

NOTICE D'INFORMATION

VALANT CONDITIONS GENERALES

MULTIRISQUE Complémentaire Cartes Bancaires Haut de gamme

CONTRAT N° ALV2605

Pour adhérer à ce Contrat, vous devez IMPERATIVEMENT être détenteur d'une carte bancaire multiservices proposant à minima les garanties Annulation de voyage et Assistance rapatriement, parmi la liste des cartes suivantes (sous réserve qu'elles intègrent les garanties précitées): Gold Mastercard, Visa Premier, Visa Infinite, Visa Platinum, American Express, à l'exclusion de tout autre type de cartes.

Seules les cartes bancaires délivrées par une banque française, belge ou suisse sont acceptées.

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE PENDANT VOTRE SEJOUR

VYV International Assistance

Assistance Voyages - PRESENCE

3 Passage de la corvette - 17000 LA ROCHELLE

Par téléphone de l'étranger : + 33. 5.86.85.00.46

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

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

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

- **Le numéro de votre contrat ALV2605**
- **Vos nom et prénom**
- **L'adresse de votre domicile**
- **Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel**
- **Précisez l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, ...)**
- **Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre**
- **La nature de votre problème**

Pour déclarer vos sinistres assurances

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 N° 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.

Article 2 – TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES SUPPORTEES PAR ALTIMA		
2.2/ ANNULATION		
	Plafond de garantie	Franchise
A/ Annulation pour cause de Maladie grave, Accident grave, décès y compris Maladie grave consécutive à une Epidémie ou pandémie déclarée dans le mois précédant le départ	15000€ par personne 40000€ par événement	Aucune
B/ Autres causes d'annulation listées	15000€ par personne 40000€ par événement	25€ par personne
C/ Annulation consécutive à la survenance d'un événement aléatoire justifié	15000€ par personne 40000€ par événement	75€ par personne SAUF licenciement économique et refus de congés : pas de franchise
2.3/ VOL MANQUE		
	Plafond de garantie	Franchise
Remboursement d'un billet d'avion pour atteindre votre destination en cas de de vol manqué	40000€ par événement	Aucune
2. 4/ RETARD D'AVION OU DE TRAIN		
	Plafond de garantie	Franchise
Indemnisation forfaitaire en cas de retard d'avion ou de train	De 4h à 8h : 50€ par personne Supérieur à 8h : 100€ par personne	Seuil d'intervention : 4 heures
2. 5/ BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS		
	Plafond de garantie	Franchise
Perte, vol, détérioration	2000€ par personne 20000€ par événement	Aucune
Effets de première nécessité	300€ par personne	Aucune
2.6/ INTERRUPTION DE SEJOUR -		
	Plafond de garantie	Franchise
A/ Interruption de séjour En cas de rapatriement médical ou de retour anticipé, remboursement au prorata temporis des prestations (hors transport retour) non utilisées.	40000 € par événement	Aucune
2.7/ INTERRUPTION D'ACTIVITE		
	Plafond de garantie	Franchise
B/ Interruption d'activité 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.	100€ par jour maximum 3 jours	Aucune

2 .8/ RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE A L'ETRANGER	Plafond de garantie	Franchise
Dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs	750 000 € par sinistre	150€ pour les dommages matériels et immatériels Néant pour les dommages corporels
Défense de vos intérêts	8000€ par litige	Seuil d'intervention judiciaire : 750€ Seuil d'intervention amiable : 150€

OPTION PACK TRANSPORT à souscrire en complément des garanties de base		
Garanties supportées par ALTIMA		
2 .9/ ANNULATION Défaillance et grève	Plafond de garantie	Franchise
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Grève ou défaillance de la compagnie aérienne ➤ Grève du personnel de l'Aéroport 	40 000€ par événement	75€ par personne
2 .10/ GARANTIE DES PRIX	Plafond de garantie	Franchise
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Surcharge carburant ➤ Augmentation des taxes aéroport ➤ Variation du cours des devises 	150€ par personne 750€ par événement	Seuil d'intervention : Moyen-courrier : au-delà de 20€ par personne Long courrier : au-delà de 30€ par personne
2 .11/ DEPART IMPOSSIBLE	Plafond de garantie	Franchise
Manquement de correspondance	Maximum 1000€ par personne	Aucune
Annulation de voyage	Maximum 2000€ par personne dont 250€ pour les frais d'excursion	Aucune
Modification des dates du voyage	Maximum 200€ par personne	Aucune
2 .12/ RETOUR IMPOSSIBLE	Plafond de garantie	Franchise
Manquement de correspondance	Maximum 1000€ par personne 10000 € par événement	Aucune

Article 3 – TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES SUPPORTEES PAR VYV IA

ASSISTANCE RAPATRIEMENT	Plafond	Franchise
➤ Conseils voyages et informations médicales 24H/24	Frais réels	Aucune
➤ 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 € par nuit/par personne/Maxi 10 nuits	Aucune
➤ Prolongation de séjour	Frais d'hôtel 80 € par nuit/par personne/Maxi 10 nuits	Aucune
➤ Poursuite de voyage	Titre de transport Retour* + Taxi de liaison**	Aucune
Frais médicaux hors pays de résidence (y compris en cas de COVID) a) Europe et Pays méditerranéens b) Reste du monde	a) 75 000 € b) 150 000 €	a) et b) 250 € par personne
➤ Soins dentaires d'urgence ➤ Test PCR positif	250 € 100 €	Aucune
Avance sur frais médicaux hors du pays de résidence a) Europe et Pays méditerranéens b) Reste du monde	a) 75 000€ b) 150000€	250 € par personne
➤ Envoi de médicaments à l'étranger	Frais d'envoi	Aucune
➤ Envoi de prothèse à l'étranger	Frais d'envoi	Aucune
Rapatricement de corps ➤ Rapatriement de corps ➤ Frais funéraires nécessaires au transport ➤ Frais de cercueil ou d'urne	Frais réels Frais réels 2 500 €	Aucune
➤ Formalités décès et reconnaissance de corps	Titre de transport aller-retour* + Frais d'hôtel 80 € par nuit/par personne/ maxi 3 nuits	Aucune
Retour anticipé ➤ En cas d'hospitalisation ou de décès d'un membre de la famille ➤ En cas de sinistre au domicile	Titre de transport retour*maximum 750€ par personne + Taxi de liaison**	Aucune
➤ Retour Impossible	80€ maximum par nuit et par personne/ 5 nuits maximum	1 nuit
➤ Chauffeur de remplacement	Titre de transport* ou mise à disposition d'un chauffeur	Aucune
➤ Assistance juridique à l'étranger : avance de caution pénale	10 000 €	Aucune
➤ Assistance juridique à l'étranger : Honoraires d'avocat	5 000 €	Aucune
➤ Frais de recherche ou de secours en mer et en montagne	4 500 €	Aucune

ASSISTANCE RAPATRIEMENT (suite)	Plafond de garantie	Franchise
➤ Frais de secours sur piste	4 500 € par personne/ maxi 9 000 € par événement	Aucune
➤ Transmission de message urgent	Frais réels	Aucune
➤ Soutien psychologique suite à mise en quarantaine	2 entretiens par événement	Aucune
➤ Soutien psychologique en cas de rapatriement	2 entretiens par événement	Aucune
➤ Prise en charge d'un forfait téléphonique local	50 €	Aucune
➤ Avance de fonds à l'étranger	1 500 €	Aucune
➤ Papiers officiels	Frais d'envoi	Aucune
ASSISTANCE COVID	Plafond de garantie	Franchise
➤ Suspension de séjour	Hébergement jusqu'au jour du retour possible avec un maximum de 14 nuits à 150€ par personne	Aucune
➤ Retour différé	Titre de transport retour	
➤ Conséquence d'une mise en quarantaine	maximum 750€ par personne	

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

** **Transfert hôtel/aéroport/gare/domicile**

PREAMBULE

Le produit **MULTIRISQUE Complémentaire Cartes bancaires haut de gamme** est un contrat d'assurance collective à adhésion facultative n° **ALV2605** (dénommé ci-après le "Contrat") souscrit par XPLORASSUR (ci-après dénommé « XPLORASSUR » ou « Courtier ») et distribué par l'Agence de voyage auprès de ses clients voyageurs.

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. – 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 Multirisque 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, Entreprise régie par le Code des assurances et soumise au contrôle de l'ACPR 4 place de Budapest CS 92459 75436 Paris Cedex 9 ci-après désigné « l'Assureur » pour les garanties d'assurance, souscrites par XPLORASSUR sous le numéro de contrat ASSVOY002, 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

Dénommées conjointement « les Compagnies »

Le Contrat est géré par **XPLORASSUR** pour les garanties d'assurance et par **VYV IA** pour les garanties d'assistance.

Le présent document constitue la notice d'information valant conditions générales du Contrat **ALV2605** (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 et le Contrat sont régis par le Code des assurances français.

Votre couverture d'assurance est formalisée par la présente Notice d'information ainsi que par votre Bulletin de souscription.

ARTICLE 1 – GENERALITES

1.1 ADHESION AU CONTRAT ET PRISE D'EFFET DE L'ADHESION

La personne physique majeure ou la personne morale qui souhaite bénéficier des présentes garanties pour le Séjour acheté doit adhérer au Contrat en donnant son consentement à l'offre d'assurance, après avoir pris connaissance du document d'information normalisé, ainsi que de la présente Notice d'information et en avoir accepté les termes.

Le Bulletin de souscription, signé par l'Adhérent, matérialise l'adhésion au Contrat.

L'adhésion prend effet au jour indiqué sur le Bulletin de souscription, sous réserve du paiement effectif de la Prime d'assurance par l'Adhérent.

La Prime est payable au comptant au moment de votre adhésion auprès de votre Agence de Voyage. A défaut de paiement au moment de l'adhésion, l'adhésion sera considérée comme nulle et non avenue et ne donnera lieu à aucune prestation ou indemnisation.

La durée des garanties est décrite selon les conditions prévues dans la section Description des garanties de la présente Notice d'information.

1.2 RENONCIATION A L'ADHESION

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

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 d'assurance voyage.

• **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 Contrat.

La durée du contrat d'assurance correspond à la période entre sa date de souscription et la date de cessation de toutes les garanties.

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.

Veillez agréer, Monsieur le Directeur, mes salutations distinguées.

Signature

CONSÉQUENCES DE LA RENONCIATION :

L'exercice du droit de renonciation entraîne la résiliation du contrat 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 la 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.

1. 3 QUE FAIRE EN CAS DE PROBLEME

A. Vous avez besoin d'assistance ?

En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.

Ensuite, afin de permettre à VYV IA d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Les informations suivantes vous seront demandées :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- votre numéro de contrat.

Vous devez :

- obtenir l'accord préalable de VYV IA avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,

- vous conformer aux solutions préconisées,
- fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

VYV IA se réserve le droit de demander tous les justificatifs nécessaires (certificat de décès, justificatif de domicile, certificat de vie maritale, justificatif de dépenses, etc.) appuyant toute demande d'assistance.

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

B. Vous souhaitez déclarer un Sinistre assurance ?

1/ En cas d'annulation, vous devez avertir l'organisateur de votre voyage de votre désistement par les moyens les plus rapides (fax, mail, déclaration à l'agence) dès la survenance d'un événement garanti empêchant votre départ, ou au plus tard dans les 48 heures.

Attention :

Si vous informez tardivement l'organisateur de votre voyage de votre intention d'annuler, Nous ne prenons en charge que les frais d'annulation contractuellement exigibles à la date de survenance de l'événement ouvrant droit à garantie et vous resterez votre propre assureur pour la différence.

