

The logo for 'neat' is displayed in white lowercase letters inside a dark blue rounded rectangle. The background of the entire page is a photograph of an airplane wing in flight against a bright, hazy sky with a sun flare.

Annulation - Bagages

Notice d'information

Vos garanties

La présente Notice a pour objet de décrire les garanties dont vous bénéficiez au titre de l'assurance souscrite pour votre compte par le Souscripteur auprès de l'Assureur.

Comment mettre en jeu les garanties d'assurance ?

via le site: <https://assures.neat.eu>

Ou à défaut, par e-mail : care@neat.eu

Ou par téléphone : +33 9 78 45 52 80*

*destiné principalement aux renseignements et au suivi de dossier

Pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :

- Votre numéro de réservation ou numéro d'adhésion à l'assurance,
- Votre nom et prénom,
- Le numéro de téléphone ou email où nous pouvons vous joindre,
- Le motif de votre déclaration.

Lors du premier appel, un numéro de dossier vous sera communiqué. Il conviendra de le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assurance.

Préambule

Le **contrat Annulation** est un contrat collectif d'assurance à adhésions individuelles et facultatives (n°**283882**) :

- **Souscrit par NEAT** (ci-après désigné par le « Courtier Gestionnaire » ou « Neat »), société de courtage en assurances, société par actions simplifiée au capital social de 77610,25€ dont le siège social est situé au 16 Place des Quinconces, 33000 BORDEAUX, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bordeaux sous le numéro 913 675 581, et auprès de l'ORIAS sous le numéro 22004644, Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière conformes aux Articles L512-6 et L512-7 du Code des assurances,
- **Auprès de l'Assureur HELVETIA Global Solutions Ltd** (ci-après désigné par « l'Assureur » ou « Helvetia »), société anonyme de droit liechtensteinois dont le siège social est situé à l'Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Principauté du Liechtenstein sous le numéro FL-0002.191.766-9, agréé en tant qu'entreprise d'assurance par l'autorité de surveillance des marchés financiers de la Principauté du Liechtenstein (FMA Liechtenstein). Helvetia est autorisée à exercer les activités d'assurance en France au titre de la libre prestation des services notifiée à l'ACPR (ID Refassu : 224324). Helvetia est soumise au contrôle de la FMA Liechtenstein, Landstrasse 109, Postfach 279, 9490 Vaduz, Principauté du Liechtenstein,
- **Distribué par OPTION WAY**, société anonyme au capital de 233 187 €, dont le siège social est situé Parc Haute Technologie, Font de l'Orme, avenue Maurice Donat, 06250 Mougins Sophia Antipolis, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de GRASSE sous le numéro n° 752 774 521.

Le Contrat est géré par NEAT.

Quelles démarches en cas de sinistre ?

1. LES DÉLAIS À RESPECTER :

a. Annulation

1/ Dès la première manifestation de la maladie ou dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, vous devez aviser **IMMEDIATEMENT** votre agence de voyages.

Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de votre agence de voyages, notre remboursement se limitera au montant des frais qui auraient été à votre charge à la date du sinistre, conformément au barème de frais d'annulation figurant dans les Conditions Particulières du contrat de vente du voyageur, de l'agence de voyage ou de la compagnie aérienne. Cette clause sous-entend que l'éventuelle différence entre les frais d'annulation calculés à la date du sinistre retenue par nos services et ceux calculés par l'organisateur du voyage et figurant sur votre facture de frais d'annulation, restera à votre charge.

2/ D'autre part, vous devez déclarer le sinistre auprès de NEAT, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie.

Si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdez tout droit à indemnité.

b. Autres garanties

La déclaration de sinistre doit parvenir à NEAT, dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure.

2. OU DECLARER SON SINISTRE ?

via le site: <https://assures.neat.eu>

Ou à défaut, par e-mail : care@neat.eu

Sauf cas de force majeure ou cas fortuit, si le *Bénéficiaire* ne respecte pas les délais de déclaration de Sinistre indiqués ci-dessus et si l'*Assureur* prouve que ce retard lui a causé un préjudice, le *Bénéficiaire* pourra être déchu de son droit à garantie (article L 113-2 du Code des assurances).

3. LES FORMALITÉS À ACCOMPLIR

Conformément à l'article 1353 du Code civil, il appartient au Bénéficiaire de démontrer qu'il remplit les conditions de validité de la garantie. Toute demande non étayée par les éléments et informations suffisants pour prouver la matérialité des faits, pourra être rejetée.

Pour toute déclaration de sinistre, il vous sera demandé :

- Votre facture d'achat
- Une pièce d'identité
- Un RIB

Et tout document justifiant le motif de la garantie que vous souhaiteriez mettre en œuvre.

