CONDITIONS 2026

www.assur-travel.fr

Contrat d'assurance collectif à adhésion facultative
N° 20190201

La Garantie Assistance des Expatriés

Notice d'information



Expatriés Assistance VYV IA
Réf. : NOI22 004-07AF 2206 FAE2

Votre adhésion est constituée par les présentes Dispositions Générales valant Notice d'information et de votre certificat d'adhésion.

assur-travel
Partenaire de votre mobilité

27/01/2026

SOMMAIRE

Garantie Assistance des Expatriés

NOI22 004 07AF 2206 FAE2

1. DEFINITIONS 3

2. DOMAINE D'APPLICATION 5

2.1 BÉNÉFICIAIRES 5
2.2 VALIDITÉ DES GARANTIES 5
2.3 TERRITORIALITÉ 5
2.4 FAITS GÉNÉRATEURS 5
2.5 INTERVENTION 5
• EN CAS DE SITUATION EXCEPTIONNELLE EN LIEN AVEC UNE URGENCE 5
• HORS SITUATION D'URGENCE 5
2.6 MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES 5

3. RISQUES EXCLUS 6

4. PRESTATIONS EXCLUES 6

5. GARANTIE D'ASSISTANCE 7

5.1 ORIENTATION MÉDICALE HOSPITALIÈRE 7
5.2 AVANCE DE FRAIS MÉDICAUX HOSPITALIERS 7
5.3 SUIVI D'HOSPITALISATION PRÉVUE SUPÉRIEURE À 3 JOURS À L'ÉTRANGER ET CONTRÔLE DES COÛTS 7
5.4 CONSEILS MÉDICAUX 7
5.5 ENVOI DE MÉDICAMENTS 7
5.6 PRÉSENCE PROCHE LORS D'UNE HOSPITALISATION LONGUE 7
5.7 ÉVACUATION SANITAIRE 7
5.8 TRANSPORT DES AUTRES BÉNÉFICIAIRES 8
5.9 TRANSFERT POUR INSUFFISANCE DE PLATEAU TECHNIQUE 8
5.10 BAGAGES, ANIMAUX DOMESTIQUES 8
5.11 RETOUR PAYS DE RÉSIDENCE 8
5.12 MESSAGES URGENTS 8
5.13 DÉCÈS D'UN BÉNÉFICIAIRE 8
5.14 RETOUR ANTICIPÉ 8
5.15 DÉPLACEMENT D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE SUITE À DÉCÈS 8
5.16 CAUTION PÉNALE À L'ÉTRANGER 8
5.17 FRAIS DE JUSTICE À L'ÉTRANGER 8
5.18 VOL, PERTE OU DESTRUCTION DE DOCUMENTS 8
5.19 ÉVÉNEMENT IMPRÉVU 8

6. DISPOSITIONS GÉNÉRALES 9

6.1 CALCUL DE LA PRIME 9
6.2 MODALITÉS DE PAIEMENT DES COTISATIONS PAR L'ADHÉRENT 9
6.3 RÉVISION ET INDEXATION ANNUELLE DES COTISATIONS 9
6.4 DÉFAUT DE PAIEMENT DES COTISATIONS 9
6.5 SUBROGATION 9
6.6 PRESCRIPTION 9
6.7 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES 9
6.8 RÉCLAMATION ET MÉDIATION 10

7. OBLIGATIONS POUR LES GARANTIES ASSISTANCE 11

8. COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE ? 11

11. TABLEAU RÉCAPITULATIF DES GARANTIES 12



1. DÉFINITIONS

Accident corporel :

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

Assisteur :

Dans le présent contrat, ASSUR TRAVEL ASSISTANCE est remplacée par le terme "nous". Les prestations sont garanties par RESSOURCES MUTUELLE ASSISTANCE et mises en œuvre par VYV INTERNATIONAL ASSISTANCE.

Assuré :

Le membre de l'association ayant souscrit à l'assistance mobilité internationale, incluant les ayants-droits désignées, si l'«option famille» est souscrite sur le certificat d'adhésion, dont la limite d'âge est fixée contractuellement.

Attentat :

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

Bagages:

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

Bénéficiaire:

Sont considérés comme bénéficiaire les adhérents au contrat, ayant leur domicile dans le monde entier. Si l'«option famille» est souscrite sur le certificat d'adhésion, la notion de bénéficiaire est étendue au conjoint ou concubin, à (aux) enfant(s) célibataire(s) de moins de 16 ans à charge au sens fiscal et vivant sous le même toit, son (ses) enfant(s) qui viendrai(en)t à naître ou les enfants adoptés au sens de l'Article 348.3 du Code Civil (les enfants dont le consentement à l'adoption est donné par acte authentique devant les agents diplomatiques ou consulaires français) et les enfants jusqu'à leurs 26ème anniversaire s'ils poursuivent des études. Dans le présent contrat, le terme « bénéficiaire » sera remplacé par le terme "vous". Les bénéficiaires doivent obligatoirement résider hors de leur pays d'origine pendant la période de validité du contrat.