2/ En cas de sinistre concernant une garantie comprise dans votre carte bancaire (annulation, bagages...), vous devez, en premier lieu, **faire une déclaration de sinistre, dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, auprès de l'assureur de la carte bancaire** dont vous êtes titulaire, préalablement à toute déclaration engageant le présent Contrat.

Vous ou toute personne agissant en votre nom, devrez ensuite déclarer votre Sinistre auprès d'XPLORASSUR selon les modalités décrites page 2.

Pour permettre l'instruction de votre dossier par Xplorassur, Vous vous engagez à transmettre à Xplorassur la prise de position de l'assureur de la carte bancaire relative à la gestion de votre sinistre (montant du règlement perçu, refus motivé de prise en charge).

Sans ce document, XPLORASSUR ne pourra prendre en charge votre dossier.

1.4 QUE DEVEZ VOUS FAIRE DE VOS TITRES DE TRANSPORT

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du contrat, vous vous engagez, soit à réserver le droit à VYV IA d'utiliser votre (vos) titre(s) de transport, soit à leur rembourser les montants dont vous obtiendriez le remboursement auprès de l'organisme émetteur de votre (vos) titre(s) de transport.

1.5 LES ASSURANCES CUMULATIVES

Conformément à l'article L 121.4 du Code des Assurances, vous devez déclarer aux Compagnies, toute autre assurance contractée pour le même risque. En cas de Sinistre, vous pouvez adresser votre réclamation à l'assureur de votre choix.

1.6 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 de l'adhésion,

– En cas d'omission ou de déclaration inexacte dont la mauvaise foi n'est pas établie, lors de la souscription ou en cours d'adhésion au 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 il est appliqué une augmentation de Prime que Vous pouvez accepter ou refuser,

✓ Soit l'adhésion est résiliée 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.

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

2.1 CADRE GÉNÉRAL DES GARANTIES SUPPORTÉES PAR ALTIMA

2.1.1 DÉFINITIONS

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

Tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime ou à la chose endommagée constituant la cause du dommage. Le caractère soudain est constitué par la survenance subite de l'événement à l'origine du dommage.

ACCIDENT GRAVE

Toute atteinte temporaire ou définitive à votre intégrité physique, constatée médicalement, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et ayant nécessité un suivi et une surveillance médicale matérialisée.

ADHÉRENT

Toute personne physique ou morale 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 peut également avoir la qualité d'Assuré et donc être bénéficiaire des garanties.

AGENCE DE VOYAGE

Intermédiaire à titre accessoire autorisé conjointement par l'Assureur et le Courtier à distribuer auprès de sa clientèle de voyageurs les couvertures d'assurance et d'assistance du Contrat telles que décrites dans la présente Notice d'information.

ASSURÉS

Personnes physiques ou groupe de personnes physiques dont les nom(s) et prénom(s) figurent au Bulletin de souscription et bénéficiaire(s) des garanties telles que décrites dans la présente Notice d'information valant Conditions générales.

Ces personnes doivent voyager par l'intermédiaire de l'Agence de voyage, distributeur du présent Contrat.

Pour les garanties d'assurance, hors Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger, ces personnes doivent avoir réservé leur séjour auprès d'un point de vente situé en France métropolitaine, principauté de Monaco et DROM/POM et avoir leur domicile légal et fiscal en Europe occidentale ou dans les DROM/POM.

Pour la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger, ces personnes doivent être domiciliées en France métropolitaine ou Département d'Outre-Mer et avoir adhéré à la présente police par une Agence de voyage.

ATTENTATS OU ACTE DE TERRORISME

Opérations organisées dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, économiques ou sociales et exécutées individuellement ou par groupe réduit et à la condition que l'événement ait entraîné des dommages matériels et/ou corporels dans la ou les villes de destination.

AYANT DROIT

Personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'Assuré.

BAGAGE

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

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.

DOMICILE

Pour les garanties d'assurance hors Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger, le domicile de l'Assuré doit être situé en Europe occidentale, dans les DROM/ POM. On entend par domicile votre lieu de résidence principal et habituel et figurant sur votre avis d'imposition sur le revenu.

Pour la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger, le domicile doit être situé en France Métropolitaine ou Département D'Outre-Mer.

DOMMAGES CORPORELS

Toute atteinte corporelle accidentelle subie par une personne physique

DOMMAGES MATERIELS

Toute détérioration ou destruction accidentelle d'une chose ainsi que tout dommage subi par un animal domestique.

DOMMAGES IMMATERIELS CONSECUTIFS

Tout préjudice pécuniaire résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien, de la cessation d'activité, de la perte d'un bénéfice ou de clientèle, et qui est la conséquence directe d'un Dommage corporel ou matériel.

DROM

La Réunion, la Martinique, la Guadeloupe, la Guyane et Mayotte.

EFFET DE 1ÈRE NECESSITE

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

EPIDEMIE

Incidence anormalement élevée d'une maladie pendant une période donnée et dans une région donnée.

EUROPE OCCIDENTALE

Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France métropolitaine (y compris la Corse), Gibraltar, Grèce, Irlande, Italie et Îles, Liechtenstein, Luxembourg, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas,

Portugal, Royaume-Uni, Saint-Marin, Suède et Suisse.

FRANCE

France métropolitaine, Corse, Principauté de Monaco et DROM (seulement pour la garantie Frais médicaux).

FRANCHISE

Partie de l'indemnité restant à votre charge.

HOSPITALISATION D'URGENCE

Séjour de plus de 48 heures consécutives dans un établissement hospitalier public ou privé, pour une intervention d'urgence, c'est-à-dire non programmée et ne pouvant être reportée.

LONG COURRIER

ZONE 2 : MONDE ENTIER sauf les pays exclus dans le cadre de l'application de la clause « 2.1.2. ÉTENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES » et des pays listés dans la définition Moyen-courrier.

MALADIE

Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente (pour la partie Assistance).

MALADIE GRAVE

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

MEMBRE DE LA FAMILLE

Par membre de la famille, on entend toute personne pouvant justifier d'un lien de parenté (de droit ou de fait) avec l'Adhérent.

MOYEN COURRIER

ZONE 1 : EUROPE & PAYS MÉDITERRANÉENS (à l'exclusion des DOM-TOM, Canaries, Açores, partie Asiatique de la Russie).

PANDEMIE

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 compétentes du pays où le sinistre se produit.

PAYS D'ORIGINE

Celui de votre domicile.

POM

La Polynésie Française et la Nouvelle Calédonie.

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

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 procédant d'une même cause initiale.

TIERS

Toute personne qui ne bénéficie pas de la qualité d'Assuré au titre de la présente Notice d'information.

VOL RÉGULIER

Vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes à ceux publiés dans l'«Official Airlines Guide».

VOL «CHARTER»

Vol affrété par une organisation de tourisme dans le cadre d'un service non régulier.

VOYAGE/SEJOUR

Voyage ou séjour d'une durée maximum de 3 mois, organisé et vendu ou fourni par une Agence de voyage, habilitée et prévu pendant la période de validité de l'adhésion au Contrat.

2.1.2 ETENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES

Les garanties s'appliquent dans le monde entier.

Sont exclus les 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.

2.1.3 EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

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

- Les Epidémies ou pandémies, sauf stipulation contraire dans la garantie,
- La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, Les prises d'otage, la manipulation d'armes,
- Un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la Loi N°82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles,
- La participation volontaire d'une personne assurée à des émeutes, grèves, rixes ou voies de fait,
- La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- L'usage de médicaments, de drogues ou de stupéfiants ou produits assimilés, non prescrits médicalement, et l'usage abusif d'alcool,
- Tout acte intentionnel de votre part ou acte dolosif, tentative de suicide ou suicide,
- Votre participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération,
- Tout incident survenu au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- L'absence d'aléa,
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre Voyage, en application des titres VI et VII de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, modifiée par la loi du 22 juillet 2009, fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours,
- Tout sinistre survenu dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment en dehors des dates de Voyage,
- Les événements survenus entre la date de réservation de votre Voyage et la date d'adhésion au Contrat ainsi que leurs conséquences.

2.2 ANNULATION DE VOYAGE

<u>Prise d'effet de la garantie :</u> Le jour de l'adhésion au Contrat	<u>Expiration de la garantie :</u> Le jour du départ en Voyage, soit à l'embarquement (avion, train, bateau, car) soit à l'heure convenue pour la remise des clés du logement si location sans transport.
--	---

2.2.1 OBJET DE LA GARANTIE

Lorsque vous annulez votre Voyage, l'organisateur du séjour maintient à votre charge tout ou partie du prix des prestations annulées, appelée frais d'annulation ; ces frais sont d'autant plus élevés que la date de départ est proche, et sont calculés selon un barème indiqué dans les conditions générales de ventes de l'organisateur.

Notre garantie consiste à compléter le remboursement du voyageur, de la compagnie aérienne ou de l'organisme de location en vous remboursant le montant des frais d'annulation contractuellement mis à votre charge lorsque vous annulez votre Séjour, avant le départ en Voyage, pour un motif garanti.

En matière de location, notre garantie est accordée à la condition que la location soit totalement libérée.

Attention : l'ensemble des prestations touristiques couvertes par la présente adhésion au Contrat, qu'elles soient complémentaires ou successives, constituent un seul et même Voyage, pour lequel il n'est retenu qu'une seule date de départ : celle mentionnée aux conditions particulières comme marquant le début des prestations assurées.

2.2.2 LES EVENEMENTS OUVRANT DROIT A LA GARANTIE

A - ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL

La garantie Vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après à l'exclusion de toutes les autres, dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties, **et déduction faite d'une Franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties. Cette Franchise s'applique également aux personnes inscrites en même temps que Vous et assurées au titre de la même adhésion au Contrat.**

● **Maladie grave (y compris maladie grave consécutive à une épidémie ou pandémie déclarée dans les 30 jours précédant le départ uniquement), Accident grave ou décès, y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident, constatés avant la réservation de votre Voyage :**

- Vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants (tout degré), votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit ;
- vos frères, soeurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-soeurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères ;
- votre remplaçant professionnel désigné lors de la souscription ;
- la personne désignée lors de l'adhésion au Contrat, chargée pendant votre Voyage de garder ou d'accompagner en Voyage, vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit ;
- un autre Membre de votre famille à condition qu'il y ait Hospitalisation de plus de 48 heures ou décès.

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 - AUTRES CLAUSES D'ANNULATION LISTEES

La garantie Vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de toutes les autres, déduction faite d'une Franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties. Cette Franchise s'applique également aux personnes inscrites en même temps que Vous et assurées au titre de la même adhésion au Contrat.

