



**NOTICE D'INFORMATION  
VALANT CONDITIONS GENERALES  
MULTIRISQUE - Groupes**

**CONTRAT N° AVCUR2602**

**COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE PENDANT  
VOTRE SEJOUR**

**VYV International Assistance**

**Assistance Voyages - PRESENCE**

**3 Passage de la corvette - 17000 LA ROCHELLE**

**Par téléphone depuis la France : 05. 86. 85. 00. 46**

**Par téléphone de l'étranger : + 33. 5. 86. 85. 00. 46**

**précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international**

**Par e-mail : [ops@vyv-ia.com](mailto:ops@vyv-ia.com)**

**ATTENTION : Pas de prise en charge sans appel préalable**

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 **AVCUR2602**
- 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

**Dispositions générales valables à compter du 1<sup>er</sup> Janvier 2026**

### **Pour déclarer vos sinistres assurances**

***Annulation, Arrivée tardive, Interruption de séjour et d'activité***

**Connectez-vous sur le site de XPLORASSUR :**

**<https://sinistre.xplorassur.com>**

- Cliquez sur l'onglet « Indemnisation » puis sur « Déclaration ».
- Indiquez votre numéro d'adhésion figurant sur le bulletin d'inscription reçu lors de la souscription.
- Remplissez le formulaire avec les coordonnées du déclarant, la nature du sinistre (ex : Annulation, spécifier le motif du sinistre), les informations sur le voyage, le nombre de personnes sinistrées, etc...
- Dès la déclaration effectuée vous recevrez à l'adresse mail indiquée un numéro de dossier sinistre ainsi que la liste des pièces justificatives à fournir. (Pensez à conserver votre facture d'inscription au voyage ainsi que votre facture de frais d'annulation s'il y a lieu.)

**Vous avez la possibilité de suivre l'avancement du dossier en temps réel en renseignant un Nº de téléphone portable, un SMS vous sera adressé.**

Le présent Contrat a pour objet de couvrir les Assurés au titre des événements garantis dans le cadre de leur Voyage.

Les garanties s'exercent dans les conditions définies à l'article « Description des Garanties » et dans la limite des plafonds prévus au Tableau des Montants de Garanties.

La durée des garanties est précisée au lexique de la présente Notice d'information.

| Article 2 – TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES SUPPORTÉES PAR ALTIMA                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1/ ANNULATION                                                                                                                                                                           | Plafond de garantie                                                                                                                                                                                                                                     | Franchise                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Remboursement des frais d'annulation facturés par l'organisateur du voyage<br><b>A/ Annulation pour motif médical (y compris COVID)<br/>Extension CURE LIBRE OU CONVENTIONNÉE incluse</b> | <b>Plafond Maximum</b><br><b>Pour les séjours de 0 à 5.000€ par personne : 10.000€ par événement et pour 9 personnes maximum</b><br><br><b>Pour les séjours de 5.000,01€ à 10.000€ par personne : 20.000€ par événement et pour 9 personnes maximum</b> | <b>Sans franchise</b><br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les Voyages jusqu'à 2000€ par dossier : <b>50€ par dossier</b></li> <li>• Pour les Voyages supérieurs à 2000€ par dossier : <b>100€ par dossier</b></li> </ul>                                                                                      |
| <b>B/ Annulation consécutive à la survenance d'un événement pour un motif listé et pouvant être justifié</b>                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les Voyages jusqu'à 2000€ par personne : <b>5% du montant des frais d'annulation avec un minimum de 50€ par dossier</b></li> <li>• Pour les Voyages supérieurs à 2000€ par dossier : <b>10% du montant des frais d'annulation avec un minimum de 100€ par dossier</b></li> </ul> |
| <b>C/ Annulation consécutive à la survenance d'un événement aléatoire autre que ceux listés au paragraphe B, et pouvant être justifié</b>                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2.2/ ARRIVÉE TARDIVE                                                                                                                                                                      | Plafond de garantie                                                                                                                                                                                                                                     | Franchise                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| En cas d'événement imprévisible justifié (hors grève du transporteur):                                                                                                                    | <b>Frais réels 3 jours maximum remboursables</b>                                                                                                                                                                                                        | <b>Délai de carence 24 Heures</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| 2.2/ INTERRUPTION DE SEJOUR - INTERRUPTION D'ACTIVITE                                                                                                                                                                            | Plafond de garantie | Franchise      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------|
| <b>A/ Interruption de séjour</b><br>En cas de rapatriement médical ou de retour anticipé, remboursement au prorata temporis des prestations (hors transport retour) non utilisée.                                                |                     | Sans franchise |
| <b>B/ Interruption d'activité</b><br>En cas d'incapacité constatée médicalement, à pratiquer une activité prévue pendant le séjour, sans nécessité de rapatriement, remboursement du montant de l'activité garantie déjà réglée. | 4.500€ par dossier  | Sans franchise |

| Article 3 - TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES SUPPORTEES PAR VYV IA |                                                                                             |                  |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| GARANTIES                                                           | PLAFOND                                                                                     | FRANCHISES       |
| Conseils Voyage et informations médicales 24h/24                    | Frais réels                                                                                 | Aucune           |
| ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE                            |                                                                                             |                  |
| Rapatriement ou transport sanitaire (y compris en cas de COVID)     | Frais réels                                                                                 | Aucune           |
| Rapatriement des personnes accompagnantes                           | Titre de transport Retour* + Taxi de liaison**                                              | Aucune           |
| Rapatriement des enfants de moins de 18 ans                         | Titre de transport Retour* + Taxi de liaison**                                              | Aucune           |
| Visite d'un proche                                                  | Titre de transport aller-retour* + Frais d'hôtel 80 € / nuit / personne<br>Maximum 10 nuits | Aucune           |
| Prolongation de séjour                                              | Frais d'hôtel 80 € / nuit / personne<br>Maximum 10 nuits                                    | Aucune           |
| Poursuite de voyage                                                 | Titre de transport Retour* + Taxi de liaison**                                              | Aucune           |
| Frais médicaux hors du pays de résidence :                          |                                                                                             |                  |
| – Europe et Pays Méditerranéen                                      | 75 000 € / personne / dossier                                                               | 250 € / personne |
| – Reste du Monde                                                    | 150 000 € / personne / dossier                                                              | 250 € / personne |
| – Soins dentaires d'urgence                                         | 250 €                                                                                       | Aucune           |
| – Test COVID                                                        | 100 €                                                                                       | Aucune           |
| Avance sur frais médicaux hors du pays de Domicile :                |                                                                                             |                  |
| – Europe et Pays Méditerranéens :                                   | 75 000 € / personne / dossier                                                               | 250 € / personne |
| – Reste du Monde                                                    | 150 000 € / personne / dossier                                                              | 250 € / personne |
| ASSISTANCE EN CAS DE DECES                                          |                                                                                             |                  |
| Rapatriement de corps :                                             |                                                                                             |                  |
| – Rapatriement du corps                                             | Frais réels                                                                                 | Aucune           |
| – Frais funéraires nécessaires au transport                         | Frais réels                                                                                 | Aucune           |

|                                                                 |                                                                                  |        |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------|
| - Frais de cercueil ou d'urne                                   | Maximum 2 500 €                                                                  | Aucune |
| Formalités décès et reconnaissance de corps                     | Titre de transport aller-retour* + Frais d'hôtel : 80 € / nuit - Maximum 3 nuits | Aucune |
| <b>ASSISTANCE VOYAGE</b>                                        |                                                                                  |        |
| Envoi de médicaments                                            | Frais d'envoi                                                                    | Aucune |
| Envoi de prothèses                                              | Frais d'envoi                                                                    | Aucune |
| Retour anticipé :                                               |                                                                                  |        |
| – En cas d'hospitalisation ou décès d'un membre de la famille   | Titre de transport Retour* (maximum 750 €) + Taxi de liaison**                   | Aucune |
| – En cas de sinistre au <i>Domicile</i>                         |                                                                                  | Aucune |
| Retour impossible                                               | Maximum 80 € / nuit et 5 nuits maximum                                           | 1 nuit |
| Chauffeur de remplacement                                       | Titre de transport * ou Chauffeur                                                | Aucune |
| Assistance juridique :                                          |                                                                                  |        |
| Honoraires                                                      | 5 000 €                                                                          | Aucune |
| Caution pénale                                                  | 10 000 €                                                                         | Aucune |
| Frais de recherche et de secours en mer et en montagne          | Maximum 4 500 €                                                                  | Aucune |
| Frais de secours sur piste                                      | Maximum 4 500 € / personne<br>Maximum 9 000 € / événement                        | Aucune |
| Transmission de messages urgents                                | Frais réels                                                                      | Aucune |
| Soutien psychologique suite à la mise en quarantaine            | 2 entretiens / évènement                                                         | Aucune |
| Soutien psychologique en cas de rapatriement.                   | 2 entretiens / évènement                                                         | Aucune |
| Forfait téléphonique local                                      | Maximum 50 €                                                                     | Aucune |
| Avance de fonds                                                 | 1 500 €                                                                          | Aucune |
| Informations Voyage                                             | Informations                                                                     | Aucune |
| Papiers officiels                                               | Frais d'envoi                                                                    | Aucune |
| <b>ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES</b>                  |                                                                                  |        |
| Mise en relation avec un spécialiste suite sinistre au domicile | Maximum 200 €                                                                    | Aucune |
| Garde malade                                                    | 20 heures maximum                                                                | Aucune |
| Garde d'enfants                                                 | 20 heures maximum                                                                | Aucune |
| Livraison de médicaments                                        | Frais de livraison                                                               | Aucune |
| Soutien pédagogique de votre enfant mineur                      | 15 heures / semaine (maximum 1 mois)                                             | Aucune |
| Garde d'animaux domestiques                                     | 10 jours maximum                                                                 | Aucune |
| Aide-ménagère                                                   | 10 heures maximum réparties sur 4 semaines                                       | Aucune |
| Livraison de repas et de courses ménagères                      | Frais de livraison (15 jours maximum)                                            | Aucune |