Cas de force majeure :

Evénements exceptionnels imprévisibles et irrésistibles auxquels on ne peut faire face.

Conditions préexistantes :

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

Conjoint :

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

Délégataire :

C'est la tierce partie mandatée par l'assureur ou l'association pour gérer les différentes tâches de gestion qui lui ont été confiées. Dans le cadre du contrat, le délégataire de l'assureur est GAPI – adresse postale 99 rue Parmentier – Parc Actiburo – 59650 Villeneuve d'ascq – Orias : 10056960.

Domaine skiable autorisé :

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

Domicile :

Est considéré comme domicile, votre lieu d'habitation principal et habituel, et figurant sur votre déclaration d'impôt sur le revenu.

Étranger :

Pays autre que celui de situation du domicile.

Europe :

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

Événement climatique majeur :

Inondation, tempête, cyclone, feu de forêt, avalanche, séisme, éruption volcanique, mouvement de terrain…

Frais d'hébergement :

Frais de nuitée à l'hôtel, y compris le petit déjeuner.

Frais de secours et de recherche :

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

Frais médicaux :

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

France :

La notion « France » signifie France métropolitaine et Principauté de Monaco.

France Métropolitaine :

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

Franchise :

Partie des coûts engagés restant à votre charge.

Hospitalisation :

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

Infraction volontaire :

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

Lieu de résidence :

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

Limite par événement :

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

Maghreb:

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

Maladie :

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

Médecin :

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

Membre de la famille :

Par membre de la famille, on entend le conjoint ou concubin vivant sous le même toit, un enfant, le père ou la mère.

Nous :

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

Pays d'origine :

Est considéré comme pays d'origine celui dont vous êtes ressortissants.

Pays d'expatriation :

Est considéré comme pays d'expatriation, le pays de domicile. Il est obligatoirement différent du pays d'origine.

Prescription :

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

Proche :

Par proche, on entend le conjoint ou concubin vivant sous le même toit, un enfant, le père ou la mère. A défaut, à titre dérogatoire et selon des conditions présentées, VYV IA pourra accepter la désignation d'une tierce personne.

Risque politique majeur :

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

Sinistre :

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

Soins ambulatoires:

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

Soins externes :

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

Souscripteur :

Le signataire des Conditions Particulières qui s'engage, de ce fait, à régler la prime d'assurance.

Subrogation :

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

Tiers :

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

Trajet :

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

Transport sanitaire :

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

Vous :

La ou les personnes assurées.



2. DOMAINE D'APPLICATION

2.1 BÉNÉFICIAIRES

Sont considérés comme Adhérent / bénéficiaire :
- La totalité des membres entrant dans la catégorie des adhérents en Assistance mobilité internationale de l'association souscriptrice à jour de leur cotisation d'assistance,
- La (les) personne(s) physique(s), désignée(s) par le souscripteur, dans le bulletin d'adhésion, ayant leur domicile à l'étranger.

2.2 VALIDITÉ DES GARANTIES

Les garanties s'appliquent pendant la durée de l'expatriation :
- Dans un des pays de la zone géographique de garantie correspondante pour laquelle les Assurés définis au présent contrat sont couverts,
- Dans un pays autre, lors d'un déplacement d'une durée maximale de soixante (60) jours consécutifs.

2.3 TERRITORIALITÉ

Les garanties s'appliquent dans le monde entier. Par exception, les garanties suivantes ne sont pas dues en France :
- Recherche et expédition de médicaments, optiques, prothèses,
- Transmission de messages urgents,
- Vol, perte ou destruction de documents,
- Frais de justice et caution pénale.

2.4 FAITS GÉNÉRATEURS

Les évènements générateurs sont développés dans la description de chacune des garanties ci-après définies et s'appliquent à la suite d'événements, tels que :
- Accident Corporel, maladie soudaine et imprévisible, décès d'un Bénéficiaire, complication soudaine et imprévisible survenue durant la grossesse d'une Bénéficiaire, vol ou perte de papiers d'identité ou de moyens de paiement, difficultés graves et imprévues d'ordre judiciaire.

2.5 INTERVENTION

En cas de situation exceptionnelle en lien avec une urgence

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

00 33 5 86 85 00 51 depuis un pays autre que la France,
05 86 85 00 51 depuis la France.

