

# NOTICE D'INFORMATION GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

**Numéro de convention CFE-IND-01012020**

Les garanties d'assistance sont mises en œuvre par 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 : 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 Sirene sous le numéro SIREN 444 269 682.

Ci-après dénommée «VYV IA»

La **Caisse des Français de l'Étranger** a souscrit auprès de LLT Consulting (VYV INTERNATIONAL ASSISTANCE) agissant au nom et pour le compte de Ressources Mutuelles Assistance, un contrat collectif à adhésion obligatoire afin de faire bénéficier ses membres de garanties d'assistance. Les garanties d'assistance sont assurées par RMA et mises en œuvre par LLT Consulting.

## Table des matières

<b>ARTICLE 1. DEFINITIONS</b> .....	4
<b>ARTICLE 2. DOMAINE D'APPLICATION</b> .....	7
<b>2.1 BENEFICIAIRES</b> .....	7
<b>2.2 VALIDITE DES GARANTIES</b> .....	7
<b>2.3 TERRITORIALITE</b> .....	7
<b>2.4 FAITS GENERATEURS</b> .....	7
<b>2.5 INTERVENTION</b> .....	7
• <b>EN CAS DE SITUATION EXCEPTIONNELLE EN LIEN AVEC UNE URGENCE</b> .....	7
• <b>HORS SITUATION D'URGENCE</b> .....	8
<b>2.6 MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES</b> .....	8
<b>2.7 CLAUSE DE LIMITATION</b> .....	8
<b>ARTICLE 3. BENEFICIAIRES DES GARANTIES</b> .....	9
<b>3.1 L'ASSURE</b> .....	9
<b>3.2 LES MEMBRES DE LA FAMILLE</b> .....	9
• <b>CONJOINT DE L'ASSURE</b> .....	9
• <b>ENFANT(S) A CHARGE DE L'ASSURE</b> .....	10
<b>ARTICLE 4. EFFET DES GARANTIES</b> .....	10
<b>ARTICLE 5. CESSATION DE L'ADHESION DES ASSURES</b> .....	10
<b>ARTICLE 6. GARANTIES COUVERTES</b> .....	11
<b>6.1 NATURE DES GARANTIES</b> .....	11
<b>6.2 TABLEAU DE GARANTIES</b> .....	12
<b>6.3 ENTENTE PREALABLE</b> .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
<b>6.4 ZONE DE COUVERTURE DES GARANTIES</b> .....	12
<b>6.5 MONTANT DES PRESTATIONS</b> .....	12
<b>6.6 LIMITATION DES REMBOURSEMENTS AUX FRAIS REELS</b> .....	13
<b>ARTICLE 7. GARANTIES D'ASSISTANCE</b> .....	13
<b>LA SANTE DURANT L'EXPATRIATION</b> .....	13
<b>7.1 ORIENTATION MEDICALE HOSPITALIERE</b> .....	13
<b>LE RAPATRIEMENT</b> .....	13
<b>7.2 LE TRANSPORT SANITAIRE</b> .....	13
<b>7.3 TRANSFERT POUR INSUFFISANCE DE PLATEAU TECHNIQUE</b> .....	14
<b>LES EVENEMENTS MAJEURS</b> .....	14
<b>7.4 DECES D'UN BENEFICIAIRE</b> .....	14
<b>ARTICLE 8. EXCLUSIONS</b> .....	14
• <b>EXCLUSIONS COMMUNES</b> .....	15

- **LES CONSEQUENCES DES SITUATIONS OU EVENEMENTS SUIVANTS : ..... 16**
- ARTICLE 9. CADRE JURIDIQUE..... 16**
  - 9.1 COMPORTEMENT ABUSIF ..... 16**
  - 9.2 FAUSSES DECLARATIONS ..... 16**
  - 9.3 SUBROGATION ..... 17**
  - 9.4 PRESCRIPTION..... 17**
  - 9.5 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES..... 17**
  - 9.6 RECLAMATION ET MEDIATION ..... 19**
- ARTICLE 10. OBLIGATIONS POUR LES GARANTIES ASSISTANCE ..... 19**
- ARTICLE 11. COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE ?..... 19**
- ARTICLE 12. TABLEAU DE GARANTIE D’ASSISTANCE ..... 20**

## ARTICLE 1. DEFINITIONS

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

**ASSISTEUR** : Dans le présent contrat, VYV International Assistance est remplacée par le terme "Nous". Les prestations sont assurées par Ressources Mutuelles Assistance et mises en œuvre par VYV International Assistance

**ASSURÉ** : personnes physiques adhérant au contrat d'assurance de groupe n° **CFE-IND-01012020** souscrit par la **Caisse des Français de l'Étranger**

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

**AYANT DROIT** : les ayants droit de l'Assuré sont ceux inscrits comme tels par cet Assuré lors de son adhésion au contrat d'assurance de groupe souscrit par la **Caisse des Français de l'Étranger**. Pour être considérés comme Assurés, les Ayants droit doivent être inscrits sur le certificat d'adhésion.

