

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

Assistance

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

Comment mettre en jeu les garanties d'assistance ?

SERVICE ASSISTANCE : Vyv Assistance

Par téléphone au +33 9 78 45 52 80

Pensez à rassembler les informations suivantes pour toutes déclarations :

- 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 Assistance** 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 pour les garanties d'assurance. Le Contrat est mis en œuvre par VYV IA pour les garanties d'assistance.

Quelles démarches en cas de sinistre ?

1. LES DÉLAIS À RESPECTER :

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	6
VOS GARANTIES D'ASSURANCE.....	9
I. Définitions communes	9
II. Description des garanties d'assurance.....	13
III. Les exclusions générales	16
IV. Dispositions communes	17
VOS GARANTIES D'ASSITANCE.....	22
I. Définitions communes	22
II. Description des garanties d'assistance	23
III. Les limitations d'engagement de VYV IA.....	35
IV. Les exclusions de l'assistance aux personnes et de l'assistance complémentaire aux personnes	36
V. Les règles de fonctionnement des prestations d'assistance.....	37
VI. Les conditions de remboursement des garanties Assistance.....	39
VII. Exclusions communes à l'ensemble des garanties.....	40
VIII. Dispositions communes.....	41

Tableaux des garanties

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

Prestations d'assistance		
Garanties	Plafonds (montants TTC)	Franchises & Sinistres max
A/ Conseils Voyage et informations médicales 24h/24	Frais réels	Pas de franchise
B/ Rapatriement ou transport sanitaire (y compris en cas de COVID)	Frais réels	Pas de franchise
C/ Rapatriement des personnes accompagnantes	Titre de transport Retour + Taxi de liaison Plafond : 10 000€	Pas de franchise
D/ Rapatriement des enfants de moins de 18 ans	Titre de transport Retour + Taxi de liaison Plafond : 10 000€	Pas de franchise
E/ Visite d'un proche	Titre de transport Aller/Retour + Frais d'hôtel 150€ par nuit par personne / Max 10 nuits Plafond : 5 500€	Pas de franchise

F/ Prolongation de séjour	Frais d'hôtel 150€ par nuit par personne / Max 10 nuits	Pas de franchise
G/ Poursuite de voyage	Titre de transport Retour + Taxi de liaison	Pas de franchise
FRAIS MEDICAUX HORS DU PAYS DE RESIDENCE		
Europe et pays méditerranéens	75 000€	250€ par personne
Reste du Monde	150 000€	250€ par personne
Soins dentaires d'urgence / Test COVID	250€ / 150€	Pas de franchise
AVANCE SUR FRAIS MEDICAUX HORS DU PAYS DE RESIDENCE		
Europe et pays méditerranéens	75 000€	250€ par personne
Reste du Monde	150 000€	250€ par personne
Envoi de médicaments	1 000€	Pas de franchise
Envoi de prothèses	500€	Pas de franchise
RAPATRIEMENT DU CORPS		
Rapatriement du corps	20 000€	Pas de franchise
Frais funéraires nécessaires au transport		
Frais de cercueil ou d'urne	2 500€	Pas de franchise
Formalités décès et reconnaissance de corps	Titre de transport A/R + Frais d'hôtel 150€ par nuit / Maximum 4 nuits Plafond : 5 000€	Pas de franchise
RETOUR ANTICIPE		
En cas d'hospitalisation ou décès d'un membre de la famille	Titre de transport Retour Maximum 750€ + Taxi de liaison	Pas de franchise
En cas de sinistre au domicile		
Retour impossible	150€ max par nuit et 5 nuits max	1 nuit
Chauffeur de remplacement	Titre de transport ou Chauffeur Plafond : 5 000€	Pas de franchise
Papiers officiels	Frais d'envoi / Max 500€	Pas de franchise

ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ETRANGER		
Avance de caution pénale	10 000€	Pas de franchise
honoraires d'avocat	5 000€	Pas de franchise
GARANTIE ASSISTANCE COVID		
Suspension de séjour	Hébergement jusqu'au jour du retour possible, avec 150€ par nuit (Max 10 nuits).	Pas de franchise
Retour différé		
Conséquences d'une mise en quarantaine	Titre de transport Retour. Prise en charge limitée à 750€	
GARANTIE ASSISTANCE SECOURS		
Frais de recherche et de secours en mer et en montagne	4 500€	Pas de franchise
Frais de secours sur piste	4 500€ par personne / Maximum 9 000€ par événement	Pas de franchise
Transmission de message urgent	Frais réels / Max 5 000€	Pas de franchise
Soutien psychologique suite à mise en quarantaine	2 entretiens par événement / Max 5 000€	Pas de franchise
Soutien psychologique en cas de rapatriement	2 entretiens par événement / Max 5 000€	Pas de franchise
Prise en charge d'un forfait téléphonique local	50€	Pas de franchise
Avance de fonds à l'étranger	1 500€	Pas de franchise
ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE SUITE A UN RAPATRIEMENT ORGANISE PAR L'ASSISTEUR (en France)		
Mise en relation avec un spécialiste suite sinistre au domicile	200€	Pas de franchise
Garde malade	20 heures maximum	Pas de franchise
Garde d'enfants	20 heures maximum	Pas de franchise
Livraison de médicaments	Frais de livraison	Pas de franchise
Soutien pédagogique de l'enfant mineur	15 heures par semaine / Max 1 mois / Max 2 000€	Pas de franchise
Garde d'animaux domestiques	10 jours maximum / Max 2 000€	Pas de franchise
Aide-ménagère	10 heures réparties sur 4 semaines / Max 2 000€	Pas de franchise
Livraison de repas et de courses ménagères	Frais de livraison (15 jours max) / Max 500€	Pas de franchise
Confort hospitalier	Location de TV : 100€	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 :

tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale intervenu contre des personnes et/ou des biens dans le pays dans lequel vous séjournez, ayant pour but de troubler

gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur et faisant l'objet d'une médiatisation.

Cet "attentat" devra être recensé 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 durée de validité des 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.

Evénements garantis en assurance :

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. Bagages

a. 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.

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 »**.

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.

c. 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.

VOS GARANTIES D'ASSITANCE

I. Définitions communes

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. En tant que client de l'agence de voyage, **l'adhérent doit obligatoirement être muni d'un billet Aller/Retour pour bénéficier des garanties.**

L'Assuré peut être domicilié dans le Monde entier.

Evénements garantis en assistance

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

Exécution des prestations

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

Hébergement

Par hébergement ou nuit, on entend la prise en charge du coût d'une ou plusieurs chambre(s) d'hôtel, quelle que soit le nombre des Assurés

occupant la chambre ; cette prise en charge comprend le petit-déjeuner.

Maladie

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

Nous organisons

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

Nous prenons en charge

Nous finançons la prestation.

Voyage itinérant

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

II. Description des garanties d'assistance

Si vous êtes malade, blessé, ou si vous décédez lors d'un séjour garanti, nous intervenons dans les conditions suivantes :

1. Conseils voyages et informations médicales 24h/24

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

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

Les informations concernent les domaines suivants :

- Information sanitaire : Santé, Hygiène, Vaccination, Précautions à prendre, Centres Hospitaliers principaux, Conseils aux femmes, Décalages horaires, Animaux en voyage.
- Information Météo : Climat du pays, Météo ponctuelle.
- Informations Administratives : Ambassade, Visas, Formalités police/douanes, Législation, Permis international, Monnaie, Change des devises, Données économiques du pays visité.

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

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

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

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

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

2. Rapatriement ou transport sanitaire (y compris en cas de maladie liée au COVID)

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

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

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

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

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

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

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

3. Rapatriement de personnes accompagnantes

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

Nous organisons et prenons en charge les frais de transport Retour des membres assurés de votre famille ou d'une personne **Assurée** au titre du présent contrat vous accompagnant (modification du Billet retour initial ou nouveau billet si titre de transport non modifiable), sur le lieu de destination de l'Assuré rapatrié.