4. PRISE D'EFFET ET CESSATION DES GARANTIES

Les garanties Annulation prennent effet le jour de la souscription (soit au moment de la réservation, soit dans les 7 jours qui suivent la réservation). Elles prennent fin le jour du départ sur le lieu du séjour.

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

5. OU S'APPLIQUENT LES GARANTIES ?

Les garanties s'appliquent dans le monde entier.

Sommaire

Préambule	3
Quelles démarches en cas de sinistre ?	4
Tableaux des garanties	7
VOS GARANTIES D'ASSURANCE	8
I. Définitions communes	8
II. Description des garanties d'assurance	11
III. Les exclusions générales	18
IV. Dispositions communes	19

Tableaux des garanties

Annulation		
Garanties	Plafonds (montants TTC)	Franchises & Sinistres max.
Annulation pour motif médical	Maximum 50 000€ par événement	Pas de franchise en cas de maladie. Pour les autres motifs : <ul style="list-style-type: none"> • 5% de franchise (sur le montant total du séjour) pour les voyages jusqu'à 2 000€ par personne • 10% de franchise (sur le montant total du séjour) pour les voyages au-delà de 2 000€ par personne
Annulation COVID (Épidémie et Pandémie)		
Annulation pour causes dénommées / justifiées		

Bagages – Effets Personnels		
Garanties	Plafonds (montants TTC)	Franchises & Sinistres max.
Perte, vol ou dommages des bagages assurés (avec présentation des justificatifs d'achat)	1 500€ par personne / 7 500€ par événement	50€ par bagage
Perte, vol ou dommages des bagages assurés (sans présentation des justificatifs d'achat)	150€ forfaitaire par personne	Pas de franchise
Vol caractérisé des objets de valeur	500€ par personne	50€ par personne
Vol caractérisé des objets personnels	1 000€ par personne	50€ par personne
Frais de réfection des documents officiels en cas de vol	200€ par personne	Pas de franchise
Retard de livraison des bagages de plus de 24 heures	150€ par personne	Pas de franchise

VOS GARANTIES D'ASSURANCE

I. Définitions communes

Accident corporel :

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

Accident corporel grave :

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

Adhérent/Assuré :

Toute personne physique déclarée par le Souscripteur dans le cadre d'un contrat collectif, dénommée ci-après l'Adhérent ou Assuré sur laquelle repose les intérêts de l'assurance et dont l'identité est portée sur le bulletin d'adhésion.

L'Assuré peut être domicilié dans le Monde entier.

Agence de Voyage :

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

Attentat :

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

Cet "attentat" devra être recensé par le Ministère des affaires étrangères français ou le ministère de

l'intérieur. Si plusieurs attentats ont lieu le même jour, dans le même pays, et si les autorités le considèrent comme une seule et même action coordonnée, cet événement sera considéré comme étant un seul et même événement.

Bagages :

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

Blessure :

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

Catastrophe naturelle :

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

COM :

Par COM, on entend les Collectivités d'Outre-Mer, soit la Polynésie Française, Saint-Pierre-et-Miquelon, Wallis et Futuna, Saint Martin et Saint-Barthélemy.

Déchéance :

Sanction contractuelle qui vous prive de toute garantie pour le sinistre auquel elle s'applique.

Déplacement garanti/Séjour garanti :

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

DOM-ROM, COM et collectivités sui generis :

Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Polynésie Française, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint-Martin, Saint Barthelemy, Nouvelle Calédonie.

DROM :

Par DROM, on entend les Départements et Régions d'Outre-Mer, soit la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, La Réunion et Mayotte.

Durée des garanties :

La garantie « Annulation » prend effet le jour de votre adhésion au contrat d'assurance et expire le jour de votre départ en voyage. La durée de validité des autres garanties correspond aux dates de séjour indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur de voyages, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

Effets de première nécessité :

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

Épidémie :

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

Europe et pays méditerranéens :

Par « Europe et Pays méditerranéens », on entend les voyages à destination de Albanie, Algérie, Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares, Belarus, Belgique, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Canaries, Chypre, Crète, Croatie, Danemark, Egypte, Espagne, Estonie, Finlande, Iles Féroé, Géorgie, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Jordanie, Lettonie, Liban, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Lybie, Macédoine, Madère, Malte, Maroc, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume Uni, Fédération de Russie, Saint Marin, Sardaigne, Serbie, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, Tunisie, Turquie, Ukraine, Vatican.

Événements garantis en assurance :

- Annulation
- Vol, destruction, perte des bagages, retard de livraison de bagages

Fait générateur :

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

France :

France métropolitaine et Corse.