Les appels auprès du service d'assistance doivent être effectués préalablement à toute initiative, sauf cas de force majeure. La demande d'assistance devra être formulée dans les 48 heures après la date de survenance du fait générateur rattaché à cette demande. Au-delà des 48 heures, VYV IA pourra accompagner et orienter le Bénéficiaire mais ne pourra pas prendre en charge la demande.
Toute dépense engagée sans l'accord de VYV IA ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge à posteriori.

Hors situation d'urgence

Les bénéficiaires peuvent saisir VYV International Assistance par mail, à l'adresse suivante :

ops@vyv-ia.com

Lors du premier contact, les bénéficiaires doivent communiquer leur identité, leur localisation et le numéro de téléphone auquel ils peuvent être joints. Ils exposent très brièvement les difficultés qui motivent leur demande.
En cas de problème médical, il communique le numéro de téléphone du médecin présent sur place ou de l'établissement hospitalier ainsi que les heures possibles d'appel.

2.6 MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES

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

La responsabilité de VYV International Assistance ne saurait être recherchée en cas de non-exécution, ou d'exécution partielle ou contretemps à l'exécution des garanties, si ceux-ci résultent de cas de force majeure ou d'événements tels que guerre civile ou étrangère, séquestration du bénéficiaire, révolution, mouvement populaire, émeute, attentat, grève, saisie ou contrainte par la force publique, interdiction officielle, piraterie, explosion d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques, refus des médecins traitants ou professionnels de santé locaux de collaborer avec VYV International Assistance.
De la même façon, VYV International Assistance n'est plus tenue à l'exécution de ses garanties dans les situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales, nationales et/ou internationales. De même, VYV International Assistance n'est pas tenu des conséquences liées à une infraction volontaire à la législation locale en vigueur.
VYV International Assistance n'est plus tenue à l'exécution de ses garanties en cas de refus par un bénéficiaire de soins ou d'examens préalables à un transport sanitaire, dans un établissement public ou privé ou auprès d'un médecin demandés par l'équipe médicale de VYV International Assistance ou bien en cas de refus d'un bénéficiaire, selon le cas, du transport sanitaire, du rapatriement, du lieu d'hospitalisation proposés par les médecins de VYV International Assistance ou bien encore en cas d'opposition d'un bénéficiaire à la communication de données médicales à l'équipe médicale de VYV International Assistance.
La responsabilité de VYV International Assistance ne peut être engagée pour tout dommage consécutif à la mise en œuvre ou l'absence de mise en œuvre d'un transport sanitaire ou du choix d'un hôpital qui résulterait d'informations, d'avis ou de diagnostics médicaux erronés reçus des équipes médicales locales que l'obligation de vigilance définie selon les usages de l'exercice de la régulation médicale ne permettrait pas de déceler.
VYV IA n'est plus tenue à l'Exécution de ses garanties dans les situations à risque infectieux en contexte épidémique et/ou pandémique faisant l'objet d'une mise en Quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales, nationales et/ou internationales. Par dérogation pour le COVID 19, l'Assuré bénéficie des garanties, notamment celle relative au transport sanitaire, s'il justifie être à jour des vaccinations obligatoires et/ou recommandées en France.
VYV International Assistance 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, ni prendre en charge les frais ainsi engagés s'ils relèvent de l'autorité publique.

Les garanties sont mises en œuvre par VYV International Assistance ; les frais directement engagés par un bénéficiaire pourront toutefois être remboursés par VYV International Assistance sur présentation de justificatifs et sous réserve de son accord préalable pour leur engagement.

Lorsque VYV International Assistance prend en charge le coût d'un transport sanitaire d'un bénéficiaire ou du transport d'un accompagnant ou des autres bénéficiaires, l'accompagnant ou les bénéficiaires disposant d'un titre de transport remboursable en cas de non utilisation, s'engagent en conformité avec les dispositions du titre de transport à en demander le remboursement et en reverser le montant à VYV International Assistance.

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

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

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

3. RISQUES EXCLUS

Les frais engagés ne sont pas pris en charge par VYV IA s'ils résultent des faits suivants :

- une maladie ou un accident qui sont le fait volontaire de la personne couverte, ou résultent de mutilations volontaires,
- les conséquences d'une guerre civile ou non, d'une insurrection, d'une émeute, d'un attentat ou d'un mouvement populaire, sauf si la personne couverte ne prend pas une part active à l'événement,
- un sinistre résultant directement ou indirectement de la désintégration du noyau atomique.

