

« COUVERTURE INTERNATIONALE » DES ADHÉRENTS RÉSIDANT À L'ÉTRANGER

CONDITIONS GÉNÉRALES VALANT
NOTICE D'INFORMATION ASSISTANCE
A COMPTER DU 01/01/2026

GARANTIES	PLAFOND
TRANSPORT SANITAIRE (prise en charge)	
Tous transports (avion sanitaire, ambulance, taxi, train, etc.)	Frais réels
Accompagnement pour voyager avec le bénéficiaire blessé ou malade	Billet Aller
Hébergement de l'accompagnant (pendant la durée de l'hospitalisation)	25 euros TTC / nuitée
Retour de l'accompagnant proche	Billet Retour
Si bénéficiaire handicapé, présence d'un proche lors du transport	Billet Aller / Retour
Retour du bénéficiaire et ses ayants-droits vers leur pays de résidence	Billet Retour
Transfert vers structure hospitalière adaptée (10 nuits d'hôtel maximum)	60 euros TTC / nuitée
BILLET CHEVET	
Retour de l'accompagnant proche en cas d'hospitalisation > à 10 jours et si bénéficiaire est seul et isolé de tout membre de sa famille	Billet Aller / Retour
IMMOBILISATION > A 30 JOURS	
En cas d'incapacité temporaire de travail > à 30 jours du bénéficiaire, prise en charge de son transport et de ses ayants-droits vers la France	Billet Aller / Retour
DIFFICULTÉ GRAVE ET IMPRÉVUE	
Avance de fonds	10 000 euros TTC
FRAIS DE JUSTICE A L'ÉTRANGER	
Avance des honoraires d'avocat et frais de justice en cas de poursuites judiciaires	3 000 euros TTC
CAUTION PÉNALE A L'ÉTRANGER	
Avance de fonds en cas d'incarcération du bénéficiaire ou menacé de l'être	10 000 euros TTC
DÉPLACEMENT D'UN PROCHE POUR RECONNAISSANCE DU CORPS	
Déplacement si indispensable pour la reconnaissance du corps et/ou les formalités	Billet Aller / Retour
Hébergement sur le lieu de reconnaissance	A concurrence de 500 euros TTC
DÉCÈS D'UN BÉNÉFICIAIRE	
Préparation et transport du corps jusqu'au lieu d'inhumation dans le pays de résidence ou en France	Frais réels
Retour des bénéficiaires résidant avec le bénéficiaire décédé sur leur lieu de résidence ou en France	Billet Retour
En cas d'incinération sur place et en l'absence d'ayant-droit sur place, prise en charge d'une personne venant du pays de résidence ou en France	Billet Aller / Retour
RECHERCHE ET EXPÉDITION DE MÉDICAMENTS ET DE PROTHESES	Frais réels d'acheminement
CONSEILS MÉDICAUX	Illimités
RENSEIGNEMENTS PRATIQUES	Illimités
ASSISTANCE LINGUISTIQUE	Illimités
MESSAGES URGENTS	Illimités

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS	2
ARTICLE 2 - DOMAINE D'APPLICATION	3
2.1 BÉNÉFICIAIRES	3
2.2 TERRITORIALITÉ	3
2.3 ÉVÉNEMENTS GÉNÉRATEURS	3
2.4 CONDITIONS D'INTERVENTION	3
2.5 MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES	3
2.6 COTISATIONS	4
2.7 PRESCRIPTION	4
2.8 LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX	4
2.9 ACCES AUX DONNÉES PERSONNELLES	4
2.10 RECLAMATION ET MEDIATION	6
ARTICLE 3 - GARANTIES D'ASSISTANCE DANS LE MONDE ENTIER HORS FRANCE	6
3.1 ASSISTANCE AUX BENEFICIAIRES BLESSES OU MALADES	6
3.2 ASSISTANCE EN CAS DE DECES	6
ARTICLE 4 - GARANTIES D'ASSISTANCE COMPLEMENTAIRES	7
4.1 RECHERCHE ET EXPEDITION DE MEDICAMENTS ET PROTHESES	7
4.2 AVANCE DE FONDS, FRAIS DE JUSTICE ET CAUTION PENALE	7
ARTICLE 5 - SERVICES D'INFORMATIONS	7
5.1 CONSEILS MEDICAUX	7
5.2 RENSEIGNEMENTS PRATIQUES	7
5.3 ASSISTANCE LINGUISTIQUE	7
5.4 MESSAGES URGENTS	7
ARTICLE 6 - EXCLUSIONS	7

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

Accident corporel : Événement soudain, imprévisible, provenant d'une cause extérieure au bénéficiaire et indépendante de sa volonté, sans rapport avec une maladie et qui entraîne des dommages physiques audit bénéficiaire.

Animaux de compagnie : Animaux dont l'espèce est depuis longtemps domestiquée (notamment chien ou chat), vivant au domicile du Bénéficiaire.