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

**BENEFICIAIRE** : Sont considérés comme bénéficiaire les adhérents au contrat, ayant leur domicile dans le monde entier. Si l'«extension famille» est souscrite sur le certificat d'adhésion, la notion de bénéficiaire est étendue au conjoint ou concubin, à (aux) enfant(s) célibataire(s) de moins de 20 ans à charge au sens fiscal et vivant sous le même toit, son (ses) enfant(s) qui viendrai(en)t à naître ou les enfants adoptés au sens de l'Article 348-3 du Code Civil (les enfants dont le consentement à l'adoption est donné par acte authentique devant les agents diplomatiques ou consulaires français). Dans le présent contrat, le terme « bénéficiaire » sera remplacé par le terme "vous".

**CAS DE FORCE MAJEURE** : Evénements exceptionnels imprévisibles et irrésistibles auxquels on ne peut faire face.

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

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

**DOMICILE** : votre lieu d'habitation principal et habituel.

**CAISSE DES FRANÇAIS DE L'ETRANGER** : Entité désignée dans le bulletin de souscription des conditions particulières

**ETRANGER** : Pays autre que celui de situation du domicile.

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

**EVENEMENT CLIMATIQUE MAJEUR** : Inondation, tempête, cyclone, feu de forêt, avalanche, séisme, éruption volcanique, mouvement de terrain...

**FRAIS D'HEBERGEMENT** : Frais de nuitée à l'hôtel, y compris le petit déjeuner.

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

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

**FRANCE** : La notion « France » signifie France métropolitaine (par assimilation, les principautés de Monaco et d'Andorre) et les Départements et régions d'outre-mer (Martinique, Guadeloupe, La Réunion, Guyane, et Mayotte).

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

**FRANCHISE** : Partie des coûts engagés restant à votre charge.

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

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

**LIEU DE RESIDENCE** : Est considéré comme lieu de résidence votre lieu d'habitation principal et habituel.

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

**MALADIE** : Altération soudaine et imprévisible de la santé n'ayant pas pour origine un accident corporel, dument constatée par une autorité médicale compétente. Dans le cadre de l'expatriation, la prestation d'assistance en lien avec la maladie n'est prise en compte que dans la mesure où les structures locales n'ont pas la compétence immédiate ou les compétences à moyen ou long terme.

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

**MEMBRE DE LA FAMILLE** : conjoint ou concubin notoire, ou partenaire pacsé vivant sous le même toit, père, mère, sœur, frère, enfant ou tuteur légal du bénéficiaire, ou à défaut toute autre personne désignée par le Bénéficiaire.

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

**PAYS D'ORIGINE** : Pays dont vous êtes ressortissants.

**PAYS DE RESIDENCE** : il s'agit du pays de domicile.

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

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

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

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

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

**SOINS ITERATIFS** : A partir d'un événement médical initial, ce sont tous les soins ou examens qui devront être réalisés de manière périodique en lien avec cet événement médical. Les soins itératifs ne donnent pas lieu à la prise en charge par l'assisteur des déplacements, au-delà du premier événement.

**SOUSCRIPTEUR** : La **Caisse des Français de l'Étranger** qui s'engage (ou son représentant) à régler la prime d'assurance.

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

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

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

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

**URGENCE MEDICALE** : hospitalisation d'urgence, c'est-à-dire un séjour de plus de vingt-quatre (24) 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.

**VOUS** : La ou les personnes assurées.

## ARTICLE 2. DOMAINE D'APPLICATION

### 2.1 BÉNÉFICIAIRES

Sont considérées comme Bénéficiaires, les personnes à jour de leur cotisation, remplissant les conditions cumulatives suivantes :

- L'Assuré seul et/ou l'Assuré et les membres de sa famille, adhérant au contrat souscrit par la **Caisse des Français de l'Étranger**, désignée(s) lors de l'adhésion, ayant leur domicile à l'étranger,
- L'Assuré doit appartenir à la catégorie des adhérents expatriés de la **Caisse des Français de l'Étranger**.

### 2.2 VALIDITÉ DES GARANTIES

Les garanties s'appliquent pendant la durée de l'expatriation :

- Dans un des pays de la zone géographique de garantie correspondante pour laquelle les Assurés définis au présent contrat sont couverts.