Franchise :

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

Hospitalisation :

Toute admission dans un établissement hospitalier et comportant au moins une nuit. Ne sont pas définies comme une hospitalisation, les quarantaines organisées en milieu hospitalier.

Immobilisation au domicile :

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

Maladie grave :

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

Maximum par événement :

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

Membres de la famille :

Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, ou ceux de votre conjoint. Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

Objets personnels :

Appareil photos, caméscope, téléphone portable, PDA, console de jeux portable, lecteur multimédia, portable informatique. Seuls seront garantis les objets personnels dont la date d'achat est inférieure à 3 ans.

Objets de valeur :

Perles, bijoux, montres, fourrures portés, fusils de chasse, matériel de pêche d'une valeur d'achat supérieure à 50€.

Pandémie :

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

Pays de Domicile/Pays de résidence :

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

Quarantaine :

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

Reste du Monde :

Par « Reste du Monde » on entend tous les pays non listés dans la définition « Europe et Pays Méditerranéens ».

Sinistre :

Événement à caractère aléatoire de nature à déclencher la garantie du présent contrat.

Sinistre au domicile :

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

Souscripteur :

Agence de voyages qui souscrit le contrat d'assurance collective tant pour son compte que celui de ses clients.

Territorialité :

Monde entier.

II. Description des garanties d'assurance

1. Annulation de voyage

a. Objet et conditions de garantie

i. Annulation pour motif médical (y.c épidémie et pandémie)

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après à l'exclusion de toutes les autres, dans la limite du montant et de la franchise indiquée au Tableau des Garanties.

- **Maladie grave y compris maladie grave suite à épidémie ou pandémie, Accident corporel grave ou décès,**
Ou
- **Les suites, séquelles, complications ou aggravation constatée après l'adhésion au contrat, d'une maladie ou d'un accident antérieur à l'adhésion de :**
 - Vous-même, votre conjoint de droit ou de fait,
 - Vos ascendants ou descendants 2eme degré,
 - Vos frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, vos beaux-parents, beaux-frères, belles sœurs, gendres, belles-filles.
- **Les complications de grossesse de l'assurée jusqu'à la 28ème semaine.**
 - et qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle ou à défaut de l'exercice d'une activité professionnelle, tout autre activité élémentaire devant être accomplie dans le cadre de la vie courante et sous réserve qu'au moment du départ, vous ne soyez pas enceinte de plus de 6 mois,
- **L'état de grossesse de l'assurée**
 - si la nature même du voyage est incompatible avec un état de grossesse, sous réserve que vous n'ayez pas connaissance de votre état au moment de la souscription du Contrat.
- **Refus d'embarquement suite à une prise de température, à votre arrivée à l'aéroport de départ.** (Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).
- **En cas de résultat positif d'un test PCR ou antigénique effectué dans les 72 heures avant le départ. Pour que la garantie soit acquise, le test doit être effectué UNIQUEMENT :**
 - soit, à la demande d'un médecin consulté AVANT d'effectuer le test pour vérification de symptômes existant,
 - soit, si le test est EXIGÉ par les autorités du pays de destination, l'organisateur du voyage ou la compagnie de transport pour pouvoir effectuer le voyage.

Toute annulation de voyage due à un test positif effectué en dehors de ces conditions ne pourra être prise en charge par le présent contrat et ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.

- **Contre-indication de vaccination**

Une contre-indication de vaccination ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif nécessaire pour la destination choisie, à condition que la contre-indication ou que l'impossibilité médicale soit inconnue au moment de la souscription au contrat et indépendante de la volonté de l'Assuré.

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

ii. Annulation pour causes dénommées / justifiées

La garantie vous est également acquise, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, pour **tout autre événement aléatoire, quel qu'il soit, constituant un obstacle immédiat, réel et sérieux**, empêchant votre départ et/ou l'exercice des activités prévues pendant votre séjour. Par événement aléatoire, on entend toute circonstance soudaine, imprévisible et indépendante de la volonté de l'assuré justifiant l'annulation du voyage. L'événement aléatoire doit avoir un lien de causalité direct avec l'impossibilité de partir.