4. PRESTATIONS EXCLUES

Ne sont pas pris en charge par le présent contrat, sauf prestations indiquées dans les garanties du contrat comme étant prises en charge :

- Les convalescences et les affections (maladie, accident) en cours de traitement non encore consolidées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance ;
- Les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance ;
- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- Les états de grossesse, sauf complication imprévisible, et dans tous les cas, à partir de la trente-sixième semaine de grossesse ;
- Les dommages provoqués intentionnellement par un bénéficiaire ou ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf en cas de légitime défense ;
- Les événements survenus lors de la pratique de sports dangereux 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 : rodéo ;
- Montagne : Alpinisme ou ascension de haute montagne, freeride, ski hors-piste ;
- Randonnées en haute montagne ;

Sont également exclus, 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 non visée dans cette liste, l'assuré s'engage à contacter VYV IA en vue d'une autorisation ou d'un refus ;

- Les conséquences d'une inobservation volontaire de la réglementation des pays visités, ou de pratiques non autorisées par les autorités locales ;
- Les conséquences de radiations ionisantes émises par des combustibles nucléaires ou par des produits ou déchets radioactifs, ou causés par des armes ou des engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome ;
- Les conséquences de guerre civile ou étrangère, d'interdictions officielles, de saisies ou contraintes par la force publique ;
- Les conséquences d'émeutes, de grèves, de pirateries, lorsque le bénéficiaire y prend une part active ;
- Les conséquences d'empêchements climatiques tels que tempêtes et ouragans
- Les accidents causés ou provoqués intentionnellement par le bénéficiaire du contrat ;
- Les conséquences du suicide consommé ou tenté du bénéficiaire ;
- L'absorption de drogues, stupéfiants, alcool, substances analogues et médicaments non prescrits par une autorité médicale habilitée et leurs conséquences ;
- Les maladies nerveuses ou mentales, sauf dispositions contraires mentionnées au présent contrat ;
- Les accidents survenus lorsque le bénéficiaire pratique un sport à titre professionnel, pratique ou prend part à une course amateur nécessitant l'utilisation d'un engin terrestre, aérien ou aquatique à moteur ainsi que les entrainements préparatoires ;
- Les accidents survenus lorsque le bénéficiaire participe à des rixes (sauf cas de légitime défense), des crimes, des paris de toute nature ;
- Les déplacements itératifs (soins spécifiques ou consultations) nécessaires dans les suites d'un transport en urgence organisé par VYV International Assistance.
- Les frais résultants de soins ou traitements ne résultant pas d'une urgence médicale ;
- Les frais consécutifs à un accident ou une maladie constatée médicalement avant la prise de la garantie ;
- Les affections ou lésions bénignes pouvant être traitées sur place (pour la garantie Assistance, rapatriement uniquement) ;
- Les frais d'inhumation, d'embaumement et de cérémonie, sauf s'ils sont rendus obligatoires par la législation locale ;
- Les frais engagés par le bénéficiaire sans l'accord préalable de VYV IA ;
- Les frais de restauration, d'hôtel, de route, de péage, de carburant, de taxi ou de douane
- Les frais résultants de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française ;
- Les faits susceptibles de sanction pour acte criminel selon la législation du pays dans lequel se trouve le bénéficiaire ;
- Les frais et traitements non prescrits par une autorité médicale habilitée ;
- Les suites éventuelles (contrôle, compléments de traitement, récidives) d'une affection ayant donné lieu à un rapatriement précédent ;
- Les conséquences des affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place ;
- L'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences ainsi que les grossesses ayant donné lieu à une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance ;
- Les conséquences : des situations à risques infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, des agents chimiques type gaz de combat, des agents incapacitants, des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays où vous séjournez ;
- L'inobservation par le bénéficiaire d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par vous des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive ;
- Les frais non mentionnés expressément comme donnant lieu à remboursement, ainsi que les frais de restauration et toute dépense pour laquelle le bénéficiaire ne pourrait produire de justificatif.

5. GARANTIES D'ASSISTANCE

5.1 ORIENTATION MÉDICALE HOSPITALIERE

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

Cette garantie nous engage à vous informer, dans les conditions décrites.

