

CONDITIONS GENERALES
CONTRAT MULTIRISQUES N°IVY2022004

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE PENDANT VOTRE SEJOUR

VYV International Assistance
Assistance Voyages - PRESENCE
3 Passage de la corvette
17000 LA ROCHELLE

Par téléphone de l'étranger : + 33. 5. 86. 85. 01. 28
précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international

Par e-mail : ops@vyv-ia.com

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

- Le numéro de votre contrat **IVY2022004**
- Vos nom et prénom
- L'adresse de votre domicile
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel
- Précisez l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, ...)
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre
- La nature de votre problème

***Pour déclarer vos sinistres assurances Annulation, Départ et Retour manqué,
Bagages, Interruption de séjour, Retard de transport***

Connectez-vous sur le site de PRESENCE ASSISTANCE TOURISME :

www.gestion.presenceassistance.com

- Complétez le champ « numéro de votre dossier voyage » avec le numéro de dossier figurant sur votre facture d'inscription.
- Complétez le champ « nom du voyageur principal » par vos noms et prénoms.
- Remplissez le formulaire de déclaration de sinistre qui vous permettra d'obtenir en quelques « clics » un mail mentionnant votre numéro de dossier et l'ensemble des pièces à fournir.

Par l'intermédiaire de ce site vous pourrez nous transmettre vos justificatifs et suivre l'état d'avancement de votre dossier en temps réel.

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

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIE		
2.1 ANNULATION	Plafond de garantie	Franchise
Remboursement des frais d'annulation facturés par l'organisateur du voyage		
A/ Annulation pour motif médical	50.000€ par personne 150.000€ par événement	Pour les voyages jusqu'à 2.000€ par personne : 5% du montant du sinistre Pour les voyages supérieurs à 2.000€ et jusqu'à 50.000€ par personne : 10% du montant du sinistre
➤ Annulation pour maladie grave, accident corporel grave ou décès de l'assuré, son conjoint, d'un frère, sœur, beau-père, belle-mère, beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille ou ascendant et descendant 2eme degré. ➤ Y compris annulation pour maladie de l'Assuré déclarée dans le mois précédant le départ en cas d'épidémie ou de pandémie ➤ Annulation dans le cas où vous êtes désigné comme étant cas contact dans les 14 jours précédant le départ ➤ Annulation pour refus d'embarquement suite à prise de température ou au résultat positif d'un test PCR et/ou antigénique à votre arrivée à l'aéroport de départ ➤ Annulation en cas d'absence de vaccination		
B/ Annulation en cas d'événements majeurs		
➤ Grève du personnel de la compagnie aérienne ➤ Emeute, Attentat, Acte de terrorisme, Pollution et Catastrophe naturelle		
C/ Annulation pour tout autre motif aléatoire		
➤ Annulation pour tout autre motif aléatoire pouvant être justifié, à l'exception des exclusions mentionnées dans le présent document		
2.2/ DEPART MANQUE/RETOUR MANQUE	Plafond de garantie	Franchise
A/ DEPART MANQUE	1 500 € par personne/ 13 500 € par événement	Pas de franchise
➤ Prise en charge d'un titre de transport permettant à l'assuré de rejoindre sa destination finale à l'aller.		
B/RETOUR MANQUE		
➤ Prise en charge d'un titre de transport permettant à l'assuré d'atteindre sa destination finale au retour.		
2.3/ BAGAGES	Plafond de garantie	Franchise
➤ Indemnisation maximum sur présentation des justificatifs d'achat en cas de perte, vol ou dommages des bagages assurés	1 500 € par personne/7 500 € par événement	50 € par bagage concerné
➤ OU Indemnisation forfaitaire en cas de non présentation des justificatifs d'achat	150 € forfaitaire par personne	Pas de franchise
➤ Indemnisation maximum en cas de vol caractérisé des objets de valeur	500 € par personne	50 € par personne
➤ Indemnisation maximum en cas de vol caractérisé des objets personnels	1 000 € par personne	50 € par personne
➤ Frais de réfection de documents officiels en cas de vol	200 € par personne	Pas de franchise
➤ Retard de livraison des bagages de plus de 24 Heures	150 € par personne	Pas de franchise