### 2.3 TERRITORIALITÉ

Par défaut, les garanties s'appliquent uniquement si le fait générateur intervient dans le pays d'expatriation. Selon les conditions de gestion, les garanties peuvent être mise en œuvre dans un pays de la zone géographique de garantie correspondante.

### 2.4 FAITS GÉNÉRATEURS

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 Bénéficiaire, la complication soudaine et imprévisible survenue durant la maladie.

### 2.5 INTERVENTION

- **EN CAS DE SITUATION EXCEPTIONNELLE EN LIEN AVEC UNE URGENCE**

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

00 33 86 85 00 62 depuis l'étranger,

Les appels auprès du service d'assistance doivent être effectués préalablement à toute initiative, sauf Cas de force majeure. La demande d'assistance devra être formulée dans les 48 heures après la date de survenance du fait générateur rattaché à cette demande. Au-delà des 48 heures, VYV IA pourra accompagner et orienter le Bénéficiaire mais ne pourra pas prendre en charge la demande.

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

- **HORS SITUATION D'URGENCE**

Les Bénéficiaires peuvent saisir VYV IA par mail, à l'adresse suivante : [authorization@vyv-ia.com](mailto:authorization@vyv-ia.com)

Lors du premier contact, les Bénéficiaires doivent communiquer leur identité, leur localisation et le numéro de téléphone auquel ils peuvent être joints. Ils exposent les difficultés qui motivent leur demande.

En cas de problème médical, ils communiquent le numéro de téléphone du médecin présent sur place ou de l'établissement hospitalier ainsi que les heures auxquelles ils sont joignables.

## **2.6 MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES**

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

**Les garanties sont mises en œuvre par VYV IA ; les frais directement engagés par un Bénéficiaire pourront toutefois être remboursés par VYV IA sur présentation de justificatifs et sous réserve de son accord préalable pour leur engagement dans le respect des conditions contractuelles.**

**Lorsque VYV IA prend en charge le coût d'un transport sanitaire d'un Bénéficiaire ou du transport d'un accompagnant, l'accompagnant ou les Assurés disposant d'un titre de transport remboursable en cas de non-utilisation, s'engagent en conformité avec les dispositions du titre de transport à en demander le remboursement et en reverser le montant à VYV IA.**

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

**Le remboursement ou, le cas échéant, l'indemnité est exigible dans les 3 mois suivant la date du sinistre. Le remboursement n'est pas dû dans le cas où le titulaire du titre de transport a été empêché d'exercer son droit au remboursement.**

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

## **2.7 CLAUSE DE LIMITATION**

**VYV IA ne sera pas tenu par la couverture d'une garantie d'assistance, ni par le règlement d'un sinistre ou la fourniture de prestations au titre des présentes dispositions si cette couverture, ce règlement ou ces prestations l'exposent à une quelconque sanction, interdiction ou restriction au titre de résolutions des Nations-Unies en matière de sanctions économiques ou commerciales, ou en vertu des lois et réglementations de l'Union Européenne, des Etats-Unis d'Amérique ou de toute autre juridiction.**

**La responsabilité de VYV IA ne saurait être recherchée en cas de non-exécution, ou d'exécution partielle ou contretemps à l'exécution des garanties, si ceux-ci résultent de cas de force majeure ou d'événements tels que guerre civile ou étrangère, séquestration d'un Bénéficiaire, révolution, mouvement populaire, émeute, attentat, grève, saisie ou contrainte par la force publique,**



interdiction officielle, piraterie, explosion d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques, refus des médecins traitants ou professionnels de santé locaux de collaborer avec VYV IA. VYV IA s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au bénéficiaire.

VYV IA n'est pas tenu des conséquences liées à une infraction volontaire à la législation locale en vigueur.

VYV IA n'est plus tenue à l'exécution de ses garanties en cas de refus par un Bénéficiaire de soins ou d'examens préalables à un transport sanitaire, dans un établissement public ou privé ou auprès d'un médecin demandés par l'équipe médicale de VYV IA ou bien en cas de refus d'un Assuré, selon le cas, du transport sanitaire, du rapatriement, du lieu d'hospitalisation proposés par les médecins de VYV IA ou bien encore en cas d'opposition d'un Bénéficiaire à la communication l'intégralité des données médicales nécessaires à l'équipe médicale de VYV IA.

La responsabilité de VYV IA ne peut être engagée pour tout dommage consécutif à la mise en œuvre ou l'absence de mise en œuvre d'un transport sanitaire ou du choix d'un hôpital qui résulterait d'informations, d'avis ou de diagnostics médicaux erronés reçus des équipes médicales locales que l'obligation de vigilance définie selon les usages de l'exercice de la régulation médicale ne permettrait pas de déceler.