5.2 AVANCE DE FRAIS MÉDICAUX HOSPITALIERS

Si nécessaire et après accord préalable avec l'assureur santé, VYV IA peut faire l'avance des frais médicaux à concurrence du plafond indiqué. Cette garantie est limitée aux assurés bénéficiaires d'une garantie frais de santé souscrite auprès d'un assureur santé reconnu par VYV IA. L'appel préalable à VYV IA, soit par l'établissement hospitalier, soit par le bénéficiaire lui-même ou par toute personne disposée à lui porter aide et assistance, est la règle. L'avance de frais médicaux hospitaliers peut être réalisée par VYV IA. Pour les soins programmés, un délai de prévenance de 5 jours ouvrés est obligatoire. Si le bénéficiaire est affilié à un programme de couverture de ses dépenses de santé (sécurité sociale, CFE, assurance santé, mutuelle santé), dans le cadre d'une hospitalisation programmée, avec une demande d'entente préalable VYV IA peut avancer le montant des frais médicaux, dans la limite indiquée. Cette démarche est conditionnée à l'acceptation par l'assuré de donner une subrogation à VYV IA pour le recouvrement des sommes dues. Lorsqu'un bénéficiaire, victime d'un accident ou d'une maladie, fait appel à VYV IA et est hospitalisé, VYV IA effectue, après avoir délivré un accord de prise en charge, l'avance des soins ambulatoires ou des frais médicaux et/ou chirurgicaux hospitaliers dans la limite de la convention établie avec l'assureur en accord et pour le compte de l'Assureur santé. Lorsque VYV IA, pour raison médicale, est amenée à transférer un bénéficiaire vers un autre pays, la garantie des frais médicaux est assurée dans ce pays, dans les mêmes conditions que décrites ci-dessus. L'avance des frais médicaux hospitaliers, hors urgence médicale, est subordonnée à l'utilisation du réseau de VYV IA ou à l'avis de ses médecins. Les frais médicaux ne sont pas couverts par VYV IA dans le cadre de la délégation de souscription du contrat d'assistance accordé par RMA. L'intervention de VYV IA n'est pas automatique, elle doit être déclenchée par le bénéficiaire ou un tiers disposé à lui porter aide et assistance. Dans l'hypothèse où ce dernier n'a pas jugé utile de prévenir VYV IA, le bénéficiaire adressera ses frais médicaux directement à l'Assureur santé.

Cette garantie nous engage à vous avancer les frais nécessaires plafonnés à 150 000 € TTC, dans les conditions décrites.

5.3 SUIVI D'HOSPITALISATION PRÉVUE SUPÉRIEURE A 3 JOURS A L'ÉTRANGER ET CONTRÔLE DES COUTS

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

Cette garantie nous engage à suivre les informations liées à votre parcours medical, dans les conditions décrites.

5.4 CONSEILS MEDICAUX

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

Cette garantie nous engage à vous informer, dans les conditions décrites.

5.5 ENVOI DE MÉDICAMENTS

En cas de nécessité, VYV IA recherche, sur votre lieu de séjour, les médicaments prescrits ou leurs équivalents indispensables à votre santé. A défaut de pouvoir se les procurer sur place, et dans la mesure où le délai d'acheminement est compatible avec la nature du problème, VYV IA organise et prend en charge l'expédition de ces médicaments. De même, VYV IA organise et prend en charge, lorsque nécessaire, l'expédition de lunettes, lentilles de contact, appareillages médicaux et prothèses. Le coût de ces médicaments et matériels reste à votre charge, VYV IA pouvant en avancer le montant si nécessaire. Cette prestation est garantie pour les demandes ponctuelles mais ne peut être garantie dans le cadre de traitements de longue durée qui nécessiteraient des envois réguliers ou d'une demande de vaccins.

Cette garantie nous engage à organiser et prendre en charge les frais d'acheminement, dans les conditions décrites.

5.6 PRÉSENCE PROCHE LORS D'HOSPITALISATION LONGUE

VYV IA organise et prend en charge pour un membre de la famille (ou d'un proche choisi par le bénéficiaire) un billet de transport, pour se rendre au chevet du malade ou du blessé bénéficiaire isolé de tout membre de sa famille, qui doit rester hospitalisé, plus de 7 jours, alors que son état empêche ou ne justifie pas un transport sanitaire. VYV IA participe également aux frais d'hébergement de la personne transportée dans la limite indiquée.

Cette garantie nous engage à organiser et prendre en charge les frais nécessaires plafonnés à 125 € / nuit avec un maximum 7 nuits et un Billet Aller/Retour Train 1ère classe ou avion classe éco, dans les conditions décrites.

5.7 ÉVACUATION SANITAIRE

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

Cette garantie nous engage à organiser et prendre en charge les frais réels du transport, dans les conditions décrites.

5.8 TRANSPORT DES AUTRES BÉNÉFICIAIRES

En cas d'évacuation sanitaire d'un bénéficiaire, VYV IA organise et prend en charge le transport d'un membre de la famille (par défaut un proche désigné par le bénéficiaire), par le moyen le plus approprié. Si l'accompagnant est le conjoint du bénéficiaire, VYV IA, dans les cas visés ci-dessus, organise et prend en charge également le transport et l'hébergement des enfants qui resteraient seuls. Si VYV IA a organisé le transport aller d'un accompagnant, VYV IA organisera son retour.

Cette garantie nous engage à organiser et prendre en charge les frais nécessaires plafonnés à un Billet simple Train 1ère classe ou avion classe éco, dans les conditions décrites.

5.9 TRANSFERT POUR INSUFFISANCE DE PLATEAU TECHNIQUE

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

Cette garantie nous engage à organiser et prendre en charge les frais réels du transport, dans les conditions décrites.