2.4/ INTERRUPTION DE SEJOUR		Plafond de garantie	Franchise
➤ Remboursement des prestations terrestres non utilisées (au prorata temporis)		5 000 € par personne/ 45 000 € par événement	Pas de franchise
2.5/ RETARD DE TRANSPORT		Plafond de garantie	Franchise
➤ Suite à un retard constaté à l'arrivée du train, de l'avion ou du bateau supérieur à 4 heures		150 € forfaitaire par personne/ 1 350 € par événement	4 Heures
3/ ASSISTANCE RAPATRIEMENT		Plafond de garantie	Franchise
➤ Téléconseils et informations médicales 24H/24		Frais réels	Pas de franchise
➤ Rapatriement ou transport sanitaire (y compris en cas de maladie liée au COVID)		Frais réels	Pas de franchise
➤ Rapatriement des personnes accompagnantes		Titre de transport retour*+ frais de taxi	Pas de franchise
➤ Rapatriement des enfants de moins de 18 ans		Titre de transport retour* + frais de taxi	Pas de franchise
➤ Visite d'un proche		Titre de transport aller-retour* + Frais d'hôtel 150 € par nuit/Maxi 10 nuits	Pas de franchise
➤ Prolongation de séjour		Frais d'hôtel 150 € par nuit/Maxi 10 nuits	Pas de franchise
➤ Frais hôteliers		Frais d'hôtel 150 € par nuit/Maxi 10 nuits	Pas de franchise
➤ Prolongation de séjour hôtelier en cas de quarantaine		Frais d'hôtel 150 € par nuit/ Maxi 10 nuits	Pas de franchise
➤ Poursuite de voyage		Titre de transport Retour* +frais de taxi	Pas de franchise
Frais médicaux hors pays de résidence suite à maladie y compris en cas d'épidémie ou de pandémie a) Europe et Pays méditerranéens b) Reste du monde		a) 75 000 € b) 150 000 €	a) et b) 250 € par personne
➤ Soins dentaires		250 €	Pas de franchise
Avance sur frais médicaux hors du pays de résidence a) Europe et Pays méditerranéens b) Reste du monde		a) 75 000€ b) 150000€	250 € par personne
➤ Envoi de médicaments à l'étranger		Frais d'envoi	Pas de franchise
➤ Envoi de prothèse à l'étranger		Frais d'envoi	Pas de franchise
Rapatriement de corps ➤ Rapatriement de corps ➤ Frais funéraires nécessaires au transport ➤ Frais de cercueil ou d'urne		Frais réels Frais réels 2 500 €	Pas de franchise
➤ Formalités décès et reconnaissance de corps		Titre de transport aller-retour* + Frais d'hôtel 150 € par nuit maxi 4 nuits	Pas de franchise
Retour anticipé ➤ En cas d'hospitalisation ou de décès d'un membre de la famille ➤ En cas de sinistre au domicile		Titre de transport retour*+frais de taxi	Pas de franchise

ASSISTANCE RAPATRIEMENT (suite)	Plafond de garantie	Franchise
➤ Retour Impossible	100€ maximum par nuit et par personne. 5 nuits maximum	1 nuit
➤ Chauffeur de remplacement	Titre de transport* ou mise à disposition d'un chauffeur	Pas de franchise
➤ Assistance juridique à l'étranger : avance de caution pénale	10 000 €	Pas de franchise
➤ Assistance juridique à l'étranger : Honoraires d'avocat	5 000 €	Pas de franchise
➤ Frais de recherche ou de secours en mer et en montagne	4 500 €	Pas de franchise
➤ Frais de secours sur piste	4 500 € par personne/ maxi 9 000 € par événement	Pas de franchise
➤ Transmission de message urgent	Frais réels	Pas de franchise
➤ Soutien psychologique suite à mise en quarantaine	2 entretiens par événement	Pas de franchise
➤ Soutien psychologique en cas de rapatriement	2 entretiens par événement	Pas de franchise
➤ Prise en charge d'un forfait téléphonique local	50 €	Pas de franchise
➤ Avance de fonds à l'étranger	1 500 €	Pas de franchise
➤ Papiers officiels	Frais d'envoi	Pas de franchise
➤ Mise en relation avec un spécialiste suite sinistre au domicile	200 €	Pas de franchise
➤ Garde malade	20 heures maximum	Pas de franchise
➤ Garde d'enfants	20 heures maximum	Pas de franchise
➤ Livraison de médicaments	Frais de livraison	Pas de franchise
➤ Soutien pédagogique de votre enfant mineur	15 heures par semaine maximum 1 mois	Pas de franchise
➤ Garde d'animaux domestiques	10 jours maximum	Pas de franchise
➤ Aide-ménagère	10 heures réparties sur 4 semaines	Pas de franchise
➤ Livraison de repas et de courses ménagères	Frais de livraison (15 jours maximum)	Pas de franchise
➤ Confort hospitalier	Location de TV : 100 €	Pas de franchise

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

ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET MODALITES D'APPLICATION

1.1 ASSUREURS

Le contrat Multirisques Premium est un contrat d'assurance collective à adhésion facultative n° xxxxx dénommé ci-après "Contrat") souscrit par **L'AGENCE DE VOYAGES**, (ci-après dénommée « L'agence de voyage »), agissant tant pour son compte que pour celui de ses clients, auprès de **AREAS** (ci-après dénommée « AREAS » ou « Assureur ») pour les garanties Annulation, Départ et Retour Manqué, Bagages, Interruption de séjour, Retard de transport ; auprès de **INTERNATIONAL PASSENGER PROTECTION** (ci-après dénommée « IPP » ou « Assureur ») pour la garantie Défaillance financière d'un prestataire ; et auprès de **RESSOURCES MUTUELLES ASSISTANCE** (ci-après dénommée « VYV IA » ou « Assureur ») pour la garantie Assistance Rapatriement, par l'intermédiaire de **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** (ci-après dénommée « PRESENCE ASSISTANCE » ou « courtier ») et **COVERASSUR** (ci-après dénommée « COVERASSUR » ou « Courtier »).

Le Contrat est géré par **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** pour les garanties d'assurances Annulation de voyage, Bagages, Interruption de séjour, et Retard de transport.

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

Les garanties Annulation de voyage, Bagages, Interruption de séjour, et Retard de transport du Contrat sont supportées par 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 75008 PARIS

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

1.2 DEFINITIONS

Accident corporel

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

Accident corporel grave

Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.

Adhérent

Toute personne physique déclarée par le **Souscripteur** dans le cadre d'un contrat collectif, dénommée ci-après l'**Adhérent** ou **Assuré** sur laquelle repose les intérêts de l'assurance et dont l'identité est portée sur le bulletin d'adhésion.

L'Assuré peut être domicilié dans le Monde entier.

Agence de Voyage

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

Assuré

Toute personne physique désignée sur le bulletin de souscription sous cette qualité dans le cadre d'un contrat individuel. En tant que client de l'agence de voyage.