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

4. Rapatriement des enfants de moins de 18 ans

Si vous êtes malade ou blessé et que personne n'est en mesure de s'occuper de vos enfants de moins de 18 ans, nous organisons et prenons en charge le voyage Aller/Retour, d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtes pour les ramener jusqu'à votre domicile ou celui d'un membre de votre famille.

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

5. Visite d'un proche

Vous êtes hospitalisé sur place sur décision de notre équipe médicale, avant votre rapatriement médical, pour une durée supérieure à 3 jours. Nous organisons et prenons en charge le transport Aller/Retour, d'un membre de votre famille résidant dans le même pays que vous, ainsi que ses frais de séjour (chambre, petit-déjeuner) pour qu'il vienne à votre chevet, sous réserve qu'à la date d'arrivée du proche, l'équipe médicale de **VYV IA** confirme le maintien de l'hospitalisation.

Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de cette personne. Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Rapatriement de personnes accompagnantes » et la garantie « Prolongation de séjour ».

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

6. Prolongation de séjour

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

Nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) des membres assurés de votre famille ou d'un accompagnant Assuré pour rester à votre chevet.

La nécessité d'hospitalisation ou la raison médicale invoquée devra avoir été validée par les médecins de VYV IA.

Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de ces personnes.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Visite d'un proche ».

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

7. Poursuite de voyage

Vous êtes malade ou blessé lors d'un séjour garanti et vous devez interrompre votre voyage.

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

Nous prenons en charge les frais de transport pour poursuivre le voyage que vous avez interrompu. Dans ce cas, le transport garanti vous dépose au lieu prévu dans le programme du voyage, non au lieu où votre voyage s'est interrompu.

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

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

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

8. Frais médicaux hors du pays de résidence

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

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

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

Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés jusqu'au montant maximum indiqué au Tableau des Garanties.

Dans l'hypothèse où l'Organisme d'Assurance auquel vous cotisez ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, nous rembourserons les frais engagés dans la limite du montant indiqué au Tableau des Garanties, sous réserve de la communication par vous des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de l'Organisme d'Assurance.

Cette prestation cesse à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement.

Nature des frais ouvrant droit à remboursement (sous réserve d'accord préalable) :

- Honoraires médicaux,
- Frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,

- Frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par les Organismes d'Assurance,
- Frais d'hospitalisation à condition que vous soyez jugé intransportable par décision des médecins de **VYV IA**, prise après recueil des informations auprès du médecin local (les frais d'hospitalisation engagés à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement ne sont pas pris en charge),
- Frais dentaires d'urgence (plafonnés au montant indiqué au Tableau des Garanties, sans application de franchise).
- Frais de test COVID, lorsque **l'Assuré** effectue un transit, si celui-ci est positif (plafonné au montant indiqué au Tableau des Garanties). Cette garantie engage l'Assureur dans la limite indiquée dans le Tableau de Garanties.

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

9. Avance de frais médicaux hors du pays de résidence

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

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

- Les médecins de **VYV IA** doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de rapatrier dans l'immédiat **l'Assuré** dans son pays de résidence,
- Les soins auxquels l'avance s'applique doivent être prescrits en accord avec les médecins de **VYV IA**,
- **L'Assuré** ou toute personne autorisée par lui doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par **VYV IA** lors de la mise en œuvre de la présente prestation :
 - à transférer une garantie financière reconnue et constatée par **VYV IA** d'une valeur équivalente des sommes nécessaires pour le paiement des frais médicaux,
 - à rembourser à **VYV IA** les sommes payées pour l'avance des frais médicaux au travers d'une reconnaissance de dette,
 - à transmettre à **VYV IA** les documents relatifs au droit de subrogation de **VYV IA**.