Cependant, la garantie n'est acquise, pour les causes ci-après, que dans les conditions précisément décrites ci-dessous :

- **Maladie grave, Accident corporel grave ou décès**
Ou
- **Les suites, séquelles, complications ou aggravation constatées après l'adhésion au Contrat, d'une maladie ou d'un accident antérieur à l'adhésion de :**
 - vos ascendants ou descendants au-delà du 2ème degré, votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit,
 - vos oncles, tantes, neveux et nièces.
 - votre remplaçant professionnel désigné lors de la souscription,
 - la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en vacances, vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit, à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès,
- **Dommmages matériels graves** nécessitant impérativement votre présence le jour du départ prévu pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, consécutifs à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant à plus de 50% vos locaux privés ou professionnels.
- **Vol dans les locaux privés ou professionnels**, nécessitant impérativement votre présence le jour du départ, à condition qu'il se soit produit dans les 48 heures précédant le départ en voyage.
- **Votre convocation pour une greffe d'organe**, à une date se situant avant ou pendant le voyage prévu, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat.
- **Dommmages graves à votre véhicule** survenant dans les 48 heures précédant le départ, et dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour vous rendre sur le lieu de séjour.
- **Un accident ou une panne de votre moyen de transport** survenu lors de votre pré acheminement, entraînant un retard supérieur à deux heures, vous fait manquer le vol réservé pour votre départ, sous réserve que vous ayez pris vos dispositions pour arriver à l'aéroport au moins 2 heures avant l'heure limite d'embarquement.
- **Votre licenciement économique** ou celui de votre conjoint de droit ou de fait, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent Contrat et/ou que vous n'ayez pas eu connaissance de la date de l'événement au moment de la souscription du contrat.
- **L'obtention d'un emploi salarié**, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit à Pôle Emploi, à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation, de renouvellement ou de modification de type de contrat ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.

- **Votre convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable** par une administration à une date se situant pendant le voyage prévu, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat.
- **Votre convocation**, à une date se situant pendant la durée de votre voyage, **à un examen de rattrapage universitaire** sous réserve que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la souscription du présent Contrat.
- **Le refus de visa touristique** par les autorités du pays choisi pour votre voyage sous réserve que vous n'ayez déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités lors d'un précédent voyage, que vos démarches leur aient permis de prendre position antérieurement à votre voyage, et sous réserve que vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays.
- **Votre mutation professionnelle**, non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager pendant la durée de votre séjour assuré ou dans les 8 jours précédents votre départ et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat. Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants, des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans et des intermittents du spectacle.
- **La suppression ou la modification de la date de vos congés payés par votre employeur.** Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants, des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans et des intermittents du spectacle. Ces congés, correspondant à un droit acquis, doivent avoir fait l'objet d'un accord préalable écrit de la part de l'employeur avant la souscription du Contrat.
- **Votre convocation pour une adoption d'enfant** dans les 15 jours qui précèdent votre départ ou pendant la durée de votre séjour assuré, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat,
- **Annulation pour la séparation du couple** marié, pacsé ou vivant en concubinage notoire, cette garantie n'est acquise que sur la présentation de documents légaux et administratifs prouvant la nature réelle de la séparation ou de la vie commune en cas de concubinage (procédure de divorce, rupture du contrat de PACS, tous documents attestant de la vie commune du couple, factures EDF GDF, TELECOM, comptes bancaires joints, déclaration commune...).
- **Le vol, dans les 48 heures précédant votre départ, de vos papiers d'identité (passeport, carte d'identité) indispensables au(x) passage(s) des frontières prévues** au cours de votre voyage, sous réserve qu'une déclaration de vol ait été effectuée, dès la connaissance du vol, auprès des autorités de police les plus proches.
- **Emeute, Attentat, Acte de Terrorisme, Pollution et Catastrophe Naturelle** sous réserve que les éléments suivants soient cumulativement réunis :
 - L'Événement est survenu dans les 30 jours précédant le départ,
 - L'Événement a entraîné des Dommages Matériels ou Corporels dans la ou les villes de destination du séjour assuré ou dans un rayon de 100 kilomètres autour du lieu de villégiature,
 - Le ministère des Affaires étrangères ou l'Organisation Mondiale de la Santé déconseillent les déplacements vers la ou les villes de destination de l'Assuré lors de son Voyage,
 - L'impossibilité pour l'organisme ou l'intermédiaire habilité de votre voyage de vous proposer un autre lieu de destination ou de séjour de substitution qui soit accepté par vous,
 - Aucun Événement de même nature n'est survenu dans le pays concerné dans les 30 jours précédents la réservation du séjour assuré.
- **Grève du personnel de la compagnie aérienne et/ou de l'aéroport dans les 72 h précédant le départ** : Si le Voyage de l'Assuré est annulé à la suite d'une Grève du personnel navigant et ou du personnel au sol de la compagnie aérienne régulière, low cost, ou charter et/ou du personnel de l'aéroport, à condition qu'aucun préavis de Grève n'ait été déposé dans les règles imposées par la législation en vigueur au moment de la souscription du présent Contrat, l'Assureur garantit le

remboursement des prestations assurées par le présent Contrat restées à la charge de l'Assuré à l'exclusion du titre de transport rendu inutilisable en raison de la Grève, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Dans tous les cas d'annulation :