Bagages à main : Effets et objets personnels transportés par le bénéficiaire à l'occasion d'un déplacement, dans la limite de 50 kg, à l'exception de tout moyen de paiement, des denrées périssables, des bijoux et plus généralement de tout objet de valeur. Sont assimilés aux bagages à main les cycles sans moteur (vélos, VTT, ...).

Bénéficiaire : Membre participant ou membre bénéficiaire par contrat.

Cas de force majeure : Événements exceptionnels imprévisibles, irrésistibles et extérieurs au Bénéficiaire, auxquels on ne peut faire face et qui permettent une exonération de responsabilité.

Conjoint : Époux/épouse, concubin(e) (personne vivant maritalement avec une autre à son domicile, sans être marié ou pacsé) ou partenaire dans le cadre d'un PACS (Pacte Civil de Solidarité).

Difficulté grave et imprévue : Tout événement non médical ayant pour conséquence le règlement par le bénéficiaire d'une dépense qu'il ne peut honorer.

Domicile : Lieu de résidence des bénéficiaires ou, pour les membres bénéficiaires poursuivant des études en dehors du pays de résidence, le lieu d'études.

Enfant : Enfant à charge dénommé au contrat.

Événement climatique majeur : Inondations, tempêtes, cyclones, feux de forêt, avalanches, séismes, éruptions volcaniques, mouvements de terrain.

Étranger : Tout pays autre que le pays de résidence et la France.

Frais d'hébergement : Frais de la nuit à l'hôtel et des repas, hors frais de téléphone et de bar.

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.

France : France métropolitaine, Départements et Régions d'Outre-Mer, Andorre et principauté de Monaco.

Hospitalisation : Tout séjour dans un établissement hospitalier public ou privé incluant au moins une nuit.

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.

Interdiction officielle : Tout ordre, temporaire ou permanent, émanant d'une autorité locale officielle qui porte défense d'exercer ses fonctions.

Maladie : Altération soudaine et imprévisible de la santé, consécutive ou non à une situation préexistante, n'ayant pas pour origine un accident corporel, constatée par une autorité médicale compétente.

Membre bénéficiaire : Ayant droit conjoint ou enfant du membre participant.

Membre de la famille : Conjoint de droit ou de fait (concubin, PACS...), enfants, parents, beaux-pères et belles-mères.

Membre participant : Personne ayant adhéré à une offre ou panier de soins dédié aux expatriés et aux agents affectés à l'étranger et dont MGEN gère les prestations comportant en inclusion les garanties d'assistance prévues par la présente convention

MGEN international : Marque MGEN pour les solutions d'assistance à l'étranger, point de contact unique pour les demandes d'assistance et de tiers payant à l'étranger

OPAM : Organisme d'assurance maladie obligatoire ou volontaire français ou local (à l'étranger ou dans les COM) ou assurance privée.

Pays de résidence : Pays de résidence des bénéficiaires connu au contrat MGEN.

Plateau technique : Ensemble des moyens médicaux (établissements hospitaliers, praticiens, matériel chirurgical...) disponibles localement (pays ou ville).

Proche : Toute personne désignée par le bénéficiaire.

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 aucune nuit à l'hôpital.

Soins externes : Toutes consultations, tous examens complémentaires, actes de kinésithérapie ou de pansement, les soins dentaires ou d'optiques réalisés en cabinet ou en établissement hospitalier public ou privé, ne justifiant d'aucune mesure de surveillance spécifique et n'incluant aucune nuit à l'hôpital et ne relevant pas de soins ambulatoires.

Transport sanitaire : Opération qui consiste à transporter un malade ou un blessé dont l'état justifie le recours à un transport adapté et assisté. Celui-ci est conditionné à l'état du patient, évalué par les médecins de VYV IA qui décident de prescrire ou non ce transport sanitaire et en déterminent les modalités.

Transfert sanitaire : Opération qui consiste à amener, sans notion d'urgence, un bénéficiaire dans une ville ou un pays voisin afin d'effectuer des examens ou des actes non réalisables dans son pays de résidence.

ARTICLE 2 - DOMAINE D'APPLICATION

2.1 - BÉNÉFICIAIRES

2.1.1 Composition du groupe assuré – bénéficiaire des garanties

Sont garantis par la présente convention, et ce à titre obligatoire, tous les bénéficiaires des offres et paniers dédiés aux expatriés et aux agents affectés à l'étranger et dont MGEN gère les prestations, dans les conditions définies par les statuts MGEN, les règlements mutualistes ou les notices d'informations de ces offres.

Le présent contrat garantit par ailleurs les agents en mission de courte durée à l'étranger et bénéficiaires des offres et paniers France, jusqu'à 63 jours.

Les garanties d'assistance sont assurées par Ressources Mutuelles Assistance et gérées par LLT Consulting ci-après dénommé VYV IA dans le cadre d'un contrat collectif souscrit par MGEN auprès de VYV IA.