L'Assuré peut être domicilié dans le Monde entier.

Attentat

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

Cet "attentat" devra être recensé par le Ministère des affaires étrangères français ou le ministère de l'intérieur. Si plusieurs attentats ont lieu le même jour, dans le même pays, et si les autorités le considèrent comme une seule et même action coordonnée, cet événement sera considéré comme étant un seul et même événement.

Bagages

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

Blessure

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

Catastrophe naturelle

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

COM

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

Déchéance

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

Définition de l'assistance aux personnes

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

Déplacement garanti/Séjour garanti

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

DOM-ROM, COM et collectivités sui generis

Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Polynésie Française, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint-Martin, Saint Barthelemy, Nouvelle Calédonie.

DROM

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

Durée des garanties

- La 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 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.

Evénements garantis en assistance

Maladie, blessure ou décès pendant un déplacement garanti.

Evénements garantis en assurance

- ✓ Annulation
- ✓ Départ et Retour manqué
- ✓ Vol, destruction, perte des bagages, retard de livraison de bagages,
- ✓ Interruption de séjour
- ✓ Retard de transport

Exécution des prestations

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

Fait générateur

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

France

France métropolitaine et Corse.

Franchise

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

Hospitalisation

Toute admission dans un établissement hospitalier et comportant au moins une nuit. Ne sont pas définies comme une hospitalisation, les quarantaines organisées en milieu hospitalier.

Immobilisation au domicile

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

Long-courrier

Par « Long-courrier », on entend les voyages à destination des pays non listés dans les définitions « France » et « Moyen-Courrier ».

Maladie

Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

Maladie grave

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

Maximum par événement

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

Membres de la famille

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

Moyen-courrier

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

Nous organisons

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

Nous prenons en charge

Nous finançons la prestation.

Objets personnels

Appareil photos, caméscope, téléphone portable, PDA, console de jeux portable, lecteur multimédia, portable informatique. Seuls seront garantis les objets personnels dont la date d'achat est inférieure à 3 ans.

Objets de valeur

Perles, bijoux, montres, fourrures portés, fusils de chasse, matériel de pêche 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.

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 la garantie du présent contrat.

Sinistre au domicile

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

Souscripteur

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

1.3 DELAI D'ADHESION

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

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE

2.1 ANNULATION DE VOYAGE

2.1.1 NATURE DE LA GARANTIE

A/ ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL

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 Garanties.

• **Maladie grave (y compris maladie grave suite à épidémie ou pandémie déclarée dans les 30 jours précédant le départ), Accident corporel grave ou décès, y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident, constatés avant la souscription de votre voyage de :**

- Vous-même, votre conjoint de droit ou de fait,
- Vos ascendants ou descendants 2eme degré,
- Vos frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, vos beaux-parents, beaux-frères, belles sœurs, gendres, belles-filles.

• **Les complications de grossesse de l'assurée jusqu'à la 28ème semaine.**

- ✓ et qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre et sous réserve qu'au moment du départ, vous ne soyez pas enceinte de plus de 6 mois ou,

• **L'état de grossesse de l'assurée**

- ✓ 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.

• **Si vous êtes déclaré « cas contact » dans les 14 jours précédant le départ**

Vous devrez fournir un justificatif émis par la CPAM ou l'ARS vous déclarant « cas contact ». En l'absence de ces justificatifs, aucune indemnisation ne sera possible.

• **Refus d'embarquement suite à une prise de température, ou au résultat positif d'un test PCR et/ou antigénique à votre arrivée à l'aéroport de départ.** (Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).

• **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 nos médecins, si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.

B/ ANNULATION EN CAS D'ÉVÉNEMENTS MAJEURS

- Si le Voyage de l'Assuré 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 la charge de l'Assuré **à l'exclusion du titre de transport rendu inutilisable en raison de la Grève**, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.
- **Emeute, Attentat, Acte de Terrorisme, Pollution et Catastrophe Naturelle** sous réserve que les éléments suivants soient cumulativement réunis :
 - L'Événement est survenu dans les 30 jours précédant le départ,
 - L'Événement a entraîné des Dommages Matériels ou Corporels dans la ou les villes de destination du séjour assuré ou dans un rayon de 100 kilomètres autour du lieu de villégiature,
 - Le ministère des Affaires étrangères ou l'Organisation Mondiale de la Santé déconseillent les déplacements vers la ou les villes de destination de l'Assuré lors de son Voyage,
 - Aucun Événement de même nature n'est survenu dans le pays concerné dans les 30 jours précédents la réservation du séjour assuré.

C/ ANNULATION POUR TOUT AUTRE MOTIF ALÉATOIRE JUSTIFIÉ

La garantie vous est également acquise, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, 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 avec l'impossibilité de partir.

Cependant, la garantie n'est acquise, pour les causes ci-après, que dans les conditions précisément décrites ci-dessous :

- **Maladie grave, Accident corporel grave ou décès, y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident, constatés avant la souscription de votre voyage de :**

- Vos ascendants ou descendants au-delà du 2ème degré, votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit,
- Vos oncles, tantes, neveux et nièces.
- Votre remplaçant professionnel désigné lors de la souscription,
- La personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en vacances, vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit, à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès,

- **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, entraînant un retard supérieur à deux heures, vous fait manquer le vol réservé pour votre départ, 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 caractère impératif, imprévisible et non reportable** par une administration 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 universitaire** 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.
- **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.