- **des dommages matériels graves** nécessitant impérativement votre présence le jour du départ prévu et consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant :
 - votre résidence principale ou secondaire,
 - votre exploitation agricole,
 - vos locaux professionnels si Vous êtes dirigeant d'entreprise, membre du comité de direction ou si Vous exercez une profession libérale ;
- **votre convocation pour une greffe d'organe ;**
- **une contre-indication de vaccination, des suites de vaccination, ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif nécessaire pour la destination choisie pour votre Voyage ;**
- **des dommages graves à votre véhicule** survenant dans les 48 heures précédant le départ, et dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour Vous rendre à votre point de départ ou sur votre lieu de Séjour,
- **un accident ou une panne de votre moyen de transport** survenu lors de votre pré acheminement, entraînant un retard supérieur à deux heures, Vous fait manquer le vol réservé pour votre départ, sous réserve que Vous ayez pris vos dispositions pour arriver à l'aéroport au moins 2 heures avant l'heure limite d'embarquement ;
- **l'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré**, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre Voyage, alors que Vous étiez inscrit au chômage, à condition qu'il ne s'agisse pas d'un **cas de prolongation ou renouvellement de contrat ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire ;**
- **votre convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable** par une administration à une date se situant pendant le Voyage prévu ;
- **votre convocation**, à une date se situant pendant la durée du Voyage, **à un examen de rattrapage en cas d'études supérieures** sous réserve que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de votre adhésion au présent Contrat ;
- **le refus de visa touristique par les autorités du pays** choisi pour votre Voyage sous réserve que Vous n'ayez déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités pour un précédent voyage, que vos démarches leur aient permis de prendre position antérieurement à votre Voyage, et sous réserve que Vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays ;
- **votre mutation professionnelle**, non disciplinaire, imposée par votre employeur, Vous obligeant à déménager pendant la durée de votre Voyage assuré ou dans les 8 jours précédents votre départ et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment l'adhésion au Contrat ;
- **votre convocation pour une adoption d'enfant** 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 ;
- **les complications nettes et imprévisibles de votre état de grossesse, de fausse couche, interruption thérapeutique de grossesse et leurs suites ;**
- **annulation pour la séparation du couple marié, pacsé ou vivant en concubinage notoire**, cette garantie n'est acquise que sur la présentation de documents légaux et administratifs prouvant la nature réelle de la séparation ou de la vie commune en cas de concubinage (procédure de divorce, rupture du contrat de PACS, tous documents attestant de la vie commune du couple, factures EDF GDF, TELECOM, comptes bancaires joints, déclaration commune...).

C - EVENEMENTS ALEATOIRES JUSTIFIES

La garantie Vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de toutes les autres, **déduction faite d'une Franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties. Cette Franchise s'applique également aux personnes inscrites en même temps que Vous et assurées au titre de la même adhésion au Contrat.**

- **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 ;

● **la modification de la date de vos congés par votre employeur.** Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants et des représentants légaux d'entreprise. Ces congés, correspondant à un droit acquis, doivent avoir fait l'objet d'un accord préalable de la part de l'employeur ;

● **une émeute, un Attentat ou un Acte de terrorisme survenant à l'Étranger, dans la ou les villes de destination ou de Séjour. La garantie Vous est acquise en cas d'émeute, d'Attentat ou d'Acte de terrorisme, lorsqu'au moins 2 des 3 conditions suivantes sont réunies :**

- l'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ville de destination ou de Séjour,
- le ministère des affaires étrangères français déconseille fortement les déplacements vers la ville de destination ou de Séjour,
- la date de votre départ est prévue moins de 30 jours après l'événement et celui-ci doit survenir après la réservation de votre forfait.

● **le vol, dans les 48 heures précédant votre départ, de vos papiers d'identité (passeport, carte d'identité) indispensables au(x) passage(s) en douane prévu(s) au cours de votre Voyage,** sous réserve qu'une déclaration de vol ait été effectuée dans les plus brefs délais auprès des autorités de police les plus proches ;

● **un autre événement aléatoire, quel qu'il soit, constituant un obstacle immédiat, réel et sérieux, empêchant votre départ et/ou l'exercice des activités prévues pendant votre forfait. Par événement aléatoire, on entend toute circonstance soudaine, imprévisible et indépendante de la volonté de l'Assuré justifiant l'annulation du forfait. L'événement aléatoire doit avoir un lien de causalité direct avec l'impossibilité de partir ;**

● **Spécificités pour les séjours Neige France et pays limitrophes : Garantie en cas d'impossibilité de se rendre à la station par route, fer, air, le jour du début du forfait suite à un évènement naturel empêchant la circulation.**

2.2. 3 LE MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité versée en application de la présente garantie ne peut en aucun cas dépasser le prix du Voyage déclaré lors de votre adhésion au Contrat et **dans les limites prévues au Tableau des Montants de Garanties**, par personne assurée et par événement.

Nous Vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés par l'organisateur du Voyage en application du barème indiqué dans ses conditions générales de ventes.

Toutefois, Nous limitons notre prise en charge au montant des frais qui Vous auraient été facturés en application de ce barème, si Vous n'aviez pas averti l'organisateur du Voyage dans les 48 heures de la survenance de l'événement ouvrant droit à notre garantie.

Nous Vous remboursons en cas d'annulation pour un motif garanti d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que Vous et assurées au titre de la même adhésion au Contrat. Toutefois, la prise en charge ne pourra excéder, pour un même événement : 3 personnes maximum pour un motif non médical et 9 personnes maximum pour un motif médical.

Les frais de dossier de moins de 50 euros, de pourboire, les taxes portuaires et aéroportuaires remboursables par l'organisme de transport ainsi que la prime versée en contrepartie de votre adhésion au présent Contrat ne sont pas remboursables.

Une franchise par personne assurée (ou par dossier pour les locations et traversées maritimes), reprise au tableau des garanties, est toujours déduite de l'indemnité qui Vous est due.

2.2.4 LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

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

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

- Les maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une Hospitalisation entre la date d'achat de votre Voyage et la date d'adhésion au présent Contrat.
- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre Voyage.
- La grossesse y compris ses complications au-delà de la 28ème semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences.
- L'oubli de vaccination.
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre Voyage, en application des titres VI et VII de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, modernisée par la loi du 22 Juillet 2009, fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours.
- La défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre Voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles.
- Le défaut ou l'excès d'enneigement, sauf mention contraire dans la garantie ou sauf lorsqu'il survient dans les stations situées à plus de 1 500 mètres d'altitude, entre le 15 décembre et le 15 avril et entraîne la fermeture de plus des 2/3 des remontées mécaniques, normalement en service sur le site de votre Séjour, pendant au moins deux jours consécutifs, dans les 5 jours qui précèdent votre départ.
- Tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une Hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ultérieurement à l'adhésion au présent Contrat.
- Les accidents résultant de la pratique, à titre amateur et à tout niveau, de sports mécaniques (auto, moto, tous véhicules à moteur) ou aérien.
- La pollution, la situation sanitaire locale.
- Les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82.600 du 13 juillet 1982 ainsi que leurs conséquences, les événements météorologiques ou climatiques sauf mention contraire dans la garantie
- Les conséquences de procédures pénales dont Vous faites l'objet.
- La non-présentation pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au Séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination, sauf en cas de vol, dans les 48 H précédant le départ, du passeport ou de la carte d'identité.

2.2.5 CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

A - Vous devez avertir l'organisateur de votre Voyage de votre désistement par les moyens les plus rapides (mail, fax, déclaration à l'Agence) dès la survenance d'un événement garanti empêchant votre départ, ou au plus tard dans les 48 heures.

Attention : si Vous informez tardivement l'organisateur de votre Voyage de votre intention d'annuler, Nous ne prenons en charge que les frais d'annulation contractuellement exigibles à la date de survenance de l'événement ouvrant droit à garantie et Vous resterez votre propre assureur pour la différence.

B - Dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, Vous devez faire une déclaration de sinistre auprès de l'assureur de la carte bancaire dont vous êtes titulaire.

C - Vous devez ensuite déclarer votre Sinistre à XPLOASSUR dans les cinq jours ouvrés où Vous avez connaissance du Sinistre, sauf cas fortuit ou de force majeure, et joindre par la suite la pièce justifiant de votre annulation.

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

Dès réception, Vous recevrez la liste des pièces justificatives à fournir et indispensables pour la bonne gestion de votre dossier.

Dans tous les cas, Vous devez être en mesure de Nous fournir les éléments suivants délivrés par l'Agence de voyage ou le TO :

- Facture initiale d'inscription ou bulletin d'inscription
- Facture de frais d'annulation du Voyage
- Barème de frais d'annulation applicable (voir conditions de vente)
- Tout document émanant de l'assureur de la carte bancaire indiquant sa position sur le sinistre concerné (Montant du règlement perçu, refus motivé de prise en charge). Ce document est indispensable à la gestion de votre dossier par XPLOASSUR.

2.3 DEPART/VOL MANQUE

<p><u>Prise d'effet de la garantie :</u></p> <p><u>DEPART MANQUE :</u> Le jour du départ en Voyage (à l'aller) indiqués sur le bulletin d'inscription ou la facture du Voyage.</p>	<p><u>Expiration de la garantie :</u></p> <p><u>DEPART MANQUE :</u> A l'arrivée sur le lieu de destination du Voyage indiqué sur le bulletin d'inscription ou sur la facture du Voyage.</p>
--	---

2.3.1 OBJET DE LA GARANTIE

Si Vous ratez votre avion, à l'exclusion de tout autre moyen de transport, en raison d'un événement extérieur, imprévisible et indépendant de votre volonté, de celle de l'Agence de voyage et/ou du transporteur, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur, Nous Vous remboursons le prix d'un nouveau billet pour la même destination, sous réserve que Vous partiez dans les 24 heures qui suivent et dans les limites indiquées au Tableau des montants de garantie.

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

La garantie « départ manqué » n'est pas cumulable avec la garantie « annulation ».

2.3.2 LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclues les conséquences des circonstances et événements suivants :

- toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre Voyage ;
- la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre Voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles ;
- les Epidémies, la situation sanitaire locale, la pollution, les événements météorologiques ou climatiques ;
- les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 ;
- les procédures pénales dont Vous feriez l'objet ;

● tout événement survenu entre la date de réservation de vos prestations de Voyage et la date d'adhésion au Contrat.

2.3.3 CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE RETARD DE DEPART/VOL MANQUE

A - Vous devez faire une déclaration de sinistre auprès de l'assureur de la carte bancaire dont vous êtes titulaire.

B - En cas de Sinistre, Vous devez Nous informer de votre vol manqué par les moyens les plus rapides (mail, déclaration contre récépissé) dès la survenance de l'événement empêchant votre départ.

Vous devez déclarer à XPLORASSUR le Sinistre dans les cinq jours ouvrés à compter du jour où Vous en avez eu connaissance, 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.

Il Vous appartient de Nous communiquer tout document et toute information permettant d'évaluer le montant de votre indemnisation notamment :

- Le billet d'avion Aller « non-utilisé »
- Le reçu passager du billet racheté
- La carte d'embarquement du billet racheté
- Tout document émanant de l'assureur de la carte bancaire indiquant sa position sur le sinistre concerné (Montant du règlement perçu, refus motivé de prise en charge). Ce document est indispensable à la gestion de votre dossier par XPLORASSUR.

2.4 RETARD DE TRANSPORT (AVION ou TRAIN)

<u>Prise d'effet de la garantie :</u> Aux date et heure indiquées sur le billet de transport (aller et/ou retour) et conformément au bulletin d'inscription ou la facture du Voyage.	<u>Expiration de la garantie :</u> A l'arrivée à la destination finale (aller et/ou retour) prévue sur le bulletin d'inscription ou la facture du Voyage.
---	--

2.4.1 OBJET DE LA GARANTIE

En cas de retard d'avion ou de train, Nous Vous versons une indemnité forfaitaire, dans les limites indiquées au **Tableau des Montants de Garanties (franchise de 4h)**.

- retard d'avion supérieur à 4 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue sur tout vol régulier dont les horaires ont été publiés ou sur les vols charter dont les horaires sont indiqués sur le billet d'avion ou communiqués par l'organisme de voyage à l'Assuré ;
- retard de train supérieur à 4 heures par rapport à l'heure d'arrivée initialement prévue sur le billet de train.

Cette garantie Vous est acquise, lors des transports Aller et Retour, ainsi que lors des retards lors des escales, conformément aux dates et pays de destination indiqués sur votre facture de Voyage.