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

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

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

10. Envoi de médicaments

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

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

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

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

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

11. Envoi de prothèses

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

Cet envoi est soumis à la transmission par **l'Assuré** des caractéristiques complètes des prothèses et les coordonnées de l'ophtalmologiste ou du prothésiste de **l'Assuré**.

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

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

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

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

12. Rapatriement de corps

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

Dans ce cadre, nous prenons en charge :

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

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

13. Formalités décès et reconnaissance de corps

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

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

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

14. Retour anticipé

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

À la suite de l'hospitalisation imprévue de plus de 10 jours ou en cas d'une dégradation de l'état de santé (diagnostic vital engagé) d'un membre de votre famille déjà hospitalisé (ascendant ou descendant au 1er degré) ou de son décès, **VYV IA** organise et prend en charge les frais de transport Retour des membres assurés de votre famille ou d'une personne **Assurée** au titre du présent contrat vous accompagnant au chevet du patient (modification du Billet Retour initial ou nouveau billet si titre de transport non modifiable).

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

En cas de sinistre au domicile

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

Si votre présence s'avère indispensable pour effectuer les démarches nécessaires, nous organisons et prenons en charge vos frais de transport Retour (modification du Billet Retour initial ou nouveau billet si titre de transport non modifiable) et de ceux des membres assurés de votre famille ou d'une personne **Assurée** au titre du présent contrat vous accompagnant.

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

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

15. Retour impossible

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

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

Après accord préalable du service d'assistance **VYV IA**, nous vous remboursons sur présentation des justificatifs, les frais hôteliers consécutifs à la prolongation du séjour.

De plus, en cas de retour à une date postérieure à celle prévue initialement, nous prenons en charge le billet de transport retour. Dans cette hypothèse, **VYV IA** :

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

Ainsi, **l'Assuré** :

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

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

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

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

16. Chauffeur de remplacement

Vous êtes malade ou blessé, cette maladie ou cette blessure ayant entraîné, après avis médical de nos médecins, une hospitalisation de 24 heures minimum, lors d'un séjour garanti dans l'un des pays énoncés ci-dessous et vous ne pouvez plus conduire votre véhicule terrestre à moteur personnel de moins de 3,5 tonnes. Si aucun des passagers n'est susceptible de vous remplacer, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour ramener le véhicule à votre lieu de résidence par l'itinéraire le plus direct.

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

Le chauffeur est tenu de respecter la législation du travail, et en général la réglementation française.

Si votre véhicule a plus de 8 ans et/ou 150 000 km ou si son état et/ou son chargement n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la route français, vous devrez nous le mentionner. Nous nous réservons alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

Dans ce cas, et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, nous fournissons et prenons en charge un billet pour aller rechercher le véhicule.

Cette prestation s'applique uniquement dans les pays listés ci-après : France (y compris Monaco, Andorre, sauf DOM-TOM), Espagne, Portugal, Grèce, Italie, Suisse, Liechtenstein, Autriche, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Royaume-Uni, Irlande, Danemark, Norvège, Suède, Finlande, Islande.

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

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

17. Assistance juridique

Remboursement des honoraires

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

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

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

Caution pénale

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

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

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

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

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

18. Frais de recherche et de secours en mer et en montagne

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

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

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

19. Soutien psychologique suite à la mise en quarantaine

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

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

20. Soutien psychologique en cas de rapatriement

En cas de traumatisme important suite à un événement lié à un rapatriement, nous pouvons, à votre retour au domicile dans le cadre d'un rapatriement organisé par nos soins, vous mettre en relation téléphonique avec un psychologue, et ce à votre demande. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

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

21. Forfait téléphonique local

Lors d'un séjour garanti hors de votre pays de résidence et pendant votre mise en quarantaine, nous prenons en charge les frais de mise en service d'un forfait téléphonique local.

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

22. Avance de fonds

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

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

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

Sous réserve d'une attestation de vol ou de perte délivrée par les autorités locales, nous pouvons vous consentir une avance de fonds.

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

Cette avance est remboursable à **VYV IA** dans les 30 jours qui suivent la mise à disposition des fonds. A défaut de paiement, nous nous réservons le droit d'engager toutes poursuites de recouvrement utiles.