5.10 BAGAGES, ANIMAUX DOMESTIQUES

À l'occasion du rapatriement de l'ensemble des bénéficiaires, les animaux de compagnie et les bagages, sont rapatriés aux frais de VYV IA dans la limite indiquée.

Cette garantie nous engage à prendre en charge les frais nécessaires plafonnés à 1 000 € TTC, dans les conditions décrites.

5.11 RETOUR PAYS DE RÉSIDENCE

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

Cette garantie nous engage à organiser et prendre en charge les frais nécessaires plafonnés à un billet simple Train 1ère classe ou avion classe éco et un retour max 2 mois après le rapatriement sanitaire, dans les conditions décrites

5.12 MESSAGES URGENTS

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

Cette garantie nous engage à organiser et prendre en charge les frais réels d'acheminent du message, dans les conditions décrites

5.13 DÉCÈS D'UN BÉNÉFICIAIRE

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

Cette garantie nous engage à organiser et prendre en charge les frais nécessaires plafonnés aux frais réels pour le transport du corps, dans les conditions décrites.

5.14 RETOUR ANTICIPÉ

En cas de risque de décès imminent et inéluctable d'un membre de la famille (ascendant 1er degré, descendant 1er degré), et après accord des médecins de VYV IA, VYV IA organise et prend le déplacement aller/retour du bénéficiaire au chevet du patient en France ou dans le pays d'origine pour un coût maximum équivalent au trajet vers la France.
En cas de décès d'un membre de la famille (ascendant 1er degré, descendant 1er degré), VYV IA organise et prend le déplacement aller/retour du bénéficiaire, en France ou dans le pays d'origine pour un coût maximum équivalent au trajet vers la France, afin de lui permettre d'assister aux obsèques. Le bénéficiaire doit présenter les justificatifs permettant la mise en œuvre de la garantie.

Cette garantie nous engage à organiser et prendre en charge les frais nécessaires plafonnés à un Billet Aller/Retour Train 1ère classe ou avion classe éco, dans les conditions décrites.

5.15 DÉPLACEMENT D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE SUITE A DÉCÈS

Si la présence d'un membre de la famille sur les lieux du décès s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps ou les formalités de rapatriement du bénéficiaire décédé, VYV IA organise et prend en charge son déplacement.

Cette garantie nous engage à organiser et prendre en charge les frais nécessaires plafonnés à un Billet simple Train 1ère classe ou avion classe éco, dans les conditions décrites.

5.16 CAUTION PÉNALE A L'ÉTRANGER

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

Cette garantie nous engage à vous avancer les frais nécessaires plafonnés à 30 500 € TTC, limités à 30 jours après réception de notre facture, dans les conditions décrites.

5.17 FRAIS DE JUSTICE A L'ÉTRANGER

VYV IA prend en charge, dans la limite du plafond, des honoraires d'avocat et/ou frais de justice que le bénéficiaire peut être amené à supporter à l'occasion d'une action en défense ou recours devant une juridiction étrangère, en cas d'accident, de vol, de dommages ou de tout autre préjudice subi au cours du séjour ou du voyage.

Cette garantie nous engage à prendre en charge les frais nécessaires plafonnés à 7 700 € TTC, dans les conditions décrites.

5.18 VOL, PERTE OU DESTRUCTION DE DOCUMENTS

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

Cette garantie nous engage à vous avancer les frais nécessaires plafonnés à 2 300 € TTC, limités à 30 jours après réception de notre facture, dans les conditions décrites.

5.19 ÉVÉNEMENT IMPRÉVU

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

Cette garantie nous engage à vous informer limités à 5 appels traités par événement, dans les conditions décrites.

6. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Votre adhésion et l'inscription de vos ayants-droits prennent cours jusqu'au 31 décembre de l'année en cours. Elles se renouvellent ensuite par tacite reconduction au 1er Janvier de chaque année pour des périodes successives d'un (1) an. Toutefois, vous avez la faculté de résilier votre adhésion au contrat lors du renouvellement annuel de votre adhésion par lettre recommandée envoyée au délégataire au mois deux mois avant la date d'échéance.

6.1 CALCUL DE LA PRIME

Les tarifs sont calculés sur la base du pays d'expatriation (Zone 1 ou Zone 2) et la composition familiale (Individuel ou Famille).

Individuel est un assuré célibataire.

Couple est un assuré avec son conjoint ou un assuré avec son enfant.

Famille est un assuré avec ou sans conjoint et ses enfants à charge

Son montant est indiqué sur le certificat d'adhésion remis à l'Adhérent

6.2 MODALITES DE PAIEMENT DES COTISATIONS PAR L'ADHERENT

Les cotisations sont dues par l'Adhérent/bénéficiaires et sont payables d'avance en Euros (€) pour la durée totale de couverture total choisie par l'Adhérent selon les modalités définies par cette dernière.

