la Prime correspondante. La durée du Voyage/ Séjour est mentionnée sur le Bulletin de souscription. Elle ne peut excéder 90 jours consécutifs.

## **2. DELAI D'ADHESION**

Pour être valide, l'adhésion au présent contrat doit impérativement être simultanée à l'inscription au voyage.

## ANNULATION

### 1. OBJET DE LA GARANTIE

Si *Vous* êtes dans l'obligation d'annuler votre Voyage avant le départ (à l'aller), Nous vous remboursons les acomptes ou toute somme conservée par l'organisateur du Voyage (selon les conditions de vente du Voyage), déduction faite des frais de dossier, de la prime d'assurance et des taxes d'aéroport qui vous sont remboursées par le transporteur.

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après à l'exclusion de toutes les autres, dans la limite du montant et de la franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

Cette franchise s'applique également aux personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat d'assurance.

#### 1.1 ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL

- **Maladie grave, Accident corporel grave ou décès**, y compris les rechutes ou aggravation d'Accident corporel ou de Maladie préexistant(e) et non prévisible à la date de réservation de votre Voyage empêchant la réalisation du voyage (étant entendu que sera prise en compte pour le calcul du remboursement, la date de première constatation médicale de l'aggravation, de l'évolution ou de la rechute) de :

- vous-même, votre conjoint de droit ou de fait,
- d'un Membre de la famille, à condition que l'évènement survienne dans les 30 jours précédant le départ.

**Nous n'intervenons que si la Maladie ou l'Accident interdit formellement de quitter le domicile, nécessite des soins médicaux et empêche d'exercer toute activité professionnelle ou autre activité élémentaire devant être accomplie dans le cadre de la vie courante.**

- **Extension covid**

Cette extension est acquise selon les modalités décrites à l'ANNEXE 1 « EXTENSION COVID ».

- **Les complications de grossesse de l'Assurée jusqu'à la 28ème semaine :**

- et qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre activité élémentaire devant être accomplie dans le cadre de la vie courante et sous réserve qu'au moment du départ, vous ne soyez pas enceinte de plus de 6 mois ou,
- si la nature même du voyage est incompatible avec un état de grossesse, sous réserve que vous n'ayez pas connaissance de votre état au moment de la souscription du contrat.

### • **Contre-indication de vaccination**

Une contre-indication de vaccination ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif nécessaire pour la destination choisie, à condition que la contre-indication ou que l'impossibilité médicale soit inconnue au moment de la souscription au contrat et indépendante de la volonté de l'Assuré.

**Il vous appartient d'établir la réalité de la situation ouvrant droit à nos prestations, aussi nous réservons-nous le droit de refuser votre demande, sur avis de notre médecin conseil, si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.**

## 1.2 ANNULATION POUR CAUSES DENOMMEES

La garantie vous est également acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de toutes les autres, dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties :

- **Dommages matériels graves** nécessitant impérativement votre présence le jour du départ prévu pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, consécutifs à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant à plus de 50% vos locaux privés ou professionnels.
- **Vol dans les locaux privés ou professionnels**, nécessitant impérativement votre présence le jour du départ, à condition qu'il se soit produit dans les 48 heures précédant le départ en voyage.
- **Votre convocation pour une greffe d'organe**, à une date se situant avant ou pendant le voyage prévu, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat.
- **Dommages graves à votre véhicule** survenant dans les 48 heures précédant le départ, et dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour vous rendre sur le lieu de séjour.
- **Un accident ou une panne de votre moyen de transport** survenu lors de votre pré acheminement sur le trajet entre votre domicile et le lieu de départ du vol réservé pour le Voyage, entraînant un retard supérieur à deux heures, vous fait manquer l'heure fixée pour prendre votre avion, sous réserve que vous ayez pris vos dispositions pour arriver à l'aéroport au moins 2 heures avant l'heure limite d'embarquement.
- **Votre licenciement économique** ou celui de votre conjoint de droit ou de fait, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent Contrat et/ou que vous n'ayez pas eu connaissance de la date de l'événement au moment de la souscription du contrat.
- **L'obtention d'un emploi salarié**, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit à Pôle Emploi, à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation, de renouvellement ou de modification de type de contrat ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.

- **Votre convocation à comparaître devant une juridiction de l'ordre judiciaire ou administratif** à une date se situant pendant le voyage prévu, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat.
- **Votre convocation**, à une date se situant pendant la durée de votre voyage, **à un examen de rattrapage en cas d'études supérieures** sous réserve que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la souscription du présent Contrat.
- **Le refus de visa touristique** par les autorités du pays choisi pour votre voyage sous réserve que vous n'ayez déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités lors d'un précédent voyage, que vos démarches leur aient permis de prendre position antérieurement à votre voyage, et sous réserve que vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays. Un justificatif émanant de l'ambassade sera exigé.
- **Votre mutation professionnelle**, non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager pendant la durée de votre séjour assuré ou dans les 8 jours précédents votre départ et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat. Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants, des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans et des intermittents du spectacle.
- **La suppression ou la modification de la date de vos congés payés par votre employeur.** Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants, des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans et des intermittents du spectacle. Ces congés, correspondant à un droit acquis, doivent avoir fait l'objet d'un accord préalable écrit de la part de l'employeur avant la souscription du Contrat.
- **Votre convocation pour une adoption d'enfant** dans les 15 jours qui précèdent votre départ ou pendant la durée de votre séjour assuré, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat.
- **Annulation pour la séparation du couple** marié, pacsé ou vivant en concubinage notoire, cette garantie n'est acquise que sur la présentation de documents légaux et administratifs prouvant la nature réelle de la séparation ou de la vie commune en cas de concubinage (procédure de divorce, rupture du contrat de PACS, tous documents attestant de la vie commune du couple, factures EDF GDF, TELECOM, comptes bancaires joints, déclaration commune...).
- **Le vol, dans les 48 heures précédant votre départ, de vos papiers d'identité** (passeport, carte d'identité) **indispensables au(x) passage(s) des frontières prévues** au cours de votre voyage, sous réserve qu'une déclaration de vol ait été effectuée, dès la connaissance du vol, auprès des autorités de police les plus proches.



- **En cas d'émeute, attentat ou un acte de terrorisme ou en cas de catastrophe naturelle survenant à l'étranger, dans un rayon de 50 km de votre lieu de villégiature dans la ou les villes de destination ou de séjour.** La garantie vous est acquise en cas d'émeute, d'attentat ou d'acte de terrorisme ou en cas de catastrophe naturelle lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- L'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les villes de destination ou de séjour,
- Le Ministère des Affaires étrangères français déconseille les déplacements vers la ou les villes de destination ou de séjour,
- L'impossibilité pour l'organisme ou l'intermédiaire habilité de votre voyage de vous proposer un autre lieu de destination ou de séjour de substitution,
- La date de votre départ est prévue moins de 30 jours après la date de survenance de l'événement,
- Aucun événement similaire ne s'est produit dans la ou les villes de destination ou de séjour, dans les 30 jours précédant la réservation de votre forfait.

#### CAS PARTICULIER :

Dans le cadre d'un **Voyage en Groupe**, la garantie annulation peut être acquise pour la totalité du groupe **UNIQUEMENT**, selon les conditions précitées, pour les motifs suivants à l'exclusion de tout autre :

- Attentat ou acte de terrorisme ;
- Emeutes ;
- Catastrophe naturelle ;
- Grève du personnel de la compagnie aérienne et/ou de l'aéroport dans les 72 heures précédant le départ.

- **Grève du personnel de la compagnie aérienne et/ou de l'aéroport dans les 72 heures précédant le départ :**

Si votre Voyage est annulé à la suite d'une Grève du personnel navigant et/ou du personnel au sol de la compagnie aérienne régulière, *low cost*, ou *charter* et/ou du personnel de l'aéroport, à condition qu'aucun préavis de grève n'ait été déposé dans les règles imposées par la législation en vigueur au moment de la souscription du présent contrat, l'Assureur garantit le remboursement des prestations assurées par le présent contrat restées à votre charge à **l'exclusion du titre de transport rendu inutilisable en raison de la grève**, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

- **En cas d'annulation pour un motif garanti** d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous (Maximum 9 personnes pour l'ensemble du dossier) et assurées au titre du présent contrat, si vous désirez effectuer le voyage seul, il est tenu compte des frais supplémentaires, sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû en cas d'annulation à la date de l'événement.

- **Les frais de changement de nom** facturés par l'organisme de réservation, si pour un événement garanti, vous préférez vous faire remplacer par une autre personne plutôt que d'annuler votre séjour. Notre remboursement ne pourra excéder le montant dû en cas d'annulation à la date du changement de nom.