|                                        |                                                                                                        |        |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Confort hospitalier                    | Location de TV<br>Maximum 100 €                                                                        | Aucune |
| <b>GARANTIES ASSISTANCE « COVID »</b>  |                                                                                                        |        |
| Suspension de séjour                   | Hébergement : jusqu'au jour du retour possible, avec un maximum de 14 nuits à Maximum 150 € / personne | Aucune |
| Retour différé                         |                                                                                                        | Aucune |
| Conséquences d'une mise en quarantaine | Titre de transport Retour :<br>Prise en charge limitée à 750 €                                         | Aucune |

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

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

## PREAMBULE

**Le produit Multirisques Groupes** est un contrat d'assurance collective à adhésion facultative n°AVCUR2602 (dénommé ci-après "Contrat") souscrit par XPLORASSUR (ci-après dénommé « XPLORASSUR » ou « courtier) et distribué par l'Etablissement thermal, (ci-après dénommée « L'Etablissement thermal »), agissant tant pour son compte que pour celui de ses clients.

XPLORASSUR est une marque commerciale de **ASSURINCO ASSURANCE VOYAGES**, filiale de FINAXY Group, dont le siège social est situé 8-10 rue du pont de Tounis 31000 TOULOUSE, SAS au capital de 1.187.070€, RCS TOULOUSE n°839 898 673 - Immatriculé à l'ORIAS sous le numéro 18007806 site web Orias : [www.orias.fr](http://www.orias.fr). – Entreprise régie par le Code des Assurances. Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

Ce contrat Multirisques Groupes est constitué de garanties indissociables entre elles d'assistance et d'assurance portées par :

- **ALTIMA ASSURANCES**, dont le siège social est situé au 275 rue du Stade 79180 Chauray, Société Anonyme au capital de 71 020 552,90 € entièrement libéré, RCS NIORT 431 942 838, pour les garanties Annulation, Arrivée tardive, Interruption de séjour-Interruption d'activité, référencé sous le numéro de contrat ASSCUR002 et détaillées à l'Article 2 de la présente Notice d'information.
- **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 Sirène sous le numéro SIREN 444 269 682, (ci-après dénommé « VYV IA » ou « Assureur ») pour la garantie Assistance Rapatriement, Article 3 du présent contrat.

Le Contrat est géré par XPLORASSUR pour les garanties d'assurances Annulation de voyage, Arrivée tardive, Interruption de séjour- Interruption d'activité.

Le Contrat est géré par VYV IA pour la garantie Assistance Rapatriement.

Le présent document constitue la notice d'information valant conditions générales du Contrat Multirisques Groupes (ci-après la Notice d'information) et est établie conformément aux dispositions du Code des assurances. Elle présente les garanties, les exclusions et les obligations de l'Assuré en cas de sinistre.

Votre adhésion est constituée par :

- Le Bulletin de souscription,
- La présente Notice d'information.

## Point d'attention

Vous pouvez ou non disposer d'un droit de renonciation à la suite de votre adhésion au Contrat.

### **CAS DE RENONCIATION**

- **Souscription d'un contrat d'assurance affinitaire (document d'information pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L112-10 du code des assurances)**

L'Assuré bénéficie d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, s'il bénéficie d'une ou plusieurs primes d'assurance qui lui sont offertes, de telle sorte qu'il n'a pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.

L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

- Ce contrat a été souscrit à des fins non professionnelles
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur,
- le contrat auquel il souhaite renoncer n'est pas intégralement exécuté,
- Il n'a déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, l'Assuré peut exercer son droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à :

**XPLORASSUR**

**74-78 rue Anatole France  
92300 LEVALLOIS PERRET**

L'intégralité du montant de la prime payée sera remboursée à l'Assuré dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de sa renonciation.

**Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, l'Assuré est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le présent Contrat.**

- **Vente à distance**

Conformément aux dispositions de l'article L.112-2-1-II-3°, pour les contrats d'assurance voyages ou bagages d'une durée supérieure à un mois, Vous disposez d'un droit de renonciation pendant un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date d'adhésion au présent Contrat.

### **MODALITES D'EXERCICE DU DROIT DE RENONCIATION**

En cas de demande expresse de prise d'effet du contrat avant l'expiration du délai de rétractation, ce droit de renonciation ne peut plus vous bénéficier.

La notification de la renonciation doit être effectuée auprès de :

**XPLORASSUR**

**74-78 rue Anatole France  
92300 LEVALLOIS PERRET**  
par lettre recommandée avec accusé de réception.

### ***MODELE DE LETTRE DE RENONCIATION***

*Lettre Recommandée avec Accusé de réception*

*Contrat numéro : porter les références du contrat*

*Monsieur le Directeur,*

*Je soussigné(e), (Nom, Prénom, Adresse), déclare renoncer à mon adhésion au contrat d'assurance n°.....que j'ai effectué le (date) et demande le remboursement de la prime déjà encaissée.*

*Cette renonciation prend effet à compter de la date d'envoi de la présente, le cachet de la poste faisant foi.*

*Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, mes salutations distinguées*

*Signature*

## **CONSEQUENCES DE LA RENONCIATION**

L'exercice du droit de renonciation entraîne la résiliation de l'adhésion à compter de la date de réception de la lettre ou tout autre support durable.

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

L'Assuré sera remboursé de la prime correspondante au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date de réception de sa demande de renonciation.

Toutefois le droit de renonciation ne peut pas être exercé si l'Assuré a mis en œuvre des garanties du Contrat d'assurance dans le cadre d'un Sinistre déclaré pendant le délai de renonciation ; par conséquent aucun remboursement de prime ne sera effectué.

## **ARTICLE 1 – LEXIQUE**

Ce lexique fait partie intégrante de la présente Notice d'information. Il en permet une meilleure lecture et contribue ainsi à une parfaite appréciation des garanties dont Vous bénéficiez. Il convient de s'y référer pour toute difficulté d'interprétation.

Par "**Vous**" il faut entendre l'Adhérent pour tout ce qui concerne la vie de votre adhésion, l'Assuré pour tout ce qui a trait aux garanties et aux obligations en cas de Sinistre, et

Par "**Nous**", il faut entendre l'Assureur.

### **Accident corporel**

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

### **Accident corporel grave**

Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou, à défaut de l'exercice d'une activité professionnelle, tout autre activité élémentaire devant être accomplie dans le cadre de la vie courante.

### **Adhérent**

Toute personne physique ayant adhéré au Contrat et désigné au Bulletin de souscription. Elle atteste l'exactitude des renseignements nécessaires à l'adhésion et est tenue au paiement de la Prime. L'Adhérent a également la qualité d'Assuré et est donc bénéficiaire des garanties.

### **Attentat**

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

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

### **Assuré**

Personne physique ou groupe, dont le(s) nom(s) et prénom(s) figurent au bulletin de souscription et bénéficiaire des garanties, telles que décrites dans la présente Notice d'information.

### **Bulletin de souscription**

Désigne le bulletin rempli et signé par l'Adhérent matérialisant son adhésion au Contrat et lui permettant de bénéficier ainsi des prestations d'Assurance et d'Assistance

### **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.

**Cure : La Cure désigne un séjour thermal effectué dans une station de LA CHAÎNE THERMALE DU SOLEIL, située en France. Il peut s'agir d'une Cure conventionnée ou d'une Cure libre.**

### **Cure conventionnée**

Séjour thermal de moins de 30 jours prescrit par un médecin généraliste ou spécialiste, pris en charge par l'Assurance maladie

### **Cure libre**

Séjour thermal qui n'est pas couvert par la Sécurité Sociale.