2.4.2 LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

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

- au retrait temporaire ou définitif d'un avion ou d'un train ordonné par les autorités aéroportuaires, administratives, les autorités de l'aviation civile ou de toute autre autorité, en ayant fait l'annonce plus de 24 heures avant la date de départ de votre Voyage ;
- au manquement du vol ou du train sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison;

- aux vols que Vous n'avez pas préalablement confirmés ;
 - à la non-admission à bord, consécutive au non-respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou de présentation à l'embarquement ;
 - à tout événement mettant en péril votre sécurité au cours du Voyage dès lors que la destination est déconseillée par le ministère des affaires étrangères ;
 - Les événements météorologiques et climatiques.
- les évènements météorologiques et climatiques.

2.4.3 CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE RETARD DE TRANSPORT

A - Vous devez faire une déclaration de sinistre auprès de l'assureur de la carte bancaire dont vous êtes titulaire.

B - Vous devez ensuite déclarer votre Sinistre à XPLORASSUR dans les 5 jours ouvrés à compter du jour où Vous en avez eu connaissance, 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.

Il vous appartiendra de Nous communiquer tout document et toute information permettant d'évaluer le montant de votre indemnisation notamment :

- Une attestation établie par le transporteur précisant le motif, la durée du retard que Vous avez subi, et la confirmation que Vous avez bien réservé votre transport, ainsi que l'original de votre carte d'embarquement,
- Vos titres de transport
- Tout document émanant de l'assureur de la carte bancaire indiquant sa position sur le sinistre concerné (Montant du règlement perçu, refus motivé de prise en charge). Ce document est indispensable à la gestion de votre dossier par XPLORASSUR.

2.5 BAGAGES

<p><u>Prise d'effet de la garantie :</u></p> <p>Le jour de départ, dès l'enregistrement ou la réception des Bagages de l'Assuré par le transporteur ou en l'absence de transporteur, à la remise des clés pour une location.</p>	<p><u>Expiration de la garantie :</u></p> <p>Lors du retour au moment de la récupération définitive des Bagages par l'Assuré auprès du transporteur ou en l'absence de transporteur à la restitution des clés pour une location.</p>
---	---

2. 5.1 LES EVENEMENTS OUVRANT DROIT A LA GARANTIE

- Le vol.
- La destruction totale ou partielle.
- La perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport, des Bagages, y compris effets et objets personnels emportés avec Vous ou achetés au cours du Voyage.

En cas de vol d'objets transportés dans un véhicule, notre garantie s'applique si les objets, transportés à l'abri des regards dans le coffre d'un véhicule non décapotable, entièrement fermé à clé et dont les vitres sont complètement closes, font l'objet d'un vol par effraction entre 6 heures et minuit, heure locale.

Vous devez apporter la preuve de l'heure à laquelle le vol a été commis.

En outre, en cas de retard supérieur à 24 heures dans la livraison de vos Bagages sur votre lieu de Séjour, Nous Vous remboursons, sur présentation des justificatifs originaux, les frais que Vous avez exposés pour l'achat d'objets de première nécessité.

2. 5.2 LE CALCUL DE L'INDEMNITE

- L'indemnité est calculée sur la base de la valeur de remplacement des objets de même nature sous déduction de la vétusté éventuelle.
- L'indemnité ne peut ni excéder le montant du préjudice subi, ni prendre en compte les dommages indirects. ● Nous renonçons à l'application de la règle proportionnelle prévue à l'article L 121-5 du Code des Assurances.

2. 5.3 LE MONTANT DE LA GARANTIE

La garantie est accordée **dans la limite prévue au Tableau des Montants de Garanties**, pour l'ensemble des Sinistres survenus au cours de la période d'assurance.

L'indemnité versée en cas de retard dans la livraison de Bagages **est limitée à l'indemnisation prévue au Tableau des Montants de Garanties**, qui ne se cumule pas avec celui applicable en cas de vol, destruction ou perte de Bagages.

En cas d'application simultanée des deux garanties constituant un même événement, l'indemnité versée en cas de retard dans la livraison de Bagages vient en déduction des sommes restant dues au titre de la garantie vol, destruction ou perte de Bagage.

2. 5.4 LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

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

A. LES CIRCONSTANCES EXCLUES

- Tout vol, destruction ou perte consécutif :
 - à une décision de l'autorité administrative compétente, ou à l'interdiction de transporter certains objets,
 - survenu au cours de déménagements.
- Les vols d'objets commis par votre personnel dans l'exercice de ses fonctions.
- Le vol commis sans effraction ou avec usage de fausses clés.
- Les vols d'objets commis dans un lieu non privatif, en l'absence de surveillance continue.
- La destruction résultant du vice propre de la chose assurée ou de son usure normale ou du coulage de liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives faisant partie des bagages assurés.
- La destruction d'objets fragiles, notamment les poteries et les objets en verre, en porcelaine, en marbre.
- Les dommages résultant de perte, d'oubli ou d'objets égarés.
- Les détériorations résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de tâches.
- La détérioration des vêtements et accessoires portés sur Vous.
- Les dommages dus aux accidents de fumeurs.
- Les vols en camping.

B) LES OBJETS EXCLUS

- Les documents, papiers d'identité, cartes de crédit, cartes magnétiques, les billets de transport, les espèces, les titres et valeurs, les clés.
- Les vélos, les remorques et caravanes, les parapentes, parachutes, ailes volantes, les bateaux et autres moyens de transport.
- Le matériel à caractère professionnel.
- Les instruments de musique, les objets d'art ou de fabrication artisanale, les antiquités, les objets de culte, les collections.

- Les lunettes, verres de contact, les prothèses et appareillage dentaires, les skis, les planches à voile, les surfs, les bouteilles de plongée sauf s'ils sont détruits ou endommagés à l'occasion d'un accident corporel de l'Assuré.
- Les accessoires automobiles, les objets meublants des caravanes, camping-cars ou bateaux.
- Les marchandises ou denrées périssables, les vins et spiritueux, les parfums, cigarettes, cigares.
- Les jeux vidéo et accessoires.
- Le matériel médical, les médicaments.

2. 5.5 CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

- **En cas de vol** : déposer plainte, dans les 48 heures, auprès des autorités de police les plus proches du lieu du délit.
- **En cas de destruction totale ou partielle** : le faire constater, par écrit, par une autorité compétente ou par le responsable ; à défaut, par un témoin.
- **En cas de perte ou destruction totale ou partielle par une entreprise de transport** : faire établir impérativement un constat par le personnel qualifié de cette entreprise.

Dans tous les cas :

- Prendre toutes mesures de nature à limiter les conséquences du Sinistre,

A - Vous devez faire une déclaration de sinistre auprès de l'assureur de la carte bancaire dont vous êtes titulaire.

B - Vous devez déclarer votre sinistre à XPLOASSUR dans les 5 jours ouvrés (48 heures en cas de vol) sauf cas fortuit ou de force majeure.

En cas d'inobservation du délai de déclaration, si Nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, Vous perdez tout droit à indemnité.

- Joindre à votre déclaration les documents suivants qui justifient votre demande :

- le Bulletin de souscription ou sa photocopie,
- le récépissé du dépôt de plainte,
- le constat de dommage ou de perte,
- les factures originales d'achat,
- les factures de réparation ou de remise en état,
- le justificatif de l'effraction du véhicule.
- Tout document émanant de l'assureur de la carte bancaire indiquant sa position sur le sinistre concerné (Montant du règlement perçu, refus motivé de prise en charge). Ce document est indispensable à la gestion de votre dossier par XPLOASSUR.

2. 5.6 SI VOUS RETROUVEZ LES OBJETS VOLES OU PERDUS

Vous devez aviser XPLOASSUR par lettre recommandée dès que vous en êtes informé.

- **Si XPLOASSUR ne Vous a pas encore indemnisé**, Vous devez reprendre possession de ces objets, et si la garantie Vous est acquise, XPLOASSUR n'est tenu qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels.
- **Si XPLOASSUR Vous a déjà réglé**, Vous pouvez opter soit pour le délaissement, soit pour la reprise moyennant restitution à XPLOASSUR de l'indemnité que Vous avez reçue sous déduction des détériorations ou manquants.

Toutefois, dès lors que Vous ne demandez pas à reprendre possession de ces objets dans un délai de 15 jours à

compter de la date à laquelle Vous avez été avisé qu'ils ont été retrouvés, Nous considérons que Vous optez pour le délaissement.

2.6 INTERRUPTION TOTALE DE SEJOUR

<u>Prise d'effet de la garantie :</u> La Garantie prend effet le premier jour d'arrivée sur le lieu de destination du Voyage assuré figurant sur le bulletin d'inscription ou la facture du Voyage	<u>Expiration de la garantie :</u> La Garantie expire le jour du retour figurant sur le bulletin d'inscription ou sur la facture du voyage, à l'embarquement (avion, train, bateau, car) ou à la libération du logement et des activités prévues si location sans transport
--	---

2.6.1 OBJET DE LA GARANTIE

Cette garantie ne peut intervenir qu'après intervention d'une compagnie d'assistance au cours de votre Voyage

Nous Vous versons (via XPLORASSUR) ainsi qu'aux Membres de votre famille assurés ou à une personne assurée au titre de l'adhésion au Contrat et Vous accompagnant, une indemnité proportionnelle au nombre de jours de Voyage non utilisés, si le Voyage assuré est interrompu pour l'un des motifs suivants :

- **Votre rapatriement médical organisé par une compagnie d'assistance.**
- **Votre retour anticipé pour cause de :**
 - **Maladie grave ou Accident grave engageant le pronostic vital selon avis du service médical de la compagnie ou décès :**
 - de votre conjoint de droit ou de fait, d'un de vos ascendants, descendant, frère ou sœur (ne participant pas au Voyage) ;
 - de votre remplaçant professionnel, nommé lors de l'adhésion au Contrat ;
 - de la personne, nommée lors de l'adhésion au Contrat, chargée de la garde de vos enfants ou d'une personne handicapée vivant sous votre toit ne participant pas au Voyage.
 - **Afin d'assister aux obsèques suite au décès :**
 - de votre beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère, tuteur ne participant pas au voyage.
 - **Dommages matériels graves** nécessitant impérativement votre présence, et consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant :
 - votre résidence principale ou secondaire
 - votre exploitation agricole
 - vos locaux professionnels
 - **Convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable devant un tribunal** (témoin ou juré d'assises) notifiée après votre départ pour une date se situant pendant la durée de votre Voyage assuré.
 - **Convocation pour la greffe d'un organe** notifiée après votre départ et Vous obligeant à rentrer avant la fin de votre Voyage.
 - **Convocation pour une adoption d'enfant** notifiée après votre départ et Vous obligeant à rentrer avant la fin de votre Voyage.

2.6.2 MONTANT DE LA GARANTIE

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

L'indemnité est calculée à compter du jour suivant la libération totale des prestations garanties ; elle est

proportionnelle au nombre de jours de Voyage non utilisés, déduction faite des titres de transport, des frais de dossier, de visa, d'assurances, de pourboire, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par les prestataires de votre Voyage :

- **Pour les séjours hôteliers** : l'indemnité se calcule sur la base du prix total par personne du Séjour assuré,
- **Pour les locations** : l'indemnité se calcule sur la base du prix total de la location assurée étant entendu que la location doit être entièrement libérée.

2.6.3 LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

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

- le remboursement de tout titre de transport ;
- toute interruption de Séjour ne résultant pas d'un rapatriement ou d'un retour anticipé organisé par une compagnie d'assistance ;
- la demande de remboursement de prestations ne figurant pas sur le bulletin d'inscription au Voyage, y compris les prestations achetées sur place auprès du représentant local de l'Agence.

2.6.4 CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE SI VOUS INTERROMPEZ VOTRE SEJOUR

A - Vous devez faire une déclaration de sinistre auprès de l'assureur de la carte bancaire dont vous êtes titulaire.