## 1.4 ANNULATION TOUT SAUF

La garantie vous est également acquise, dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties et déduction faite d'une franchise spécifique, **pour tout autre événement aléatoire**, quel qu'il soit, constituant un obstacle immédiat, réel et sérieux, empêchant votre départ et/ou l'exercice des activités prévues pendant votre séjour. Par événement aléatoire, **on entend toute circonstance soudaine, imprévisible et indépendante de la volonté de l'Assuré** justifiant l'annulation du voyage. L'événement aléatoire doit avoir un lien de causalité direct et **exclusif** avec l'impossibilité de partir.

## 2. CE QUE NOUS EXCLUONS

La garantie Annulation ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, l'organisation matérielle, aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.

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

- Un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du séjour et la date de souscription du contrat d'assurance,
- Un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation survenue antérieurement à la date d'adhésion au présent contrat,
- Un accident ou une maladie dont l'origine est connue avant la souscription du contrat, sauf altération imprévisible de la santé,
- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément,
- La grossesse y compris ses complications au-delà de la 28ème semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences,
- L'oubli ou l'absence de vaccination,
- Les annulations liées à une Épidémie ou une Pandémie sauf stipulation contraire dans la garantie,
- La défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,
- Le défaut ou l'excès d'enneigement,

- Tout événement médical ou pathologie dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique qualifié comme tel par une autorité médicale compétente, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs,
- La pollution, la situation sanitaire locale, les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82.600 du 13 juillet 1982 ainsi que leurs conséquences, sauf stipulation contraire dans la garantie, les événements météorologiques ou climatiques,
- Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,
- Tout événement survenu entre la date de réservation de voyage et la date de souscription au présent contrat d'assurance,
- L'absence d'aléa,
- Un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi, les conséquences des états alcooliques et la consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,
- Le simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français,
- Un acte de négligence de votre part,
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'agence de voyage en application du Code du tourisme en vigueur,
- Les interventions médicales résultant de la seule volonté de l'Assuré sauf en cas de nécessité médicalement reconnue,
- Les pathologies ayant fait l'objet d'une consultation, d'une hospitalisation ou hospitalisation au Domicile dans les trente (30) jours précédant la réservation du Séjour,
- L'impossibilité de partir liée :
  - Aux restrictions administratives de déplacements des personnes édictées par les autorités compétentes du pays de départ ou de transit ou de destination sauf pour les motifs énumérés dans la garantie,
  - A l'organisation matérielle de l'Assuré,
  - A la seule décision d'annulation d'un membre du groupe pour un motif autre que ceux énumérés dans la garantie.
- Les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tous sports aériens, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions,
- La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol, dans les 48 heures précédant le départ, du passeport ou carte d'identité.

### 3. LE MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité versée en application du présent contrat ne peut en aucun cas dépasser le prix du Voyage déclaré lors de la souscription du présent contrat et dans les limites prévues au Tableau des Montants de Garanties, par personne assurée et par événement.

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés selon les conditions du barème d'annulation énuméré dans les conditions générales de l'opérateur de voyage.

**Les frais de dossier facturés par l'agence de voyage après l'annulation ou la modification du Voyage, de pourboire, de visa, toutes les taxes remboursées par l'agence de voyage ou à l'assuré par le transporteur ou tout organisme collecteur, ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.**

### 4. DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE

#### Deux étapes

1/ Dès la première manifestation de la maladie ou dès la connaissance de l'événement pouvant entraîner la garantie, vous devez aviser **IMMEDIATEMENT** votre agence de voyages.

Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de votre opérateur de tourisme, notre remboursement se limitera au montant des frais qui auraient été à votre charge à la date du sinistre, conformément au barème de frais d'annulation figurant dans les Conditions Particulières du contrat de vente du voyageur, de l'opérateur de tourisme ou de la compagnie aérienne. Cette clause sous-entend que l'éventuelle différence entre les frais d'annulation calculés à la date du sinistre retenue par nos services et ceux calculés par l'organisateur du voyage et figurant sur votre facture de frais d'annulation, restera à votre charge.

2/ D'autre part, vous devez déclarer le sinistre auprès de XPLORASSUR (conférez article Que faire en cas de sinistre ?), dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie.

**Toute déclaration de sinistre doit être faite par écrit à partir du site internet :**

[mondossierassurance.assurinco.com](http://mondossierassurance.assurinco.com)

Ou

**Par courrier :**

XPLORASSUR, 8-10 Rue du Pont de Tounis, 31000 Toulouse

**Si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdez tout droit à indemnité.**

## 5. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Votre déclaration de sinistre écrite doit être accompagnée :

- en cas de maladie ou d'accident, d'un certificat médical et/ou un bulletin administratif d'hospitalisation précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident,
- en cas de décès, d'un certificat et de la fiche d'état civil,
- dans les autres cas, de tout document justifiant le motif de votre annulation.

Vous devrez également transmettre tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :

- Toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes,
- Les décomptes de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- L'original de la facture de frais d'annulation correspondant au montant retenu par l'organisateur du voyage ou l'agence,
- Le numéro de votre contrat d'assurance,
- Le bulletin d'inscription délivré par l'opérateur de voyage,
- En cas d'accident, vous devrez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins,
- La pièce d'identité recto verso en cours de validité de tous les assurés concernés par le sinistre,
- Et tout autre document nécessaire à la gestion de votre sinistre.

**En outre, il est expressément convenu que vous acceptez par avance le principe d'un contrôle de la part de notre médecin-conseil. Dès lors, si vous vous y opposez sans motif légitime, vous perdrez vos droits à garantie.**

**Si vous ne vous conformez pas aux obligations prévues ci-dessus sauf cas fortuit ou de force majeure, nous serons en droit de vous réclamer une indemnité proportionnée au préjudice que ce manquement aura pu nous causer, qui viendra en déduction de celle qui pourrait être mise à notre charge.**

**Si, de mauvaise foi, vous faites de fausses déclarations sur la nature et les circonstances du sinistre, sur le montant des dommages ou ne déclarez pas l'existence d'autres assurances portant sur les mêmes risques, employez comme justification des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux, vous serez déchu de tout droit à indemnité.**

# DEPART MANQUÉ – RETOUR MANQUÉ

## 1. OBJET DE LA GARANTIE

### DEPART MANQUÉ

Si vous manquez votre avion au départ de votre Voyage aller, suite à un événement imprévisible et indépendant de votre volonté et pouvant être justifié, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur, nous vous remboursons l'achat d'un nouveau billet pour la même destination, sous réserve que vous partiez dans les 24 heures qui suivent ou par le premier vol disponible et à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

Cette garantie est acquise à condition que vous ayez pris une marge de 3 heures minimum avant l'heure limite d'enregistrement.

**Le montant de notre remboursement ne pourra jamais être supérieur à celui qu'entraînerait l'annulation du Voyage.**

### RETOUR MANQUÉ

Si suite à un événement extérieur, imprévisible et indépendant de votre volonté et de celle de l'organisateur du séjour et/ou de la compagnie de transport, pouvant être justifié, vous manquez une correspondance sur votre trajet retour (compagnie aérienne ou transporteur différent pour les deux tronçons), nous vous remboursons l'achat d'un nouveau billet pour votre permettre de rejoindre la destination finale figurant sur votre contrat de vente et assurée au titre du présent contrat.

Pour un même Voyage, vous pouvez bénéficier de la garantie départ manqué et retour manqué. **Toutefois, notre remboursement sera limité pour ces deux garanties au montant maximum figurant au Tableau des Montants de Garanties.**

Nous prendrons en charge les titres de transport sur la base de la même classe de réservation que celle figurant sur votre bulletin d'inscription au Voyage et pour les trajets les plus directs.

**Le montant de notre remboursement ne pourra jamais être supérieur à celui qu'entraînerait l'annulation du Voyage.**

## 2. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- Le remboursement des prestations autres qu'un titre de transport,
- Tout événement relevant de la responsabilité de l'organisme de réservation ou du transporteur (y compris grève du personnel),
- Pour la garantie retour manqué : le trajet retour sans correspondance ou le retour sur un trajet avec correspondance assuré par la même compagnie de transport ou deux compagnies ayant signé un accord d'alliance aérienne,

- Les épidémies et pandémies,
- Les attentats et le terrorisme,
- L'absence d'aléa,
- Les conséquences d'un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'une grève.

### 3. DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE

Vous devez déclarer votre sinistre auprès de XPLOASSUR sur le site internet (conférer article Que faire en cas de sinistre ?) dans les cinq jours ouvrés où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure.

**Toute déclaration de sinistre doit être faite par écrit à partir du site internet :**

mondossierassurance.assurinco.com

Ou

**Par courrier :**

XPLOASSUR, 8-10 Rue du Pont de Tounis, 31000 Toulouse

Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

### 4. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Une fois votre déclaration de sinistre faite en ligne, il vous appartiendra de communiquer à XPLOASSUR tout document et toute information permettant d'évaluer le montant de votre indemnisation, et notamment :

- le billet d'avion Aller «non-utilisé»,
- le reçu passager du billet racheté,
- la carte d'embarquement du billet racheté.