### **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 ayant-droit si vous l'encourez par suite de l'inobservation de vos obligations après un Sinistre.

### **Déplacement garanti/Séjour garanti**

Désigne le Voyage pour lequel vous êtes **assuré** et avez réglé la Prime correspondante. La Durée des garanties s'apprécie selon les dates du Voyage indiquées sur la facture délivrée, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

### **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 en France, DROM, Belgique, Luxembourg, Pays Bas, Allemagne, Suisse, Italie, Espagne et Portugal. En cas de litige, le domicile fiscal constitue le domicile.

### **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 et expire le jour de votre départ en Voyage (à l'aller).
- La garantie "Arrivée tardive" prend effet : à l'aller, le jour du départ et expire sur le lieu de votre Voyage.
- La durée de validité des garanties « Interruption de séjour/Interruption d'activité » et « Assistance Rapatriement » correspond aux dates de Voyage indiquées sur la facture délivrée par le ou les organisateurs de voyages, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

### **Epidémie**

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

### **Etablissement thermal**

L'établissement agréée pour la distribution de produits voyage et de couvertures du présent Contrat d'assurance et d'assistance telles que décrites dans la présente Notice.

### **Événements garantis en assurance**

- Annulation ;
- Arrivée tardive

- Interruption de séjour – Interruption d'activité

#### **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.

#### **Groupe**

Ensemble des participants figurant sur le même Bulletin de souscription au Voyage.

#### **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.

#### **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, à défaut de l'exercice d'une activité professionnelle, tout autre activité élémentaire devant être accomplie dans le cadre de la vie courante.

#### **Maximum par événement**

Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs Assurés, victimes d'un même événement et assurés au titre de la même adhésion, 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.

#### **Membre de la famille**

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

#### **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.

#### **Prime**

Contrepartie financière des garanties qui vous protègent.

#### **Quarantaine**

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

#### **Sinistre**

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

## **Sinistre au domicile**

Incendie, cambriolage ou dégâts des eaux survenus à votre Domicile durant votre Voyage.

## **Tiers**

Toute personne autre que l'Assuré responsable du dommage.

**Voyage/séjour** : ensemble des prestations pour lesquelles Vous êtes assuré et avez acquitté la Prime correspondante. Il est entendu qu'un même Voyage peut être constitué de plusieurs prestations fournies par plusieurs prestataires et garantissant ainsi l'hébergement, la Cure, , les titres de transport, la location de véhicule. Le montant de Voyage déclaré au moment de la souscription et pour lequel Vous aurez payé la Prime correspondante, déterminera les prestations réellement garanties.

## **ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCES SUPPORTÉES PAR ALTIMA**

### **2.1 ANNULATION DE VOYAGE**

#### **2.1.1 NATURE DE LA GARANTIE**

Si Vous êtes dans l'obligation d'annuler votre Voyage avant le départ, nous vous remboursons les acomptes ou toute somme conservée par le ou les fournisseurs des prestations composant le Voyage et correspondant au montant garanti (hébergement, transport, cure libre...), selon les conditions générales de vente de ceux-ci, déduction faite des frais de dossier, de la Prime d'assurance, des taxes remboursables à l'organisateur ou à vous-même par le transporteur ou tout organisme collecteur.

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

#### **A- ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL Y COMPRIS COVID**

- **Maladie Grave (y compris Maladie Grave suite à Epidémie ou Pandémie), Accident Corporel Grave ou décès** y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une Maladie ou d'un accident, constaté(e) avant la réservation de votre Voyage empêchant votre départ et/ou l'exercice des activités prévues pendant votre Voyage (y compris une Cure), de :
  - Vous-même ou d'un Membre de votre famille
  - De la personne désignée au Bulletin de souscription, chargée pendant votre Cure, de garder vos enfants mineurs.
  - De la personne désignée au Bulletin de souscription, chargée pendant votre Cure de la garde d'une personne handicapée sous réserve qu'elle vive sous le même toit que vous
- **Les complications de grossesse jusqu'à la fin du 7eme mois**
  - 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 7 mois ou,
  - Si la nature même du Voyage est incompatible avec l'état de grossesse, sous réserve que Vous n'ayez pas connaissance de votre état au moment de votre inscription au Voyage.
- **Tout évènement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, mentale ou dépressive et qui a donné lieu à une hospitalisation supérieure à 4 jours consécutifs ultérieurement à l'adhésion au Contrat empêchant votre départ et/ou l'exercice des activités prévues pendant votre Voyage (y compris une Cure).**

## **EXTENSION CURE LIBRE OU CONVENTIONNEE**

- **Contre-indication médicale**
  - Contre-indication à pratiquer toute activité garantie, y compris la cure, lorsque celle-ci est rendue impossible en raison d'une contre-indication médicale attestée par une autorité médicale.
- **Refus de prise en charge de la Cure par la Sécurité Sociale**
  - Refus motivé par les organismes de protection sociale de l'Assuré, de prise en charge d'une cure prescrite par une autorité médicale.  
**On entend par organismes de protection sociale, les régimes de Sécurité Sociale et CMU, les mutuelles ou tous autres organismes de prévoyance.**
- **Empêchement de se rendre à destination**
  - Empêchement de se rendre à la station thermale ou sur le lieu de villégiature où se déroule la Cure : Par route, chemin de fer ou par air, le jour prévu pour la prise en possession des lieux loués et dans les 72 heures qui suivent, par suite de barrage routier, de manifestations ou de grèves, empêchant toute circulation.

**Dans tous les cas, il vous appartient d'établir la réalité de la situation ouvrant droit à nos prestations, aussi Nous nous réservons le droit de refuser votre demande, sur avis de nos médecins, si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.**

## **B- ANNULATION POUR LES AUTRES CAUSES DENOMMEES**

- **Votre licenciement économique ou celui de votre conjoint**, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de l'adhésion au Contrat et/ou que Vous n'ayez pas eu connaissance de la date de l'événement au moment l'adhésion au Contrat.
- **L'obtention d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré**, prenant effet avant ou pendant les dates de Voyage prévues, alors que Vous étiez inscrit à France Travail 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.
- **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 l'adhésion au Contrat.
- **Votre mutation professionnelle**, non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager pendant la durée de votre Voyage assuré ou dans les 8 jours précédent votre départ et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de l'adhésion au 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.
- **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, ou exploitation agricole.
- **Vol dans les locaux privés (résidence principale et secondaire), locaux professionnels ou exploitation agricole** nécessitant impérativement votre présence le jour du départ, à condition qu'il se soit produit dans les 48 heures précédent le départ du Voyage.

- **Votre convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable par une juridiction de l'ordre judiciaire ou administratif** à une date se situant pendant le Voyage prévu, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de l'adhésion au Contrat.
- **Votre convocation pour une adoption d'enfant** dans les 15 jours qui précèdent votre départ ou pendant la durée de votre Voyage assuré, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de l'adhésion au Contrat.
- **Votre convocation pour une greffe d'organe**, à une date se situant pendant le Voyage prévu, ne pouvant être différé et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de l'adhésion au Contrat.
- **Votre 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 et de la vie commune en cas de concubinage (ex : procédure de divorce, rupture du contrat de PACS, factures EDF GDF, TELECOM, comptes bancaires joints, déclaration commune et tous documents officiels attestant de la vie commune du couple).
- **En cas d'Emeutes, Pollution, Catastrophe naturelle ou Attentat survenant dans la ou les villes de destination de votre Voyage**, La garantie vous est acquise lorsque les conditions suivantes sont réunies :
  - L'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les villes de destination de votre Voyage,
  - L'événement est survenu dans un rayon de 50 km de votre lieu de villégiature dans la ou les villes de destination ou de Voyage,
  - L'impossibilité pour l'organisme ou l'intermédiaire habilité de votre Voyage de vous proposer un autre lieu de destination ou de séjour de substitution,
  - Aucun événement similaire ne s'est produit dans la ou les villes de destination ou de séjour, dans les 30 jours précédant la réservation de votre Voyage,
  - La date de votre départ est prévue moins de 30 jours après la date de survenance de l'événement.
- **Accident ou panne du moyen de transport permettant de rejoindre le lieu de séjour y compris les Dommages matériels graves à votre véhicule** survenant dans les 48 heures précédent le départ, et dans la mesure où le moyen de transport ne peut plus être utilisé pour vous rendre sur le lieu de Séjour / votre point de départ fixé par l'organisateur du Voyage.

#### **C- ANNULATION TOUT SAUF**

**La garantie annulation vous est également acquise pour tout autre événement aléatoire justifié, 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 imprévisible au moment de l'adhésion du Contrat et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure, indépendante de la volonté de l'Assuré et justifiant l'annulation du Voyage. L'événement aléatoire doit avoir un lien de causalité direct et exclusif avec l'impossibilité de partir.