B - Vous devrez déclarer votre Sinistre à XPLOASSUR dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure.

Vous devrez Nous adresser tout document qui Vous sera demandé pour justifier le motif de votre interruption. En outre, si le motif de votre retour anticipé est une Maladie grave ou un Accident grave, Vous devez communiquer à notre médecin conseil toutes les informations ou documents nécessaires à l'appréciation du bien-fondé de votre demande

Vous devrez transmettre tout document émanant de l'assureur de la carte bancaire indiquant sa position sur le sinistre concerné (Montant du règlement perçu, refus motivé de prise en charge). Ce document est indispensable à la gestion de votre dossier par XPLOASSUR.

2.7 INTERRUPTION D'ACTIVITE

<u>Prise d'effet de la garantie :</u>	<u>Expiration de la garantie :</u>
La Garantie prend effet le premier jour d'arrivée sur le lieu de destination du Voyage assuré figurant sur le bulletin d'inscription ou la facture du Voyage	La Garantie expire le jour du retour figurant sur le bulletin d'inscription ou sur la facture du voyage, à l'embarquement (avion, train, bateau, car) ou à la libération du logement et des activités prévues si location sans transport

2.7.1 OBJET DE LA GARANTIE

Lorsque Vous, ou un Membre de votre famille, êtes malade et que Vous ne pouvez effectuer une prestation terrestre temporaire (excursions, visites, etc.) pour un motif médical dûment constaté par une autorité médicale, ne nécessitant ni votre rapatriement, ni votre Hospitalisation, Nous intervenons dans la limite du montant fixé au **Tableau des Montants de Garanties**, dans la mesure où elles apparaissent sur votre facture de Voyage initiale.

2.7.2 MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité versée en application de la présente garantie ne peut en aucun cas dépasser **les limites prévues au Tableau des Montants de Garanties**.

2.7.3 LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- le remboursement de tout titre de transport ;
- la demande de remboursement de prestations ne figurant pas sur le bulletin d'inscription au Voyage, y compris les prestations achetées sur place auprès du représentant local de l'Agence.

2.7.4 CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE SI VOUS INTERROMPEZ VOS ACTIVITES

A - Vous devez faire une déclaration de sinistre auprès de l'assureur de la carte bancaire dont vous êtes titulaire.

B - Vous devrez déclarer votre Sinistre à XPLOASSUR dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure. Vous devrez adresser à XPLOASSUR tout document qui Vous sera demandé pour justifier de l'interruption de votre Séjour.

Vous devrez joindre tout document émanant de l'assureur de la carte bancaire indiquant sa position sur le sinistre concerné (Montant du règlement perçu, refus motivé de prise en charge). Ce document est indispensable à la gestion de votre dossier par XPLOASSUR.

2.8 RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE A L'ETRANGER

<u>Prise d'effet de la garantie :</u>	<u>Expiration de la garantie :</u>
Le jour du départ en Voyage à l'embarquement (avion, train, bateau, car) ou à la remise des clés du logement si location sans transport.	Le jour du retour prévu sur le bulletin d'inscription au Voyage, à l'embarquement (avion, train, bateau, car) ou à la libération du logement si absence de transport.

2.8.1 OBJET DE LA GARANTIE

A/ GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE

Nous garantissons les conséquences financières de la responsabilité civile délictuelle ou quasi-délictuelle que Vous pouvez encourir en vertu de la législation ou de la jurisprudence du pays dans lequel Vous Vous trouvez, au cours de votre Séjour à l'Etranger effectué dans le cadre de votre vie privée, en raison des Dommages corporels, matériels et/ou immatériels (consécutifs aux dommages corporels ou matériels garantis) résultant d'un Accident causé à un Tiers par :

- Votre propre fait,
- Les personnes dont Vous répondez,
- Les choses ou les Animaux dont Vous avez la garde.

B/ GARANTIE DEFENSE

Nous garantissons les frais de procédure relatifs à votre défense, par voie amiable ou judiciaire, en cas d'action mettant en cause votre responsabilité garantie par la présente Notice d'information.

2.8.2 MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité est limitée au montant indiqué au Tableau des montants de Garanties.

2.8.3 CONDITIONS D'APPLICATION DE LA GARANTIE

La garantie « Responsabilité civile vie privée » est limitée aux seuls assurés domiciliés en France Métropolitaine ou département d'outre-mer ayant contracté à titre privé un voyage ou séjour auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur ou Agence de voyage).

La garantie est acquise pendant la durée du Voyage dans les conditions territoriales définies à l'article « Territorialité des garanties ».

Subsidiarité de la garantie :

Si un contrat couvrant la responsabilité civile de l'Assuré, a été antérieurement ou parallèlement souscrit à la présente adhésion au Contrat, la garantie Responsabilité civile intervient uniquement après épuisement de la garantie de ce contrat souscrit précédemment ou parallèlement.

Modalités d'application de la garantie dans le temps :

La garantie est déclenchée par le fait dommageable et couvre ainsi l'Assuré contre les conséquences pécuniaires des Sinistres dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration quelle que soit la date des autres événements constitutifs du Sinistre.

Transaction et reconnaissance de responsabilité :

Vous ou la personne assurée ne devez pas transiger avec les personnes lésées ou leurs ayants droit sans notre accord. Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction intervenant sans notre accord ne Nous est opposable. L'aveu d'un fait matériel n'est pas considéré comme une reconnaissance de responsabilité.

Mise en jeu de la garantie

Nous effectuons en premier lieu toutes les démarches ou interventions nécessaires pour obtenir une solution amiable et Vous procurons tous avis et conseils sur vos droits et obligations.

Lorsqu'une solution amiable ne peut être trouvée, Nous engageons ensemble une procédure judiciaire et prenons en charge les frais et les honoraires d'expertise rendus nécessaires par la procédure ainsi que les honoraires d'avocat dans la limite des plafonds prévus au Tableau des Montants de Garanties.

Nous prenons en charge les dommages-intérêts auxquels Vous pouvez être condamné, dans le respect des conditions visées à la Notice d'information.

Principe du libre choix de l'avocat

Vous avez la possibilité de choisir librement un avocat ou toute autre personne qualifiée pour Vous représenter ou défendre vos intérêts.

Il en est de même en cas de conflit d'intérêt entre Vous et Nous.

Nous pouvons également, sur simple demande écrite de votre part, mettre un avocat à votre disposition.

Lorsque Vous choisissez votre propre avocat ou tout autre personne qualifiée pour Vous représenter ou défendre vos intérêts :

Conformément à l'article L. 127-5-1 du Code des assurances, les honoraires sont déterminés entre Vous-même et votre avocat.

Notre prise en charge se limite à ce que Nous aurions réglé à notre propre avocat pour des prestations semblables.

Le remboursement des frais de procès

Il s'agit des frais et dépens de :

- L'article 700 du Code de procédure civile,
- L'article 475-1 du Code de procédure pénale,
- L'article L 761-1 du Code de justice administrative,

et d'une manière générale toute somme obtenue ou réclamée en remboursement des frais et honoraires exposés pour le règlement du litige.

1/ Vous êtes condamné à verser à votre adversaire une somme pour le dédommager des frais et dépens ainsi que des honoraires d'avocat qu'il a dû engager dans une procédure :

- Lorsque Nous Vous avons conseillé d'engager ce procès, Nous Vous remboursons cette somme,
- Lorsque Vous avez engagé la procédure judiciaire sans notre accord, elle reste à votre charge.

2/ Votre adversaire est condamné à Vous verser une somme pour Vous dédommager des frais et dépens ainsi que des honoraires d’avocat que Vous avez dû engager dans une procédure :

Vous bénéficiez prioritairement des sommes qui Vous sont attribuées à ce titre pour ces frais et dépens restés à votre charge. Au-delà, elles Nous sont acquises.

Arbitrage

En cas de désaccord entre Vous et Nous sur les mesures à prendre pour régler un différend ou un litige et conformément à l’article L.127-4 du Code des assurances, cette difficulté peut être soumise à l’appréciation d’un tiers arbitre désigné d’un commun accord ou, à défaut, par le Président du tribunal judiciaire de votre Domicile statuant en la forme des référés.

Nous prenons en charge :

- Les frais exposés dans le cadre de cet arbitrage. Toutefois, ces frais restent à votre charge, si le Président du tribunal judiciaire statuant selon la procédure accélérée au fond considère que cet arbitrage n’est pas justifié.
- Les frais que Vous avez engagés dans le cadre d’une action en justice lorsque Vous obtenez une solution plus favorable que celle proposée à l’amiable par Nous-mêmes ou par le tiers arbitre.

2.8.4 VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

A / Quand et comment déclarer votre Sinistre :

La déclaration de Sinistre doit parvenir à XPLOASSUR dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure ; **si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, l'Assureur subit un préjudice, l'Assuré perd tout droit à indemnité.**

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

B/ Justificatifs à fournir :

Vous devez adresser à XPLOASSUR tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien-fondé de votre demande.

En outre, votre déclaration de Sinistre doit préciser les éléments suivants :

- Le nom et les coordonnées des personnes impliquées ainsi que de leur(s) assureur(s),
- Le nom et les coordonnées des éventuels témoins.

Elle doit être complétée des éléments suivants :

– Tous avis, lettres, convocations, assignations ou citations, actes extrajudiciaires, pièces de procédure qui Vous sont adressés ou notifiés, concernant le Sinistre.

Nous nous réservons le droit d’exiger des pièces complémentaires dans le cadre de l’instruction de votre dossier.

2.8.5 EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

Outre les exclusions communes à l’ensemble des garanties, sont exclus les dommages résultant de :

- La responsabilité civile professionnelle de l’Assuré (y compris les stages professionnels),
- La participation à des attentats, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, sabotage, vandalisme, malveillance, rixes (sauf cas de légitime défense),
- La pratique de la chasse, des sports aériens, de tous sports à titre professionnel ou de leurs essais,
- La pratique d’un sport, lorsque la responsabilité de l’Assuré est garantie par un contrat d’assurance attaché à une licence délivrée par une fédération officielle,
- La rupture de barrages et de digues,
- La fabrication d’explosifs de toute nature,
- Le soutien scolaire et baby-sitting exercés dans le cadre d’une association ou d’un organisme spécialisé,
- Les dommages causés par :

- Tout véhicule terrestre soumis à l'obligation d'assurance,
- Tout appareil de navigation aérienne,
- Tout voilier (à l'exception des planches à voile et des embarcations mues exclusivement par l'énergie humaine) ou tout bateau ou véhicule nautique à moteur, dont l'Assuré a la propriété, la garde ou la conduite,
- Les bâtiments dont l'Assuré est propriétaire, locataire ou occupant à titre quelconque,
- Les dommages subis par :
 - Tout véhicule terrestre soumis à l'obligation d'assurance,
 - Tout appareil de navigation aérienne,
 - Tout voilier (y compris les planches à voile et les embarcations mues exclusivement par l'énergie humaine) ou tout bateau ou véhicule nautique à moteur, dont l'Assuré a la propriété, la garde ou la conduite,
 - Les biens, produits ou Animaux vendus,
 - Les jouets autoportés,
- Les dommages matériels et immatériels subis par l'Assuré, ainsi que les dommages subis par les biens, objets ou animaux, dont l'Assuré a la propriété, la garde ou l'usage,
- Les dommages immatériels non consécutifs résultant :
 - De l'exploitation abusive d'une licence ou d'un brevet ;
 - D'atteinte au droit de propriété industrielle, à la propriété littéraire et artistique ;
- Aux Etats Unis D'Amérique et au Canada : les indemnités répressives (punitive damages) ou dissuasives (exemplary damages). Il est précisé que pour tous Sinistres intervenant aux USA, CANADA, les frais d'honoraires d'expertise, d'avocat, de justice et de procès, sont compris dans le montant des garanties indiquées tableau des garanties et soumis à l'application de la Franchise.