**Si vous ne vous conformez pas aux obligations prévues ci-dessus sauf cas fortuit ou de force majeure, nous serons en droit de vous réclamer une indemnité proportionnée au préjudice que ce manquement aura pu nous causer, qui viendra en déduction de celle qui pourrait être mise à notre charge.**

**Si, de mauvaise foi, vous faites de fausses déclarations sur la nature et les circonstances du sinistre, sur le montant des dommages ou ne déclarez pas l'existence d'autres assurances portant sur les mêmes risques, employez comme justification des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux, vous serez déchu de tout droit à indemnité.**

## RETARD DE TRANSPORT

### 1. OBJET DE LA GARANTIE

Si vous avez subi un retard de plus de 4 heures par rapport à l'heure prévue d'arrivée à la destination finale dans votre contrat de vente, nous vous remboursons une somme forfaitaire, dans la limite du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

Les indemnités sont cumulables si le retard est subi sur le trajet aller, le trajet retour ou un trajet pendant le voyage.

## 2. LES CONDITIONS D'OCTROI DE LA GARANTIE

La garantie est acquise à condition d'avoir effectué le trajet garanti.

Cette garantie est valable lors des trajets aller et/ou retour des :

- vols, trains, bateaux réguliers des compagnies dont les horaires sont publiés,
- vols charters aller dont les horaires sont indiqués sur le bulletin d'avion aller,
- vols charters retour : heure de la confirmation du vol communiquée par l'opérateur de tourisme.

## 3. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- Aux conditions météorologiques,
- A l'état de guerre civile ou de guerre étrangère dans le pays de départ, de transfert ou d'arrivée du vol garanti,
- A votre refus d'embarquement sur le trajet initialement prévu par l'organisme habilité,
- A votre refus d'emprunter le transport garanti,
- Aux vols que vous n'avez pas préalablement confirmés,
- Au ratage du trajet sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison,
- A votre non-admission à bord, consécutive ou non-respect de l'heure limite de votre enregistrement, ou celui des bagages et/ou de présentation à l'embarquement,
- A une décision des autorités aéroportuaires, des autorités de l'aviation civile, ou autres autorités ayant fait l'annonce de la modification des heures de départ plus de 24 heures avant la date de voyage aller ou retour figurant sur votre titre de transport.

Il vous appartient de prouver que le retard de transport résulte de l'un des faits énumérés ci-dessus, sauf pour la guerre étrangère où, en application des dispositions du Code des Assurances français, il vous appartient de prouver que le retard de transport résulte d'un fait autre qu'un fait de guerre étrangère.

## 4. DANS QUEL DÉLAI VOUS DEVEZ DÉCLARER LE SINISTRE

Vous devez aviser XPLORASSUR par écrit sur le site internet (conférer article Que faire en cas de sinistre ?) dès votre retour et au plus tard dans les 15 jours après votre retour.

**Toute déclaration de sinistre doit être faite par écrit à partir du site internet :**

[mondossierassurance.assurinco.com](http://mondossierassurance.assurinco.com)

Ou

**Par courrier :**

XPLORASSUR, 8-10 Rue du Pont de Tounis, 31000 Toulouse

Si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait nous subissons un préjudice, vous perdrez tout droit à indemnité.



## 5. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Vous devrez adresser à XPLORASSUR tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.

Dans tous les cas, la déclaration de sinistre en ligne doit être accompagnée des éléments suivants :

- Les titres de transport et leur facture d'achat, le talon de la carte d'embarquement.
- Une attestation de retard établie et tamponnée par la compagnie de transport ou son représentant. Cette attestation doit comporter l'heure d'arrivée prévue à destination, l'heure d'arrivée réellement constatée et être obligatoirement nominative si vous n'êtes pas en mesure de fournir le talon de votre carte d'embarquement ou la preuve de votre présence à bord.
- Tout autre justificatif qui pourrait vous être demandé.

### **IMPORTANT :**

**Faute par Vous, de vous conformer aux obligations énumérées ci-dessus, il sera impossible d'établir la réalité du retard de transport et vous ne pourrez donc pas être indemnisé. Par ailleurs, vous qui, en toute connaissance, faites une fausse déclaration ou usez de moyens frauduleux ou de documents inexacts, serez déchu de tout droit à indemnisation.**

## **BAGAGES**

### 1. OBJET DE LA GARANTIE

Nous vous garantissons, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, vos bagages, objets personnels et *Objets de valeur*, emportés avec vous ou achetés en cours de votre *Voyage*, hors de votre lieu de résidence principale ou secondaire en cas de :

- vol,
- destruction totale ou partielle,
- perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport.

### 2. LES LIMITES DE LA GARANTIE BAGAGES

Pour les objets personnels et *Objets de valeur*, la valeur de remboursement ne peut en aucun cas excéder le montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

En outre, les *Objets de valeur* et les *Objets personnels* sont garantis **UNIQUEMENT** contre le vol caractérisé et dûment déclaré comme tel à une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord) et **UNIQUEMENT** dans le pays de séjour.

Le vol des *Objets de valeur* et des objets personnels sont garantis **UNIQUEMENT** lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés par vous.

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que vos Bagages et objets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert.

**Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 heures et 22 heures.**

### 3. FRAIS DE REFECTION DE DOCUMENTS OFFICIELS

Nous vous remboursons également vos frais de réfection des passeports, carte d'identité, permis de conduire, volés au cours de votre *Voyage*, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, et à la condition que vous ayez déposé plainte immédiatement auprès des autorités de police les plus proches et ayez fait une déclaration contre récépissé à l'Ambassade de France ou au Consulat le plus proche.

### 4. RETARD DE LIVRAISON DES BAGAGES

Dans le cas où vos bagages personnels ne vous sont pas remis à l'aéroport de destination (à l'aller) et s'ils vous sont restitués avec plus de 24 heures de retard, nous vous remboursons sur présentation de justificatifs les *Effets de première nécessité* à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

**Cependant, vous ne pouvez cumuler cette indemnité avec les autres indemnités de la garantie BAGAGES.**

### 5. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- Le vol des *Bagages* et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes,
- Le vol des *Objets de valeur* et objets personnels lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef, alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que ces appareils ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières, etc...),
- L'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange,
- Le vol sans effraction dûment constaté et verbalisé par une autorité (police gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc...),
- Les dommages accidentels dus au coulage des liquides, des matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos *Bagages*,
- La confiscation des biens par les Autorités (douane, police),
- Les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente,
- Le vol commis dans tout véhicule ne comportant pas un coffre,
- Les collections, échantillons de représentants de commerce,
- Le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, titres de transport et cartes de crédit,
- L'oubli, la perte ou la détérioration des documents officiels : passeport, carte d'identité ou de séjour, carte grise et permis de conduire,

- Le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,
- Les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance,
- Les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, remorques, titres de valeur, tableaux, chèques, lunettes, lentilles de contact, clefs de toutes sortes, documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les téléphones portables, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les produits de beauté et les pellicules photo, les pellicules photo, les biens consommables, les animaux.

## 6. LE MONTANT DE LA GARANTIE

Le montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties constitue le maximum de remboursement par personne et par événement.

## 7. LE CALCUL DE VOTRE INDEMNITE

En cas de destruction totale ou partielle, ou de vol, ou en cas de perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport, vous êtes indemnisé sur justificatif et sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite.

En outre, en cas de non-présentation des justificatifs vous serez indemnisés sur une somme forfaitaire indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

Pendant la première année à compter de la date d'achat, le montant remboursé sera égal à la valeur d'achat du bagage ou de l'objet de valeur ou de l'objet personnel. L'année suivante, le montant de remboursement sera calculé à concurrence de 75 % du prix d'achat. Les années suivantes la valeur sera réduite de 10 % supplémentaire.

**En aucun cas, il n'est fait application de la règle proportionnelle de capitaux prévue à l'Article L.121-5 du Code des Assurances français.**

**Notre remboursement s'effectuera déduction faite du remboursement éventuel obtenu auprès de la compagnie de transport et de la franchise.**

## 8. DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE

Vous devez déclarer votre sinistre auprès de XPLORASSUR par écrit sur le site internet (conférer article Que faire en cas de sinistre ?) dans les cinq jours ouvrés où vous en avez eu connaissance de l'événement, sauf cas fortuit ou de force majeure.

Vous devez déclarer, en cas de vol, auprès de XPLORASSUR par écrit dans les deux jours ouvrés où vous en avez eu connaissance de l'événement, sauf cas fortuit ou de force majeure.