#### **Dans tous les cas d'annulation (A-B-C)**

**En cas d'annulation pour un des motifs listés ci-dessus** nous prenons en charge les frais d'annulation d'une ou plusieurs personnes (curistes ou non curistes) inscrites en même temps que vous et mentionnées au Bulletin de souscription, qui souhaitent également annuler. (Maximum 9 personnes pour l'ensemble du dossier)

Si du fait de l'annulation d'un participant vous désirez effectuer le Voyage seul, nous garantissons les frais supplémentaires qui pourraient vous être facturés par l'organisateur, sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû en cas d'annulation à la date de l'événement.

## 2.1.2 MONTANT DE LA GARANTIE

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés selon les conditions du barème d'annulation énuméré dans les conditions générales de l'organisateur du Voyage déduction faite d'une Franchise spécifique indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

L'indemnité versée ne peut en aucun cas dépasser le prix du Voyage déclaré lors de votre adhésion au Contrat et est limitée à la somme prévue au Tableau des Montants de Garanties.

**Les frais de dossier, les pourboires, les frais de visa, les taxes remboursables à l'agence de voyage ou à vous-même par le transporteur ou tout organisme collecteur, ainsi que la Prime versée en contrepartie de l'adhésion au Contrat, ne sont pas remboursables.**

## 2.1.3 DELAI DE DECLARATION DE SINISTRE

1/ Dès la première manifestation de la maladie ou dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, vous devez aviser **IMMEDIATEMENT** le ou les organisateurs du Voyage ainsi que XPLORASSUR dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie.

**Si vos tardez à annuler le Voyage auprès du ou des prestataires, notre remboursement se limitera au montant des frais qui auraient été à votre charge à la date de l'événement, conformément au barème de frais d'annulation figurant dans les conditions particulières du contrat de vente du ou des prestataires du Voyage. 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 le ou les prestataires du Voyage et figurant sur votre facture de frais d'annulation, restera à votre charge.**

## 2.1.4 VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

**Vous devez déclarer votre Sinistre sur le site internet <https://sinistre.xplorassur.com>.**

Votre déclaration de Sinistre écrite doit être accompagnée :

- **En cas de Maladie grave ou d'Accident corporel grave ou hospitalisation**, d'un certificat médical précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident corporel adressé dans une enveloppe à l'attention du Médecin Conseil, ou par l'intermédiaire du site de déclaration sécurisé,
- **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 adressés dans une enveloppe à l'attention du Médecin Conseil.
- Les décomptes de la Sécurité Sociale et des organismes complémentaires ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- Le numéro de votre adhésion au Contrat d'assurance,
- Le courrier de confirmation de l'inscription établi par L'Etablissement thermal , précisant le montant des arrhes versées ou de la somme totale versée.

- La confirmation de l'inscription au Voyage établie par le transporteur, l'hébergeur et de manière générale de tout prestataire auprès duquel l'Assuré a réservé une prestation et le montant réglé pour chacune des prestations.
- La facture de frais d'annulation établi par chaque prestataire, confirmant l'annulation du Voyage et correspondant aux montants retenus.
- En cas d'accident, vous devrez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins,
- La pièce d'identité recto verso en cours de validité de tous les Assurés concernés par le Sinistre
- Le relevé d'identité bancaire du payeur
- 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.

## 2.1.5 EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

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

- L'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, à l'organisation matérielle, aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination (sauf stipulation contraire dans la garantie),
- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément,
- La grossesse y compris ses complications au-delà du 7ème mois 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, sauf stipulation contraire dans la garantie
- Les conséquences de procédures pénales dont Vous faites l'objet,
- Tout événement garanti survenu entre la date de réservation du Voyage et la date d'adhésion au Contrat,
- Du simple fait que la destination géographique du lieu de séjour est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français,
- D'un acte de négligence de votre part,
- Les interventions médicales résultant de la seule volonté de l'Assuré sauf en cas de nécessité médicale reconnue,
- L'hospitalisation ayant déjà débuté au moment de la réservation de la Cure ou de l'adhésion au Contrat,
- Les affections psychiatriques, dont les syndromes anxiо-dépressifs, névrotiques ou psychotiques nécessitant la prise de traitements médicamenteux en lien avec lesdites affections, sauf en cas d'hospitalisation d'une durée supérieure à 4 jours continus au moment de la date d'annulation de la Cure,
- Les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tout sport aérien, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions,
- Les maladies, accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de réservation de l'hébergement ou d'inscription à la Cure et la date d'adhésion au Contrat. Cette exclusion n'est pas applicable lorsque la maladie est en lien direct avec les indications thérapeutiques de la Cure conventionnée,
- L'impossibilité de suivre la Cure du fait de l'Etablissement thermal ou de son personnel (notamment en cas de grève de son personnel), ou liée aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination,
- La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au Séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol, dans les 30 jours précédent le départ, du passeport ou carte d'identité.

## 2.2 GARANTIE ARRIVÉE TARDIVE

### 2.2.1 OBJET DE LA GARANTIE

En cas d'impossibilité d'accéder à votre le lieu de villégiature ou de Cure du fait d'événements imprévisibles et indépendants de votre volonté, provoquant votre arrivée plus de 24 heures après l'heure d'arrivée prévue, nous vous remboursions les prestations garanties non utilisées et non remboursables (Séjour, Cure libre, etc...), transport non compris.

**La garantie arrivée tardive vous est acquise pour tout événement aléatoire justifié, quel qu'il soit, constituant un obstacle immédiat, réel, et sérieux empêchant votre arrivée le jour prévu, 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 une arrivée tardive sur le lieu de Séjour ou de la Cure. L'événement aléatoire doit avoir un lien de causalité direct et exclusif avec l'impossibilité de se rendre à destination à la date prévue.

### 2.2.2 MONTANT DE LA GARANTIE

Nous vous remboursions l'ensemble des prestations garanties non utilisées et non remboursables (transport non compris) en cas d'arrivée plus de 24 heures après l'heure d'arrivée prévue. Ce délai de carence de 24 heures s'applique également aux personnes inscrites en même temps que Vous (curiste ou non curiste) et assurées au titre du Bulletin de souscription.

L'indemnité est calculée au prorata du prix des prestations garanties (hébergement, Cure...), dans la limite de 3 jours maximum.

L'indemnité versée ne peut en aucun cas dépasser le prix du Voyage déclaré lors de votre adhésion au Contrat et dans les limites indiquées au Tableau des Montants de Garanties.

### 2.2.3 QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

**Vous devez déclarer votre Sinistre sur le site internet [sinistre@xplorassur.com](mailto:sinistre@xplorassur.com)**

La déclaration de Sinistre doit parvenir à XPLORASSUR, dans les 5 jours ouvrés suivant l'événement susceptible d'entraîner l'application de la garantie sauf cas fortuit ou de force majeure. **Passé ce délai, si Nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.**

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

- la facture d'inscription au Voyage
- la facture des prestations garanties non utilisées et non remboursables
- le justificatif prouvant que vous n'avez pu arriver sur le lieu de Séjour ou de la Cure le jour prévu

### 2.2.4 EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

**Outre les exclusions générales communes à l'ensemble des garanties, nous ne pouvons intervenir pour :**

- **Le remboursement des prestations non garanties par la présente Notice d'information**
- **Le remboursement d'un titre de transport**

## 2.3 INTERRUPTION DE SEJOUR/INTERRUPTION D'ACTIVITE PENDANT LE SEJOUR (y compris la Cure)

### 2.3.1 NATURE DES GARANTIES

#### A – INTERRUPTION DE SEJOUR

Suite au retour anticipé à votre Domicile en cas de Maladie, Accident Corporel ou décès de l'Assuré et/ou des personnes (curistes ou non curistes) assurées au titre du Bulletin de souscription vous empêchant de continuer le Voyage et/ou d'effectuer la Cure, nous remboursons, ainsi qu'aux Membres de votre famille mentionnées au Bulletin de souscription ou un accompagnant sans lien de parenté mentionné au Bulletin de souscription, les prestations déjà réglés, non remboursables et non utilisés (titre de transport retour non compris). Le remboursement est calculé au prorata temporis, à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant le retour anticipé au domicile,

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 décède, et que de ce fait, vous devez interrompre votre Voyage et organiser le retour à votre Domicile, Nous vous remboursons ainsi qu'aux Membres de votre famille (curistes ou non curistes) mentionnés au Bulletin de souscription ou d'une personne sans lien de parenté vous accompagnant et mentionné au Bulletin de souscription, les prestations déjà réglées (y compris la Cure), non remboursables et non utilisés (titre de transport retour non compris). Notre remboursement sera calculé au prorata temporis, à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant le retour anticipé.