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

23. Papiers officiels

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

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

24. Garantie Assistance COVID

Suspension de séjour

Dans le cadre du séjour organisé par le Souscripteur, vous avez pu prendre votre vol ALLER compris dans le séjour garanti pour vous rendre sur le lieu de départ du voyage itinérant.

Suite à un test COVID positif, vous ne pouvez pas poursuivre le programme du séjour itinérant, garanti et organisé par le Souscripteur.

Nous prenons en charge :

- l'hébergement en cas de mise en quarantaine.
- Et, si le vol A/R est compris dans le séjour garanti et organisé par le Souscripteur :
 - la modification du billet RETOUR ou,
 - l'achat d'un nouveau billet retour si le vol RETOUR est impossible à la date prévue initialement ou,
 - le transfert pour rejoindre le groupe vous permettant la poursuite du voyage, dans la limite du coût nécessaire à la mise en œuvre d'un rapatriement.

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

Retour différé

Dans le cadre du séjour organisé par le Souscripteur, comprenant le vol A/R, au moment du retour, vous ne pouvez pas embarquer pour le vol RETOUR suite à un test COVID positif.

Nous prenons en charge :

- l'hébergement en cas de mise en quarantaine.
- la modification du billet retour ou l'achat d'un nouveau billet retour si le vol RETOUR est impossible à la date prévue initialement.

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

Conséquences d'une mise en quarantaine

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

Nous prenons en charge :

- l'hébergement relatif à cette mise en quarantaine.
- Et, si le vol A/R est compris dans le séjour organisé par le Souscripteur :
 - la modification du billet retour ou,
 - l'achat d'un nouveau billet retour si le vol RETOUR est impossible à la date prévue initialement.

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

25. Garanties d'assistance complémentaires aux personnes (ce service est rendu uniquement en France)

Lorsqu'au cours de votre séjour garanti hors de votre pays de résidence, vous êtes victime d'une maladie ou d'un accident entraînant votre rapatriement et votre hospitalisation ou votre immobilisation au domicile pour une durée supérieure à 5 jours suite à votre retour, nous mettons à votre disposition des services et prestations complémentaires, sous réserve que vous nous en fassiez la demande dans les quinze jours suivants votre retour.

Ces prestations sont délivrées uniquement en France métropolitaine, du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8 h à 19 h.

Mise en relation avec un spécialiste suite sinistre au domicile

Pendant que vous êtes en voyage, votre domicile fait l'objet d'une inondation, d'un incendie ou d'un cambriolage et les dommages causés nécessitent des mesures conservatoires.

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

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

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

Garde malade

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

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

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

Garde d'enfants

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

- Soit, nous organisons et prenons en charge leur garde à votre domicile entre 7h et 19h, dans la limite des disponibilités locales.

La personne chargée de la garde de vos enfants pourra, si aucun proche ne peut se rendre disponible, les conduire à l'école ou à la crèche et retourner les chercher ;

- Soit, nous mettons à la disposition d'un de vos proches résidant en France métropolitaine, un billet aller/retour (train ou avion) afin qu'il puisse se rendre à votre domicile pour les garder ;
- Soit, nous mettons à la disposition de vos enfants un billet aller/retour (train ou avion) pour se rendre chez un de vos proches résidant en France métropolitaine. Ils seront accompagnés par une hôtesse mandatée par nos services.

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

Livraison de médicaments

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

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

Soutien pédagogique de votre enfant mineur

Si, à la suite d'un accident ou d'une maladie en lien avec un évènement garanti, votre enfant mineur est immobilisé pour une durée supérieure à 15 jours consécutifs, entraînant une absence scolaire de même durée, nous organisons et prenons en charge dans la limite des disponibilités locales, des cours particuliers avec un répétiteur. Notre garantie s'applique dès le premier jour d'immobilisation et pendant l'année scolaire en cours, pour les enfants du primaire ou du secondaire (1er et 2ème cycle).