**Toute déclaration de sinistre doit être faite par écrit à partir du site internet :**

mondossierassurance.assurinco.com

Ou

**Par courrier :**

XPLORASSUR, 8-10 Rue du Pont de Tounis, 31000 Toulouse

**Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.**

## 9. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

La déclaration de sinistre en ligne doit être accompagnée des éléments suivants :

- Le récépissé d'un dépôt de plainte en cas de vol ou de déclaration de vol auprès d'une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord,...) lorsqu'il s'agit de vol durant le séjour ou de perte par une entreprise de transport,
- Le constat de perte ou de destruction établi auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque les *Bagages* ou objets se sont égarés, ont été endommagés ou volés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur,
- La copie de la liste des objets déclarés endommagés ou volés, remise à la compagnie de transport,
- La lettre de remboursement de la compagnie aérienne ou de transport faisant état de l'indemnisation qui vous a été versée,
- L'original des justificatifs d'achat des objets endommagés ou volés,
- En cas de retard de livraison, le constat d'irrégularité établi par la compagnie de transporteur, et le bon de livraison du bagage indiquant la date et l'heure de livraison.

**En cas de non-présentation de ces documents, vous encourez la déchéance de vos droits à indemnisation.**

**Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.**

**Vous êtes tenu de justifier, par tous moyens en votre pouvoir et par tous documents en votre possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.**

**Si sciemment, comme justification, vous utilisez des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu de tout droit à indemnité, ceci sans préjudice des poursuites que nous serions alors fondé à intenter à votre encontre.**

## 10. RECOURS

Notre garantie venant en complément d'autres garanties accordées par ailleurs, il appartient à l'*Assuré* de mener à bien le recours auprès de la compagnie aérienne ou de tout autre organisme responsable du dommage.

L'*Assuré* est tenu de prendre, avant tout, les mesures de nature à restreindre le dommage et de le faire constater par les autorités compétentes.

Les bagages détériorés en cours de voyage, ou non rendus par l'entreprise de transport, devront faire l'objet d'un certificat d'irrégularité et d'un procès-verbal établis par l'entreprise de transport avant d'être acceptés par l'*Assuré*. Si celui-ci ne découvre les dommages qu'après la livraison, il devra sommer, dans les trois jours, ladite entreprise d'établir constat et procès-verbal : en cas de refus de constat, l'*Assuré* doit notifier sa protestation dans les trois jours.

## 11. QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RECUPEREZ TOUT OU PARTIE DES BAGAGES, OBJETS OU EFFETS PERSONNELS ?

Vous devez aviser XPLOASSUR, par écrit (conférer article procédure en cas de sinistre assurance) immédiatement, dès que vous en êtes informé :

- si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devez reprendre possession desdits *Bagages*, objets personnels ou *objets de valeur* ; nous ne sommes alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels.
- si nous vous avons déjà indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :
  - soit pour le délaissement desdits bagages, objets ou effets personnels à notre profit,
  - soit pour la reprise desdits bagages, objets ou effets personnels moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue déduction faite, le cas échéant, de la partie de cette indemnité correspondant aux détériorations ou manquants.

Si vous n'avez pas choisi dans un délai de 15 jours, nous considérons que vous optez pour le délaissement.

## INTERRUPTION TOTALE DE SÉJOUR

### 1. OBJET DE LA GARANTIE

Suite à votre rapatriement médical organisé par les soins de VYV IA ou par toute autre compagnie d'assistance, nous vous remboursons ainsi qu'aux *Membres de votre famille* adhérents ou d'une personne adhérente au titre du présent contrat vous accompagnant, les frais de séjours déjà réglés et non utilisés (transport non compris) prorata temporis, à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant le rapatriement médical ou l'hospitalisation sur place.

De même si un Membre de votre famille ne participant pas au voyage, est hospitalisé pour *Maladie Grave, Accident Corporel Grave ou Décès*, et que de ce fait, vous devez interrompre votre *Séjour* et que VYV IA procède à votre rapatriement, nous vous remboursons ainsi qu'aux *Membres de votre famille* adhérents ou d'une personne vous accompagnant, prorata temporis, les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé.

Nous intervenons également en cas de vol, de dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux, ou causés par les forces de la nature à vos locaux professionnels ou privés, et impliquant impérativement votre présence pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, nous vous remboursons ainsi qu'aux *Membres de votre famille* adhérents ou d'une personne vous accompagnant, prorata temporis, les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé.

## 2. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- Les demandes de remboursement de la billetterie de transport,
- Les demandes de remboursement de prestations ne figurant pas sur le bulletin de souscription (même si ces prestations sont achetées auprès du représentant local de l'organisateur sur place),
- Les interruptions de séjour dont l'événement générateur était connu avant le départ du Voyage,
- Le remboursement des prestations non utilisées lorsque votre rapatriement médical ou votre retour anticipé n'a pas été organisé par une compagnie d'assistance,
- Un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences,
- Une pathologie non stabilisée ayant fait l'objet d'une constatation ou d'un traitement dans les 30 jours précédant la réservation du séjour,
- Les interruptions de séjours liées à une *Épidémie* ou une *Pandémie*.

## 3. DANS QUEL DÉLAI VOUS DEVEZ DÉCLARER LE SINISTRE

Deux étapes :

1/ Vous devez contacter VYV IA pour demander votre rapatriement.

2/ Vous devez déclarer votre sinistre auprès de XPLORASSUR par écrit sur le site internet (conférer article Que faire en cas de sinistre ?) dans les cinq jours ouvrés où vous en avez eu connaissance de l'événement, sauf cas fortuit ou de force majeure.

**Toute déclaration de sinistre doit être faite par écrit à partir du site internet :**

[mondossierassurance.assurinco.com](http://mondossierassurance.assurinco.com)

Ou

**Par courrier :**

XPLORASSUR, 8-10 Rue du Pont de Tounis, 31000 Toulouse

**Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.**

## 4. VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Vous devrez adresser à XPLORASSUR tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.

Dans tous les cas, la déclaration de sinistre en ligne doit être accompagnée des éléments suivants :

- Les originaux des factures détaillées du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport,
- La facture d'inscription au voyage ou le bulletin d'inscription de l'agence,
- L'attestation ou le justificatif de l'Assisteuse VYV IA confirmant la date du rapatriement ou retour anticipé et son motif,
- Tout autre document que nous jugeons nécessaire pour l'instruction du dossier.

**Sans la communication à notre médecin-conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.**

## CUMUL DES ASSURANCES

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude pour un même risque, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties du contrat, et dans le respect des dispositions de l'article L. 121-1 du Code des assurances. Dans ce cas, l'Assuré doit prévenir tous les assureurs.

Dans ces limites, l'Assuré peut s'adresser à l'Assureur de son choix. Quand elles sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, les sanctions prévues par le Code des assurances (nullité du contrat et dommages-intérêts) sont applicables.

## LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ASSURANCE

Au cours de la vie du Contrat, des difficultés peuvent survenir.

Aussi, pour toute demande ou rectification d'information ou en cas de litige vous devez en premier lieu consulter votre GESTIONNAIRE, XPLOASSUR par écrit :

- par mail à : [reclamation@xplorassur.com](mailto:reclamation@xplorassur.com)

Pour les garanties Assurance listées ci-dessous :

- Annulation de voyage,
- Départ ou Retour manqué,
- Retard de transport,
- Bagages,
- Interruption totale de séjour.

Vous recevrez un accusé de réception sous 10 jours ouvrables maximum. Vous serez tenu informé de l'avancement de l'examen de votre situation, et recevrez, sauf exception justifiée par écrit, une réponse au plus tard dans les deux (2) mois qui suivent l'envoi de votre courrier de réclamation.

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité de saisir le service relations clientèle de l'Assureur (AREAS - 49, rue de Miromesnil 75380 Paris cedex 08, [www.areas.fr](http://www.areas.fr), téléphone : 01 40 17 65 00) qui répondra dans le même délai (non cumulable) à savoir dans les deux mois suivant la date d'envoi de votre courrier de réclamation.

En tout état de cause, en cas de désaccord persistant et de l'expiration du délai de deux (2) mois après l'envoi de votre réclamation, à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée, vous avez la possibilité de saisir la Médiation de l'Assurance :

par courrier à :

**LA MEDIATION DE L'ASSURANCE  
TSA 50110**

**75441 Paris Cedex 09**

ou par voie électronique :

[www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

L'avis du médiateur de l'assurance ne lie pas les parties, lesquelles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution et de saisir le tribunal compétent.

### 1. 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 *Epidémies et Pandémies* sauf stipulation contraire dans la garantie en cas d'atteinte liée au COVID-19 et conformément aux dispositions prévues par l'EXTENSION COVID indiquées en ANNEXE 1, pollutions, catastrophes naturelles,
- Les conséquences de situations à risques qui font l'objet d'une mise en quarantaine collective ou de mesures préventives de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournerez et/ou nationale de votre pays d'origine, sauf stipulation contraire dans la garantie,
- La guerre civile ou étrangère, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage et leurs conséquences,
- Les émeutes, les grèves sauf stipulation contraire dans la garantie,
- La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

## 2. PRISE D'EFFET ET D'EXPIRATION DES GARANTIES

GARANTIES	PRISE D'EFFET	EXPIRATION
<b>ANNULATION DU VOYAGE DÉPART MANQUÉ</b>	Le jour de la souscription au présent Contrat	Le jour du début du Voyage (lieu de convocation du groupe)
<b>RETOUR MANQUÉ</b>	Le dernier jour du Voyage	Le dernier jour du Voyage (à l'arrivée à Votre Domicile)
<b>AUTRES GARANTIES</b>	Le jour du début du Voyage (lieu de convocation du groupe)	Le dernier jour du Voyage (lieu de dispersion du groupe)

En aucun cas la durée du contrat ne peut excéder 90 jours consécutifs à dater du jour du départ du Voyage.