2.1.2 Prise d'effet et durée de l'adhésion et des garanties

L'adhésion et la garantie prennent effet à la date à laquelle le bénéficiaire entre dans le groupe défini ci-dessus, ou à la date à laquelle le contrat collectif prend effet si le bénéficiaire fait déjà partie du groupe assuré.

Aucune formalité médicale n'est appliquée lors de l'adhésion.

L'adhésion et le droit à garantie cessent de produire leurs effets en cas de survenance de l'un des événements suivants :

- Lorsque les conditions contractuelles ne sont plus remplies ;
- En cas de non-paiement de la cotisation dans les conditions définies par la réglementation ;
- En cas de résiliation du contrat conclu entre MGEN et VYV IA ;
- En cas de décès du membre participant ou de son bénéficiaire.

2.1.3 Réticence ou fausse déclaration

Indépendamment des causes ordinaires de nullité, toute inexactitude ou omission intentionnelle peut amener VYV IA à invoquer la nullité de l'adhésion (Article L113-8 du code des assurances). Les cotisations payées demeureront alors acquises à VYV IA qui aura droit au paiement de toute cotisation échue à titre de dommages et intérêts.

VYV IA peut également exiger une augmentation des cotisations proportionnelles.

Il appartient à VYV IA d'établir le caractère frauduleux de la déclaration.

2.2 - TERRITORIALITÉ

Les garanties d'assistance, assurées par VYV IA, s'appliquent dans le monde entier hors France sauf cas particulier stipulé dans la présente convention.

2.3 - ÉVÉNEMENTS GÉNÉRATEURS

Les garanties d'assistance s'appliquent à la suite d'événements survenant au cours de tout déplacement, ou lors d'événements médicaux survenant dans le pays de résidence tels que définis ci-après :

- Maladie, accident corporel, décès d'un bénéficiaire ;
- Vol ou perte de papiers d'identité ou de moyens de paiement ;
- Difficultés graves et imprévues ou d'ordre judiciaire.

2.4 - CONDITIONS D'INTERVENTION

Pour leurs demandes d'assistance, en lien avec une urgence ou non, **les bénéficiaires doivent appeler MGEN International, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, au numéro suivant :**

+33 (0) 1 89 37 02 00

(depuis un pays autre que la France)

- Ou 01 89 37 02 00 depuis la France.

Les appels d'assistance à MGEN International doivent être effectués préalablement à toute initiative, sauf cas de force majeure.

L'appel préalable à MGEN International est la règle, par le bénéficiaire lui-même ou par toute personne disposée à lui porter aide et assistance.

Les bénéficiaires peuvent également saisir MGEN International par mail, à l'adresse suivante :

contact@mgeninternational.com

Lors du premier contact, le bénéficiaire doit communiquer son identité, sa localisation et le numéro de téléphone auquel il peut être joint. Il expose très brièvement les difficultés qui motivent sa demande. En cas de problème médical (nécessitant une hospitalisation ou une intervention ambulatoire), il communique le numéro de téléphone du médecin présent sur place ou de l'établissement hospitalier ainsi que les heures possibles d'appel.

2.5 - MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES

A. Les garanties s'appliquent en tenant compte des caractéristiques géographiques, climatiques, économiques, politiques et juridiques propres au lieu de l'événement générateur et constatées lors de celui-ci.

- **La responsabilité de VYV IA ne saurait être recherchée en cas de manquement aux obligations de la présente convention, si celui-ci résulte de cas de force majeure**
- **ou d'événements tels que pandémie, épidémie, guerre civile ou étrangère, 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.**
- **De la même façon, la responsabilité de VYV IA ne saurait être recherchée en cas de refus par le bénéficiaire de soins ou d'examen préalable à un transport sanitaire, dans un établissement public ou privé ou auprès d'un médecin qui aurait 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 veille à la bonne application des garanties mais 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.

- B. Les garanties sont mises en œuvre par VYV IA ; les frais engagés directement par le bénéficiaire peuvent être pris en charge par VYV IA sous réserve d'un accord préalable de ce dernier.
- C. Dans l'hypothèse d'une avance des frais par VYV IA, si le bénéficiaire d'un transport sanitaire ou d'un rapatriement dispose d'un titre de transport remboursable en cas de non-utilisation, il doit faire les démarches nécessaires en vue de son remboursement et en reverser le montant à VYV IA.
- D. Les garanties, non prévues dans la Convention, que VYV IA accepterait de mettre en œuvre à la demande d'un bénéficiaire seront considérées comme une avance de fonds remboursable par le bénéficiaire de la garantie dans un délai d'un mois à compter de son retour à son domicile.
- E. A cet effet, la Convention ne comporte que de rares limitations. Cependant, pour éviter que le principe qui vient d'être affirmé puisse être remis en cause ultérieurement s'il était constaté que certains bénéficiaires se montrent indécents, il a été décidé ce qui suit :
- Lorsque le comportement d'un bénéficiaire sera jugé abusif par VYV IA, celui-ci devra porter les faits incriminés à la connaissance de MGEN ;
 - Lorsque son intervention apparaîtra comme le résultat d'une négligence fautive, MGEN se réserve la possibilité de réclamer à l'intéressé le remboursement à VYV IA de tout ou partie des frais qui pourront être considérés comme la conséquence directe de cette faute ;
 - En cas de différend relatif à l'exécution de cette convention, seule la loi française est applicable.