VYV IA ne peut intervenir et sa responsabilité ne saurait être recherchée en cas de refus par un Bénéficiaire de soins ou d'examens préalables à un transport sanitaire, dans un établissement public ou privé ou auprès d'un médecin qui auront été préconisés par VYV IA.

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

En outre, VYV IA ne peut intervenir dans les situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales, nationales et/ou internationales.

### ARTICLE 3. BÉNÉFICIAIRES DES GARANTIES

Sont Bénéficiaires des garanties au titre de la présente Notice d'information :

#### 3.1 L'ASSURÉ

L'Assuré est défini dans l'Article 1

#### 3.2 LES MEMBRES DE LA FAMILLE

Les membres de la famille de l'Assuré, ci-après désignés, ont la qualité d'ayant droit s'ils ont été inscrits comme tels sur le certificat d'adhésion :

- **CONJOINT DE L'ASSURÉ**
  - Le conjoint marié de l'Assuré, ou
  - Le partenaire de l'Assuré avec lequel il a conclu un Pacte civil de solidarité (PACS), ou

- Le concubin notoire de l'Assuré, remplissant avec ce dernier les deux conditions cumulatives suivantes :
  - Qu'ils soient tous les deux libres de tout lien matrimonial,
  - Que le concubinage ait été déclaré par l'Assuré lors de son affiliation, avec production d'un certificat ou d'un justificatif de domicile commun et une attestation sur l'honneur de vie commune. Le certificat doit être en vigueur et légalement reconnu par une autorité compétente dans le pays de concubinage. La cessation de l'état de concubinage doit être déclarée par écrit par l'affilié.

Une seule personne sera prise en charge à ce titre en tant que bénéficiaire. En cas de divorce ou de séparation de corps, de rupture de partenariat ou fin de concubinage, VYV IA doit être averti par écrit par l'Assuré.

- **ENFANT(S) A CHARGE DE L'ASSURE**

Les enfants ni mariés, ni pacsés de l'Assuré et/ou de son Conjoint, étant au moins fiscalement à charge de l'Assuré et qui sont :

- mineurs (âgés de moins de 20 ans), ou
- quel que soit leur âge : s'ils sont titulaires d'une carte d'invalidité ou d'handicap délivrée par les autorités locales compétente (la preuve du handicap et de sa persistance devant être fournies)

Pour être considérés comme Assurés, les Ayants droit doivent être déclarés (ou inscrits) lors de l'adhésion.

Les prestations sont dues au titre des événements intervenus au cours de la période durant laquelle le Bénéficiaire appartient à la catégorie définie ci-dessus.

#### ARTICLE 4. EFFET DES GARANTIES

Lorsque le contrat a pris effet, les garanties sont effectives pour chaque membre de l'assistance mobilité internationale du souscripteur qui prend la qualité d'Assuré :

- lors de la prise d'effet du contrat, ou
- à sa date d'entrée dans la catégorie de membres à assurer si sa demande d'affiliation et les informations associées sont bien transmises dans les vingt-quatre (24) heures suivantes par le souscripteur, ou
- à la date de réception de cette demande d'affiliation, même si des cotisations ont déjà été versées par le souscripteur pour ce nouvel Assuré.

Les garanties au profit des éventuels Ayants-droit de l'Assuré rattachés au contrat prennent effet en même temps que celles de l'Assuré.

#### ARTICLE 5. CESSATION DE L'ADHESION DES ASSURES

Une fois affilié et sous réserve des sanctions prévues par le Code de la mutualité en cas de fausse déclaration, l'Assuré appartenant à la catégorie de l'assistance mobilité internationale ne peut en être exclu tant qu'il remplit les conditions pour en bénéficier.

**Les garanties cessent en tout état de cause :**

**1. Pour chaque assuré :**

- Dès qu'il cesse d'appartenir à la catégorie de l'assistance mobilité internationale à laquelle le contrat s'applique,
- En cas de non-paiement des cotisations et dans le respect des dispositions correspondantes du Code de la Mutualité,
- En cas de fausse déclaration conformément à l'article 9.2 du présent contrat,
- En cas de dissolution de la **Caisse des Français de l'Étranger**,
- En cas de décès de l'Assuré,
- En cas de résiliation de son adhésion au contrat souscrit auprès de la **Caisse des Français de l'Étranger**,
- En cas de résiliation du Contrat d'assurance groupe auquel est rattachée la présente Notice d'information.

### **2. Pour les Ayants-droit :**

- Au jour où ils ne remplissent plus les conditions requises par le contrat qui les couvre
- Et dans tous les cas au jour où l'adhésion de l'Assuré cesse.