## 3. RÈGLEMENT DE LA PRIME

Pour bénéficier des garanties décrites dans la présente notice d'information, Vous devez au préalable vous acquitter du paiement de la prime correspondant à l'adhésion.

La prime est payable comptant au moment de votre adhésion auprès de votre opérateur de tourisme. A défaut de paiement au moment de l'adhésion, le contrat sera considéré comme nul et non avenue et ne donnera lieu à aucune prestation ou indemnisation.

## 4. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

L'Assuré reconnaît être informé que l'Assureur, traite ses données personnelles conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles en vigueur et que par ailleurs :

- Les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances).
- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

Des informations le concernant peuvent également être transmises au Souscripteur, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).

- En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.

Les données et les documents concernant l'Assuré sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du contrat ou de la cessation de la relation.

- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.
- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services.
- Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.
- L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué Représentant à la Protection des Données de l'Assureur par mail : à l'adresse [dpo@areas.fr](mailto:dpo@areas.fr)

Après en avoir fait la demande auprès du Délégué représentant à la protection des données et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés).

## 5. 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.

## 6. PRESCRIPTION

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L. 114-1 à L. 114-3 du Code des assurances reproduites ci-après :

### **Article L. 114-1 du Code des assurances :**

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- 1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive 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 10 ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte de l'adhérent 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 30 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.

### **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.

### **Information complémentaire :**

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L. 114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après.

### **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 en 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.

## **7. RÈGLEMENT DES LITIGES**

Tout différend né entre l'Assureur et l'Assuré relatif à la fixation et au règlement des prestations sera soumis par la partie la plus diligente, à défaut de résolution amiable, à la juridiction compétente du domicile du bénéficiaire conformément aux dispositions prévues à l'article R 114-1 du Code des assurances.

## **8. FAUSSES DECLARATIONS**

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

- **Toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113.8 du Code des Assurances.**
- **Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités du Code des Assurances tel que prévu à l'article L 113.9.**

## **9. AUTORITÉ DE CONTROLE**

L'autorité chargée du contrôle de AREAS est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9.

### 1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Par dérogation aux exclusions du présent contrat, nous vous garantissons le remboursement des sommes effectivement versées et des frais d'annulation ou de modification dus au titre du présent Contrat, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, si vous ne pouvez partir pour raison médicale pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tout autre :

- ✓ **Annulation pour Maladie grave déclarée dans les 30 jours précédant le départ, suite à contamination à la COVID-19 de l'Assuré** justifiée par une autorité médicale, et entraînant une mise en quarantaine et/ou une hospitalisation (des justificatifs seront exigés) ;
- ✓ **Annulation pour Maladie grave déclarée dans les 30 jours précédant le départ, suite à contamination à la COVID-19 d'un Membre de la famille de l'Assuré**, justifiée par une autorité médicale, et entraînant une hospitalisation (des justificatifs seront exigés) ;
- ✓ **Annulation pour refus d'embarquement de l'Assuré, suite à contrôle au COVID-19 réalisé à son arrivée à l'aéroport de départ.** (Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusé l'embarquement, ou par les autorités sanitaires, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible) ;
- ✓ **Annulation suite au résultat positif à la COVID-19 d'un test PCR et/ou antigénique effectué dans les 72 heures précédant le départ.** Dans le cas d'un test antigénique déclaré positif, l'Assuré devra effectuer un test PCR pour confirmer l'atteinte à la COVID 19. En l'absence de ces justificatifs, aucune indemnisation ne sera possible.

Pour que la garantie soit acquise, le test doit être effectué uniquement :

- soit à la demande d'un médecin, consulté AVANT d'effectuer le test pour vérification de symptômes existants,
- soit EXIGE par les autorités sanitaires du pays de destination, l'organisateur du voyage ou la compagnie de transport pour pouvoir effectuer le voyage.

**Toute annulation de voyage due à un test PCR/antigénique positif effectué en dehors de ces conditions ne pourra être prise en charge par le présent contrat et ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.**

**Il vous appartient d'établir la réalité de la situation ouvrant droit à nos prestations, aussi nous réservons-nous le droit de refuser votre demande, sur avis de notre médecin, si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.**

## 2. DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE ?

Dès la première manifestation de la maladie, vous devez déclarer le sinistre auprès de XPLORASSUR par écrit sur le site internet dans les cinq (5) jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie.

**Toute déclaration de sinistre doit être faite par écrit à partir du site internet :**

mondossierassurance.assurinco.com

Ou

**Par courrier :**

XPLORASSUR, 8-10 Rue du Pont de Tounis, 31000 Toulouse

**Si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdez tout droit à indemnité.**

## 3. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre écrite doit être accompagnée :

- **En cas de maladie grave et/ou d'hospitalisation** : d'un certificat médical et/ou un bulletin administratif d'hospitalisation précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ;
- **En cas de test PCR ou antigénique positif** : de l'ordonnance du médecin correspondant à la demande de test à effectuer, du résultat du test, de l'attestation d'isolement de la CPAM ou de l'ARS ;
- **En cas de refus d'embarquement** : un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).

**Vous devrez communiquer à XPLORASSUR, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier, via le site internet de déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin.**

**Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devrez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et les adresser via le site internet de déclaration de sinistre, à XPLORASSUR.**

**Vous devrez également transmettre tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :**

- Toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes,
- Les décomptes de la Sécurité Sociale et des organismes complémentaires ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- L'original de la facture acquittée du débit que vous devez être tenu de verser à l'agence de voyages ou que cette dernière conserve,
- Le numéro de votre contrat d'assurance,
- Le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyages,
- Et tout autre document nécessaire.

En outre, il est expressément convenu que vous acceptez par avance le principe d'un contrôle de la part de notre médecin-conseil. Dès lors, si vous vous y opposez sans motif légitime, vous perdrez vos droits à garantie.

#### **4. CE QUE NOUS EXCLUONS**

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

- L'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, aux restrictions de voyages, annulations de transport, l'organisation matérielle, aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination ;
- L'oubli ou l'absence de vaccination ;
- Les tests PCR ou antigéniques non exigés par le pays de destination, la compagnie de transport ou l'organisateur du voyage ;
- Les tests PCR ou antigéniques n'ayant pas fait l'objet d'une prescription médicale AVANT d'effectuer le test afin de vérifier des symptômes existants ;
- Toute personne déclarée cas contact à la COVID 19 mais non confirmé par un test PCR positif et/ou n'empêchant pas le voyage d'avoir lieu ;
- Une maladie ou un évènement ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation survenue antérieurement à la date d'adhésion au présent contrat et rendant le voyage impossible pour l'assuré ;
- Une maladie ou un évènement ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du séjour et la date d'adhésion au contrat d'assurance ;
- La situation sanitaire du lieu de séjour ;
- Les évènements, survenus entre la date d'adhésion au contrat d'assurance et la date de départ de votre voyage, non listés à l'article « QUE GARANTISSONS-NOUS » de la présente ANNEXE ;
- Le simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français.



## LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

### TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

GARANTIES	PLAFOND	FRANCHISES
Conseils Voyage et informations médicales 24h/24	Frais réels	Aucune
<b>ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE</b>		
Rapatriement ou transport sanitaire (y compris en cas de COVID)	Frais réels	Aucune
Rapatriement des personnes accompagnantes	Titre de transport Retour* + Taxi de liaison**	Aucune
Rapatriement des enfants de moins de 18 ans	Titre de transport Retour* + Taxi de liaison**	Aucune
Visite d'un proche	Titre de transport aller-retour* + Frais d'hôtel 80 € / nuit / personne Maximum 10 nuits	Aucune
Prolongation de séjour	Frais d'hôtel 80 € / nuit / personne Maximum 10 nuits	Aucune
Poursuite de voyage	Titre de transport Retour* + Taxi de liaison**	Aucune
<b>Frais médicaux hors du pays de résidence :</b>		
Europe et Pays Méditerranéen	75 000 € / personne / dossier	250 € / personne
Reste du Monde	150 000 € / personne / dossier	250 € / personne
Soins dentaires d'urgence	250 €	Aucune
Test COVID	100 €	Aucune
<b>Avance sur frais médicaux hors du pays de Domicile :</b>		
Europe et Pays Méditerranéen	75 000 € / personne / dossier	250 € / personne
Reste du Monde	150 000 € / personne / dossier	250 € / personne

## ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS

Rapatriement de corps :		
Rapatriement du corps	Frais réels	Aucune
Frais funéraires nécessaires au transport	Frais réels	Aucune
Frais de cercueil ou d'urne	Maximum 2 500 €	Aucune
Formalités décès et reconnaissance de corps	Titre de transport aller-retour* + Frais d'hôtel : 80 € / nuit - Maximum 3 nuits	Aucune

## ASSISTANCE VOYAGE

Envoi de médicaments	Frais d'envoi	Aucune
Envoi de prothèses	Frais d'envoi	Aucune
Retour anticipé :		
- En cas d'hospitalisation ou décès d'un membre de la famille - En cas de sinistre au <i>Domicile</i>	Titre de transport Retour* (maximum 750 €) + Taxi de liaison**	Aucune
Retour impossible	Maximum 80 € / nuit et 5 nuits maximum	1 nuit
Chauffeur de remplacement	Titre de transport * ou Chauffeur	Aucune
Assistance juridique :		
Honoraires	5 000 €	Aucune
Caution pénale	10 000 €	Aucune
Frais de recherche et de secours en mer et en montagne	Maximum 4 500 €	Aucune
Frais de secours sur piste	Maximum 4 500 € / personne Maximum 9 000 € / événement	Aucune
Transmission de messages urgents	Frais réels	Aucune
Soutien psychologique suite à la mise en quarantaine	2 entretiens / événement	Aucune
Soutien psychologique en cas de rapatriement	2 entretiens / événement	Aucune
Forfait téléphonique local	Maximum 50 €	Aucune
Avance de fonds	1 500 €	Aucune
Informations Voyage	Informations	Aucune
Papiers officiels	Frais d'envoi	Aucune

## ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES

<b>Mise en relation avec un spécialiste suite sinistre au domicile</b>	Maximum 200 €	Aucune
<b>Garde malade</b>	20 heures maximum	Aucune
<b>Garde d'enfants</b>	20 heures maximum	Aucune
<b>Livraison de médicaments</b>	Frais de livraison	Aucune
<b>Soutien pédagogique de votre enfant mineur</b>	15 heures / semaine (maximum 1 mois)	Aucune
<b>Garde d'animaux domestiques</b>	10 jours maximum	Aucune
<b>Aide-ménagère</b>	10 heures maximum réparties sur 4 semaines	Aucune
<b>Livraison de repas et de courses ménagères</b>	Frais de livraison (15 jours maximum)	Aucune
<b>Confort hospitalier</b>	Location de TV Maximum 100 €	Aucune

## GARANTIES ASSISTANCE « COVID »

<b>Suspension de séjour</b>	Hébergement : jusqu'au jour du retour possible, avec un maximum de 14 nuits à Maximum 150 € / personne  Titre de transport Retour : Prise en charge limitée à 750 €	Aucune
<b>Retour différé</b>		Aucune
<b>Conséquences d'une mise en quarantaine</b>		Aucune

\* En train 1ère classe ou avion de ligne classe économique ;

\*\* Transfert Hôtel/Aéroport/Gare/Domicile

## PRÉAMBULE

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

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

RESSOURCES MUTUELLES ASSISTANCE, ci-après dénommée « RMA », Union d'assistance régie par les dispositions du Livre II du Code de la mutualité, ayant son siège social 46 rue du Moulin – B.P. 62127 – 44121 VERTOOU cedex, immatriculée au Répertoire Sirène sous le numéro SIREN 444 269 682.

L'ensemble étant dénommé VYV International Assistance, ci-après dénommé « VYV IA ».

## LE DOMAINE D'APPLICATION

### 1. OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat collectif d'assurance définit :

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

### 2. PAIEMENT DE LA COTISATION

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

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

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

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

### 3. ASSURÉS

Sont considérés comme **Assuré**, les personnes physiques désignées par le **Souscripteur et inscrites sur le contrat de vente**.

### 4. TERRITORIALITÉ

Les garanties s'appliquent dans le monde entier.

## LEXIQUE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Ces définitions font partie intégrante du présent contrat. Il en permet une meilleure lecture et contribue ainsi à une parfaite appréciation des prestations d'assistance dont l'Assuré bénéficie. Il convient de s'y référer pour toute difficulté d'interprétation.

### **Accident**

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

### **Accident Grave**

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

### **Adhérent / Assuré**

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

### **Agence de Voyage**

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

### **Assureur**

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

### **Attentat**

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

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

## **Blessure**

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

## **Catastrophe naturelle**

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

## **Déchéance**

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

## **Déplacement garanti/Séjour garanti**

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

## **Durée des garanties**

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

## **Domicile**

L'Adhérent peut être domicilié dans le Monde entier.

## **Epidémie**

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

## **Événements garantis en assistance**

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

## **Exécution des prestations**

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

## **Fait générateur**

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

## **Franchise**

Part du sinistre laissée à 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.

## **Hébergement**

Par hébergement ou nuit, on entend la prise en charge du coût d'une ou plusieurs chambre(s) d'hôtel, quelle que soit le nombre des Assurés occupant la chambre ; cette prise en charge comprend le petit-déjeuner. En cas d'application des garanties, les frais d'hébergement par nuitée ne doivent pas dépasser le coût initial d'une nuitée telle que fixée lors de l'achat du séjour, si ce coût est connu au moment de cet achat.

## **Hospitalisation**

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

## **Immobilisation au domicile**

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

## **Maladie (en assistance)**

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

## **Maximum par événement**

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

## **Membres de la famille**

Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants au 1er degré ou descendants au 1er degré ou ceux de votre conjoint, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles. Pour bénéficier des garanties, ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

## **Nous organisons**

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

## **Nous prenons en charge**

Nous finançons la prestation.

## **Nullité**

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

## **Pandémie**

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

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

Est considéré comme domicile 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.

## **Sinistre**

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

## **Sinistre au domicile**

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

## **Souscripteur**

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

## **Territorialité**

Monde entier.

## **Voyage itinérant**

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

# **DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE**

## **1. ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE**

### **1.1 CONSEILS VOYAGE ET INFORMATIONS MEDICALES 24H/24**

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

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



Les informations concernent les domaines suivants :

Information sanitaire : Santé, Hygiène, Vaccination, Précautions à prendre, Centres Hospitaliers principaux, Conseils aux femmes, Décalages horaires, Animaux en voyage.

Informations Administratives : Ambassade, Visas, Formalités police/douanes, Législation, Permis international, Monnaie, Change des devises, Données économiques du pays visité.

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

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

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

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

Cette garantie engage VYA IA dans la limite indiquée dans le Tableau des Montants de Garanties.

## **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 ce lieu.

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

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

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

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

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

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

## **1.3 RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES**

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

Après avis de l'équipe médicale de VYY IA, nous organisons et prenons en charge les frais de transport Retour d'un ou plusieurs membres Assurés de votre famille ou d'une personne Assurée sans lien de parenté au titre du présent contrat pour accompagner (modification du titre de transport Retour initial ou nouveau titre de transport si non modifiable), sur le lieu de destination, l'Assuré rapatrié.

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

## **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 hôtesse pour les ramener jusqu'à votre domicile ou celui d'un membre de votre famille résidant dans le même pays que vous.

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

## **1.5 VISITE D'UN PROCHE**

Vous êtes hospitalisé sur place (sans Membre assuré de la famille et/ou sans accompagnant assuré) pour une durée supérieure à 7 jours, et notre équipe médicale confirme la nécessité de cette durée d'hospitalisation, 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, vous soyez toujours hospitalisé.

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 des Montants de Garanties.

## **1.6 PROLONGATION DE SEJOUR**

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

Après avis de l'équipe médicale de VYY IA, nous organisons et prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) d'un ou plusieurs membres Assurés de votre famille ou d'un accompagnant Assuré pour rester à votre chevet.

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

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

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

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

## **1.7 POURSUITE DE VOYAGE**

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

Après avis de l'équipe médicale de VYY IA, nous organisons et prenons en charge, vos frais d'hébergement ainsi que ceux d'un ou plusieurs membres Assurés de votre famille ou d'un accompagnant Assuré resté à votre chevet.

Nous organisons et prenons en charge les frais de transport pour poursuivre le voyage que vous avez interrompu.

Dans ce cas, le transport garanti vous dépose au lieu prévu dans le programme du voyage, non au lieu où votre voyage s'est interrompu.

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

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

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

## **1.8 FRAIS MEDICAUX HORS DU PAYS DE DOMICILE**

Rappel : pour les ressortissants européens, il est rappelé qu'ils doivent se munir de leur carte européenne d'assurance maladie (CEAM) pendant la durée du séjour garanti.

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 Montants de 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 Montants de Garanties, sous réserve de la communication par vous des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de l'Organisme d'Assurance.

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

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

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

- Frais de test COVID, lorsque l'Assuré effectue un transit, si celui-ci est positif (plafonné au montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties).