Dans tous les cas d'annulation :

- **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 le prestataire, 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.
- **L'indemnité vous sera réglée déduction faite d'une franchise** spécifique indiquée au tableau des montants de garanties et franchises. Cette franchise s'applique également aux personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent Contrat.

2.1.2 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 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'agence de voyage.

Les frais de dossier facturés par l'agence ou l'organisateur du voyage après l'annulation ou la modification du voyage, de pourboire, de visa, toutes les taxes remboursables à 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.

2.1.3 DANS QUEL DELAI DEVEZ VOUS DECLARER LE SINISTRE ?

Deux étapes

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

Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de votre agence de voyages, 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'agence de voyage 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 PRESENCE ASSISTANCE, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie.

2.1.4 QUELLES SONT 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,
- ✓ 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'agence de voyages,
- ✓ 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,
- ✓ en cas de refus d'embarquement : un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusé l'embarquement, ou par les autorités sanitaires; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible)
- ✓ 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.

2.1.5 CE QUE NOUS EXCLUONS

La garantie Annulation ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, à 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,
- ◆ 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 de vaccination,
- ◆ 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 dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent Contrat,
- ◆ La pollution, la situation sanitaire locale, les catastrophes naturelles en France et DROM faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82.600 du 13 juillet 1982 ainsi que leurs conséquences,
- ◆ Les événements météorologiques ou climatiques,
- ◆ La cessation d'activité de la compagnie aérienne,
- ◆ Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,
- ◆ Tout événement survenu entre la date d'inscription au voyage et la date de souscription au contrat d'assurance.
- ◆ L'absence d'aléa,
- ◆ D'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,
- ◆ Du simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français ;
- ◆ D'un acte de négligence de votre part ;
- ◆ De tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'agence de voyage en application du Code du tourisme en vigueur ;
- ◆ 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 du passeport ou carte d'identité dans les 48 heures précédant le départ.

2.2 DEPART ET RETOUR MANQUE

2.2.1 NATURE DE LA GARANTIE

DEPART MANQUE

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, 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 Garanties

Cette garantie est acquise à condition que vous ayez pris une marge de sécurité vous permettant d'être à l'aéroport 2 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 MANQUE

Si suite à un événement imprévisible et indépendant de votre volonté 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.

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 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.

2.2.2 CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

- ◆ Le remboursement des prestations autres qu'un titre de transport
- ◆ Pour la garantie départ manqué tout ce qui est de la responsabilité 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.

2.2.3 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

La déclaration de sinistre doit parvenir à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME, dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure.

Vous devrez également transmettre tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre demande d'indemnisation.

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.

2.3 BAGAGES

2.3.1 NATURE DE LA GARANTIE

Nous vous garantissons, à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties, vos bagages, objets et effets personnels, 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.

FRAIS DE RÉFECTION DE DOCUMENTS OFFICIELS

Nous vous remboursons vos frais de réfection de passeports, carte d'identité, permis de conduire, volés au cours de votre voyage, à concurrence du montant indiqué au Tableau des 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.

RETARD DE LIVRAISON DE VOS 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.

2.3.2 QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

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

En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol caractérisé et dûment déclaré comme tel à une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.).

- Le vol des bijoux est garanti UNIQUEMENT lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés par vous.
- Le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires est garanti 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 effets 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.

2.3.3 CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

- ♦ Le vol des bagages, effets 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 de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires 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,
- ◆ Le vol des bijoux 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 les bijoux ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport, quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières, etc.),
- ◆ 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, lunettes, lentilles de contact, clefs de toutes sortes, documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, , , 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.

2.3.4 POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Le montant indiqué au Tableau de Garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les sinistres survenus pendant la période de garantie.

2.3.5 COMMENT EST CALCULEE VOTRE INDEMNITE ?

Vous êtes indemnisé sur justificatif et sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite.

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. 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.

2.3.6 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

La déclaration de sinistre doit parvenir à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME, dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure ;

La déclaration de sinistre 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 locale 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.
- ✓ 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 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.

2.3.7 QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RECUPEREZ TOUT OU PARTIE DES BAGAGES, OBJETS OU EFFETS PERSONNELS

Vous devez en aviser PRESENCE ASSISTANCE TOURISME immédiatement par lettre recommandée, dès que vous en êtes informé :

- Si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devez reprendre possession desdits bagages, objets, ou effets personnels ; 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.

2.4 INTERRUPTION DE SEJOUR

2.4.1 NATURE 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 assurés par le présent contrat ou d'une personne sans lien de parenté vous accompagnant et assurée par le présent contrat, les frais de séjours déjà réglés et non utilisés (titre de transport retour non compris).

Notre remboursement sera calculé 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 atteint d'une maladie grave, d'un accident corporel grave ou d'un décès, et que de ce fait, vous devez interrompre votre séjour et que nous procédions à votre rapatriement, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille assurés par le présent contrat ou d'une personne sans lien de parenté vous accompagnant et assurée par le présent contrat, les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (titre de transport retour non compris)

Notre remboursement sera calculé prorata temporis, 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 assurés par le présent contrat ou d'une personne sans lien de parenté vous accompagnant et assurée par le présent contrat, les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (titre de transport retour non compris)

Notre remboursement sera calculé prorata temporis, à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé

2.4.2 CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

- ◆ la demande de remboursement du titre de transport retour ;
- ◆ Le rapatriement ou le retour anticipé qui n'a pas été organisé par une compagnie d'assistance ;
- ◆ La demande de remboursement de prestations ne figurant pas sur le bulletin d'inscription au voyage et donc non garanties (même si ces prestations sont achetées auprès du représentant local de l'organisateur sur place).