Nous intervenons également en cas de vol, dommages grave, incendie, explosion, dégât des eaux ou dommages causés par les forces de la nature à vos locaux professionnels ou privés, et impliquant votre présence pour prendre les mesures conservatoires nécessaires. A ce titre, Nous vous remboursons ainsi qu'aux Membres de votre famille mentionné au Bulletin de souscription ou d'une personne sans lien de parenté vous accompagnant et mentionné au Bulletin de souscription, les prestations déjà réglés, non remboursables et non utilisés (titre de transport retour non compris). Notre remboursement sera calculé au prorata temporis, à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant le retour anticipé.

La garantie vous est acquise dans la limite du plafond et de la Franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

#### B – INTERRUPTION D'ACTIVITE PENDANT LE SEJOUR (y compris la Cure)

Lorsque, pendant le séjour, Vous (ou un Membre de votre famille assuré) ne pouvez effectuer une prestation terrestre temporaire (y compris la Cure) pour un motif médical, dûment constaté par une autorité médicale, y compris COVID, ne nécessitant ni votre rapatriement, ni votre hospitalisation et dans la mesure où la ou les prestations figurent sur votre facture d'inscription au Voyage et qu'elles ne sont pas remboursables, nous vous remboursons ainsi qu'aux Membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée sans lien de parenté vous accompagnant, au prorata temporis, le montant des activités déjà réglées et non utilisées (transport non compris) dès la date de la constatation médicale vous empêchant d'effectuer la prestation.

La garantie vous est acquise dans la limite du plafond et de la Franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

### 2.3.2 POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous vous indemnisons au prorata temporis le montant des prestations de Voyage (hors transport) déjà réglées, non utilisées et non remboursables, dans la limite du montant indiqué au Tableau de Garanties par événement. Seront déduits les frais de dossier, la Prime d'assurance.

### 2.3.3 VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Vous devez déclarer votre Sinistre à XPLORASSUR dans les 5 (cinq) jours ouvrés à compter du jour où Vous avez eu connaissance de l'événement, sauf cas fortuit ou de force majeure.

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

Vous devrez impérativement transmettre tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation et notamment :

**A - En cas d'Interruption de Séjour**

Vous devrez impérativement transmettre :

- La facture / les factures d'inscription au Voyage ou le bulletin d'inscription au Voyage
- Le justificatif permettant de vérifier le motif à l'origine du rapatriement ou du retour anticipé

**B - En cas d'Interruption d'activité**

- La facture / les factures d'inscription au Voyage décrivant les différentes prestations assurées
- Un justificatif établi par l'organisateur du Voyage et confirmant que la prestation n'a pas été utilisée et son montant.
- Le justificatif médical confirmant l'impossibilité de participer à l'activité prévue.

#### 2.3.4 EXCLUSIONS DES GARANTIES

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, nous ne prenons pas en charge :

**A – En cas d'Interruption de séjour**

- Les frais de transport retour ;
- Les prestations non décrites sur la facture d'achat du Voyage initial (même si ces prestations sont achetées auprès du représentant local de l'organisateur sur place).

**B – En cas d'Interruption d'activité**

- Les maladies non constatées par une autorité médicale
- Les prestations non décrites sur la facture d'achat du Voyage initiale (même si ces prestations sont achetées auprès du représentant local de l'organisateur sur place).

#### 2.4 CADRE GENERAL DES GARANTIES SUPPORTEES PAR ALTIMA

##### 2.4.1 TERRITORIALITE DES GARANTIES

Les garanties sont acquises dans le monde entier, à l'exclusion des pays recensés par le Ministère des Affaires Étrangères français comme étant en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, subissant des représailles, des restrictions à la libre circulation des personnes et des biens et ce quel qu'en soit le motif ,notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, les pays subissant des actes de terrorisme, ayant subi des catastrophes naturelles ou une désintégration du noyau atomique ainsi que les pays subissant tout autre cas de force majeure.

##### 2.4.2 EXCLUSIONS GENERALES

En plus des exclusions propres à chaque garantie, Nous ne couvrons pas :

- L'absence d'aléa,
- Les voyages réalisés à des fins médicales (à l'exception d'une Cure thermale), y compris chirurgies esthétiques,
- Les dommages résultant de la participation de l'Assuré à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- Le montant des condamnations et leurs conséquences,

- Les conséquences de traitements ou d'usage de médicaments, de drogues ou de stupéfiants ou produits assimilés, non prescrits médicalement, et l'usage abusif d'alcool,
- 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 ou sous contrat avec rémunération,
- 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,
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre Voyage, en application du Code du tourisme en vigueur,
- 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,
- Le suicide et la tentative de suicide,
- Les Epidémies, pollutions et catastrophes naturelles, sauf stipulation contraire dans la garantie,
- La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage, sauf stipulation contraire dans la garantie,
- La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- 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,
- 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,
- Tout Sinistre survenu dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité de garantie,
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré conformément à l'article L.113-1 du Code des assurances.

#### 2.4.3 AUTRES ASSURANCES

Si Vous êtes assuré auprès de plusieurs assureurs couvrant les mêmes risques, Vous devez donner à chaque assureur connaissance des autres assureurs. Vous pouvez ensuite vous adresser à l'assureur de votre choix pour obtenir l'indemnisation de vos dommages.

#### 2.4.4 REGLEMENT DU SINISTRE

##### 1 EVALUATION DU DOMMAGE

###### La procédure d'évaluation des dommages

Nous nous chargeons, en cas de Sinistre garanti, de procéder à l'instruction de votre dossier, et si nécessaire, Nous initions une expertise dont les frais restent à notre charge.

###### En cas de désaccord

Si Vous n'êtes pas d'accord avec les conclusions de notre expert, Vous avez la possibilité de saisir un autre expert de votre choix, afin que celui-ci procède à une contre-expertise. L'expert missionné par nos soins et votre expert

échangent leurs conclusions, afin de garantir le caractère contradictoire de la procédure. Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert.

Si les deux experts ne parviennent pas à une solution commune à l'issue de leurs échanges, sur votre demande expresse ou/et la nôtre, ils désignent un troisième expert (choisi sur une liste de trois experts que Nous vous proposons) et les trois opèrent alors en commun à la majorité des voix.

Les honoraires du Tiers expert sont supportés par moitié par chacune des parties.

À défaut d'entente sur la désignation du Tiers expert ou sur la mise en oeuvre de la tierce expertise, le président du tribunal judiciaire du lieu de survenance du Sinistre peut être saisi, par la partie la plus diligente, d'une demande de désignation d'un expert.

Les honoraires de l'expert judiciaire sont supportés par la partie qui prend l'initiative de sa désignation.

Chaque partie supporte les frais et honoraires de son expert.

## **2 PAIEMENT DES INDEMNITES**

Le paiement des indemnités est effectué dans un délai de quinze jours après le dépôt du rapport d'expertise et/ou lorsque l'ensemble des éléments du dossier le permet.

## **3 VOS DECLARATIONS**

La déclaration de vos risques constitue la base de votre adhésion au Contrat. En conséquence, elle doit être aussi précise que possible. À ce titre, il vous appartient :

- Lors de l'adhésion au Contrat, de répondre exactement à toutes les questions posées,
- En cours d'adhésion, de nous déclarer dans les 15 jours toutes les circonstances nouvelles, tous les changements aux informations que Vous nous avez précédemment fournies et qui figurent au Bulletin de souscription.

### **Important : les conséquences d'une déclaration de risques non conforme à la réalité.**

En cas de réticence, de fausse déclaration intentionnelle ou de réponse volontairement inexacte aux questions posées lors de votre adhésion ou au cours de votre adhésion au Contrat, Nous pouvons Vous opposer les sanctions prévues par le Code des assurances :

- En cas de mauvaise foi établie lors de l'adhésion ou en cours d'adhésion : sur le fondement de l'article L.113-8 du Code des assurances, Nous pouvons invoquer la Nullité du contrat d'assurance,
- En cas d'omission ou de déclaration inexacte dont la mauvaise foi n'est pas établie, lors de la souscription ou en cours de contrat : sur le fondement de l'article L.113-9 du Code des assurances, si cette omission ou inexactitude est constatée :

#### **Avant un Sinistre**

- ✓ Soit est appliquée une augmentation de Prime que Vous pouvez accepter ou refuser,
- ✓ Soit le contrat est résilié dix jours après la notification qui Vous est adressée par lettre recommandée.

#### **Après Sinistre**

Nous appliquons une réduction d'indemnité : conformément à la loi, l'indemnité est réduite en proportion de la Prime payée par rapport à la Prime qui aurait été due si Vous aviez complètement et exactement déclaré le risque.