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

Garde d'animaux domestiques

Nous prenons en charge la garde, à l'extérieur, de vos animaux domestiques (chiens et chats), à la condition qu'ils aient reçu les vaccinations obligatoires. Les frais de garde et de nourriture sont pris en charge.

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

Aide-ménagère

Suite à votre rapatriement par nos soins et pour faciliter le retour à la normale de la vie de votre foyer, nous vous faisons bénéficier des services d'une aide-ménagère à domicile :

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

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

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

Livraison de repas et de courses ménagères

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

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

Confort hospitalier

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

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

III. Les limitations d'engagement de VYV IA

Les interventions que **VYV IA** est amené à réaliser se font dans le respect intégral des lois et règlements nationaux et internationaux. Elles sont donc liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes. Si l'**Assuré** refuse de suivre les décisions prises par le service médical de **VYV IA**, il décharge **VYV IA** de toute responsabilité par rapport aux conséquences d'une telle initiative et l'**Assuré** perd tout droit à prestations ou indemnisation.

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

VYV IA ne peut intervenir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales. **VYV IA** ne sera pas tenue pour responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de ces cas de force majeure tels que guerre civile ou étrangère, révolution, émeute, grève, saisie ou contrainte par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, épidémies, empêchements climatiques ou naturels notamment tempêtes, ouragans, tremblements de terre. Pour toutes les garanties mises en œuvre qui le nécessitent, **VYV IA** décide de la nature de la billetterie mise à la disposition de l'Assuré. **VYV IA** privilégiera systématiquement la modification du billet retour lors de l'organisation et de la prise en charge d'un retour sur un vol commercial. L'Assuré accepte que **VYV IA** opère cette modification sur sa billetterie retour. Lorsque **VYV IA** a pris en charge le transport d'un Assuré, ce dernier doit lui restituer son billet de retour initialement prévu et non utilisé.

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

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

IV. Les exclusions de l'assistance aux personnes et de l'assistance complémentaire aux personnes

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

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

V. Les règles de fonctionnement des prestations d'assistance

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

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

Coordonnées pour déclarer le sinistre :

Tél : [+33 9 78 45 52 80](tel:+33978455280)

Mail : ops@vyv-ia.com

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

- Le numéro de votre contrat : **283882**
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel en précisant l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Seules les autorités médicales de VYV IA sont habilitées à décider du rapatriement, du choix des moyens de transport et du lieu d'Hospitalisation et se mettent si nécessaire en rapport avec le médecin traitant sur place et/ou le médecin de famille, afin d'intervenir dans les conditions les mieux adaptées à l'état de l'Assuré. VYV IA n'est tenu qu'à la prise en charge des frais complémentaires à ceux que l'Assuré aurait dû normalement exposer pour son retour.

VI. Les conditions de remboursement des garanties Assistance

Pour demander un remboursement, l'Assuré est tenu :

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

Sans la communication au médecin conseil de VYV IA des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être traité. Lorsque VYV IA a pris en charge le transport de l'Assuré, celui-ci doit lui restituer son billet de retour initialement prévu et non utilisé.

VII. Exclusions communes à l'ensemble des garanties

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- Les dommages 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.

VIII. Dispositions communes

1. Cumul d'assurances

Conformément à l'article L112-10 du Code des assurances, le Souscripteur est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà Bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le Contrat. Si tel est le cas, il bénéficiera d'un droit de renonciation au présent Contrat pendant un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- Le Souscripteur a souscrit ce Contrat à des fins non professionnelles ;
- Ce Contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- Le Souscripteur justifie être déjà couvert pour l'un des risques garantis par le présent Contrat ;
- Ce Contrat n'est pas intégralement exécuté ;
- Le Souscripteur n'a déclaré aucun Sinistre garanti par le Contrat.

Dans cette situation, le Souscripteur peut exercer son droit à renoncer au présent Contrat par courrier à l'adresse suivante, accompagné d'un document justifiant qu'il bénéficie déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau Contrat.