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

## 1.9 AVANCE DE FRAIS MEDICAUX HORS DU PAYS DE DOMICILE

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

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

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

Les soins auxquels l'avance s'applique doivent être prescrits en accord avec les médecins de VYV IA,

L'Assuré ou toute personne autorisée par lui doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par VYV IA lors de la mise en œuvre de la présente prestation :

- à transférer une garantie financière reconnue et constatée par VYV IA d'une valeur équivalente des sommes nécessaires pour le paiement des frais médicaux,
- à rembourser à VYV IA les sommes payées pour l'avance des frais médicaux au travers d'une reconnaissance de dette,
- à transmettre à VYV IA les documents relatifs au droit de subrogation de VYV IA.

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

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

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

## 2. ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS

### 2.1 RAPATRIEMENT DU CORPS

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

Dans ce cadre, nous prenons en charge :

- Les frais de transport du corps,
- Les frais liés aux soins de conservation imposés par la législation applicable,

- Les frais directement nécessités par le transport du corps,
- Les frais de cercueil ou d'urne.

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

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

## **2.2 FORMALITES DECES ET RECONNAISSANCE DE CORPS**

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

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

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

## **3. ASSISTANCE VOYAGE**

### **3.1 ENVOI DE MEDICAMENTS**

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

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

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

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

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

### **3.2 ENVOI DE PROTHESES**

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

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

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

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

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

### 3.3 RETOUR ANTICIPE

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

A la suite de l'hospitalisation inopinée de plus de 10 jours ou en cas d'une dégradation non prévisible de l'état de santé (pronostic vital engagé) d'un membre de votre famille déjà hospitalisé (ascendant au 1er degré ou descendant au 1er degré), après avis de l'équipe médicale de VYV IA, nous organisons et prenons en charge les frais de transport Retour d'un ou plusieurs membres Assurés de la famille au titre du présent contrat au chevet du patient (modification du titre de transport Retour initial ou nouveau titre de transport si non modifiable).

Cette prestation est mise en œuvre par VYV IA uniquement après contact médical entre le médecin de l'hôpital et celui de VYV IA.

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

En cas de décès non prévisible d'un membre de la famille, VYV IA organise et prend en charge les frais de transport Retour des membres Assuré de votre famille (modification du titre de transport Retour initial ou nouveau titre de transport si non modifiable).

Le caractère non prévisible du décès est déterminé à la suite d'un contact médical effectué par le médecin de VYV IA.

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

#### En cas de sinistre au domicile

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

Si votre présence s'avère indispensable, et après étude préalable de la demande par VYV IA, pour effectuer les démarches nécessaires, nous organisons et prenons en charge les frais de transport Retour (modification du titre de transport Retour initial ou nouveau titre de transport si non modifiable) d'un ou plusieurs membres Assurés de la famille au titre du présent contrat.

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 des Montants de Garanties.

### 3.4 RETOUR IMPOSSIBLE

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

- par suite de fermeture totale ou partielle de l'aéroport de départ ou d'arrivée consécutive à un cas de force majeure, c'est-à-dire un événement 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 de VYV IA, nous organisons dans la mesure du possible, puis, nous vous remboursons sur présentation des justificatifs, les frais hôteliers consécutifs à la prolongation du séjour.

De plus, en cas de retour à une date postérieure à celle prévue initialement, et après accord préalable du service d'assistance de VYV IA, nous organisons dans la mesure du possible, puis, nous vous remboursons sur présentation des justificatifs le titre de transport Retour.

Dans cette hypothèse, **VYV IA** :

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

Ainsi, l'Assuré :

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

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

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

Cette garantie engage VYV IA dans la limite indiquée dans le Tableau des Montants de Garanties.

### **3.5 CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT**

**Rappel** : Avant tout appel à VYV IA, l'Assuré doit obligatoirement contacter l'assureur du véhicule afin de vérifier l'existence d'une garantie d'assistance similaire dans le contrat d'assurance automobile. L'Assuré transmet à VYV IA l'attestation de l'assureur automobile refusant la prise en charge.

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

Si aucun des passagers n'est titulaire d'un permis de conduire, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour ramener le véhicule et l'ensemble des passagers à l'exception de l'Assuré blessé ou malade rapatrié par tout autre moyen, à votre lieu de résidence par l'itinéraire le plus direct.

Nous prenons en charge les frais de voyage du chauffeur et son salaire. Le chauffeur est tenu de respecter la législation du travail, et en général la réglementation française.

Si votre véhicule a plus de 5 ans et/ou 100 000 km ou si son état et/ou son chargement n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la route français, vous devrez nous le mentionner. Nous nous réservons alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

Dans l'hypothèse où la garantie ne peut pas être mise en œuvre, quelle qu'en soit la raison, nous fournissons et prenons en charge un titre de transport Aller pour récupérer le véhicule.

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

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

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

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

## 3.6 ASSISTANCE JURIDIQUE

### Remboursement des honoraires d'avocat

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

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

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

### Avance de la caution pénale

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

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

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

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

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



### **3.7 FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS EN MER ET EN MONTAGNE**

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

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

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

### **3.8 FRAIS DE SECOURS SUR PISTE**

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

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

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

### **3.9 TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS**

Vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne dans votre pays de domicile durant votre séjour garanti. 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 des Montants de Garanties.

### **3.10 AVANCE DE FONDS HORS DE VOTRE PAYS DE DOMICILE**

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

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

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire. Elles ne constituent pas des consultations juridiques. Sous réserve d'une attestation de vol ou de perte délivrée par les autorités locales, nous pouvons vous consentir une avance de fonds afin de vous permettre d'acheter des objets et/ou effets de première nécessité. **L'Assuré s'engage à transférer une garantie financière reconnue et constatée par VYV IA d'une valeur équivalente aux sommes nécessaires pour la mise en œuvre de l'avance de fonds.**

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

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

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

### 3.11 PAPIERS OFFICIELS

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

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

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

## 4. LES GARANTIES D'ASSISTANCE SPECIFIQUES COVID

### 4.1 SUSPENSION DE SÉJOUR

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

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

Après accord préalable du service d'assistance de VYV IA, nous organisons dans la mesure du possible, puis nous prenons en charge l'hébergement en cas de mise en quarantaine.

Dès que vous êtes en conformité avec les règles sanitaires en vigueur et si le titre de transport A/R est assuré par le présent contrat et organisé par le Souscripteur, nous organisons dans la mesure du possible, puis nous prenons en charge :

- la modification du titre de transport RETOUR ou,
- l'achat d'un nouveau titre de transport retour si ce dernier est impossible à la date prévue initialement ou,
- le transfert pour rejoindre le groupe vous permettant la poursuite du voyage, dans la limite du coût nécessaire à la mise en œuvre d'un rapatriement.

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

## 4.2 RETOUR DIFFERE

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

Après accord préalable du service d'assistance de VYV IA, nous organisons dans la mesure du possible, puis nous prenons en charge l'hébergement en cas de mise en quarantaine.

Dès que vous êtes en conformité avec les règles sanitaires en vigueur, nous organisons dans la mesure du possible, puis nous prenons en charge la modification du titre de transport RETOUR ou l'achat d'un nouveau titre de transport RETOUR si le trajet RETOUR est impossible à la date prévue initialement.

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

## 4.3 CONSEQUENCE D'UNE MISE EN QUARANTAINE

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

Après accord préalable du service d'assistance de VYV IA, nous organisons dans la mesure du possible, puis nous prenons en charge l'hébergement en cas de mise en quarantaine.

Dès que vous êtes en conformité avec les règles sanitaires en vigueur et si le titre de transport A/R est assuré par le présent contrat et organisé par le Souscripteur, nous organisons dans la mesure du possible, puis nous prenons en charge :

- la modification du titre de transport RETOUR ou,
- l'achat d'un nouveau titre de transport RETOUR si ce dernier est impossible à la date prévue initialement.

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

## 4.4 FORFAIT TELEPHONIQUE LOCAL

Lors d'un séjour garanti hors de votre pays de résidence, si vous avez sollicité le plateau d'assistance de VYV IA, notamment pendant votre mise en quarantaine, nous prenons en charge les frais d'appel téléphonique destinés à nous joindre.

Pour être remboursé de ces frais, vous devez nous transmettre les justificatifs (relevé d'appel détaillé de l'opérateur téléphonique).

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

## **4.5 SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUITE A 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 des Montants de Garanties.

## **4.6 SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE EN CAS DE RAPATRIEMENT**

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

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

## **5. ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES**

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

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

## **5.1 MISE EN RELATION AVEC UN SPECIALISTE SUITE SINISTRE AU DOMICILE**

Lors de votre séjour garanti, votre domicile fait l'objet d'une inondation, d'un incendie ou d'un cambriolage et les dommages causés nécessitent des mesures conservatoires.