La déclaration tardive de circonstances nouvelles (plus de 15 jours à partir du moment où Vous en avez connaissance), peut quant à elle entraîner la Déchéance, si ce retard nous cause un préjudice, sauf cas fortuit ou de force majeure.

En outre, une Déchéance de garantie pourra être appliquée en cas de :

- Fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences du Sinistre,
- Usage de moyens frauduleux ou documents mensongers à titre de justification de vos dommages,
- Tout retard dans la déclaration de sinistre nous causant un préjudice.

## **2.4.5 PRESCRIPTION ET SUBROGATION**

### **1 PRESCRIPTION**

La prescription est le délai au-delà duquel aucune action ne peut plus être mise en oeuvre.

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 :

- En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où Nous en avons eu connaissance,
- En cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusqu-là,
- Quand l'action de l'Assuré, à notre encontre, a pour cause le recours d'un Tiers, 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 contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'Assuré décédé.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription constituées par :

- Toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente,
- Tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution,
- Toute reconnaissance par nos soins du droit à garantie de l'Assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'Assuré envers Nous.

Elle est également interrompue par :

- La désignation d'experts à la suite d'un Sinistre,
- L'envoi d'une lettre recommandée ou l'envoi d'un recommandé électronique, avec accusé de réception, adressé par :
- Nous à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la Prime,
- L'Assuré à Nous en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Les parties au contrat d'assurance (c'est-à-dire Vous, Adhérent et Nous, assureur) 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.

## 2 SUBROGATION

En application des dispositions de l'article L 131-2 du Code des assurances, Nous sommes subrogés dans vos droits et actions, contre tout responsable du Sinistre, pour les prestations à caractère indemnitaire que Nous avons payées. Si de votre fait, la Subrogation ne peut plus s'opérer, notre garantie cesse d'être due dans la proportion où aurait pu s'exercer ladite subrogation.

Nous sommes également subrogés dans les droits de la victime ou de ses ayants droit contre le responsable de l'accident.

## 2.4.6 RECLAMATION

En cas de désaccord avec XPLORASSUR à l'occasion de la distribution ou de la gestion de votre adhésion ou d'une demande d'indemnisation, Vous pouvez formuler votre réclamation à :

- Par courrier : XPLORASSUR 74-78 rue Anatole France 92300 LEVALLOIS PERRET
- Par mail : [reclamation@xplorassur.com](mailto:reclamation@xplorassur.com)

XPLORASSUR s'engage :

- À accuser réception de la réclamation dans les 10 jours ouvrables à compter de la date d'envoi sauf si la réponse elle-même est apportée,
- À respecter un délai maximum de deux mois entre la date d'envoi de la réclamation et la date d'envoi de la réponse.

Si le mécontentement persiste ou en l'absence de réponse de XPLORASSUR, Vous avez la possibilité, à compter d'un délai de deux mois après l'envoi de votre première réclamation, saisir la Médiation de l'assurance :

Par courrier : LA MÉDIATION DE L'ASSURANCE, TSA 50110,75441 PARIS CEDEX 09

A partir du site du médiateur : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

La saisie de la Médiation ne vous prive pas de votre droit à agir en justice.

## **2.4.8 DONNEES PERSONNELLES**

Au cours de la phase précontractuelle puis pendant l'exécution de votre contrat d'assurance (gestion contractuelle et des Sinistres...), Nous recueillons et traitons des informations et tout particulièrement des données à caractère personnel vous concernant, dans le respect de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et du Règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016.

### **1 QUI EST RESPONSABLE DE TRAITEMENT ?**

Vos données personnelles sont traitées par votre Assureur – ALTIMA ASSURANCES, qui agit en qualité de responsable de traitement : Société Anonyme au capital de 71 020 552,90 € entièrement libéré, RCS Niort 431 942 838, entreprise régie par le Code des assurances. Siège social : 275 rue du Stade, 79180 Chauray.

### **2 A QUI SONT TRANSMISES VOS DONNEES PERSONNELLES ?**

Ces données sont destinées :

- À notre personnel habilité, dans le cadre de leurs missions ainsi qu'aux entités du Groupe MAIF auquel Altima Assurances appartient (afin de répondre à nos exigences réglementaires en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et financement du terrorisme ainsi que la lutte contre la fraude),
- À nos partenaires, prestataires et sous-traitants lorsqu'ils participent à la vie du contrat et à la réalisation des finalités pour lesquelles les données sont collectées dans le cadre de la souscription et l'exécution des contrats d'assurance.
- S'il y a lieu :
- Aux réassureurs, organismes professionnels et aux fonds de garantie,
- À l'Agence pour la lutte contre la fraude à l'assurance (ALFA) et tout autre organisme d'assurance,
- Aux organismes sociaux,
- À toute personne intéressée au contrat.

### **3 POUR QUELLES FINALITES ET SUR QUELLES BASES LEGALES SONT TRAITEES VOS DONNEES ?**

Vos données personnelles sont utilisées dans le cadre de notre relation contractuelle pour répondre à plusieurs finalités et sur différents fondements juridiques.

Finalités et bases légales des traitements.

Nous poursuivons plusieurs finalités de traitements pour l'exécution du contrat et la fourniture des prestations attendues.

Chaque traitement de données personnelles est fondé sur une base légale.

La législation impose certaines exigences au titre desquelles vos données sont obligatoirement traitées. Ces traitements sont réalisés sur le fondement juridique des textes les imposant et notamment le Code des assurances ou le Code monétaire et financier. Nous traitons vos données pour garantir :

- Le respect de la réglementation en matière de devoir de conseil,
- Le respect de la législation en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme,
- L'application des mesures nationales ou internationales de sanction notamment le gel des avoirs,
- La réalisation de déclarations obligatoires auprès des autorités et administrations publiques,
- La réponse aux demandes de Tiers autorisés notamment en cas de réquisitions judiciaires légalement formées ou de demandes de communication,
- La réponse aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées.

Nous traitons vos données, sur le fondement juridique de la passation et de l'exécution du contrat ou pour des mesures précontractuelles prises à votre demande. Dans ce cadre, Nous utilisons vos données pour :

- La passation et la gestion administrative du contrat de la phase précontractuelle à la résiliation du contrat incluant notamment les opérations liées aux paiements,
- La réalisation d'opérations indispensables comme l'examen et l'acceptation du risque dans le cadre de la tarification,
- Les opérations nécessaires à la mise en oeuvre des garanties et des prestations notamment dans le cadre de la gestion des Sinistres,
- Assurer la communication avec l'Assuré dans le cadre de la gestion de ses contrats et des prestations notamment dans le cadre de la gestion des Sinistres. À cet égard, Nous sommes susceptibles de vous adresser des appels, courriers, courriels, SMS/MMS ou messages téléphoniques préenregistrés (VMS),
- L'exercice des recours, la gestion des réclamations et des contentieux,

– Le calcul de la Prime et l’appréciation du risque, par la mise en œuvre de décisions automatisées, à partir de l’analyse de vos données. Il est précisé que ces traitements peuvent avoir des impacts sur vos garanties dans le cadre de l’établissement de la Prime ou pour l’appréciation du risque, y compris le refus de celui-ci.

**Information importante :** dans le cadre de la passation et de l’exécution du contrat, des décisions automatisées, à partir de l’analyse de vos données, peuvent être prises pour le calcul du tarif et l’appréciation du risque. Ces traitements peuvent avoir des impacts sur vos contrats d’assurance notamment sur le montant de la Prime appliquée ou l’acceptation du risque et peuvent conduire à la résiliation du contrat. Dans tous les cas, Vous pouvez demander l’intervention d’un conseiller pour examiner votre situation ou formuler une réclamation.

Vous pouvez demander que votre situation soit examinée par un de nos conseillers en cas de désaccord.

Nous traitons certaines de vos données, sur le fondement de notre intérêt légitime pour :

- L’élaboration de nos études actuarielles,
- Déetecter des cas de fraude,
- La réalisation d’enquêtes de satisfaction pour solliciter votre avis et améliorer ainsi notre compréhension de vos besoins ou de vos insatisfactions,
- L’évaluation et la formation des salariés pour Vous assurer une meilleure qualité de service notamment en procédant à des enregistrements téléphoniques ponctuels,
- Élaborer de statistiques commerciales ou d’utilisation de nos services, sites et applications.

Dans ce cadre, Nous sommes susceptibles de procéder à des opérations de profilage. Selon les cas et en fonction des termes de la législation, Vous avez consenti à la réception d’offres personnalisées (mail/ SMS) ou ne Vous y êtes pas opposé (téléphone/courrier). Nous prenons en compte vos choix et Vous pouvez vous y opposer à tout moment.