2.6 - COTISATIONS

Le montant de la cotisation est fixé dans le contrat d'assurance souscrit par MGEN auprès de VYV IA. Il peut être révisé annuellement. A défaut de paiement d'une cotisation ou d'une fraction de cotisation dans les dix jours de son échéance, le bénéficiaire peut être exclu du groupe. L'exclusion ne peut intervenir que dans un délai de quarante jours à compter de la notification de la mise en demeure.

2.7 - PRESCRIPTION

Toute action dérivant de la convention d'assistance est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

1. En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où VYV IA en a eu connaissance ;
2. En cas de sinistre, que du jour où les bénéficiaires en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action des bénéficiaires contre VYV 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 :

- 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 d'un sinistre ou de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par VYV IA aux bénéficiaires 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.

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.

2.8 - LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX

MGEN est soumis à la réglementation relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et doit notamment, à ce titre, mettre en œuvre des obligations de vigilance. Ainsi, lors de l'entrée en relation avec le client, lorsque la réalisation d'une opération le requiert et/ou plus généralement tout au long de la relation d'affaires, MGEN procédera à l'identification préalable du client conformément à la législation applicable et aux lignes directrices, recommandations, principes d'application sectoriels et autres règles édictées par les autorités nationales et internationales compétentes. L'identification du mandataire du client et/ou du bénéficiaire effectif est également requise.

Les obligations des Parties s'appliquent quelle que soit la transaction et le lieu de situation du risque, tant dans le cadre des produits et services qu'il distribue directement ou par l'intermédiaire de canaux de distribution associés que, dans le cadre des produits et services fournis par des tiers et distribués par lui.

À cet égard, le client s'engage à fournir à MGEN, spontanément ou à la demande de celui-ci, les renseignements et documents nécessaires pour lui permettre de remplir ses obligations légales et réglementaires. Le client s'engage en outre à aviser spontanément et immédiatement MGEN de tout changement susceptible d'affecter sa situation et/ou la pertinence des renseignements initialement données (comme par exemple sans que cette liste ne soit limitative : son statut, sa capacité ou sa dénomination sociale, sa forme juridique, son actionnariat pour les personnes morales...). Le Client s'oblige à donner des informations exactes et actualisées et à fournir, le cas échéant à MGEN, la version la plus récente des documents demandés lors de l'entrée en relation. À défaut, MGEN pourra être amenée à mettre fin à la relation d'affaire.

2.9 - ACCÈS AUX DONNÉES PERSONNELLES

MGEN collecte, en qualité de Responsable de Traitement, tout ou partie des catégories de données suivantes, dans le cadre de la souscription et la gestion du contrat d'assistance :

- Des données relatives à l'identification du souscripteur et, le cas échéant des bénéficiaires du contrat ;
- Des données relatives à la situation familiale ;
- Des données nécessaires à la souscription et l'application du contrat ainsi qu'au suivi de la relation contractuelle.

VYV IA collecte, en qualité de Responsable de Traitement, les catégories de données suivantes, dans le cadre de l'exécution du contrat d'assistance :

- Des données relatives à l'identification du souscripteur et, le cas échéant des bénéficiaires du contrat ;
- Des données relatives à la situation familiale ;
- Des données nécessaires à la mise en œuvre des prestations d'assistance ;
- Des données de localisation des personnes ou des biens en relation avec les risques assurés ;

- Des données médicales pour lesquelles l'assuré a donné son consentement lors de la souscription du contrat ou la mise en œuvre des prestations d'assistance.

Ces données sont utilisées par MGEN et VYV IA chacun pour leur périmètre respectif :