2.4.3 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Vous devez adresser à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.

Vous devrez impérativement transmettre :

- Le nom de la compagnie d'assistance ayant effectué le rapatriement ou le retour anticipé ainsi que le numéro de dossier qui vous a été communiqué.
- La facture d'inscription au voyage ou le bulletin d'inscription de l'agence
- La facture détaillée du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport

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

2.5 RETARD DE TRANSPORT

2.5.1 NATURE DE LA GARANTIE

Si à l'arrivée à destination, vous constatez un retard de transport (avion, train, bateau) de plus de 4 heures par rapport à l'heure prévue dans votre contrat de vente, nous vous remboursons une somme forfaitaire dans la limite du montant indiqué au Tableau des Garanties. Les indemnités sont cumulables si vous subissez un retard d'au minimum 4 heures sur le trajet aller et d'au minimum 4 heures sur le trajet retour.

2.5.2 LES CONDITIONS D'OCTROI DE LA GARANTIE

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

2.5.3 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

L'Assuré doit :

- Aviser PRESENCE ASSISTANCE TOURISME dès son retour et au plus tard dans les 15 jours après son retour. Si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait l'Assureur subit un préjudice, l'Assuré perdra tout droit à indemnité.
- Fournir à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME 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 l'Assuré n'est pas en mesure de fournir le talon de sa carte d'embarquement ou la preuve de sa présence à bord.

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.

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.

2.5.4 CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

- ♦ L'état de guerre civile ou de guerre étrangère dans le pays de départ, de transfert ou d'arrivée du trajet garanti,
- ♦ Votre refus d'emprunter le transport garanti,
- ♦ 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 le titre de transport de l'Assuré ;
- ♦ Différence entre l'heure d'arrivée prévue à destination et l'heure d'arrivée réellement constatée et figurant sur l'attestation fournie par le transporteur inférieure à 4 heures ;
- ♦ Tout Événement survenu entre la date de réservation du Voyage de l'Assuré et la date de souscription du Contrat ;
- ♦ L'annulation du trajet par la compagnie de transport à quelque moment que ce soit ;
- ♦ Le manquement par l'Assuré du transport sur lequel sa réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison ;
- ♦ La non-admission à bord consécutive au non-respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou de présentation à l'embarquement.

Il nous 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.

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

3.1 DETAIL DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

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

3.1.1 TELECONSEILS ET INFORMATIONS MÉDICALES 24H/24

Vous pouvez bénéficier tout au long du séjour garanti de télé-conseils et d'informations médicales de la part de nos médecins, et ce 24 h sur 24.

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

Les informations concernent les domaines suivants.

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

Nos médecins sont également disponibles pour toute information dont vous auriez besoin en cas de voyage se déroulant lors d'un contexte d'épidémie ou de pandémie.

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

Les prestations de renseignement et d'information sont fournies entre 8h00 et 19h00 et dans des délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande.

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

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

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

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

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

La décision de rapatriement est prise par notre médecin conseil, après avis du médecin traitant occasionnel et éventuellement du médecin de famille.

Lors de votre rapatriement, et sur prescription de notre médecin conseil, nous organisons et prenons en charge le transport d'un accompagnant à vos côtés.

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

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

3.1.3 RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES

Vous êtes rapatrié médicalement, ou vous décédez lors d'un séjour garanti.

Nous organisons et prenons en charge les frais de modification du billet retour, s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, le transport au domicile des membres de votre famille bénéficiaires ou de deux personnes **Assurées** vous accompagnant lors de la survenance de l'événement.

Seuls les membres de la famille bénéficiaires **Assurés** au titre de cette garantie sont les personnes qui étaient aux côtés du patient ou du défunt lors du séjour hors du pays de résidence.

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

3.1.4 RAPATRIEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 18 ANS

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

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

3.1.5 VISITE D'UN PROCHE

Vous êtes hospitalisé sur place sur décision de notre équipe médicale, avant votre rapatriement médical, pour une durée supérieure à 3 jours. Nous organisons et prenons en charge le transport Aller/Retour, d'un membre de votre famille résidant dans le même pays que vous, ainsi que ses frais de séjour (chambre, petit-déjeuner) pour qu'il vienne à votre chevet, sous réserve qu'à la date d'arrivée du proche, l'équipe médicale de **VYV IA** confirme le maintien de l'hospitalisation.

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

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

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

3.1.6 PROLONGATION DE SÉJOUR

Vous êtes hospitalisé lors d'un séjour garanti et nos médecins jugent que cette hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour.

Nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) des membres de votre famille bénéficiaires ou de deux accompagnants **Assurés** pour rester à votre chevet.

Seuls les membres de la famille bénéficiaires **Assurés** au titre de cette garantie sont les personnes qui étaient aux côtés du patient ou du défunt lors du séjour hors du pays de résidence.

Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour accorder cette garantie.

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

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

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

3.1.7 FRAIS HÔTELIERS

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour pour des raisons médicales avérées, sans hospitalisation et après accord du médecin conseil, nous prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou de deux accompagnants **Assurés**.

Seuls les membres de la famille bénéficiaires **Assurés** au titre de cette garantie sont les personnes qui étaient aux côtés du patient lors du séjour hors du pays de résidence.