- **En cas d'annulation pour un motif garanti** d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous (Maximum 9 personnes pour l'ensemble du dossier) et assurées au titre du présent contrat, si vous désirez effectuer le voyage seul, il est tenu compte des frais supplémentaires, sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû en cas d'annulation à la date de l'évènement.
- **Les frais de changement de nom** facturés par le prestataire, si pour un évènement garanti, vous préférez vous faire remplacer par une autre personne plutôt que d'annuler votre séjour. Notre remboursement ne pourra excéder le montant dû en cas d'annulation à la date du changement de nom.
- **L'indemnité vous sera réglée déduction faite d'une franchise** spécifique indiquée au tableau des montants de garanties et franchises. Cette franchise s'applique également aux personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent Contrat.

b. Engagement maximum et limitations

Les plafonds de garanties, franchises et le montant maximum de sinistre par année sont indiqués au chapitre « I. Tableau des garanties ».

c. Exclusions spécifiques à la garantie « Annulation »

Outre les exclusions communes à toutes les garanties situées au Chapitre « IV. Exclusions Générales », aucun remboursement ne sera dû dans les cas suivants :

- Un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du séjour et la date de souscription du contrat d'assurance,
- Un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation survenue antérieurement à la date d'adhésion au présent contrat,
- Les tests PCR ou antigéniques non exigés par le pays de destination, la compagnie de transport ou l'organisateur du voyage ou n'ayant pas fait l'objet d'une prescription médicale AVANT d'effectuer le test afin de vérifier des symptômes existants,
- Toute personne déclarée cas contact au COVID 19 mais non confirmé par un test PCR positif,
- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément,
- La grossesse y compris ses complications au-delà de la 28ème semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences,
- L'oubli de vaccination,
- La défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,
- Le défaut ou l'excès d'enneigement,
- Tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent Contrat,
- La pollution, la situation sanitaire locale, les catastrophes naturelles en France et DROM faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82.600 du 13 juillet 1982 ainsi que leurs conséquences,
- Les événements météorologiques ou climatiques,
- La cessation d'activité de la compagnie aérienne,

- Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,
- Tout événement survenu entre la date d'inscription au voyage et la date de souscription au contrat d'assurance.
- L'absence d'aléa,
- D'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi, les conséquences des états alcooliques et la consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,
- Du simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français ;
- D'un acte de négligence de votre part ;
- De tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'agence de voyage en application du Code du tourisme en vigueur ;
- La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol du passeport ou carte d'identité dans les 48 heures précédant le départ.

2. Bagages

d. Objet et conditions de garantie

Nous vous garantissons, à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties, vos bagages, objets et effets personnels, emportés avec vous ou achetés en cours de votre voyage, hors de votre lieu de résidence principale ou secondaire en cas de :

- vol,
- destruction totale ou partielle,
- perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport.

FRAIS DE RÉFECTION DE DOCUMENTS OFFICIELS

Nous vous remboursons vos frais de réfection de passeports, carte d'identité, permis de conduire, volés au cours de votre voyage, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties, et à la condition que vous ayez déposé plainte immédiatement auprès des autorités de police les plus proches et ayez fait une déclaration contre récépissé à l'Ambassade de France ou au Consulat le plus proche.

RETARD DE LIVRAISON DE VOS BAGAGES

Dans le cas où vos bagages personnels ne vous sont pas remis à l'aéroport de destination (à l'aller) et s'ils vous sont restitués avec plus de 24 heures de retard, nous vous remboursons sur présentation de justificatifs les effets de première nécessité à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties. Cependant, vous ne pouvez cumuler cette indemnité avec les autres indemnités de la garantie BAGAGES.

e. Engagement maximum et limitations

Les plafonds de garanties, franchises et le montant maximum de sinistre par année sont indiqués au **chapitre « I. Tableau des garanties »**.

En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol caractérisé et dûment déclaré comme tel à une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.).

- Le vol des bijoux est garanti UNIQUEMENT lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés par vous.

- Le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires est garanti **UNIQUEMENT** lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés par vous.

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que vos bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert.

Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 heures et 22 heures.

f. Exclusions spécifiques à la garantie « Bagages »

Outre les exclusions communes à toutes les garanties situées au Chapitre « IV. Exclusions Générales », aucun remboursement ne sera dû dans les cas suivants :

- **Le vol des bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes,**
- **Le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef, alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que ces appareils ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières, etc...),**
- **L'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange,**
- **Le vol sans effraction dûment constaté et verbalisé par une autorité (police gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc...),**
- **Les dommages accidentels dus au coulage des liquides, des matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages,**
- **La confiscation des biens par les Autorités (douane, police),**
- **Les dommages occasionnés par les mites, et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente,**
- **Le vol commis dans tout véhicule ne comportant pas un coffre,**
- **Les collections, échantillons de représentants de commerce,**
- **Le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, titres de transport et cartes de crédit,**
- **Le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que les bijoux ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport, quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières, etc.),**
- **Le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,**
- **Les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance,**
- **Les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, remorques, titres de valeur, tableaux, lunettes, lentilles de contact, clefs de toutes sortes, documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les produits de beauté et les pellicules photo.**

Calculs de l'indemnité pour cette garantie

Vous êtes indemnisé sur justificatif et sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite.

Pendant la première année à compter de la date d'achat, le montant remboursé sera égal à la valeur d'achat du bagage ou de l'objet de valeur. L'année suivante, le montant de remboursement sera calculé à concurrence de 75 % du prix d'achat. Les années suivantes la valeur sera réduite de 10 % supplémentaire.

En aucun cas, il n'est fait application de la règle proportionnelle de capitaux prévue à l'Article L.121-5 du Code des Assurances français.

Notre remboursement s'effectuera déduction faite du remboursement éventuel obtenu auprès de la compagnie de transport et de la franchise.

Que se passe-t-il si vous récupérez tout ou une partie des bagages, objets ou effets personnels ?

Vous devez en aviser NEAT immédiatement par lettre recommandée, dès que vous en êtes informé :

- Si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devez reprendre possession desdits bagages, objets, ou effets personnels ; nous ne sommes alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels.
- Si nous vous avons déjà indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :
 - Soit pour le délaissement desdits bagages, objets ou effets personnels à notre profit,
 - Soit pour la reprise desdits bagages, objets ou effets personnels moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue déduction faite, le cas échéant, de la partie de cette indemnité correspondant aux détériorations ou manquants.

Si vous n'avez pas choisi dans un délai de 15 jours, nous considérons que vous optez pour le délaissement.

III. Les exclusions générales

Outre les exclusions spécifiques à certaines garanties, la présente Notice ne couvre pas les préjudices résultants :

- Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- Les dommages provoqués intentionnellement par l'Assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- L'état d'imprégnation alcoolique,
- Les frais de douane,
- La participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,
- La pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
- Les accidents résultants de votre participation, même à titre d'amateur aux sports suivants : sports mécaniques (quel que soit le véhicule à moteur utilisé), sports aériens, alpinisme de haute montagne, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, hockey sur glace, skeleton, sports de combat, spéléologie, sports de neige comportant un classement international, national ou régional,
- L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- Les voyages dont la destination géographique est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français ;
- Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- L'utilisation par l'Assuré d'appareils de navigation aérienne,
- L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,
- Le suicide et la tentative de suicide,
- Les épidémies et pandémies sauf stipulation contraire dans la garantie, pollutions, catastrophes naturelles,
- La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage,
- La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

IV. Dispositions communes

1. Cumul d'assurances

Conformément à l'article L. 121-4 du Code des assurances, le Bénéficiaire doit, lors de toute demande d'indemnisation, déclarer l'existence de toute autre assurance couvrant le même risque et indiquer pour chacune: le nom de l'assureur, le numéro de contrat et le capital garanti. **Si plusieurs assurances ont été souscrites de façon dolosive ou frauduleuse, l'Assureur se réserve le droit de demander la nullité du présent contrat et d'exiger des dommages-intérêts, conformément à l'article L. 121-3 du Code des Assurances.**

2. Traitement des réclamations

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat d'assurance, nous vous invitons à le faire connaître à NEAT en écrivant à complaints@neat.eu
2. Si la réponse que vous obtenez ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier (en mentionnant les références du dossier concerné et en joignant une copie des éventuelles pièces justificatives) à : complaints-hgs@helvetia.com
Helvetia s'engage à accuser réception de votre courrier dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les 2 mois au plus.
3. Si le désaccord persiste, vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09
<http://www.mediation-assurance.org>

L'avis du médiateur de l'assurance ne lie pas les parties, lesquelles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution et de saisir le tribunal compétent.

Les dispositions du présent paragraphe s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

3. Droit de renonciation

En cas de vente à distance, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze (14) trente jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.