- au titre de l'exécution contractuelle pour :
 - La souscription et la gestion des contrats ;
 - L'exécution des contrats et en particulier la fourniture des prestations d'assistance ;
 - L'exercice des recours ainsi que la gestion des réclamations et des contentieux ;
- dans l'intérêt légitime du responsable de traitement, sauf opposition du bénéficiaire aux coordonnées mentionnées après :
 - L'élaboration de statistiques, d'études techniques et d'analyses marketing, notamment pour optimiser les processus métiers, améliorer l'expérience bénéficiaire en optimisant le parcours client, fournir des offres plus adaptées au marché et suivre la qualité des services rendus ;
 - Les opérations relatives à la gestion clients et notamment le suivi de la relation (ex : passation d'enquête de satisfaction, enregistrement des appels) ;
 - Le lancement de campagnes de prévention (ex : alertes liées à la survenance d'intempéries) ;
- dans le cadre des obligations légales :
 - La mise en œuvre de dispositifs en matière de lutte contre la fraude. En cas de détection d'une anomalie, d'une incohérence ou d'un signalement, une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude peut être réalisée ;
 - La réponse à des demandes officielles émanant d'une autorité publique ou judiciaire dûment habilitée ;
 - La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. A ce titre, le traitement de surveillance des contrats peut aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon conformément aux dispositions de la loi en la matière ;
 - Le déploiement de dispositif de lutte contre la corruption ;
 - La gestion des demandes des droits (accès, opposition...). Ces données peuvent être transmises par VYV IA ou accessibles aux entités suivantes, ayant besoin d'en connaître et dans la limite de leurs attributions respectives :
 - aux distributeurs et prestataires en charge de la gestion du portefeuille client ;
 - aux prestataires chargés de l'exécution des prestations d'assistance ainsi qu'à tout intervenant dans l'opération d'assistance y compris les autorités pour l'obtention des éventuelles autorisations nécessaires. Certains prestataires d'assistance peuvent avoir la qualité de responsable de traitement ; ils collectent et traitent alors les données personnelles dont ils sont destinataires conformément à leur propre politique de confidentialité ;
 - aux sous-traitants techniques pour les opérations d'administration et de maintenance informatiques ;
 - aux entités du Groupe VYV intervenant en qualité de sous-traitant pour les finalités visées ci-dessus ;
 - aux syndicats et fédérations professionnels pour les opérations pilotées par ou à l'initiative de ces organismes ;
 - à MGEN à des fins de reporting d'activité, à l'exception des éventuelles données médicales et sauf opposition notifiée aux coordonnées ci-dessous.

En outre, elles peuvent faire l'objet d'une mutualisation avec les données d'autres assureurs dans le cadre d'un dispositif professionnel ayant pour finalité la lutte contre la fraude et dont le responsable du traitement est l'ALFA (l'Agence pour la Lutte contre la Fraude à l'Assurance). Les données mutualisées sont les données relatives aux contrats d'assurance automobile et aux sinistres déclarés aux assureurs. Dans ce cadre, les données sont destinées au personnel habilité de l'ALFA, ainsi qu'aux organismes directement concernés par une fraude (organismes d'assurance, autorités judiciaires, officiers ministériels, auxiliaires de justice, organismes tiers autorisés par une disposition légale ou réglementaire). Pour l'exercice des droits dans le cadre de ce traitement, le bénéficiaire peut contacter l'ALFA, 1 rue Jules Lefebvre, 75431 Paris Cedex 09.

Elles sont susceptibles d'être transmises hors de l'Union Européenne en cas d'événement générateur survenant hors de cette territorialité, et/ou d'être accessibles depuis des pays tiers à l'Union Européenne dans le cadre d'opérations d'administration et de maintenance informatiques. La demande de mise en œuvre des garanties emporte autorisation expresse des bénéficiaires à VYV IA de communiquer les informations médicales susceptibles d'être collectées à tout professionnel devant en connaître pour accomplir la mission qui lui est confiée par VYV IA. Dans ces conditions, les bénéficiaires reconnaissent libérer les professionnels de santé susceptibles d'intervenir dans la mise en œuvre des garanties de leur obligation de secret professionnel sur les informations médicales.

Dans le cas où le bénéficiaire fournit des informations sur des tiers, le bénéficiaire s'engage à les informer de l'utilisation de leurs données comme défini au présent article.

Des enregistrements ou double-écoutes sont réalisés sur une partie des appels à destination des services d'assistance de VYV IA dans le cadre de :

- La montée en compétence des collaborateurs ;
- Le suivi du conseil et de la qualité de la relation client ;
- La constitution d'éléments factuels exploitables dans le cadre de la prévention et la résolution des litiges, contentieux et précontentieux ;
- La protection des collaborateurs en cas d'agressions verbales et incivilités à leur rencontre ;
- la réalisation d'expérimentations en lien avec les objectifs de management et de suivi de la qualité ainsi qu'autour d'analyses des conversations via des techniques d'intelligence artificielle ;
- La gestion des demandes d'exercice de vos droits ;
- La mise en œuvre de dispositifs de contrôles, notamment en matière de lutte contre la fraude et la corruption.

Ces enregistrements sont destinés aux seules personnes habilitées de VYV IA et sont susceptibles d'être transmis et/ou accessibles par les prestataires techniques intervenant dans la mise en place et l'analyse des conversations téléphoniques. Le bénéficiaire peut s'y opposer en le signalant au conseiller lors des contacts téléphoniques.

Les données sont conservées pendant la durée de la relation assurantielle majorée des délais de prescription en vigueur. Elles sont ensuite anonymisées pour être conservées à des fins statistiques. Les enregistrements sont conservés pour une durée de six mois, sauf en cas de contentieux où ils sont conservés pour la durée du contentieux et jusqu'à l'expiration des voies de recours.