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

3.1.8 PROLONGATION DE SÉJOUR HOTELIER EN CAS DE QUARANTAINE

La prolongation de séjour est acquise si l'**Assuré** est mis en quarantaine dans le pays de destination pour des raisons sanitaires ; l'**Assuré** ne peut utiliser le titre de transport initialement prévu pour le retour vers le pays de résidence (ou ne peut pas poursuivre son voyage).

Nous prenons en charge les frais d'hébergement à l'hôtel (chambre et petit-déjeuner) de l'**Assuré** et des membres de votre famille bénéficiaires ou de deux accompagnants **Assurés** pour rester à votre chevet.

Les membres de la famille bénéficiaires **Assurés** au titre de cette garantie sont les personnes qui étaient aux côtés du patient lors du séjour hors du pays de résidence.

Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour accorder cette garantie.

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

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Visite d'un proche ». Les quarantaines en milieu hospitalier ne sont pas prises en charge.

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

3.1.9 POURSUITE DE VOYAGE

Vous n'êtes plus hospitalisé et les médecins de **VYV IA** autorisent la poursuite de votre voyage.

Nous organisons et prenons en charge, sur validation de notre médecin conseil, vos frais de transports pour poursuivre le voyage que vous avez interrompu ainsi que ceux des membres de votre famille **Assurés** ou de deux accompagnants **Assurés** restés à votre chevet.

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

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

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

3.1.10 FRAIS MÉDICAUX HORS DU PAYS DE RÉSIDENCE

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

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

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

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

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

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

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

- Honoraires médicaux,
- Frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- Frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par les Organismes d'Assurance,
- Frais d'hospitalisation à condition que vous soyez jugé intransportable par décision des médecins de l'Assistance, prise après recueil des informations auprès du médecin local (les frais d'hospitalisation engagés à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement ne sont pas pris en charge),
- Frais dentaires d'urgence (plafonnés au montant indiqué au Tableau des Garanties, sans application de franchise).

- Frais de test PCR, lorsque l'Assuré effectue un transit, si celui-ci est positif

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

3.1.11 AVANCE DE FRAIS MEDICAUX HORS DU PAYS DE RÉSIDENCE

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

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

- Les médecins de VYV IA doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de rapatrier dans l'immédiat l'Assuré dans son pays de résidence,
- Les soins auxquels l'avance s'applique doivent être prescrits en accord avec les médecins de VYV IA,
- L'Assuré ou toute personne autorisée par lui doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par VYV IA lors de la mise en œuvre de la présente prestation, à transférer une garantie financière reconnue et constatée par VYV IA d'une valeur équivalente des sommes nécessaires pour le paiement des frais médicaux, et à rembourser à VYV IA les sommes payées pour l'avance des frais médicaux au travers d'une reconnaissance de dette.

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

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

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

3.1.12 ENVOI DE MÉDICAMENTS

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

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

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

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

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

3.1.13 ENVOI DE PROTHESES

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

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

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

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

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

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

3.1.14 RAPATRIEMENT DE CORPS

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

Dans ce cadre, nous prenons en charge :

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

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

3.1.15 FORMALITÉS DÉCÈS ET RECONNAISSANCE DE CORPS

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

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

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

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

A la suite d'un accident d'un membre de votre famille (ascendant ou descendant au 1er degré) ayant entraîné une hospitalisation ou son décès, **VYV IA** organise et prend en charge les frais de modification du Billet Retour de **l'Assuré** au chevet du patient.

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

3.1.17 RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE SINISTRE AU DOMICILE

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

Si votre présence s'avère indispensable pour effectuer les démarches nécessaires, nous organisons et prenons en charge les frais de modification du Billet Retour et ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'une personne **Assurée** au titre du présent contrat vous accompagnant.

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

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

3.1.18 RETOUR IMPOSSIBLE

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

- par suite de fermeture totale ou partielle de l'aéroport de départ ou d'arrivée consécutive à un cas de force majeure, c'est-à-dire un 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 **VYV IA**, nous vous remboursons sur présentation des justificatifs, les frais hôteliers (hôtel et repas) consécutifs à la prolongation du séjour.

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

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

Ainsi, l'**Assuré** :

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

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

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

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

3.1.19 CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

Vous êtes malade ou blessé, cette maladie ou cette blessure ayant entraîné, après avis médical de nos médecins, 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 susceptible de vous remplacer, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour ramener le véhicule à votre lieu de résidence par l'itinéraire le plus direct.

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

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

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

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

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

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

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

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

3.1.20 CAUTION PENALE

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

VYV IA demande simultanément une reconnaissance de dette au **Souscripteur** qui s'engage à rembourser au plus tard dans les trois mois à compter du jour de l'avance. Des poursuites judiciaires peuvent être engagées si le remboursement de l'avance n'est pas effectué dans le délai précité.

En l'absence de reconnaissance de dette signée par le **Souscripteur** aucune d'avance de fonds ne sera consentie par **VYV IA**.