Ce délai commence à courir :

- a) Soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu ;

b) Soit à compter du jour où l'intéressé reçoit les conditions contractuelles et les informations, conformément à l'article L. 222-6 du Code de la consommation, si cette dernière date est postérieure à celle mentionnée au a).

Attention : Le droit de renonciation ne s'applique pas aux polices d'assurance d'une durée inférieure à un mois.

Lorsque vous exercez votre faculté de renonciation, l'Assureur via Option Way est tenu de vous rembourser, le montant de la prime payée.

Toutefois, l'intégralité de la prime reste due à l'Assureur si vous exercez votre droit de renonciation alors qu'un Sinistre mettant en jeu la garantie du contrat est intervenu durant le délai de renonciation de 14 jours.

Pour toute demande de renonciation vous pouvez vous adresser à Option Way.

4. Collecte de données

L'Assuré reconnaît être informé que l'Assureur, traite ses données personnelles conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles en vigueur et que par ailleurs :

Les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du *Code des Assurances*),

Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.

Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.

Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous- traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

Des informations le concernant peuvent également être transmises au Souscripteur, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).

En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.

Les données et les documents concernant l'Assuré sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du contrat ou de la cessation de la relation.

Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées, passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.

Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services.

Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.

L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué Représentant à la Protection des Données de NEAT, par mail à l'adresse dpo@neat.eu ou par courrier à l'adresse NEAT - DPO - 117 Quai de Bacalan, 33300 Bordeaux.

Après en avoir fait la demande auprès du Délégué représentant à la protection des données et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés).

La version complète et actuelle de la politique de traitement des données d'HELVETIA peut être consultée à l'adresse suivante : <https://www.helvetia.com/ch/web/fr/notre-profil/contact/protection-des-donnees.html>

5. Subrogation

L'Assureur est subrogé à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions de l'Assuré, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention. Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie auprès d'une autre compagnie ou institution, l'Assureur est subrogé dans les droits et actions de l'Assuré contre cette compagnie ou cette institution.

6. Prescription

En application de l'article L 114-1 du Code des assurances, toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Ce délai est porté à dix ans pour les garanties décès, les actions des bénéficiaires étant prescrites au plus tard trente ans à compter de cet événement.

Toutefois, ce délai ne court :

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

Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un Tiers, ce délai de prescription ne court que du jour où ce Tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Ce délai de prescription peut être interrompu, conformément à l'article L 114-2 du Code des assurances, par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil) ;
- une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (articles 2241 et 2242 du Code civil). L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243 du Code civil) ;
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que :

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers. En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est

divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (article 2245 du Code civil).

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

- La désignation d'un expert à la suite d'un *Sinistre* ;
- L'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception (adressée par l'*Assureur* à l'*Assuré* en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressée par l'*Assuré* à l'*Assureur* en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de *Sinistre*).

7. Litige

Tout différend né entre l'Assureur et l'Assuré relatif à la fixation et au règlement des prestations sera soumis par la partie la plus diligente, à défaut de résolution amiable, à la juridiction compétente du Domicile de l'Assuré conformément aux dispositions prévues à l'article R 114-1 du Code des assurances.

8. Loi applicable

Sous réserve d'autres dispositions qui seraient applicables, le Contrat souscrit en France et les adhésions à ce Contrat sont soumis au droit français.

Les Adhérents et Assurés peuvent s'adresser au médiateur dont les coordonnées sont mentionnées dans les Conditions générales.

9. Fausses déclarations

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :

- toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L. 113.8 du Code des Assurances ;
- toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités du Code des assurances tel que prévu à l'article L. 113.9.

10. Autorité de contrôle

L'autorité chargée du contrôle de Helvetia est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9.

FICHE D'INFORMATION ET DE CONSEIL PRÉALABLE À L'ADHÉSION AUX CONTRATS D'ASSURANCE COLLECTIF DE DOMMAGES À ADHÉSION FACULTATIVE n°283882

Ce document vous est communiqué en application des articles L112-2, L513-2 et L521-2 et suivants du Code des Assurances. Les informations recueillies auprès de vous nous sont nécessaires afin de vous conseiller un contrat d'assurance cohérent avec vos exigences et besoins.

Vous reconnaissez, conformément à l'article L. 521-6 du code des assurances, que vous avez bien été informé de la possibilité que vous soient communiqués les informations et les documents relatifs au contrat d'assurance sur un support durable autre que le papier.

Cette fiche d'information et de conseil ne constitue pas un engagement de votre part et n'engage pas l'assureur (ni le Distributeur). Pour connaître vos droits et obligations issus du contrat d'assurance, vous devez vous reporter aux dispositions contractuelles qui vous seront remises préalablement à votre adhésion.