Pour les finalités soumises à consentement, le bénéficiaire peut, à tout moment, le retirer auprès du Délégué à la Protection des Données :

VYV International Assistance
Délégué à la Protection des Données
3 Passage de la Corvette, 17000 La Rochelle, France
 ou par mail : dpo@vyv-ia.com

Dans ce cas, il accepte de ne plus bénéficier des services associés.
Dans les conditions prévues par la loi, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation, de portabilité et d'opposition. Il peut les exercer, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, auprès de VYV IA, aux coordonnées suivantes précisées supra.

Le bénéficiaire dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle en matière de protection des données personnelles compétente s'il considère que le traitement de données à caractère personnel le concernant constitue une violation des dispositions légales.

2.10 - RÉCLAMATION ET MÉDIATION

Une réclamation est une déclaration actant d'un mécontentement concernant les garanties d'assistance mises en œuvre, ou la relation avec VYV IA au cours de cette mise en œuvre (une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation).

En cas de réclamation, les bénéficiaires peuvent contacter le Service Médiation de VYV IA :

VYV International Assistance
« Assistance MGEN »

3 Passage de la corvette, 17 000 La Rochelle – France
ou par mail : mediation-reclamation@vyv-ia.com

Le Service Médiation s'engage à accuser réception de la réclamation dans les dix jours ouvrables de sa réception, et à y apporter une réponse dans un délai de deux mois maximum.

Si le désaccord persiste après la réponse du Service Médiation ou en l'absence de réponse dans le délai réglementaire, les bénéficiaires peuvent saisir le Médiateur de l'Assurance par mail à l'adresse suivante : www.mediation-assurance.org, ou par courrier à l'adresse suivante : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09. La demande auprès du médiateur doit être introduite dans le délai d'un an à compter de la réclamation écrite.

ARTICLE 3 - GARANTIES D'ASSISTANCE DANS LE MONDE ENTIER HORS FRANCE

3.1 - ASSISTANCE AUX BÉNÉFICIAIRES BLESSÉS OU MALADES

3.1.1 TRANSPORT SANITAIRE

En cas de maladie ou d'accident corporel, lorsque les médecins de VYV IA, après avis des médecins consultés localement, et en cas de nécessité médicalement établie, décident d'un transport sanitaire et en déterminent les moyens (ambulance, train, avion de ligne, avion sanitaire ou tout autre moyen approprié) après intervention des OPAM le cas échéant, VYV IA organise et prend en charge le transport du patient vers la structure médicale la plus proche susceptible de dispenser les soins appropriés en dehors de tout transport primaire.

Pour les patients transférés sur décision de VYV IA vers une structure médicale adaptée, VYV IA pourra prendre en charge **jusqu'à 10 nuits d'hôtel (avec un plafond de 60 euros TTC par nuit)**, dans l'attente de la consolidation médicale ou de la mise en place des moyens retour.

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.

3.1.2 ACCOMPAGNANT

En cas de transport sanitaire du patient, VYV IA organise et prend en charge le voyage d'un proche, lui-même bénéficiaire, par le moyen le plus approprié.

En cas de transfert sanitaire du patient pour des actes non réalisables sur place, organisé par VYV IA, si les médecins l'estiment médicalement nécessaire, prise en charge possible du transport d'un accompagnant. La prise en charge d'un accompagnant sera systématique pour les enfants de moins de 15 ans ou si la personne est handicapée, quel que soit son âge.

En cas de transfert vers la structure médicale adaptée la plus proche, VYV IA participe aux frais d'hébergement de l'accompagnant **à hauteur de 25 euros TTC par jour, pendant la durée de l'hospitalisation.**

Si VYV IA a organisé le transport aller d'un accompagnant, VYV IA organise son retour.

3.1.3 HOSPITALISATION DE PLUS DE 10 JOURS

VYV IA met à la disposition d'un proche d'un billet de train aller/retour 1ère classe ou d'avion classe économique, pour se rendre au chevet du malade ou du blessé bénéficiaire isolé de tout membre de sa famille, qui doit rester hospitalisé pendant plus de 10 jours alors que son état empêche ou ne justifie pas un transport vers son pays de résidence ou en France.

3.1.4 TRANSPORT DE LA FAMILLE ACCOMPAGNANTE

VYV IA organise et prend en charge le transport des proches ayant eux-mêmes la qualité de bénéficiaires lorsque le transport vers la France est décidé et que le patient présente une incapacité temporaire de travail supérieure ou égale à 30 jours.

Si VYV IA a organisé le transport aller des proches, VYV IA pourra organiser leur transport retour.

3.1.5 DÉPLACEMENT HORS DU PAYS DE RESIDENCE

Retour dans le pays de résidence

À la suite d'un transport sanitaire tel que défini à la présente convention, VYV IA organise et prend en charge, en cas de nécessité, si l'état médical et les soins à poursuivre le permettent, le retour du bénéficiaire à son domicile du pays de résidence.

Lorsque le bénéficiaire est confronté à un problème médical dans un pays autre que celui de résidence, VYV IA peut organiser et prendre en charge, lorsque l'état médical du patient le permet, son retour vers le pays de résidence, par le moyen de transport médicalement adaptée. Une prise en charge transitoire sur le territoire métropolitain peut être jugée médicalement nécessaire en fonction des conditions sanitaires du pays de résidence.