### **3. Pour la totalité des Assurés appartenant à la catégorie de personnes expatriées précitée :**

- A la date de prise d'effet de la résiliation ou de la fin de marché du contrat d'assurance groupe signé avec la **Caisse des Français de l'Étranger**,
- A la date de prise d'effet de la résiliation du contrat souscrit par l'Assuré auprès de la **Caisse des Français de l'Étranger**.

La cotisation doit être payée dans les dix jours suivant son échéance. A défaut de paiement de la cotisation, dans les conditions et délais prévus à l'article L 113-3 du code des assurances la garantie peut être suspendue et éventuellement le contrat résilié.

La suspension des garanties interviendra automatiquement après un délai de 30 jours qui prend naissance à la suite de l'envoi d'une lettre recommandée de mise en demeure, à la **Caisse des Français de l'Étranger**. Il appartient à la **Caisse des Français de l'Étranger** d'en informer sans délai les assurés. Une fois le contrat suspendu, l'Assuré reste redevable des cotisations impayées et des frais de recouvrement. En cas de survenance d'un sinistre pendant cette période, il resterait à la charge de l'Assuré quelle que soit sa gravité.

En effet, la lettre de mise en demeure rend exigible la totalité de la cotisation annuelle même en cas de fractionnement. En outre, elle est valable dès lors qu'elle est envoyée à la dernière domiciliation connue de la **Caisse des Français de l'Étranger**. De plus par le biais de cette procédure de suspension de garantie, le contrat peut être résilié à l'issue d'un délai de 10 jours qui a pour point de départ la prise d'effet de la suspension, la résiliation prend effet 40 jours après l'envoi de la lettre de mise en demeure. Le contrat produit à nouveau ses effets le lendemain à midi du jour où intervient le paiement à condition que la **Caisse des Français de l'Étranger** procède au règlement intégral des cotisations et frais dus et ceci avant toute résiliation de notre part.

## **ARTICLE 6. GARANTIES COUVERTES**

### **6.1 NATURE DES GARANTIES**

La garantie consiste à organiser, prendre en charge, avancer, suivre ou informer les Assurés face à des événements inopinés, dans la limite spécifique de chaque garantie. L'Assuré comprend que seule une obligation de moyen et non de résultat est attachée à chaque garantie.

Lorsque les événements couverts sont en lien avec des soins (accident ou maladie inopinée), ils doivent être reconnus par les autorités médicales locales et prodigués par des praticiens exerçant dans le champ de leur agrément (en règle vis à vis des dispositions législatives, réglementaires ou autres concernant l'exercice de la profession dans le pays concerné).

Si l'un des bénéficiaires de l'Assuré est couvert par un autre assistant, assureur ou équivalent, les prestations le concernant seront déduites des prestations reçues de la part de cet organisme.

Pour toute hospitalisation, une autorisation préalable de VYV IA est requise.

## 6.2 TABLEAU DE GARANTIES

Les Assurés du contrat sont couverts par les garanties décrites en Article 7, conformément à l'information qui aura été transmise par la **Caisse des Français de l'Étranger** au moment de l'affiliation des Assurés. Aussi, les Assurés sont garantis d'être couverts pour l'ensemble des prestations mentionnées dans l'Article 7. Ils ne seront pas couverts pour des prestations qui ne seraient pas mentionnées dans le tableau.

Les garanties et les plafonds de garantie mentionnés dans l'Article 7 sont exprimés en frais réels et en complément des prestations versées par des tiers (Assureur), par Assuré et par événement.

### Frais réels :

Par frais réels, il faut entendre les frais habituels et raisonnables déterminés sur la base du tarif couramment pratiqué dans le pays ou l'État concerné.

Le caractère raisonnable et habituel est apprécié en fonction de la pratique prévalant dans le pays où les dépenses sont dispensées. Le caractère déraisonnable et inhabituel peut donc entraîner un refus de prise en charge ou une limitation du montant de prise en charge ou de remboursement.

**Si les frais engagés sont manifestement déraisonnables et inhabituels au vu des tarifs communément pratiqués (cas notamment des établissements de soins et praticiens) dans le pays ou l'État concerné, VYV IA peut déduire le montant pris en charge au prorata des tarifs habituellement et raisonnablement pratiqués.**

### Plafond de garanties :

- **Le plafond de garanties, applicable à certaines d'entre elles, est le montant maximum que VYV IA paiera pour l'ensemble des garanties, par assuré affilié, qui peut être appliqué soit « par année d'assurance » ou « par événement ».**

## 6.3 ZONE DE COUVERTURE DES GARANTIES

Les garanties doivent avoir été mises en jeu pendant la période d'assurance dans un des pays de la zone géographique de garantie correspondante pour laquelle les Assurés définis à la présente Notice d'information sont couverts, c'est-à-dire dans le pays d'expatriation.