PRÉAMBULE

Le Contrat est souscrit par NEAT, une société de courtage en assurances, société par actions simplifiée au capital social de 77610,25€ dont le siège social est situé au 16 Place des Quinconces, 33000 BORDEAUX, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bordeaux sous le numéro 913 675 581, et auprès de l'ORIAS sous le numéro 22004644

Auprès de l'Assureur HELVETIA Global Solutions Ltd (ci-après désigné par « l'Assureur » ou « Helvetia »), société anonyme de droit liechtensteinois dont le siège social est situé à l'Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Principauté du Liechtenstein sous le numéro FL-0002.191.766-9, agréé en tant qu'entreprise d'assurance par l'autorité de surveillance des marchés financiers de la Principauté du Liechtenstein (FMA Liechtenstein).

Les opérations de distribution d'assurances sont réalisées par OPTION WAY, société anonyme au capital de 233 187 €, dont le siège social est situé Parc Haute Technologie, Font de l'Orme, avenue Maurice Donat, 06250 Mougins Sophia Antipolis, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de GRASSE sous le numéro n° 752 774 521.

Helvetia est autorisée à exercer les activités d'assurance en France au titre de la libre prestation des services notifiée à l'ACPR (ID Refassu : 224324) et est soumise au contrôle de la FMA Liechtenstein, Landstrasse 109, Postfach 279, 9490 Vaduz, Principauté du Liechtenstein.

Conformément aux dispositions des articles L.521-1 du Code des assurances et R.519-20 du Code des assurances, il est précisé que NEAT n'est soumis à aucune obligation contractuelle de travailler avec un ou plusieurs établissements assurantiers et (ii) justifient leur analyse sur un nombre limité de produits de financement et d'assurance disponible sur le marché.

VOS GARANTIES

LES GARANTIES :

GARANTIE ANNULATION	<ul style="list-style-type: none">• Annulation pour motif médical• Annulation covid (épidémie et pandémie)• Annulation pour causes dénommées / justifiées
GARANTIE BAGAGES – EFFETS PERSONNELS	<ul style="list-style-type: none">• Perte, vol ou dommages des bagages assurés (avec ou sans présentation des justificatifs d'achat)• Vol caractérisé des objets de valeur• Vol caractérisé des objets personnels• Frais de réfection des documents officiels en cas de vol• Retard de livraison des bagages de plus de 24 heures

RÉMUNÉRATION EN LIEN AVEC LE CONTRAT PROPOSÉ

Il est précisé qu'en contrepartie des opérations de distribution, NEAT est rémunérée sur la base de commissions, c'est-à-dire une rémunération incluse dans la prime d'assurance, calculée sur la base de critères qualitatifs, de manière à ne pas porter atteinte aux intérêts des clients.

OPTION WAY est rémunérée en frais de dossier pour la présentation, le placement et la mise en place de votre assurance.

INFORMATION SUR LA GESTION DES RÉCLAMATIONS

En cas de réclamation portant sur la distribution de ce contrat, nous vous invitons à le faire connaître à NEAT en appelant le **+33 9 78 45 52 80** (Service joignable du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00) ou en écrivant à complaints@neat.eu.

Si la réponse que vous obtenez ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier électronique à :

complaints-hgs@helvetia.com

Neat et Helvetia s'engagent à accuser réception de votre courrier dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les 2 mois au plus.

Si le désaccord persiste, vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09
<http://www.mediation-assurance.org>

L'avis du médiateur de l'assurance ne lie pas les parties, lesquelles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution et de saisir le tribunal compétent.

Le Médiateur rend un avis dans un délai de 3 (trois) mois après réception du dossier complet.

Les dispositions du présent paragraphe s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

DROIT DE RENONCIATION

En cas de vente à distance, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze (14) trente jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.

Ce délai commence à courir :

- a) Soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu ;
- b) Soit à compter du jour où l'intéressé reçoit les conditions contractuelles et les informations, conformément à l'article L. 222-6 du Code de la consommation, si cette dernière date est postérieure à celle mentionnée au a).

Attention : Le droit de renonciation ne s'applique pas aux polices d'assurance d'une durée inférieure à un mois.

Lorsque vous exercez votre faculté de renonciation, l'Assureur via Option Way est tenu de vous rembourser, le montant de la prime payée.

Toutefois, l'intégralité de la prime reste due à l'Assureur si vous exercez votre droit de renonciation alors qu'un Sinistre mettant en jeu la garantie du contrat est intervenu durant le délai de renonciation de 14 jours.

Pour toute demande de renonciation vous pouvez vous adresser à Option Way.