Nous traitons également vos données personnelles avec votre consentement dans certains cas précis :

- Lorsque Nous souhaitons personnaliser nos informations ou offres et vous les adresser par courrier électronique, par SMS/MMS ou en utilisant un message téléphonique préenregistré (VMS),
- Lorsque les circonstances d’un Sinistre font que Nous devons traiter des données relatives à votre santé ou que Vous devez remplir un questionnaire médical, Nous Vous demandons votre consentement et nous informons spécifiquement.

Dans tous les cas, Vous pouvez retirer votre consentement.

#### **4 OU SONT HEBERGEES VOS DONNEES PERSONNELLES ?**

Vos données sont exclusivement hébergées et traitées au sein de l’Union Européenne et ne font pas l’objet de transfert vers des pays hors du territoire de l’Union Européenne.

#### **5 COMBIEN DE TEMPS SONT CONSERVEES VOS DONNEES ?**

La durée de conservation de vos données varie en fonction des finalités pour lesquelles vos données sont traitées et de votre contrat. Elle peut également résulter d’obligations légales de conservation.

Pour les contrats d’assurance, la durée est liée à celle de votre contrat, des garanties et à la mise en oeuvre de ces garanties augmentées des délais durant lesquels Vous en bénéficiez et des durées de prescription prévues en matière d’assurance.

Cette durée peut atteindre trente années.

Dans le cadre de la prospection commerciale, les données personnelles sont conservées 3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact avec la personne concernée resté sans effet. En cas d’inscription sur une liste de lutte contre la fraude, vos données personnelles sont conservées 5 ans.

#### **6 QUELS SONT VOS DROITS SUR VOS DONNEES ?**

Vous disposez à tout moment de la possibilité d’exercer les droits suivants :

**Droits d'accès et de rectification :** Vous pouvez demander l'accès à vos données personnelles et la rectification de celles-ci dans le cas où elles sont inexactes ou incomplètes.

- **Droit à la portabilité :** Vous pouvez demander, à titre gratuit, la communication des données qui vous concernent dans un format informatique ou nous demander de les adresser à une autre personne. Ce droit ne s’applique qu’aux données personnelles que Vous avez fournies et qui sont traitées sur la base de votre accord et de l’exécution de votre contrat d’assurance.

- **Droit d'opposition :** Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles, en fonction des raisons tenant à votre situation particulière, sans renoncer au bénéfice de votre contrat, pour des motifs légitimes, sauf en cas de prospection commerciale, à laquelle Vous pouvez vous opposer sans motif.

- **Droit à l'effacement et à l'oubli :** Vous pouvez demander l'effacement de vos données lorsqu'elles sont utilisées à des fins de prospection, ne sont plus indispensables pour un contrat ou un service, ou encore si Vous

retirez votre consentement ou si vos données font l'objet d'un traitement illicite. Ce droit est écarté lorsqu'il va à l'encontre du respect d'une obligation légale ou en cas de constatation, d'exercice ou de la défense de droits de justice.

• **Droit à une limitation du traitement :** Vous pouvez demander que certaines de vos données ne soient plus utilisées, lorsque Vous contestez leur exactitude ou la licéité de leur traitement ou encore lorsque Nous n'avons plus besoin des données mais que celles-ci sont encore nécessaires pour Vous, pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

• **Droit de retirer votre consentement :** pour tous les traitements pour lesquels votre consentement a été recueilli, Vous avez le droit de retirer ce consentement à tout moment et sans que cela n'entraîne de conséquences négatives pour Vous.

• **Droit de définir le sort de vos données post mortem :** Vous pouvez définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données après votre décès.

#### **7 COMMENT EXERCER VOS DROITS ?**

Ces droits s'exercent auprès d'Altima Assurances –Correspondant DPO – 275 rue du Stade – 79180 Chauray ou à l'adresse mail suivante : [vosdonnees@altima-assurances.fr](mailto:vosdonnees@altima-assurances.fr).

En cas de désaccord persistant concernant vos données, Vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL, TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX ou sur le site internet [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

#### **8 INFORMATION LISTE D'OPPOSITION**

Enfin, Vous avez la faculté de Vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). Néanmoins Nous pouvons toujours Vous téléphoner lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, y compris lorsqu'il s'agit de Vous proposer des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

## ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES GARANTIES D’ASSISTANCE AUX PERSONNES SUPPORTÉES PAR VYVIA

### LEXIQUE DES PRESTATIONS D’ASSISTANCE

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

#### **Accident**

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

#### **Accident Grave**

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

#### **Adhérent / Assuré**

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

#### **Agence de Voyage**

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

#### **Assureur**

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

#### **Attentat**

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

Cet “attentat” devra être recensé et qualifié comme tel par le Ministère des affaires étrangères français ou le ministère de l’intérieur, notamment suite à la revendication des auteurs présumés de l’attentat, les pouvoir publics recommandant dans cette hypothèse le retour dans le pays de résidence. Si plusieurs attentats ont lieu le même jour, dans le même pays, et si les autorités le considèrent comme

une seule et même action coordonnée, cet événement sera considéré comme étant un seul et même événement.

#### **Blessure**

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

#### **Catastrophe naturelle**

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

#### **Déchéance**

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

#### **Déplacement garanti/Séjour garanti**

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

#### **Durée des garanties**

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

#### **Domicile**

L'Adhérent peut être domicilié dans le Monde entier.

#### **Epidémie**

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

#### **Événements garantis en assistance**

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

### **Exécution des prestations**

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

### **Fait générateur**

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

### **Franchise**

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

### **Hébergement**

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

### **Hospitalisation**

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

### **Immobilisation au domicile**

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

### **Maladie (en assistance)**

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

### **Maximum par événement**

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

### **Membres de la famille**

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

**Nous organisons**

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

**Nous prenons en charge**

Nous finançons la prestation.

**Nullité**

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

**Pandémie**

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

**Pays de Domicile / Pays de Résidence**

Est considéré comme domicile le lieu de résidence principale et habituel de l'Assuré. Les garanties sont acquises aux Assurés domiciliés dans le Monde Entier. En cas de litige, le domicile fiscal constitue le domicile.

**Quarantaine**

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

**Sinistre**

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

**Sinistre au domicile**

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

**Souscripteur**

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

**Territorialité**

Monde entier.

**Voyage itinérant**

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

## DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

### 3.1 ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE

#### 3.1.1 CONSEILS VOYAGE ET INFORMATIONS MÉDICALES 24H/24

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

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

Les informations concernent les domaines suivants :

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

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

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

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

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

Cette garantie engage VYV IA dans la limite indiquée dans le Tableau des Montants 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 ce lieu.

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

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

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

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

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

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

#### 3.1.3 RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES

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

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

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

### **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 résidant dans le même pays que vous.

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

### **3.1.5 VISITE D'UN PROCHE**

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

Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de cette personne. Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Rapatriement de personnes accompagnantes » et la garantie « Prolongation de séjour ».

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

### **3.1.6 PROLONGATION DE SEJOUR**

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

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

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

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

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

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

### **3.1.7 POURSUITE DE VOYAGE**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **3.1.9 AVANCE DE FRAIS MEDICAUX HORS DU PAYS DE DOMICILE**

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

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

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

Les soins auxquels l'avance s'applique doivent être prescrits en accord avec les médecins de VYV IA, L'Assuré ou toute personne autorisée par lui doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par VYV IA lors de la mise en œuvre de la présente prestation :

- à transférer une garantie financière reconnue et constatée par VYV IA d'une valeur équivalente des sommes nécessaires pour le paiement des frais médicaux,

- à rembourser à VYV IA les sommes payées pour l'avance des frais médicaux au travers d'une reconnaissance de dette,
- à transmettre à VYV IA les documents relatifs au droit de subrogation de VYV IA.

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

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

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

### **3.2 ASSISTANCE EN CAS DE DECES**

#### **3.2.1 RAPATRIEMENT DU CORPS**

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

Dans ce cadre, nous prenons en charge :

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

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

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

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

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

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

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

### **3.3 ASSISTANCE VOYAGE**

#### **3.3.1 ENVOI DE MEDICAMENTS**

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

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

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

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

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

#### **3.3.2 ENVOI DE PROTHESES**

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

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

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

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

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

### 3.3.3 RETOUR ANTICIPE

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

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

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

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

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

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

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

#### En cas de sinistre au domicile

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

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

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

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

### 3.3.4 RETOUR IMPOSSIBLE

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

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

Après accord préalable du service d'assistance de VYV IA, nous organisons dans la mesure du possible, puis, nous vous remboursons sur présentation des justificatifs, les frais hôteliers consécutifs à la prolongation du séjour.