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

3.1.21 ASSISTANCE JURIDIQUE

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

Nous faisons l'avance de la caution exigée par les autorités locales pour permettre votre mise en liberté provisoire. **Dans ce cadre, l'Assuré s'engage à transférer une garantie financière reconnue et constatée par VYV IA d'une valeur équivalente aux sommes nécessaires pour la mise en œuvre de l'avance de fonds liée à la caution.**

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

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

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

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

3.1.22 FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS EN MER ET EN MONTAGNE

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

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

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

3.1.23 FRAIS DE SECOURS SUR PISTE

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

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

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

3.1.24 TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

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

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

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

3.1.25 SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUITE A LA MISE EN QUARANTAINE

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

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

3.1.26 SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE EN CAS DE RAPATRIEMENT

En cas de traumatisme important suite à un événement lié à un rapatriement, nous pouvons, à votre retour au domicile dans le cadre d'un rapatriement organisé par nos soins, vous mettre en relation téléphonique avec un psychologue, et ce à votre demande. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.
Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

3.1.27 FORFAIT TELEPHONIQUE LOCAL

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

3.1.28 AVANCE DE FONDS

Lors d'un séjour garanti hors du pays de résidence, vos moyens de paiement ou vos papiers officiels (passeports, carte nationale d'identité...) ont été perdus ou volés.
Sur simple appel vers notre service, nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plainte, renouvellement des papiers...)
Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire. Elles ne constituent pas des consultations juridiques.
Sous réserve d'une attestation de vol ou de perte délivrée par les autorités locales, nous pouvons vous consentir une avance de fonds.
L'Assuré s'engage à transférer une garantie financière reconnue et constatée par VYV IA d'une valeur équivalente aux sommes nécessaires pour la mise en œuvre de l'avance de fonds.
Cette avance est remboursable à **VYV IA** dans les 30 jours qui suivent la mise à disposition des fonds.
A défaut de paiement, nous nous réservons le droit d'engager toutes poursuites de recouvrement utiles.
Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

3.1.29 INFORMATIONS VOYAGES

Pour toute demande d'information et de renseignements utiles à l'organisation et au bon déroulement de votre voyage, vous pouvez nous contacter avant votre voyage 24 heures sur 24 ; 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.
- Information Météo : Climat du pays, Météo ponctuelle.
- Informations Administratives : Ambassade, Visas, Formalités police/douanes, Législation, Permis international, Monnaie, Change des devises, Données économiques du pays visité.

Les informations sont communiquées par téléphone et ne font pas l'objet de confirmation écrite ni d'envoi de documents.
Les prestations de renseignement et d'information sont fournies entre 8 h et 19 h et dans des délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande.
Cependant quelle que soit l'heure de l'appel, nous accueillons et notons vos demandes ainsi que vos coordonnées afin de vous rappeler pour vous fournir les réponses attendues.
Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

3.1.30 PAPIERS OFFICIELS

Lors d'un séjour garanti hors du pays de résidence, les papiers officiels de l'**Assuré** ont été perdus ou volés.
Dans cette hypothèse, si des doubles ou un duplicata des papiers officiels peuvent être envoyés à l'**Assuré** sur son lieu de séjour depuis son pays de domicile, par une personne de son choix, **VYV IA** prend en charge le remboursement des frais d'envoi de ces documents, sur présentation des justificatifs originaux des frais d'envoi et justificatifs de perte ou vol de ces papiers.
Cette garantie engage l'**Assureur** dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

3.2 DESCRIPTION DES GARANTIES COMPLEMENTAIRES D'ASSISTANCE 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.**

3.2.1 MISE EN RELATION AVEC UN SPECIALISTE SUITE SINISTRE AU DOMICILE

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

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

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

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

3.2.2 GARDE MALADE

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

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

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

3.2.3 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 billet 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 billet aller/retour (train ou avion) pour se rendre chez un de vos proches résidant en France métropolitaine. Ils seront accompagnés par une hôtesse mandatée par nos services.

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

3.2.4 LIVRAISON DE MEDICAMENTS

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

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

3.2.5 SOUTIEN PEDAGOGIQUE DE VOTRE ENFANT MINEUR

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

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

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

3.2.6 GARDE D'ANIMAUX DOMESTIQUES

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

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

3.2.7 AIDE-MÉNAGÈRE

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

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

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

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

3.2.8 LIVRAISON DE REPAS ET DE COURSES Ménagères

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

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

3.2.9 CONFORT HOSPITALIER

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

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

3.3 LES LIMITATIONS D'ENGAGEMENT DE VYV IA

Les interventions que **VYV IA** est amené à réaliser se font dans le respect intégral des lois et règlements nationaux et internationaux. Elles sont donc liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes. Si l'**Assuré** refuse de suivre les décisions prises par le service médical de **VYV IA**, il décharge **VYV IA** de toute responsabilité par rapport aux conséquences d'une telle initiative et l'**Assuré** perd tout droit à prestations ou indemnisation.

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

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

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

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

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

3.4 LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES ET DE L'ASSISTANCE COMPLEMENTAIRES AUX PERSONNES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

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

3.5 LES REGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

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

La mise en jeu des garanties est OBLIGATOIREMENT subordonnée à l'accord préalable des services de **VYV IA** sur la base des conditions des garanties prévues par le présent contrat. Seules les garanties et prestations organisées par ou en accord avec ses services sont prises en charge par **VYV IA**. L'accord express de **VYV IA** est matérialisé en communiquant à l'**Assuré** un numéro de dossier. **VYV IA** intervient dans le cadre fixé par les lois et règlements nationaux et internationaux.

Coordonnées pour déclarer le sinistre :

Tél : 00 33 5 86 85 01 28

Mail : ops@vyv-ia.com

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

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

- Le numéro de votre contrat : **IVY2022004**
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel en précisant l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.6 LES CONDITIONS DE REMBOURSEMENT DES GARANTIES ASSISTANCE

Pour demander un remboursement, l'Assuré est tenu :

- D'aviser impérativement VYV IA dans les 2 jours ouvrés. Passé ce délai, l'Assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à VYV IA,
- De joindre à sa déclaration :
 - Son numéro de contrat d'assurance et son numéro de dossier attribué par la Centrale d'Assistance de VYV IA,
 - Le certificat médical détaillé indiquant la nature exacte et la date de survenance de la Maladie,
 - Le certificat de décès s'il y a lieu,
 - Toutes pièces nécessaires à l'instruction du dossier sur simple demande de la part de VYV IA et sans délai.