L'assureur est tenu de rembourser au Souscripteur la prime payée, dans un délai de trente (30) jours à compter de sa renonciation.

Toutefois, dès lors que le Souscripteur a déclaré un Sinistre mettant en jeu la garantie, il ne peut plus exercer ce droit de renonciation.

Si le Souscripteur souhaite renoncer à son contrat mais qu'il ne remplit pas l'ensemble des conditions ci-dessus, il doit vérifier les conditions de renonciation prévues dans son contrat.

2. Traitement des réclamations

En cas de désaccord concernant la gestion du contrat, le Souscripteur et/ou les Assurés adresse(nt) leur réclamation à VYV IA, en écrivant à l'adresse suivante :

Mail : contact@vyv-ia.com

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

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit Règlement général sur la protection des données), dans le cadre de la gestion du contrat d'assurance les données à caractère personnel de **l'Assuré** pourront être transférées à **VYV IA**, ses délégataires, ses prestataires, ses sous-traitants ou ses réassureurs. Les Adhérents sont informés que des traitements les concernant, ainsi que ceux de leurs éventuels bénéficiaires, sont mis en œuvre dans le cadre de la passation, la gestion et l'exécution du présent contrat d'assurance ainsi que pour sa gestion commerciale. Elles pourront aussi être utilisées dans le cadre des opérations de contrôle, de lutte contre la fraude et le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, de recherche des bénéficiaires de contrats décès non réglés, d'exécution des dispositions légales et réglementaires, et ce, en application du présent contrat.

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

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

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

Délégué à la Protection des Données de VYV IA
3 Passage de la Corvette | 17000 La Rochelle, France

ou

contact@vyv-ia.com

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

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

5. Droit d'opposition des consommateurs au démarchage téléphonique

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Ces dispositions sont applicables à tout consommateur c'est à dire à toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

6. Subrogation

L'assureur est subrogé à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions du Bénéficiaire, 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 du bénéficiaire contre cette compagnie ou cette institution.

7. Prescription

La prescription est la période au-delà de laquelle aucune réclamation n'est plus recevable. Toute action dérivant du contrat est prescrite à compter de l'événement qui y donne naissance dans les conditions prévues aux articles L. 114-1 à L. 114-3 du Code des assurances.

Article L. 114-1 du Code des assurances : « Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° 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, le délai de la

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. La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, notwithstanding les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré ».

Article L. 114-2 du Code des assurances : « La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription (articles 2240 et suivants du Code civil) sont : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait ; la demande en justice, même en référé ; une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée ; l'interpellation visée à l'article 2245 du Code civil. »

Article L. 114-3 du Code des assurances : « Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance 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. »

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription mentionnées à l'article L.114-2 du Code des assurances sont celles prévues aux articles 2240 à 2246 du Code civil, reproduits ci-dessous :

Article 2240 du Code civil : « La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription. »

Article 2241 du Code civil : « La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il 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. »

Article 2242 du Code civil : « L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance. »

Article 2243 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 2244 du Code civil : « Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. »

Article 2245 du Code civil : « 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 2246 du Code civil : « L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution. »

8. 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 du bénéficiaire conformément aux dispositions prévues à l'article R 114-1 du Code des assurances.

9. 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.

10. 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.

11. 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 :

<p>GARANTIE BAGAGES – EFFETS PERSONNELS</p>	<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
<p>ASSISTANCE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conseils voyage et informations médicales 24h/24 • Rapatriement ou transport sanitaire (y compris en cas de covid) • Rapatriement des personnes accompagnantes et des enfants mineurs • Visite d'un proche • Prolongation de séjour • Poursuite de voyage • Frais médicaux hors du pays de résidence • Avance sur frais médicaux hors du pays de résidence • Rapatriement du corps • Frais funéraires • Formalités décès • Retour anticipé • Assistance juridique • Assistance secours • Assistance complémentaire suite à un rapatriement (en France)

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.