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

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

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

## **5.2 GARDE MALADE**

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

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

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

### **5.3 GARDE D'ENFANTS**

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

- Soit, nous organisons et prenons en charge leur garde à votre domicile entre 7h et 19h, dans la limite des disponibilités locales ;
- La personne chargée de la garde de vos enfants pourra, si aucun proche ne peut se rendre disponible, les conduire à l'école ou à la crèche et retourner les chercher ;
- Soit, nous mettons à la disposition d'un de vos proches résidant en France métropolitaine, un titre de transport aller/retour (train ou avion) afin qu'il puisse se rendre à votre domicile pour les garder ;
- Soit, nous mettons à la disposition de vos enfants un titre de transport aller/retour (train ou avion) pour se rendre chez un de vos proches résidant en France métropolitaine. Ils seront accompagnés par une hôtesse mandatée par nos services.

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

### **5.4 LIVRAISON DE MEDICAMENTS**

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

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

### **5.5 SOUTIEN PEDAGOGIQUE DE VOTRE ENFANT MINEUR**

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

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

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

### **5.6 GARDE D'ANIMAUX DOMESTIQUES**

À la suite de votre rapatriement par nos soins, et si vous êtes dans l'incapacité de vous occuper de votre animal domestique, nous organisons dans la mesure du possible et prenons en charge la garde, à l'extérieur, de vos animaux domestiques (chiens et chats), à la condition qu'ils aient reçu les vaccinations obligatoires. Les frais de garde et de nourriture sont pris en charge.

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

## 5.7 AIDE-MENAGERE

À la suite de votre rapatriement par nos soins, si vous êtes dans l'incapacité de subvenir à l'entretien de votre domicile, et pour faciliter le retour à la normale de la vie de votre foyer, nous organisons dans la mesure du possible, puis nous prenons en charge des services d'une aide-ménagère à domicile :

- Soit dès le premier jour de votre hospitalisation, en aidant votre famille à faire face aux obligations domestiques qui vous incombent habituellement,
- Soit dès votre sortie de l'établissement de soins, en vous soulageant des tâches ménagères que votre convalescence ne vous permet d'assumer.

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

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

## 5.8 LIVRAISON DE REPAS ET DE COURSES MENAGERES

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

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

## 5.9 CONFORT HOSPITALIER

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

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

## 6. LES EXCLUSIONS DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ET D'ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE 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 *Domicile*,
- 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.

## LES LIMITATIONS D'ENGAGEMENT DE VYV IA

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

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

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

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

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

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

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

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

## LES EXCLUSIONS GENERALES DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- Les dommages résultant de la participation de l'Assuré à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- L'état d'imprégnation alcoolique,
- Les frais de douane,
- La participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,
- La pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la conduite d'engins à moteur (ceinture de sécurité, casque, chaussures fermées, gants, etc...), notamment la vérification de l'existence d'un permis de conduire de l'Assuré pour l'utilisation de tout engin motorisé.
- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
- Les événements survenus lors de la pratique de sports à risques ou dangereux tels que Aérien (deltaplane, aile volante, parachute, parapente, ULM, base jump, wingsuit, hélicoptère, saut à l'élastique), Combat (boxe, MMA, boxe américaine, full contact, kick boxing, capoeira, jujitsu, lutte, catch), Équestre (courses hippiques, rodéo, sauts d'obstacles), Escalade (varappe, alpinisme, spéléologie), Mécaniques (rallye, motos, karting), Montagne (freeride, luge de compétition, ski hors-piste), Nautique (cliff-diving, hors-bord), Randonnées (randonnées en haute montagne), Chasse, haltérophilie, hockey ; en toute hypothèse, l'évènement survenu fera l'objet d'une analyse au regard du respect des standards, notamment de sécurité, de la réglementation française,
- Les événements survenus lors de toute pratique sportive dans l'hypothèse d'un défaut d'assurance de l'entreprise organisant cette activité ou d'un défaut de certificat d'aptitude de l'Assuré si ce dernier pratique l'activité sportive de manière autonome,



- Participation de l'Assuré en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous Frais de recherche en lien avec la pratique de ces sports dangereux,
- En cas d'activité sportive à risques ou dangereux non visée dans cette liste, l'Assuré s'engage à contacter VYV IA en vue d'une autorisation ou d'un refus,
- L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- L'utilisation par l'Assuré d'appareils de navigation aérienne,
- L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré,
- Les pollutions, catastrophes naturelles (sauf stipulation contraire dans la garantie),
- Les personnes non à jour des vaccinations obligatoires et/ou recommandées en France ou dans le pays de séjour, ainsi que les personnes n'ayant pas respecté les préconisations vaccinales notoirement promues par les pouvoirs publics français,
- Les maladies ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant le Voyage,
- Les garanties d'assistance souscrites lorsque le Ministère des Affaires Etrangères Français déconseille les séjours vers la destination déclarée au moment de la souscription,
- La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage (sauf stipulation contraire dans la garantie),
- Toute demande en relation directe avec une déclaration d'épidémie ou de pandémie signifiée comme telle par l'OMS, non liée à la famille des coronavirus et notoirement connue au moment de l'achat du séjour,
- La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- La responsabilité de VYV IA ne peut en aucun cas être engagée pour des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure, ou d'événements notoirement connus tels que la guerre civile ou étrangère, les émeutes ou mouvements populaires, le lock-out, les grèves, les attentats, les actes de terrorisme, les pirateries, les tempêtes et ouragans, les tremblements de terre, les cyclones, les éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, la désintégration du noyau atomique, l'explosion d'engins et les effets nucléaires radioactifs, les épidémies, les effets de la pollution et catastrophes naturelles, les effets de radiation ou tout autre cas fortuit ou de force majeure, ainsi que leurs conséquences ; par conséquent, toute demande d'assistance liée à des restrictions de voyage résultant d'un événement notoirement connu au moment de l'achat du séjour, ne pourra être prise en charge.

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

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

## 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 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.

**Depuis l'étranger Tél : 00 33 5 18 27 01 28**

**Mail : ops@vyv-ia.com**

**VYV International Assistance**

**Assistance Voyages**

**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,
- Noms et prénoms de l'Assuré,
- L'adresse du Domicile de l'Assuré,
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle l'Assuré se trouve au moment de l'appel en précisant l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où VYV IA peut joindre l'Assuré,
- La nature du 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.

## LES CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

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 de VYV IA des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être traité.

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

## LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ASSISTANCE

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre du contrat de l'Assuré ; l'Assuré adresse la réclamation à VYV IA, en écrivant :

**Par Mail :**

[contact@vyv-ia.com](mailto:contact@vyv-ia.com)

**Par courrier :**

VYV International Assistance  
Assistance Voyages  
3 Passage de la corvette  
17 000 La Rochelle - France

Si, après examen de la réclamation, le désaccord persiste, l'Assuré a la faculté de demander l'avis du Médiateur sans préjudice des autres voies d'action légales.

**Par mail :**

[mediation@mutualite.fr](mailto:mediation@mutualite.fr)

**Par courrier :**

Le Médiateur de la Mutualité Française, FNMF, 255 rue de Vaugirard,  
75719 PARIS Cedex 15.

## LA PROTECTION DES DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL

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

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

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

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

### **Délégué à la Protection des Données de VYV IA**

3 Passage de la Corvette  
17000 La Rochelle, France

**ou**

[contact@vyv-ia.com](mailto:contact@vyv-ia.com)

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

De manière expresse, le Souscripteur / l'Assuré autorise VYV IA à utiliser ses coordonnées à des fins de prospections commerciales en vue de proposer d'autres services d'assistance. Il peut s'opposer par courrier à la réception de sollicitations commerciales.

## LA SUBROGATION

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

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

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

## LA PRESCRIPTION

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

En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, du fait de l'**Assuré**, que du jour où VYV IA en a eu connaissance ;

En cas de réalisation du risque, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

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

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

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

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait,

La demande en justice,

Une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécutions ou un acte d'exécution forcée,

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait,

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance pour les cas de prescription applicables aux cautions.

## LE RÈGLEMENT DES LITIGES

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

## LA FAUSSE DÉCLARATION

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

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

## L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE

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

## XPLORASSUR

ASSURINCO Assurance Voyage exerçant sous la marque commerciale  
XPLORASSUR – Filiale du Groupe Finaxy – SAS de courtage en assurances au  
capital de 1 187 070 € - siège social 8-10, rue du Pont de Tounis, 31000 TOULOUSE -  
RCS TOULOUSE 839 898 673 – N° ORIAS : 18007806 – [www.orias.fr](http://www.orias.fr) -  
Responsabilité Civile Professionnelle & Garantie Financière conformes au Code des  
Assurances - Sous le contrôle de l'ACPR, 4 place de Budapest– 75436 PARIS  
([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) – ASSURINCO Assurance Voyage exerce son activité en application  
des dispositions de l'art L521-2 II b du Code des Assurances – Service réclamation :  
[reclamation@xplorassur.com](mailto:reclamation@xplorassur.com) - Médiation : La Médiation de l'Assurance, Pole CSCA,  
TSA 50110 Paris cedex 9 ou [le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org)