Ce transport pour raison médicale donne lieu à l'organisation et à la prise en charge du retour des autres membres de la famille, en déplacement avec le patient, ayant eux-mêmes la qualité de bénéficiaires, en train 1ère classe ou en avion classe économique, dans le cas où leurs titres de transport prévus initialement ne seraient plus utilisables.

3.2 - ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS

3.2.1 ORGANISATION ET PRISE EN CHARGE

3.2.1.1 Inhumation en France ou dans le pays de résidence

- du transport du corps dans un cercueil conforme à la législation et de qualité courante,
- des démarches funéraires nécessaires au rapatriement du corps, du lieu de la mise en bière jusqu'au lieu d'inhumation en France ou dans le pays de résidence,
- du retour des bénéficiaires résidant avec le décédé ou en déplacement avec lui.

3.2.1.2 Incinération sur place

- d'une urne cinéraire (réceptacle obligatoire destiné à recevoir les cendres),
- du rapatriement de l'urne en France ou dans le pays de résidence,
- du retour des bénéficiaires résidant avec le décédé ou en déplacement avec lui,

- en cas d'absence d'un autre bénéficiaire sur place, du transport aller et retour d'une personne depuis la France.

Le cercueil nécessaire à l'incinération, l'incinération elle-même et l'urne funéraire (enveloppe de présentation à caractère décoratif de l'urne cinéraire) ne sont pas pris en charge par VYV IA.

3.2.2 DÉPLACEMENT D'UN PROCHE

Lorsque les autorités locales du pays, dans lequel décède le bénéficiaire, prescrivent autoritairement une inhumation provisoire ou définitive sur place, VYV IA organise et prend en charge le transport aller-retour par train 1ère classe ou par avion classe économique d'un membre de la famille, pour lui permettre de procéder à la reconnaissance du corps et de se rendre aux obsèques, si l'un d'eux ne se trouve pas déjà sur le lieu des obsèques.

Dans ces conditions, VYV IA organise et prend en charge les frais de séjour du membre de la famille jusqu'à concurrence de 500 euros TTC. Lorsque les autorités administratives, ayant prescrit une inhumation provisoire, acceptent par la suite une exhumation sur demande de la famille, en vue du transport vers un autre lieu, VYV IA organise et prend en charge le rapatriement du corps vers un nouveau lieu d'inhumation.

ARTICLE 4 - GARANTIES D'ASSISTANCE COMPLEMENTAIRES

4.1 - RECHERCHE ET EXPÉDITION DE MÉDICAMENTS ET PROTHESES

En cas de nécessité, VYV IA recherche, sur le lieu de résidence, les médicaments prescrits ou leurs équivalents indispensables à la santé du patient. A défaut de pouvoir se les procurer sur le lieu de résidence, et dans la mesure où le délai d'acheminement est compatible avec la nature du problème, VYV IA organise et prend en charge l'expédition de ces médicaments.

Le coût des médicaments ou des prothèses reste à la charge du bénéficiaire.

4.2 - AVANCE DE FONDS, FRAIS DE JUSTICE ET CAUTION PÉNALE

4.2.1 AVANCE DE FONDS

VYV IA peut à l'étranger, contre reconnaissance de dette ou chèque de garantie, consentir à un bénéficiaire une avance de fonds, **dans la limite de 10 000 euros TTC**, pour lui permettre de faire face à une dépense découlant d'une difficulté grave et de caractère imprévu.

Ces avances de fonds sont remboursables dans un délai d'un mois après le retour du bénéficiaire dans son pays de résidence.

4.2.2 FRAIS DE JUSTICE

En cas de poursuites judiciaires à l'étranger, VYV IA avance, **dans la limite de 3 000 euros TTC**, les honoraires d'avocat et frais de justice que le bénéficiaire peut être amené à supporter à l'occasion d'une action en défense ou recours devant une juridiction étrangère.

Cette avance est remboursable dès le retour du bénéficiaire au domicile du lieu de résidence, dans un délai d'un mois.

4.2.3 CAUTION PÉNALE

VYV IA à l'étranger effectue le dépôt des cautions pénales **dans la limite de 10 000 euros TTC**, en l'absence de toute faute ou délit intentionnelle du bénéficiaire.

Ce dépôt de caution a le caractère d'une avance auprès de la personne morale. Il devra être intégralement remboursé par le bénéficiaire à VYV IA dans un délai d'un mois suivant son versement.

ARTICLE 5 - SERVICES D'INFORMATIONS

5.1 - CONSEILS MÉDICAUX

Des conseils médicaux pourront être donnés par une équipe médicale afin de rassurer, de renseigner, et d'orienter les bénéficiaires sur toute difficulté médicale. Ces conseils seront apportés par une équipe médicale :

- lors de la préparation d'un déplacement ou de son expatriation (attitudes préventives, vaccinations obligatoires et conseillées),
- pendant un déplacement ou son expatriation (choix d'établissement hospitalier),
- et au retour d'un déplacement ou de son expatriation (tout événement médical survenant dans les suites immédiates).