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

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

ARTICLE 4 - EXCLUSIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES GARANTIES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- ♦ Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- ♦ Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- ♦ Les dommages provoqués intentionnellement par l'Assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- ♦ Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- ♦ L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- ♦ L'état d'imprégnation alcoolique,
- ♦ Les frais de douane,
- ♦ La participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,
- ♦ La pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- ♦ La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- ♦ Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- ♦ Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
- ♦ Les accidents résultants de votre participation, même à titre d'amateur aux sports suivants : sports mécaniques (quel que soit le véhicule à moteur utilisé), sports aériens, alpinisme de haute montagne, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, hockey sur glace, skeleton, sports de combat, spéléologie, sports de neige comportant un classement international, national ou régional,
- ♦ L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- ♦ Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- ♦ L'utilisation par l'Assuré d'appareils de navigation aérienne,
- ♦ L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
- ♦ Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,
- ♦ Le suicide et la tentative de suicide,
- ♦ Les épidémies et pandémies sauf stipulation contraire dans la garantie, pollutions, catastrophes naturelles,
- ♦ La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage,
- ♦ La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

ARTICLE 5 – TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

5.1 GARANTIE ASSISTANCE

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

Mail : contact@vyv-ia.com
VYV International Assistance
Assistance Voyages PRESENCE
3 Passage de la corvette
17 000 La Rochelle - France

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

5.2 GARANTIES ANNULATION DE VOYAGE, DEPART ET RETOUR MANQUE, BAGAGES, INTERRUPTION DE SEJOUR, RETARD DE TRANSPORT

En cas de désaccord concernant la gestion du contrat **pour les garanties assurance, le Souscripteur et/ou les Assurés** doivent s'adresser en priorité à Présence Assistance tourisme afin de trouver des solutions adaptées aux difficultés rencontrées :

Présence Assistance Tourisme
en écrivant à reclamation@presenceassistance.com

Si vous n'êtes pas satisfait par la réponse apportée par le Département Réclamations de PRESENCE Assistance Tourisme, vous pouvez saisir le service relations clientèle de l'Assureur

Aréas - 49, rue de Miromesnil 75380 Paris cedex 08

www.areas.fr,

Téléphone : 01 40 17 65 00

qui vous répondra au plus tard dans les deux mois suivant la date de réception de votre réclamation.

En cas de désaccord persistant après la réponse donnée par le service relations clientèle, si vous êtes un particulier, à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée, vous avez la possibilité de saisir par courrier

la Médiation de l'Assurance
TSA 50110 75441 Paris cedex 09

ou par voie électronique 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.

ARTICLE 6 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES ET DROIT DE RENONCIATION

6.1 AREAS PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Conformément au Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la Protection des Données Personnelles (RGPD), nous vous informons que les données recueillies feront l'objet d'un traitement automatisé par Aréas assurances, responsable de traitement pour la passation, la gestion et l'exécution des contrats d'assurance et à des fins de prospection et gestion commerciales. Elles pourront être transmises aux sociétés du groupe Aréas et à ses partenaires aux mêmes fins, y compris en dehors de l'Union Européenne. Ces données seront conservées pour les durées de prescription légales.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition pour motif légitime, d'effacement ainsi que du droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données à caractère personnel après votre décès. Vous disposez également du droit à la portabilité de vos données à

caractère personnel. L'ensemble de vos droits peut être exercé auprès du Délégué à La protection des Données personnelles à l'adresse suivante : dpo@areas.fr

Vous pouvez obtenir plus d'information sur vos droits sur notre site www.areas.fr ou sur le site de la Cnil www.cnil.fr

6.2 VYV IA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

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

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

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

6.3 DROIT D'OPPOSITION DES CONSOMMATEURS AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Ces dispositions sont applicables à tout consommateur c'est à dire à toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

6.4 PLURALITE D'ASSURANCES

Conformément à l'article L112-10 du Code des assurances, le Souscripteur est invité à vérifier qu'il n'est

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

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

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

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

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

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

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

6.5 DROIT DE RENONCIATION EN CAS DE VENTE A DISTANCE

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

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

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

Exemple de formulaire :

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

FORMULAIRE DE RENONCIATION

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

Nom du souscripteur

Prénom du Souscripteur

Date

Signature du Souscripteur

ARTICLE 7 – SUBROGATION

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

compagnie ou institution, L'assureur est subrogé dans les droits et actions du bénéficiaire contre cette compagnie ou cette institution.

ARTICLE 8 – PRESCRIPTION

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

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

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

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

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

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

Article L. 114-2 du Code des assurances : « La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

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

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

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

Article 2240 du Code civil : « La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription. »

Article 2241 du Code civil : « La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure. »

Article 2242 du Code civil : « L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance. »

Article 2243 du Code civil : « L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »

Article 2244 du Code civil : « Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. »

Article 2245 du Code civil : « L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers. »

Article 2246 du Code civil : « L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution. »

ARTICLE 9 – REGLEMENT DES LITIGES

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

ARTICLE 10 – FAUSSES DECLARATIONS

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

- Toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113.8 du Code des Assurances.
- Par application de l'article L113-9 du code des assurances, toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera faite par lettre recommandée lorsqu'elle est constatée avant tout sinistre.

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

ARTICLE 11 – AUTORITE DE CONTROLE

Les **Assureurs** sont soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution 4, Place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 09.