## 6.4 MONTANT DES PRESTATIONS

Lorsque l'Assuré avance des frais, au titre d'une garantie éligible au contrat, et sous réserve d'un accord de VYV IA avant les débours, les remboursements sont effectués en EUROS (EUR), selon le taux de change en vigueur à la date de la facture, à concurrence des maxima indiqués ci-après dans l'Article 7, par personne assurée, par événement et dans la limite des frais réels.

## **6.5 LIMITATION DES REMBOURSEMENTS AUX FRAIS REELS**

Les remboursements ou les indemnités des frais occasionnés par un événement éligible ne peuvent excéder le montant des frais restant à la charge de l'Assuré après les remboursements de toutes natures auxquels il a droit.

Les garanties de même nature contractées auprès de plusieurs organismes assureurs produisent leurs effets dans la limite de chaque garantie quelle que soit sa date de souscription. Dans cette limite, le Bénéficiaire du contrat peut obtenir une indemnité complémentaire en adressant le détail du (des) remboursement(s) effectué(s) par le(s) autre(s) organisme(s).

VYV IA réserve la possibilité de demander la justification des frais, et peut aussi demander communication des règlements effectués au même titre par application de tout autre contrat d'assurance dont bénéficieraient les Bénéficiaires.

Le Bénéficiaire de la garantie s'engage à reverser, dans les meilleurs délais, à VYV IA, les indemnités trop perçues. Ce dernier peut opérer toute compensation entre les sommes dues à ce titre et les autres prestations dues à l'Assuré.

## **ARTICLE 7. GARANTIES D'ASSISTANCE**

### **LA SANTE DURANT L'EXPATRIATION**

---

#### **7.1 ORIENTATION MEDICALE HOSPITALIERE**

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

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

### **LES EVACUATIONS**

---

#### **7.2 LE TRANSPORT SANITAIRE**

VYV IA organise, dans les meilleurs délais, en accord avec les médecins traitants locaux, par le moyen le plus adapté et au regard de la condition médicale, le transport sanitaire du Bénéficiaire. VYV IA prend en charge son coût, ceci après validation par les médecins de VYV IA. Les médecins de VYV IA définissent le niveau de l'accompagnement médical nécessaire.

- Le moyen de transport est décidé par les médecins de VYV IA en fonction de l'état du patient (avion de ligne régulière, avec agencement particulier, s'il y a lieu, avion sanitaire spécial ou tout autre moyen le mieux adapté avec ou sans accompagnement médical).
- La structure médicale de destination est sélectionnée par les médecins de VYV IA en fonction des besoins liés à l'état du patient.

VYV IA prend en charge l'ensemble des coûts liés à l'acheminement du patient. Si VYV IA a organisé le transport aller, VYV IA organisera le transport retour après validation par les médecins de VYV IA de la consolidation de l'état du patient.

Si des déplacements itératifs (soins spécifiques ou consultations) sont nécessaires dans les suites d'un transport en urgence organisé par VYV IA, ceux-ci ne sont pas du ressort de l'assistance.

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

### **7.3 TRANSFERT POUR INSUFFISANCE DE PLATEAU TECHNIQUE**

VYV IA organise, par le moyen le plus adapté, le transport du bénéficiaire, pour des actes médicaux ou techniques non réalisables sur place (pays de résidence), et prend en charge son coût, ceci après validation par les médecins de VYV IA, en accord avec les médecins traitants locaux.

Si les médecins de VYV IA estiment que la présence d'un accompagnant est médicalement nécessaire, VYV IA prend en charge son transport.

- Le moyen de transport est décidé par les médecins de VYV-IA en fonction de l'état du patient.
- La structure médicale de destination est sélectionnée par les médecins de VYV-IA en fonction des besoins liés à la pathologie du patient.

Si VYV IA a organisé le transport aller, VYV IA organisera le transport retour après validation par les médecins de VYV-IA de la consolidation de l'état du patient.

Si des déplacements itératifs (soins spécifiques ou consultations) sont nécessaires dans les suites d'un transfert pour insuffisance de plateau technique organisé par VYV IA, ceux-ci ne sont pas du ressort de l'assistance.

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

## **LES EVENEMENTS MAJEURS**

---

### **7.4 DECES D'UN BENEFICIAIRE**

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

Cette garantie nous engage à organiser et prendre en charge les frais nécessaires plafonnés aux frais réels pour le transport du corps et 1 000 (mille) EUROS (EUR) maximum pour les frais de cercueil, dans les conditions décrites.