Ces conseils ne peuvent, pour autant, être considérés comme des consultations médicales.

5.2 - RENSEIGNEMENTS PRATIQUES

Des renseignements pratiques, de caractère général, relatifs à l'organisation des voyages, pourront être communiqués (formalités administratives, liaisons téléphoniques, caractéristiques économiques et climatiques ...).

5.3 - ASSISTANCE LINGUISTIQUE

Un bénéficiaire confronté à de graves difficultés de communication dans la langue du pays où il se trouve, peut solliciter VYV IA qui lui permet de bénéficier du service de ses linguistes.

5.4 - MESSAGES URGENTS

VYV IA se charge de transmettre des messages urgents en rapport avec un événement grave. VYV IA ne peut être tenu responsable du contenu des messages, qui sont soumis à la législation française et internationale.

ARTICLE 6 - EXCLUSIONS

Les frais suivants ne sont pas pris en charge par VYV IA :

Le rapatriement en France :

- Pour tous types de soins, non urgents et/ou pouvant être réalisés dans un établissement hospitalier du réseau sélectionné MGEN International sur le lieu de résidence du bénéficiaire hors de France ;
- Pour des hospitalisations programmées ;
- Afin d'y poursuivre des traitements médicaux débutés en France avant le départ du bénéficiaire hors de France ;
- Pour cause de grossesse (sauf complication imprévue) ;
- Pour cause de procréation médicalement assistée ou d'interruption volontaire de grossesse ;
- Pour des cures thermales ;
- Les conséquences et les frais découlant de soins ou d'une hospitalisation programmée à l'étranger s'ils n'ont pas donné lieu à une approbation par VYV IA,
- Les voyages à visée diagnostique et/ou thérapeutique (soins, consultation ou hospitalisation, retours pour greffe d'organe)
- Les visites médicales et/ou de contrôle en dehors du pays de résidence,
- L'achat ou la location d'appareils de climatisation, d'humidificateurs, d'appareils à aérosol et d'appareils pour exercices physiques, les frais de confort personnel (radio, télévision, coiffeur, etc...).
- Les dépenses liées au changement de sexe, les traitements pour transformations, dysfonctionnements ou insuffisances sexuelles, les conséquences et les frais en découlant

- Les soins médicaux ou paramédicaux, orthèses, prothèses, les traitements expérimentaux et tout autre produit non prescrit dans le cadre d'une hospitalisation et dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.
- Les soins de chirurgie plastique ou reconstructive demandés pour des raisons exclusivement esthétiques (en dehors des interventions sur blessure, malformation ou lésion liées à des maladies), les traitements de confort, les cures d'engraissement et d'amincissement, les voyages à visée thérapeutique,
- Les frais liés à des accidents résultant de la pratique d'un sport à titre professionnel, de la pratique ou de la participation en amateur à une course, une compétition, un concours, un rallye ou des essais nécessitant l'utilisation d'un engin terrestre, aérien, ou aquatique à moteur,
- Les frais liés à des accidents résultant de l'utilisation en tant que pilote ou passager d'un ULM, deltaplane, aile volante, parachute ou parapente, kitesurf, canyoning, plongée,
- Les frais nés de la participation du bénéficiaire à des rixes (sauf cas de légitime défense), des crimes, des paris de toute nature,
- Les dépenses occasionnées par les proches ou les membres de la famille du bénéficiaire pendant sa période d'hospitalisation, autres que celles prévues dans le présent document,
- Les services à la personne (auxiliaire de vie, aide-ménagère, soutien scolaire...) dont le bénéficiaire peut avoir besoin suite à un accident ou à une maladie,
- Les déplacements itératifs (soins spécifiques ou consultations) nécessaires dans les suites d'une hospitalisation ou d'un transport en urgence ayant fait l'objet d'une surveillance médicale ou organisés par VYV IA.

La preuve de l'exclusion incombe à VYV IA.

LLT CONSULTING SAS – VYV INTERNATIONAL ASSISTANCE, Société par action simplifiée au capital de 100 000 euros TTC, Ayant son siège social au 3 Passage de la Corvette, 17000 La Rochelle, France, Immatriculée au R.C.S. 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 – CS 92443– 44120 VERTOU, Immatriculée au Répertoire Sirene sous le numéro SIREN 444 269 682. L'ensemble étant dénommé VYV International Assistance, ci-après dénommé "**VYV IA**"

Et **MGEN**, Mutuelle régie par le code de la Mutualité, dont le siège social est situé 3 SQUARE Max Hymans, 75015 Paris, immatriculée au répertoire SIRENE sous le n° SIREN 775 685 399 Représentée par Stéphane Znaty, en qualité de Directeur Général ci-après dénommé « le **Souscripteur** »,

ci-avant collectivement dénommés les « Parties ».