Le montant de la cotisation est calculé pour la période comprise entre la date d'effet de l'adhésion et la date d'effet de la résiliation. La période ne peut être inférieure à un mois.

6.3 REVISION ET INDEXATION ANNUELLE DES COTISATIONS

Les taux de cotisations peuvent être modifiés périodiquement au 1er avril de chaque échéance annuelle en fonction de l'évolution démographique, en cas de modification des dispositions législatives et réglementaires, et des résultats du contrat.

En cas de désaccord, l'Adhérent / Bénéficiaire pourra demander la résiliation de son contrat par lettre recommandée dans un délai de deux (2) mois à compter de la notification par le délégataire. La résiliation prendra effet au premier jour du mois suivant la réception de la lettre recommandée par le délégataire.

6.4 DEFAUT DE PAIEMENT DES COTISATIONS

En cas de non-paiement de la cotisation ou d'une fraction de la cotisation, une lettre recommandée est adressée à l'Adhérent / Bénéficiaire au contrat, au moins dix (10) jours après l'échéance, l'informant qu'à l'expiration d'un délai de quarante (40) jours suivant l'envoi de la lettre, le non-paiement de la cotisation entraîne, sans nouvel avis, la radiation de son adhésion au présent contrat conformément à la procédure définie à l'article L.221-7 du Code de la mutualité. Toute demande de prestations intervenant pendant la période de non-paiement sera refusée.

6.5 SUBROGATION

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

6.6 PRESCRIPTION

Toute action dérivant de la convention d'assistance est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où VYV INTERNATIONAL ASSISTANCE en a eu connaissance.

Et, ce délai ne court en cas de sinistre, que du jour où les bénéficiaires en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action des bénéficiaires contre VYV INTERNATIONAL ASSISTANCE a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre les bénéficiaires ou a été indemnisé par ces derniers.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription :
- La reconnaissance non équivoque par VYV INTERNATIONAL ASSISTANCE du droit à garantie des bénéficiaires ;
- La demande en justice, même en référé ;
- Une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles ou un acte d'exécution forcée.

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

Par dérogation à l'article 2254 du code civil, VYV International Assistance et les bénéficiaires ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

6.7 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles du bénéficiaire recueillies par VYV IA feront l'objet d'un traitement automatisé. Toutes les données sont obligatoires pour la gestion des demandes des bénéficiaires. A défaut de fourniture des données, VYV IA sera dans l'impossibilité de traiter les demandes des bénéficiaires.

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

Les données personnelles du bénéficiaire sont également traitées afin de répondre aux dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur. Dans ce cadre et pour répondre à ses obligations légales, VYV IA met en œuvre un traitement de surveillance ayant pour finalité la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et l'application de sanctions financières.
Différents traitements opérés par VYV IA sont basés sur son intérêt légitime afin d'apporter au bénéficiaire les meilleurs produits et services, d'améliorer leur qualité et de personnaliser les services proposés et les adapter à ses besoins. Ils correspondent à la gestion de la relation avec le Bénéficiaire notamment par le biais d'actions telles que des enquêtes de satisfaction et des sondages et les enregistrements téléphoniques.
Dans son intérêt légitime, VYV IA met également en œuvre un dispositif de la lutte contre la fraude à l'assurance pouvant notamment conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude pouvant entraîner une réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposé.
Les données de santé du Bénéficiaire sont traitées en toute confidentialité et exclusivement destinées aux personnes internes ou externes habilitées spécifiquement par VYV IA.

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

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

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

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

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

Le Bénéficiaire peut exercer ses droits auprès du Data Protection Officer (DPO) en envoyant un mail à dpo@vyv-ia.com ou un courrier à l'adresse suivante : 3 Passage de la Corvette, 17000 La Rochelle – France.

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

Enfin, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, si le bénéficiaire ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle préexistante, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par courrier à : OPPOSETEL - Service Bloctel - 06 rue Nicolas Siret - 10000 Troyes, ou par Internet à l'adresse suivante : http://www.bloctel.gouv.fr.

6.8 RÉCLAMATION ET MÉDIATION

En cas de désaccord sur l'application de la convention, les bénéficiaires peuvent contacter le Service Consommateur de VYV International Assistance par courrier à Monsieur Le Médiateur au 3 Passage de la Corvette – 17 000 La Rochelle ou par courriel à mediation-reclamation@vyv-ia.com.
Si, après examen de la réclamation, le désaccord persiste, les bénéficiaires peuvent saisir le Médiateur de l'Assurance à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09 ou par mail à l'adresse suivante : www.mediation-assurance.org.