Sont également exclus :

- Les frais et honoraires appelés ou réglés antérieurement à la déclaration ainsi que ceux correspondant à des prestations ou actes de procédure réalisés avant la déclaration, sauf si l'Assuré peut justifier d'une urgence à les avoir engagés,
- Les frais de déplacement et vacations correspondantes, lorsque l'avocat est amené à se déplacer en dehors du ressort de la Cour d'Appel dont dépend son Ordre,
- Les frais et honoraires de l'avocat postulant,
- Les condamnations, les amendes notamment pénales, les frais et dépens exposés par la partie adverse :
 - Que le Tribunal estime équitable de faire supporter à l'Assuré s'il est condamné,
 Ou ceux que l'Assuré a accepté de supporter dans le cadre d'une transaction amiable, en cours ou en fin de procédure judiciaire,
- Les cautions pénales ainsi que les consignations de partie civile,
- Les frais et honoraires d'enquête pour identifier ou retrouver l'adversaire de l'Assuré ou connaître la valeur de son patrimoine,
- Les honoraires complémentaires qui peuvent être réclamés en fonction du résultat obtenu ou du service rendu.

Par ailleurs, sont exclus les litiges :

- Opposant l'Assuré :
 - * à Nous-mêmes, quel que soit le contrat concerné,
 - * ou à toute autre personne définie comme Assuré par la présente Notice d'information,
 - * à l'administration douanière,
 - * à l'administration fiscale (sauf si mention en est faite dans vos conditions personnelles) ;
- Résultant de faits antérieurs à la prise d'effet de la garantie et que l'Assuré ne pouvait ignorer,
- Fondés sur le non-paiement par l'Assuré débiteur de sommes dont le montant ou l'exigibilité ne sont pas sérieusement contestables,
- Liés à l'appartenance à un parti politique ou à un syndicat à caractère professionnel,
- Relatifs au droit des personnes et de la famille,
- Relatifs aux successions (sauf si mention en est faite dans vos conditions personnelles),
- Relatifs au droit du travail (sauf si mention en est faite dans vos conditions personnelles),
- Se rapportant à la vie professionnelle de l'Assuré,
- Relatifs à la participation de l'Assuré à des attentats, émeutes, mouvements populaires, acte de terrorisme, sabotage, malveillance, vandalisme, rixes (sauf cas de légitime défense),
- Consécutifs à un accident provenant de tous sports à titre professionnel ou de leurs essais,

- Résultant de travaux de nature immobilière tels que construction, restauration ou réhabilitation, intérieure ou extérieure, nécessitant une déclaration préalable ou un permis de construire.

OPTION PACK TRANSPORT

Les garanties du Pack Transport Vous sont acquises **UNIQUEMENT** si Vous avez souscrit l'option auprès de votre Agence de Voyage

2.9 ANNULATION POUR CAUSE DE DEFAILLANCE ET DE GREVE

<u>Prise d'effet de la garantie :</u> Le jour de l'adhésion au Contrat	<u>Expiration de la garantie :</u> Le jour du départ en Voyage à l'embarquement (avion, train, bateau, car) ou à l'heure convenue pour la remise des clés du logement si location sans transport.
---	--

2.9.1 L'OBJET DE LA GARANTIE

Se référer à l'article 2.2.1. L'OBJET DE LA GARANTIE de la garantie « Annulation » de la présente Notice d'information.

2.9.2 LES EVENEMENTS OUVRANT DROIT A LA GARANTIE

- L'impossibilité de se rendre sur le lieu de Séjour du fait de la faillite de la compagnie aérienne régulière, low-cost ou charter Vous transportant
- L'impossibilité de se rendre sur le lieu de Séjour du fait de la grève du personnel de la compagnie aérienne régulière, low-cost ou charter Vous transportant à condition qu'aucun préavis n'ait été déposé au moment l'adhésion au Contrat (par dérogation à l'exclusion de grève précisée dans le chapitre des exclusions communes à tous les risques).
- Spécificités pour les séjours Neige France et pays limitrophes : Garantie en cas d'impossibilité de se rendre à la station par route, fer, air, le jour du début du forfait suite à un évènement naturel empêchant la circulation.

2.9.3 LE MONTANT DE LA GARANTIE

Se référer à l'article 2.2.3. LE MONTANT DE LA GARANTIE de la garantie « Annulation », de la présente Notice d'information.

2.9.4 LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

Se référer à l'article 2.2.4. LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE de la garantie « Annulation », de la présente Notice d'information .

2.8.5 CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Se référer à l'article 2.2.5. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE de la garantie « Annulation », de la présente notice d'information.

2.10 GARANTIE DES PRIX

<p><u>Prise d'effet de la garantie :</u></p> <p>A la date d'adhésion au Contrat* et du règlement du premier acompte du Voyage</p> <p><i>* La présente garantie doit être souscrite simultanément à l'inscription (réservation) au Voyage ou au plus tard à la date de versement du premier acompte.</i></p>	<p><u>Expiration de la garantie :</u></p> <p>A la date du règlement du solde du Voyage sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ</p>
--	--

2.10.1 L'OBJET DE LA GARANTIE

En cas de révision du prix de votre Voyage survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre Voyage et sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ, Nous garantissons, dans la **limite fixée au Tableau des Montants de Garanties**, le remboursement des coûts supplémentaires résultant d'une augmentation du prix du Voyage.

2.10.2 LES EVENEMENTS OUVRANT DROIT A LA GARANTIE

Notre garantie intervient uniquement en cas de :

- augmentation de la surcharge carburant : variation du coût du transport aérien, directement liée à la hausse du coût du carburant (et mesurée sur la base de l'indice JET CIF NWE en moyenne hebdomadaire), survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre Voyage sans que cette date soit inférieure à 20 jours du départ ;
- augmentation du coût des taxes et des redevances, telles que notamment les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les aéroports, survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre Voyage sans que cette date soit inférieure à 20 jours du départ ;
- variation du cours des devises survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre Voyage sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ.

L'augmentation du prix de votre Voyage pour tout autre motif que ceux mentionnés ci-dessus ne donne pas droit à remboursement.

Seules sont prises en compte, les réclamations présentées en un seul dossier après établissement de la facture finale et paiement du solde auprès de l'agence de Voyage.

2.10.3 LE MONTANT DE LA GARANTIE

Nous intervenons dans la limite des montants figurant au Tableau des Montants de Garantie.

Seuil d'intervention :

Nous prenons en charge les coûts supplémentaires entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre Voyage sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ, à condition que le montant de cette augmentation du prix de votre Voyage soit supérieur au montant « seuil d'intervention » indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

2.10.4 LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

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

- L'augmentation du prix de votre Voyage suite à la réservation de nouvelles prestations ou suite à la modification de votre réservation initiale ;

- L'augmentation du prix de votre Voyage suite à la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre Voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles.

2.10.5 CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Vous devez déclarer votre Sinistre à XPLORASSUR dans les 5 jours ouvrés suivant l'événement entraînant 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.**

Votre déclaration doit être accompagnée :

- pour les dossiers concernant des voyages organisés via un Tour Opérateur
 - du bulletin d'inscription initial au Voyage,
 - de la facture notifiant la révision du prix de votre Voyage mentionnant l'augmentation de la surcharge carburant ou des taxes d'aéroport.
- pour les dossiers concernant des vols secs émis par l'Agence de voyage
 - les copies d'écran (à réclamer à votre agence) au jour de la réservation et au jour de l'émission,
 - la facture que l'agence aura établie au titre des hausses carburant supplémentaires correspondant à la différence entre le jour de la réservation et le jour de l'émission.

2.11 DEPART IMPOSSIBLE

<p><u>Prise d'effet de la garantie :</u></p> <p>Le jour du départ en Voyage sur le trajet entre votre domicile et l'embarquement (avion, train, bateau, car) Vous permettant d'atteindre votre destination finale</p>	<p><u>Expiration de la garantie :</u></p> <p>Dès l'embarquement (avion, train, bateau) Vous permettant d'atteindre votre destination.</p>
--	--

2.11.1 L'OBJET DE LA GARANTIE

La garantie « Départ impossible » ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la défaillance de l'organisateur (Tour Opérateur, Agence de voyages, Compagnie aérienne...) et/ ou l'entreprise Assurée, dans l'organisation matérielle du Voyage.

La présente garantie couvre les frais que Vous avez engagés à la suite de perturbation des transports et pour lesquels Vous pouvez justifier d'avoir demandé et de n'avoir pu obtenir de remboursement de la part du transporteur ou du tour opérateur sollicités en première instance. Seuls les frais justifiés par des factures pourront faire l'objet d'un remboursement.

La garantie intervient en complément ou après épuisement de garanties similaires dont Vous pouvez bénéficier par ailleurs auprès du transporteur, de l'Agence de voyages, du tour opérateur ou des émetteurs de cartes de paiement.

2.11.2 DEFINITIONS

● PERTURBATION DES TRANSPORTS

Incapacité de votre transporteur ou de votre organisateur de Voyages, suite à un événement couvert, à quitter le port ou l'aéroport de retour à la date et l'heure prévue sur le billet ou le bulletin d'inscription au Voyage.

● ÉVÈNEMENTS COUVERTS

Incendie, inondation, tremblement de terre, explosion consécutive à un événement naturel, tsunami, glissement de terrain, avalanche, cyclone, tempête, tornade, et activité volcanique.

● FRAIS PRÉPAYÉS

Les frais réglés avant votre départ pour votre Voyage : forfait ou vol sec y compris la location de voiture, le

stationnement sur le lieu de départ, le(s) excursion(s), l'hébergement à l'aéroport, l'accès aux salons d'aéroport.

Par forfait on entend toute combinaison d'au moins deux des éléments suivants, vendus ou proposés pour un prix forfaitaire d'ensemble et lorsque le service couvre une période de plus de 24 heures ou inclut au minimum une nuitée :

- le transport,
- le logement

2.11.3 PRESTATION FOURNIES ET FRAIS PRIS EN CHARGE LORS DE VOTRE TRAJET ALLER

Si Vous manquez une correspondance sur un moyen de transport public de voyageurs initialement prévu en raison de perturbation des transports Vous obligeant à prendre d'autres dispositions pour atteindre votre destination finale, Nous prenons en charge, dans la limite des montants indiqués au tableau des montants de garantie et franchise, les frais de transport et d'hébergement supplémentaires que Vous avez engagés et qui n'auront pu être remboursés par ailleurs. Les frais de transport pris en charge doivent être d'une catégorie équivalente à celle initialement réservée.

Si votre trajet international est annulé par le transporteur en raison de Perturbation des transports et si aucune alternative ne Vous est proposée :

- si Vous décidez d'annuler votre Voyage et que Vous n'avez pas pu être remboursé par ailleurs, Nous prenons en charge les frais prépayés de votre Voyage non effectué à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garantie et franchise, les frais d'excursions étant limités à 250 €.
- si Vous décidez de modifier les dates de votre Voyage, Nous prenons en charge les frais de modification de réservation auprès de l'organisateur de Voyage, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garantie et franchise.

2.11.4 LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables à l'exception des exclusions relatives aux catastrophes naturelles qui ne sont pas applicables à la présente garantie.