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

Dans cette hypothèse, **VYV IA** :

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

Ainsi, l'**Assuré** :

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

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

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

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

### 3.3.5 CHAUFFEUR DE REMplacement

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3.3.6 ASSISTANCE JURIDIQUE

#### *Remboursement des honoraires d'avocat*

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

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

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

#### *Avance de la caution pénale*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3.3.8 FRAIS DE SECOURS SUR PISTE

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

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

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

### 3.3.9 TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

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

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

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

### 3.3.10 AVANCE DE FONDS HORS DE VOTRE PAYS DE DOMICILE

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

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

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

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

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

Cette avance est remboursable à VYV IA dans les 30 jours qui suivent la mise à disposition des fonds. A défaut de paiement, nous nous réservons le droit d'engager toutes poursuites de recouvrement utiles.

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

### 3.3.11 PAPIERS OFFICIELS

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

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

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

## 3.4 LES GARANTIES D'ASSISTANCE SPECIFIQUES COVID

### 3.4.1 SUSPENSION DE SEJOUR

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

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

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

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

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

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

### **3.4.2 RETOUR DIFFERE**

Dans le cadre du séjour organisé par le Souscripteur, comprenant le titre de transport A/R, au moment du retour, vous ne pouvez pas utiliser le titre de transport RETOUR à la suite d'un test COVID positif. Après accord préalable du service d'assistance de VYV IA, nous organisons dans la mesure du possible, puis nous prenons en charge l'hébergement en cas de mise en quarantaine.

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

### **3.4.3 CONSEQUENCE D'UNE MISE EN QUARANTAINÉ**

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

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

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

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

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

### **3.4.4 FORFAIT TELEPHONIQUE LOCAL**

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

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

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

### **3.4.5 SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUITE A MISE EN QUARANTAINÉ**

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

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

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

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

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

### **3.5 ASSISTANCE COMPLEMENTAIRES 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.

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

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

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

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

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

#### **3.5.2 GARDE MALADE**

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

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

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

#### **3.5.3 GARDE D'ENFANTS**

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

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

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

#### **3.5.4 LIVRAISON DE MEDICAMENTS**

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

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

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

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

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

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

### **3.5.6 GARDE D'ANIMAUX DOMESTIQUES**

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

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

### **3.5.7 AIDE-MENAGERE**

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

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

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

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

### **3.5.8 LIVRAISON DE REPAS ET DE COURSES MENAGERES**

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

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

### **3.5.9 CONFORT HOSPITALIER**

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

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

## **3.6 LES EXCLUSIONS DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ET D'ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES**

**Ne donnent pas lieu à notre intervention :**

- **Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,**
- **Les frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays de *Domicile*,**
- **Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas l'*Assuré* de poursuivre son voyage,**

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

## LES LIMITATIONS D'ENGAGEMENT DE VYV IA

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

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

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

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

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

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

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

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

## LES EXCLUSIONS GENERALES DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,

- Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- Les dommages résultant de la participation de l'Assuré à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- L'état d'imprégnation alcoolique,
- Les frais de douane,
- La participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,
- La pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la conduite d'engins à moteur (ceinture de sécurité, casque, chaussures fermées, gants, etc...), notamment la vérification de l'existence d'un permis de conduire de l'Assuré pour l'utilisation de tout engin motorisé.
- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
- Les événements survenus lors de la pratique de sports à risques ou dangereux tels que Aérien (deltaplane, aile volante, parachute, parapente, ULM, base jump, wingsuit, hélicoptère, saut à l'élastique), Combat (boxe, MMA, boxe américaine, full contact, kick boxing, capoeira, jujitsu, lutte, catch), Équestre (courses hippiques, rodéo, sauts d'obstacles), Escalade (varappe, alpinisme, spéléologie), Mécaniques (rallye, motos, karting), Montagne (freeride, luge de compétition, ski hors-piste), Nautique (cliff-diving, hors-bord), Randonnées (randonnées en haute montagne), Chasse, haltérophilie, hockey ; en toute hypothèse, l'évènement survenu fera l'objet d'une analyse au regard du respect des standards, notamment de sécurité, de la réglementation française,
- Les événements survenus lors de toute pratique sportive dans l'hypothèse d'un défaut d'assurance de l'entreprise organisant cette activité ou d'un défaut de certificat d'aptitude de l'Assuré si ce dernier pratique l'activité sportive de manière autonome,
- Participation de l'Assuré en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matchs, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous Frais de recherche en lien avec la pratique de ces sports dangereux,
- En cas d'activité sportive à risques ou dangereux non visée dans cette liste, l'Assuré s'engage à contacter VYV IA en vue d'une autorisation ou d'un refus.
- L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- L'utilisation par l'Assuré d'appareils de navigation aérienne,
- L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré,
- Les pollutions, catastrophes naturelles (sauf stipulation contraire dans la garantie),
- Les personnes non à jour des vaccinations obligatoires et/ou recommandées en France ou dans le pays de séjour, ainsi que les personnes n'ayant pas respecté les préconisations vaccinales notoirement promues par les pouvoirs publics français,

- Les maladies ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédent le Voyage,
- Les garanties d'assistance souscrites lorsque le ministère des Affaires Etrangères Français déconseille les séjours vers la destination déclarée au moment de la souscription,
- La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage (sauf stipulation contraire dans la garantie),
- Toute demande en relation directe avec une déclaration d'épidémie ou de pandémie signifiée comme telle par l'OMS, non liée à la famille des coronavirus et notoirement connue au moment de l'achat du séjour,
- La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.
- La responsabilité de VYV IA ne peut en aucun cas être engagée pour des manquements ou contremorts à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure, ou d'événements notoirement connus tels que la guerre civile ou étrangère, les émeutes ou mouvements populaires, le lock-out, les grèves, les attentats, les actes de terrorisme, les pirateries, les tempêtes et ouragans, les tremblements de terre, les cyclones, les éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, la désintégration du noyau atomique, l'explosion d'engins et les effets nucléaires radioactifs, les épidémies, les effets de la pollution et catastrophes naturelles, les effets de radiation ou tout autre cas fortuit ou de force majeure, ainsi que leurs conséquences ; par conséquent, toute demande d'assistance liée à des restrictions de voyage résultant d'un événement notoirement connu au moment de l'achat du séjour, ne pourra être prise en charge.

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

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

## LES REGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

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

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

Depuis l'étranger Tél : 00 33 5 86 85 00 46  
 Mail : ops@vyv-ia.com  
 VYV International Assistance  
 Assistance Voyages – L003 ou L009  
 3 Passage de la corvette  
 17 000 La Rochelle – France

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

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

La demande d'assistance devra être formulée dans les 48 heures après la date de survenance du fait génératrice 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. À réception d'un appel, et après identification de la nature de l'intervention à mener, VYV IA fera appel au (x) prestataires(s) et consultant(s) spécialisés.

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

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

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

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

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

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

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

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

## LES CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Pour demander un remboursement, l'Assuré est tenu :

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

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

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

## LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ASSISTANCE

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

**Par Mail :**

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

**Par courrier :**

VYV International Assistance  
Assistance Voyages – L003 ou L009  
3 Passage de la corvette  
17 000 La Rochelle - France

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

**Par mail :**

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

**Par courrier :**

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

## LA PROTECTION DES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

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

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

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

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

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

3 Passage de la Corvette

17000 La Rochelle, France

ou

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

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

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

## LA SUBROGATION

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

physiques ou morales endurées par la victime et au préjudice esthétique et d'agrément, à moins que la prestation versée par VYV IA n'indemnise ces éléments de préjudice.

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

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

## LA PRESCRIPTION

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

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

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

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

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

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

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

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

La demande en justice,

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

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

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

## LE RÈGLEMENT DES LITIGES

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

## LA FAUSSE DÉCLARATION

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

- Toute réticence ou déclaration intentionnellement 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, conformément aux dispositions législatives en vigueur ;
- Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités, conformément aux dispositions législatives en vigueur.

## L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE

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

### LLT CONSULTING SAS – VYV INTERNATIONAL ASSISTANCE,

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

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

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

L'ensemble étant dénommé VYV International Assistance.

### ALTIMA ASSURANCES

Société Anonyme au capital de 71 020 552,90 Euros, entièrement libéré.

Siège Social : 275 rue du stade 79180 Chauray - RCS NIORT 431 942 838.

Autorité chargée du contrôle : ACPR 4 place de Budapest CS 92459 75436 Paris Cedex 9.

Entreprise régie par le Code des assurances

### ASSURINCO ASSURANCE VOYAGE

SA au capital de 1.187.070 € Filiale de FINAXY Group, exerçant sous la marque commerciale XPLORASSUR

Siège Social : 8-10 rue du pont de Tounis, 31000 TOULOUSE

RCS TOULOUSE N° SIREN 839 898 673

Immatriculé à l'ORIAS dans la catégorie courtier d'assurance sous le N°18007806 - site web ORIAS : [www.orias.fr](http://www.orias.fr)

Version 01/2026