7. OBLIGATIONS POUR LES GARANTIES ASSISTANCE

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

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

8. COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE ?

7 jours sur 7 – 24 heures sur 24
VYV International Assistance
- par téléphone de l'étranger : **00 33 5 86 85 00 51**
- précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international

Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :
Le nom et le numéro du contrat auquel vous êtes rattaché :
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel
- Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

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

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

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

TABLEAU RÉCAPITULATIF DES GARANTIES

GARANTIES	ENGAGEMENTS	PLAFONDS
Orientation médicale hospitalière	Mise en relation	Frais réels
Avance de Frais Médicaux Hospitaliers	Prise en charge	Voir les conditions générales du contrat Santé
Suivi d'hospitalisation prévue supérieure à 3 jours à l'Etranger et contrôle des coûts	Prise en charge	Frais Réels
Transport sanitaire	Prise en charge	Frais Réels
Transport pour insuffisance de plateau technique	Prise en charge	Frais Réels
Conseils médicaux	Prise en charge	Frais Réels
Envoi de médicaments	Prise en charge	Frais Réels d'acheminement
Présence d'un proche lors d'hospitalisation longue	Prise en charge	125 € TTC / nuit avec un maximum 7 nuits et un Billet Aller/Retour Train 1ère classe ou avion classe éco
Transport de l'accompagnant	Prise en charge	Un Billet simple Train 1ère classe ou avion classe éco
Bagages, Animaux domestiques	Prise en charge	1 000 € TTC
Retour vers le pays de résidence	Prise en charge	Un Billet simple Train 1ère classe ou avion classe éco
Messages urgents	Prise en charge	Frais Réels
Décès d'un bénéficiaire	Prise en charge	Frais réels pour le transport du corps
Retour anticipé	Prise en charge	Frais réels d'un montant équivalent à un billet Aller/Retour en France
Caution pénale à l'étranger	Prise en charge	30 500 € TTC, limités à 30 jours
Frais de justice hors du pays de résidence	Prise en charge	7 700 € TTC, limités à 30 jours
Vol, perte ou destruction de documents	Prise en charge	2 300 € TTC, limités à 30 jours
Evènement imprévu	Prise en charge	5 appels traités par évènement

assur-travel
Partenaire de votre mobilité

vyv international assistance

Les garanties d'assistance sont assurées par 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, dûment représentée aux fins des présentes par Monsieur Jérémy Thiriot, en qualité de Directeur Général, dûment habilité à cet effet lequel déclare disposer de tout pouvoir pour conclure le présent contrat. Dénommée «VYV IA»
Agissant au nom et pour le compte de : RESSOURCES MUTUELLES ASSISTANCE, ci-après dénommée « RMA » – Union technique d'assistance régie par le Livre II du Code de la Mutualité, ayant son siège social 46 rue du Moulin – B.P. 62127 – 44121 VERTOU cedex, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de VERTOU sous le numéro 444 269 682 00027 et inscrite au Registre National des Mutuelles sous le matricule 444 269 682

CONTACTEZ NOTRE SERVICE COMMERCIAL

Pour des renseignements complémentaires :

Par téléphone :

+33 (0)3 28 04 69 85 de 9 heures à 18 heures.

Par mail :

contact@assur-travel.fr

Pour faire une demande de devis en ligne ou souscrire sur notre site :

www.assur-travel.fr

assur-travel
Partenaire de votre mobilité

ASSUR-TRAVEL - Courtier Grossiste en assurances - N° ORIAS 07030650 - www.orias.fr
Siège social : ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO - 99 Rue Parmentier - 59650 VILLENEUVE D'ASCQ - France - Tél: 03 20 34 67 48 - Fax: 03 20 64 29 17
SAS au capital de 100.000 € - RCS LILLE 451 947 378
Entreprise régie par le Code des assurances sous l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 place de Budapest CS 92459 75436 Paris cedex 09
et Souscripteur d'une assurance Responsabilité Civile et Garantie financière LLOYD'S INSURANCE COMPANY SA N°PIFI-202411-LLB6-100125.
Conformément aux dispositions de l'article L.520-1-II b du code des assurances, Assur-travel exerce comme courtier en assurances.
La liste des compagnies d'assurance avec lesquelles nous travaillons est à votre disposition sur simple demande.
Service réclamation : ASSUR TRAVEL- Service Réclamation - ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO - 99 Rue Parmentier - 59650 VILLENEUVE D'ASCQ - Tél: 03 20 34 67 48
Délais de traitement des réclamations : sous 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation.
SSi notre service réclamation ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir le Médiateur de l'Assurance :
par courrier simple à : LA MEDIATION de L'ASSURANCE - POLE PLANETE CSCA -TSA 50110 - 75441 PARIS cedex 09
ou par email à le.mediateur@mediation-assurance.org ou à partir du site : https://www.mediation-assurance.org/

Crédits photos et illustrations : © Shutterstock