En outre, sont exclus les sinistres découlant directement ou indirectement :

- De tout événement couvert par cette garantie dès lors qu'il est connu ou annoncé publiquement à la date de réservation du Voyage ou de souscription de la présente garantie (si elle est postérieure à la date de réservation du Voyage) ;
- D'un aéronef ou navire retiré du service (temporairement ou non) pour une raison indépendante des événements couverts sur recommandation de l'autorité de l'aviation civile, d'une administration portuaire ou d'un organisme similaire quel que soit son pays d'origine ;
- D'un refus à l'embarquement pour cause de consommation de drogues, d'alcool ou des comportements violents ou indisciplinés de votre part ou de la part d'une personne Vous accompagnant ;
- D'un refus à l'embarquement en raison de votre incapacité à fournir un passeport valide, visa ou autres documents requis par le transporteur ou ses représentants.

Ne donnent pas lieu à prise en charge ni à remboursement :

- Les taxes de l'aéroport de départ ;
- Les billets réglés avec des «miles» acquis à travers un programme de fidélité ;
- Les frais d'hébergement payés dans le cadre de multipropriété, d'échange ou autre système à point ;
- Les frais que Vous avez engagés pour lesquels Vous avez reçu ou allez recevoir une indemnisation ou toute autre compensation (billets, repas, rafraichissements, hébergement, transferts, assistance) de la part du transporteur, de l'Agence de Voyages, du tour opérateur ou des émetteurs de carte de paiement ;
- Les frais de transport ou d'hébergement que Vous avez engagés dès lors que le transporteur ou le voyageur Vous a offert une alternative raisonnable et que Vous l'avez refusée ;

- Les frais courants tels que repas ou boissons que Vous auriez normalement supportés pendant votre Voyage ;
- Les frais que Vous avez engagés alors que votre opérateur ou les autorités locales n'ont pas jugé qu'il était nécessaire de s'écarter du programme initialement prévu dans votre forfait ;
- Les frais engagés pour des personnes non couvertes par cette garantie.

2.11.5 CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Vous devez déclarer votre Sinistre à XPLORASSUR dans les 5 jours ouvrés suivant l'événement entraînant 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.

2.12 RETOUR IMPOSSIBLE

<u>Prise d'effet de la garantie :</u>	<u>Expiration de la garantie :</u>
Le jour du retour garanti par l'adhésion au Contrat	Dès l'arrivée à votre destination finale garantie par l'adhésion au Contrat (au retour)

2.12.1 L'OBJET DE LA GARANTIE

La présente garantie couvre les frais que Vous avez engagés à la suite de perturbation des transports et pour lesquels Vous pouvez justifier d'avoir demandé et de n'avoir pu obtenir de remboursement de la part du transporteur ou du tour opérateur sollicités en première instance. Seuls les frais justifiés par des factures pourront faire l'objet d'un remboursement.

La garantie intervient en complément ou après épuisement de garanties similaires dont Vous pouvez bénéficier par ailleurs auprès du transporteur, de l'Agence de Voyages, du tour operator ou des émetteurs de cartes de paiement.

2.12.2 DEFINITIONS

● PERTURBATION DES TRANSPORTS

Incapacité de votre transporteur ou de votre organisateur de Voyages, suite à un événement couvert, à quitter le port ou l'aéroport de retour à la date et l'heure prévue sur le billet ou le bulletin d'inscription au Voyage.

● ÉVÈNEMENTS COUVERTS

Incendie, inondation, tremblement de terre, explosion consécutive à un événement naturel, tsunami, glissement de terrain, avalanche, cyclone, tempête, tornade, et activité volcanique.

● FRAIS PRÉPAYÉS

Les frais réglés avant votre départ pour votre Voyage : forfait ou vol sec y compris la location de voiture, le stationnement sur le lieu de départ, le(s) excursion(s), l'hébergement à l'aéroport, l'accès aux salons d'aéroport.

Par forfait, on entend, toute combinaison d'au moins deux des éléments suivants, vendus ou proposés pour un prix forfaitaire d'ensemble et lorsque le service couvre une période de plus de 24 heures ou inclut au minimum une nuitée :

- le transport,
- le logement.

2.12.3 PRESTATIONS FOURNIES ET FRAIS PRIS EN CHARGE LORS DE VOTRE TRAJET RETOUR

Lorsque le transport public de voyageurs sur lequel Vous avez une réservation est annulé, rerouté ou subit un retard de plus de 12 heures suivant l'heure indiquée sur le billet ou le bulletin d'inscription au Voyage, en raison de perturbation des transports, si Vous devez prolonger votre Séjour sur place ou prendre de nouvelles dispositions pour rejoindre votre pays de Domicile, Nous prenons en charge, dans la limite du montant indiqué au tableau des montants

de garantie et de franchise, les frais supplémentaires de transport et d'hébergement qui n'auront pas pu être remboursés par ailleurs. Les frais de transport pris en charge doivent être d'une catégorie équivalente à celle initialement réservée.

Par dérogation au tableau « Prise d'effet de la garantie », lorsque Vous êtes obligés de prolonger votre Séjour sur place, les garanties d'assistance aux personnes sont prolongées dans la limite de 5 jours maximum.

2.12.4 LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables à l'exception des exclusions relatives aux catastrophes naturelles qui ne sont pas applicables à la présente garantie.

En outre, sont exclus les sinistres découlant directement ou indirectement :

- De tout événement couvert par cette garantie dès lors qu'il est connu ou annoncé publiquement à la date de réservation du Voyage ou de souscription de la présente garantie (si elle est postérieure à la date de réservation du Voyage) ;
- D'un aéronef ou navire retiré du service (temporairement ou non) pour une raison indépendante des événements couverts sur recommandation de l'Autorité de l'aviation civile, d'une Administration portuaire ou d'un organisme similaire quel que soit son pays d'origine ;
- D'un refus à l'embarquement pour cause de consommation de drogues, d'alcool ou des comportements violents ou indisciplinés de votre part ou de la part d'une personne Vous accompagnant ;
- D'un refus à l'embarquement en raison de votre incapacité à fournir un passeport valide, visa ou autres documents requis par le transporteur ou ses représentants.

Ne donnent pas lieu à prise en charge ni à remboursement :

- Les taxes de l'aéroport ;
- Les billets réglés avec des «miles» acquis à travers un programme de fidélité ;
- Les frais d'hébergement payés dans le cadre de multipropriété, d'échange ou autre système à point ;
- Les frais que Vous avez engagés pour lesquels Vous avez reçu ou allez recevoir une indemnisation ou toute autre compensation (billets, repas, rafraichissements, hébergement, transferts, assistance) de la part du transporteur, de l'Agence de voyages, du tour opérateur ou des émetteurs de carte de paiement ;
- Les frais de transport ou d'hébergement que Vous avez engagés dès lors que le transporteur ou le voyageur Vous a offert une alternative raisonnable et que Vous l'avez refusée ;
- Les frais courants tels que repas ou boissons que Vous auriez normalement supportés pendant votre Voyage ;
- Les frais que Vous avez engagés alors que votre opérateur ou les autorités locales n'ont pas jugé qu'il était nécessaire de s'écarter du programme initialement prévu dans votre forfait ;
- Les frais engagés pour des personnes non couvertes par cette garantie.

2.12.5 CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Vous devez déclarer votre Sinistre à XPLORASSUR dans les 5 jours ouvrés suivant l'événement entraînant 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.**

2.13 DISPOSITIONS DIVERSES

2.13.1 Réclamation

En cas de désaccord avec XPLOASSUR 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 : XPLOASSUR 74-78 rue Anatole France 92300 LEVALLOIS PERRET
- Par mail : reclamation@xplorassur.com

Toutefois, lorsque votre désaccord porte sur la gestion d'un Sinistre relevant de la garantie « Responsabilité Civile », Vous pouvez Nous adresser votre réclamation à :

- Par courrier : Altima, CS 88319 Chauray, 79043 Niort Cedex
- Par mail : reclamation@altima-assurances.fr
- À partir du site internet : www.altima-assurances.fr, rubrique « Réclamation »

XPLOASSUR et Altima s'engagent :

- 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.

Altima Assurances est membre de France Assureurs - 26 boulevard Haussmann - 75009 Paris.

Si le mécontentement persiste ou en l'absence de réponse, 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

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

2.13.2 DONNEES PERSONNELLES

Au cours de la phase précontractuelle puis pendant l'exécution de votre adhésion (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 de l'adhésion 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 de l'adhésion 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 de l'adhésion de la phase précontractuelle à la résiliation de l'adhésion 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 oeuvre 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 de l'adhésion, 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,
- Détecter 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 vous 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 adhésion. Elle peut également résulter d'obligations légales de conservation.

Pour les contrats d'assurance, la durée est liée à celle de votre adhésion, 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 adhésion.

• **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 adhésion, 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.

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.

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. 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.

2.13.3 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 jusque-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.

Conformément à l'article L114-2 du Code des assurances, à l'article 2240 du Code civil et suivants, la prescription est interrompue par l'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.

2.13.4 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.

2.13.5 REGLEMENT DU SINISTRE

Evaluation 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.

Délai de règlement

Le règlement interviendra dans un délai de 10 jours à partir de l'accord qui interviendra entre Nous ou de la décision judiciaire exécutoire.

ANNEXE 1

FICHE D'INFORMATION RELATIVE AU FONCTIONNEMENT DES GARANTIES « RESPONSABILITE CIVILE » DANS LE TEMPS

(annexe de l'article A.112 du Code des assurances)

Avertissement

La présente fiche d'information Vous est délivrée en application de l'article L. 112-2 du Code des assurances.

Elle a pour objet d'apporter les informations nécessaires à une bonne compréhension du fonctionnement de la garantie de responsabilité civile dans le temps.

Elle concerne les contrats souscrits ou reconduits postérieurement à l'entrée en vigueur le 3 novembre 2003 de l'article 80 de la loi n° 2003-706. Les contrats souscrits antérieurement font l'objet de dispositions particulières précisées dans la même loi.

Comprendre les termes

Fait dommageable :

Fait, acte ou événement à l'origine des dommages subis par la victime et faisant l'objet d'une réclamation.

Réclamation :

Mise en cause de votre responsabilité, soit par lettre adressée à l'Assuré ou à l'Assureur, soit par assignation devant un tribunal civil ou administratif. Un même Sinistre peut faire l'objet de plusieurs réclamations, soit d'une même victime, soit de plusieurs victimes.

Période de validité de la garantie :

Période comprise entre la date de prise d'effet de la garantie et, après d'éventuelles reconductions, sa date de Résiliation ou d'expiration.

Période subséquente :

Période se situant après la date de Résiliation ou d'expiration de la garantie. Sa durée est précisée par le contrat. Elle ne peut être inférieure à cinq ans.

Si votre contrat garantit exclusivement votre responsabilité civile vie privée, reportez-Vous au I.

Sinon, reportez-Vous au I et au II.

I LE CONTRAT GARANTIT VOTRE RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVÉE

En dehors de toute activité professionnelle, la garantie est déclenchée par le fait dommageable.

L'Assureur apporte sa garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le contrat est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de Résiliation ou d'expiration de la garantie.

La déclaration de Sinistre doit être adressée à l'Assureur dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

II LE CONTRAT GARANTIT LA RESPONSABILITE CIVILE ENCOURUE DU FAIT D'UNE ACTIVITE PROFESSIONNELLE

Le contrat d'assurance doit préciser si la garantie est déclenchée par le " fait dommageable " ou si elle l'est par " la réclamation ".

Lorsque le contrat contient à la fois des garanties couvrant votre responsabilité civile du fait d'activité professionnelle et des garanties couvrant votre responsabilité civile vie privée, ces dernières sont déclenchées par le fait dommageable (cf. I).

Certains contrats, pour lesquels la loi prévoit des dispositions particulières dérogent cependant à cette disposition ; c'est le cas par exemple en matière d'assurance décennale obligatoire des activités de construction.