## **ARTICLE 8. EXCLUSIONS**

**Ne sont en aucun cas pris en charge par VYV IA :**

- **EXCLUSIONS COMMUNES**

- Les convalescences et les affections (maladie, accident) en cours de traitement non encore consolidées ;
- Le rapatriement sanitaire ne sera pas pris en charge dans le cadre des maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance ;
- Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place ;
- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- Les états de grossesse, sauf complication imprévisible, et dans tous les cas, à partir de la trente-sixième semaine de grossesse ; l'interruption volontaire de grossesse si elle peut être pratiquée dans le pays de résidence, les fécondations in vitro et leurs conséquences
- Les dommages provoqués intentionnellement par un bénéficiaire ou ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf en cas de légitime défense ;
- Les événements survenus lors de la pratique de sports dangereux : engins à moteur, raids, trekkings, escalades, pratique du deltaplane, de l'aile volante, du parachute, du parapente, de la varappe, de l'alpinisme, de la spéléologie, de la luge de compétition, de la plongée sous-marine avec ou sans appareillage autonome ; ou de la participation du bénéficiaire en tant que concurrent à des compétitions sportives, paris, matchs, concours, rallyes ou à leurs essais préparatoires, ainsi que l'organisation et la prise en charge de tous frais de recherche ;
- Les conséquences d'une inobservation volontaire de la réglementation des pays visités, ou de pratiques non autorisées par les autorités locales ;
- La participation du Bénéficiaire à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération, ainsi que les entraînements préparatoires ;
- L'inobservation par le Bénéficiaire d'interdictions officielles, ainsi que le non-respect par vous des règles officielles de sécurité, liées à la pratique d'une activité sportive
- Les conséquences de radiations ionisantes émises par des combustibles nucléaires ou par des produits ou déchets radioactifs, ou causés par des armes ou des engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome ;
- Les conséquences de guerre civile ou étrangère, d'interdictions officielles, de saisies ou contraintes par la force publique ;
- Les conséquences d'émeutes, de grèves, de pirateries, lorsque le bénéficiaire y prend une part active ;
- Les conséquences d'empêchements climatiques tels que tempêtes et ouragans
- Les accidents causés ou provoqués intentionnellement par le bénéficiaire du contrat ;
- Les conséquences du suicide consommé ou tenté du bénéficiaire ;
- L'absorption de drogues, stupéfiants, alcool, substances analogues et médicaments non prescrits par une autorité médicale habilitée et leurs conséquences ;
- Les maladies mentales, sauf dispositions contraires mentionnées dans la présente Notice d'information ;
- Les frais engagés sans l'accord préalable des services de VYV IA ;
- Les frais médicaux ;
- Les frais non mentionnés expressément comme donnant lieu à remboursement, ainsi que les frais de restauration et toute dépense pour laquelle le bénéficiaire ne pourrait produire de justificatif ;

- Les frais d'inhumation, d'exhumation, d'embaumement et de cérémonie, sauf s'ils sont rendus obligatoires par la législation locale ;
  - Les frais d'assistance résultants de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française ;
  - Les faits susceptibles de sanction pour acte criminel selon la législation du pays dans lequel se trouve le bénéficiaire ;
  - Les frais d'assistance résultants de traitements non prescrits par une autorité médicale habilitée ;
- LES CONSEQUENCES DES SITUATIONS OU EVENEMENTS SUIVANTS :
    - Les conséquences d'une affection en cours de traitement, non consolidée pour laquelle vous êtes en séjour de convalescence, ainsi que les affections survenant au cours d'un voyage entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
    - Les suites d'une affection (contrôle, compléments de traitement, récurrences) ayant donné lieu à un rapatriement précédent ;
    - Les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants, des agents chimiques type gaz de combat, des agents incapacitants, des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays où vous séjournez ;

## ARTICLE 9. CADRE JURIDIQUE

### 9.1 COMPORTEMENT ABUSIF

VYV IA ne sera pas tenu d'intervenir dans les cas où le Bénéficiaire aurait commis de façon volontaire des infractions à la législation locale en vigueur ou à la suite d'Accidents causés ou provoqués intentionnellement par le Bénéficiaire du contrat.

VYV IA réclamera s'il y a lieu le remboursement de tout ou partie des frais qui pourraient être considérés comme la conséquence directe de ce comportement.

Toute fraude, falsification ou fausse déclaration et faux témoignage entraînera automatiquement la nullité du bénéfice des garanties d'assistance.