1 COMMENT FONCTIONNE LE MODE DE DECLENCHEMENT PAR LE FAIT DOMMAGEABLE ?

L'Assureur apporte sa garantie lorsqu'une réclamation consécutive à des dommages causés à autrui est formulée et que votre responsabilité ou celle des autres personnes garanties par le contrat est engagée, dès lors que le fait à l'origine de ces dommages est survenu entre la date de prise d'effet et la date de Résiliation ou d'expiration de la garantie.

La déclaration de Sinistre doit être adressée à l'Assureur dont la garantie est ou était en cours de validité au moment où le fait dommageable s'est produit.

2 COMMENT FONCTIONNE LE MODE DE DECLENCHEMENT PAR RECLAMATION ?

Quel que soit le cas, la garantie de l'Assureur n'est pas due si l'Assuré avait connaissance du fait dommageable au jour de la souscription de celle-ci.

2.1 Premier cas

La réclamation du Tiers est adressée à l'Assuré ou à l'Assureur pendant la période de validité de la garantie souscrite. L'Assureur apporte sa garantie, même si le fait à l'origine du Sinistre s'est produit avant la souscription de la garantie.

2.2 Second cas

La réclamation est adressée à l'Assuré ou à l'Assureur pendant la période subséquente.

Cas 2.2.1 : l'Assuré n'a pas souscrit de nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation couvrant le même risque.

L'Assureur apporte sa garantie.

Cas 2.2.2 : l'Assuré a souscrit une nouvelle garantie de responsabilité déclenchée par la réclamation auprès d'un nouvel Assureur couvrant le même risque.

C'est la nouvelle garantie qui est mise en œuvre, sauf si l'Assuré avait connaissance du fait dommageable au jour de la souscription de celle-ci, auquel cas, c'est la garantie précédente qui intervient.

Aussi, dès lors qu'il n'y a pas d'interruption entre deux garanties successives et que la réclamation est adressée à l'Assuré ou à son Assureur avant l'expiration du délai subséquent de la garantie initiale, l'un des deux Assureurs est nécessairement compétent et prend en charge la réclamation.

Lorsque la garantie initiale est déclenchée pendant la période subséquente, le plafond de l'indemnisation ne peut être inférieur à celui de la garantie déclenchée pendant l'année précédant la date de sa Résiliation ou de son expiration.

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE SOUTPORTEES PAR VYV IA

PREAMBULE

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, ci-après dénommé « VYV IA ».

LE DOMAINE D'APPLICATION

1 OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat collectif d'assurance définit :

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

2 PAIEMENT DE LA COTISATION

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

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

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

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

3 ASSURES

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

4 TERRITORIALITE

Les garanties s'appliquent dans le monde entier.

LEXIQUE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

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

Accident

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

Accident Grave

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

Adhérent / Assuré

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

Agence de Voyage

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

Assureur

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

Attentat

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

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

Blessure

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

Catastrophe naturelle

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

Déchéance

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

Déplacement garanti/Séjour garanti

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

Durée des garanties

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

Domicile

L'Adhérent peut être domicilié dans le Monde entier.

Epidémie

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

Evénements garantis en assistance

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

Exécution des prestations

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

Fait générateur

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

Franchise

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

Hébergement

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

Hospitalisation

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

Immobilisation au domicile

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

Maladie (en assistance)

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

Maximum par événement

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

Membres de la famille

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

Nous organisons

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

Nous prenons en charge

Nous finançons la prestation.

Nullité

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

Pandémie

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

Pays de Domicile / Pays de Résidence

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

Quarantaine

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

Sinistre

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

Sinistre au domicile

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

Souscripteur

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

Territorialité

Monde entier.

Voyage itinérant

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

DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

1 ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE

1.1 CONSEILS VOYAGE ET INFORMATIONS MEDICALES 24H/24

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

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

Les informations concernent les domaines suivants :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3 RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES

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

Après avis de l'équipe médicale de 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.

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

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

1.5 VISITE D'UN PROCHE

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

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

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

1.6 PROLONGATION DE SEJOUR

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

Après avis de l'équipe médicale de VYV 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.

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

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

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

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

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

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

1.8 FRAIS MEDICAUX HORS DU PAYS DE DOMICILE

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

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

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

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

Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés jusqu'au montant maximum indiqué au Tableau des 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 soyez jugé transportable par décision des médecins de VYV IA, prise après recueil des informations auprès du médecin local ; il est entendu que la prise en charge des frais d'hospitalisation se termine dès que VYV IA est en mesure d'effectuer votre rapatriement. Toute prolongation d'hospitalisation non médicalement justifiée ne sera pas prise en charge.
- Frais dentaires d'urgence (plafonnés au montant indiqué au Tableau des Garanties, sans application de franchise).

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

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

1.9 AVANCE DE FRAIS MEDICAUX HORS DU PAYS DE DOMICILE

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

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

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

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

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

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

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

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

2 ASSISTANCE EN CAS DE DECES

2.1 RAPATRIEMENT DU CORPS

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

Dans ce cadre, nous prenons en charge :

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

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

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

2.2 FORMALITES DECES ET RECONNAISSANCE DE CORPS

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

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

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

3 ASSISTANCE VOYAGE

3.1 ENVOI DE MEDICAMENTS

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

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

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

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

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

3.2 ENVOI DE PROTHESES

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

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

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

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

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

3.3 RETOUR ANTICIPE

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

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

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

En cas de décès d'un membre de la famille

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

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

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

En cas de sinistre au domicile

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

Si votre présence s'avère indispensable, et après étude préalable de la demande par VYV IA, pour effectuer les démarches nécessaires, nous organisons et prenons en charge les frais de transport Retour

(modification du titre de transport Retour initial ou nouveau titre de transport si non modifiable) d'un ou plusieurs membres Assurés de la famille au titre du présent contrat.

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

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

3.4 RETOUR IMPOSSIBLE

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

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

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

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

Dans cette hypothèse, **VYV IA** :

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

Ainsi, l'Assuré :

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

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

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

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

3.5 CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.6 ASSISTANCE JURIDIQUE

Remboursement des honoraires d'avocat

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

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

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

Avance de la caution pénale

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.8 FRAIS DE SECOURS SUR PISTE

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

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

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

3.9 TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

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

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

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

3.10 AVANCE DE FONDS HORS DE VOTRE PAYS DE DOMICILE

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

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

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

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

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

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

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

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

3.11 PAPIERS OFFICIELS

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

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

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

4 LES GARANTIES D'ASSISTANCE SPECIFIQUES COVID

4.1 SUSPENSION DE 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.

4.2 RETOUR DIFFERE

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

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

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

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

4.3 CONSEQUENCE D'UNE MISE EN QUARANTAINE

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

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

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

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

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

4.4 FORFAIT TELEPHONIQUE LOCAL

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

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

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

4.5 SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUITE A MISE EN QUARANTAINE

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

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

4.6 SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE EN CAS DE RAPATRIEMENT

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

5 ASSISTANCE 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.

5.1 MISE EN RELATION AVEC UN SPECIALISTE SUITE SINISTRE AU DOMICILE

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

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

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

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

5.2 GARDE MALADE

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

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

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

5.3 GARDE D'ENFANTS

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

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

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

5.4 LIVRAISON DE MEDICAMENTS

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

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

5.5 SOUTIEN PEDAGOGIQUE DE VOTRE ENFANT MINEUR

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

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

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

5.6 GARDE D'ANIMAUX DOMESTIQUES

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

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

5.7 AIDE-MENAGERE

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

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

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

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

5.8 LIVRAISON DE REPAS ET DE COURSES MENAGERES

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

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

5.9 CONFORT HOSPITALIER

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

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

6 LES EXCLUSIONS DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ET D'ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

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

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

LES LIMITATIONS D'ENGAGEMENT DE VYV IA

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

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

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

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

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

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

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

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

LES EXCLUSIONS GENERALES DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

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

- Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- Les dommages résultant de la participation de l'Assuré à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- L'état d'imprégnation alcoolique,
- Les frais de douane,
- La participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,
- La pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la conduite d'engins à moteur (ceinture de sécurité, casque, chaussures fermées, gants, etc...), notamment la vérification de l'existence d'un permis de conduire de l'Assuré pour l'utilisation de tout engin motorisé.
- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
- Les événements survenus lors de la pratique de sports à risques ou dangereux tels que Aérien (deltaplane, aile volante, parachute, parapente, ULM, base jump, wingsuit, hélicoptère, saut à l'élastique), Combat (boxe, MMA, boxe américaine, full contact, kick boxing, capoeira, jujitsu, lutte, catch), Équestre (courses hippiques, rodéo, sauts d'obstacles), Escalade (varappe, alpinisme, spéléologie), Mécaniques (rallye, motos, karting), Montagne (freeride, luge de compétition, ski hors-piste), Nautique (cliff-diving, hors-bord), Randonnées (randonnées en haute montagne), Chasse, haltérophilie, hockey ; en toute hypothèse, l'évènement survenu fera l'objet d'une analyse au regard du respect des standards, notamment de sécurité, de la réglementation française,
- Les événements survenus lors de toute pratique sportive dans l'hypothèse d'un défaut d'assurance de l'entreprise organisant cette activité ou d'un défaut de certificat d'aptitude de l'Assuré si ce dernier pratique l'activité sportive de manière autonome,
- Participation de l'Assuré en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matches, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous Frais de recherche en lien avec la pratique de ces sports dangereux,
- En cas d'activité sportive à risques ou dangereux non visée dans cette liste, l'Assuré s'engage à contacter VYV IA en vue d'une autorisation ou d'un refus.
- L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- L'utilisation par l'Assuré d'appareils de navigation aérienne,
- L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré,
- Les pollutions, catastrophes naturelles (sauf stipulation contraire dans la garantie),
- Les personnes non à jour des vaccinations obligatoires et/ou recommandées en France ou dans le pays de séjour, ainsi que les personnes n'ayant pas respecté les préconisations vaccinales notoirement promues par les pouvoirs publics français,
- Les maladies ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant le Voyage,

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

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

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

LES REGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

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

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

Depuis l'étranger Tél : 00 33 5 86 85 00 46

Mail : ops@vyv-ia.com

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LES CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Pour demander un remboursement, l'Assuré est tenu :

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

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

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

LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS ASSISTANCE

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

Par Mail :

contact@vyv-ia.com

Par courrier :

VYV International Assistance
Assistance Voyages - ASSURINCO
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

Par courrier :

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

LA PROTECTION DES DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit Règlement général sur la protection des données), dans le cadre de la gestion du contrat d'assurance les données à caractère personnel de l'Assuré pourront être transférées à VYV IA, ses délégataires, ses prestataires, ses sous-traitants ou ses réassureurs. Les Adhérents sont informés que des traitements les concernant, ainsi que ceux de leurs éventuels bénéficiaires, sont mis en œuvre dans le cadre de la passation, la gestion et l'exécution du présent contrat d'assurance ainsi que pour sa gestion

commerciale. Elles pourront aussi être utilisées dans le cadre des opérations de contrôle, de lutte contre la fraude et le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, de recherche des bénéficiaires de contrats décès non réglés, d'exécution des dispositions légales et réglementaires, et ce, en application du présent contrat.

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

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

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

Délégué à la Protection des Données de VYV IA

3 Passage de la Corvette

17000 La Rochelle, France

ou

contact@vyv-ia.com

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

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

LA SUBROGATION

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

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

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

LA PRESCRIPTION

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

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

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

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

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

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

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

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

La demande en justice,

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

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

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

LE RÈGLEMENT DES LITIGES

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

LA FAUSSE DÉCLARATION

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

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

L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE

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

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

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

ASSURINCO ASSURANCE VOYAGE

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

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

RCSTOULOUSE 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

Version 01/2026