En cas de déclaration mensongère du Bénéficiaire ou de non-remboursement d'une avance de frais, VYV IA réclamera s'il y a lieu au Bénéficiaire le remboursement de tout ou partie des frais qui pourraient être considérés comme la conséquence directe du comportement.

### 9.2 FAUSSES DECLARATIONS

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion, toute réticence ou déclaration intentionnelle fautive de votre part entraînent la nullité du contrat. Les primes payées demeurent acquises à VYV IA et qui sera en droit d'exiger le paiement des primes échues. Toute omission ou déclaration inexacte de la part de la **Caisse des Français de l'Étranger** entraîne la résiliation du contrat ou du Bénéficiaire et ses ayants-droits, 10 jours après notification adressée par lettre recommandée à la **Caisse des Français de l'Étranger**.



### 9.3 SUBROGATION

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

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.

### 9.4 PRESCRIPTION

Toute action dérivant de l'exécution de la présente Notice d'information est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où VYV IA en a eu connaissance ;
- en cas de réalisation du risque, le délai ne court que du jour où les Bénéficiaires en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

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

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription prévues aux articles 2240 et 2246 du Code civil :

- La reconnaissance non équivoque par VYV IA du droit à garantie des bénéficiaires ;
- La demande en justice, même en référé ;
- Une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles ou un acte d'exécution forcée.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de la désignation d'experts à la suite de la réalisation d'un risque ou de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par VYV IA à la **Caisse des Français de l'Étranger** en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par les Bénéficiaires à VYV IA en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Un nouveau délai de deux (2) ans court à compter de l'acte interruptif de prescription ; il peut être suspendu ou interrompu dans les mêmes conditions que le premier.

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

### 9.5 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles du bénéficiaire recueillies par VYV International Assistance (ci-avant « VYV IA » dans la présente notice d'information), situé 3 Passage de la Corvette, 17000 La Rochelle feront l'objet d'un traitement automatisé.

Toutes les données sont obligatoires pour la gestion des demandes des bénéficiaires. A défaut de fourniture des données, VYV IA sera dans l'impossibilité de traiter les demandes des bénéficiaires.

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

Les données personnelles du bénéficiaire sont également traitées afin de répondre aux dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur. Dans ce cadre et pour répondre à ses obligations légales, VYV IA met en œuvre un traitement de surveillance ayant pour finalité la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et l'application de sanctions financières.

Différents traitements opérés par VYV IA sont basés sur son intérêt légitime afin d'apporter au bénéficiaire les meilleurs produits et services, d'améliorer leur qualité et de personnaliser les services proposés et les adapter à ses besoins. Ils correspondent à la gestion de la relation avec le Bénéficiaire notamment par le biais d'actions telles que des enquêtes de satisfaction et des sondages et les enregistrements téléphoniques. Dans son intérêt légitime, VYV IA met également en œuvre un dispositif de la lutte contre la fraude à l'assurance pouvant notamment conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude pouvant entraîner une réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposé.

Les données de santé du Bénéficiaire sont traitées en toute confidentialité et exclusivement destinées aux personnes internes ou externes habilitées spécifiquement par VYV IA.

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

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

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

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

Le Bénéficiaire peut également s'opposer, à tout moment, à un traitement de ses données pour des raisons tenant à sa situation particulière.

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

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

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

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

## 9.6 RECLAMATION ET MEDIATION

En cas de difficultés relatives aux conditions d'application de son contrat, les bénéficiaires peuvent contacter le Service Consommateur de VYV IA par courrier à Monsieur Le Médiateur au 3 Passage de la Corvette – 17 000 La Rochelle ou par courriel à [contact@vyv-ia.com](mailto:contact@vyv-ia.com).

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

## ARTICLE 10. OBLIGATIONS POUR LES GARANTIES ASSISTANCE

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

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

## ARTICLE 11. COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE ?

7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

VYV International Assistance

- par téléphone de l'étranger : **00 33 5 86 85 00 62**
- précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international

Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :

Le nom et le numéro du contrat auquel vous êtes rattaché :

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

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

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

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

ARTICLE 12. TABLEAU DE GARANTIE D'ASSISTANCE		
GARANTIES	ENGAGEMENTS	PLAFONDS
LA SANTE DURANT L'EXPATRIATION		
Orientation médicale hospitalière	Mise en relation	Frais réels
LE RAPATRIEMENT		
Transport sanitaire	Prise en charge	Frais réels
Transfert pour insuffisance de plateau local	Prise en charge	Frais réels
LES EVENEMENTS MAJEURS		
Décès d'un bénéficiaire	Prise en charge	Frais réels pour le rapatriement et 1,000 Euros (EUR) maximum pour frais de cercueil