

## Dispositions Générales d'Assurance et d'Assistance

**PACK ANNULATION** Contrat N° 283338\_1

**PACK INTÉGRAL** Contrat N° 283338\_3

**PACK SÉJOUR COOL** Contrat N° 283338\_2



### GARANTIES ET PRESTATIONS

	PACK ANNULATION	PACK INTÉGRAL	PACK SÉJOUR COOL
Annulation de voyage	✓	✓	
Arrivée tardive		✓	
Bagages et effets personnels		✓	✓
Bris de matériel de sport ou loisirs et neige		✓	✓
Responsabilité civile villégiature		✓	✓
Responsabilité civile vie privée à l'étranger		✓	✓
Responsabilité civile sport		✓	✓
Frais d'interruption de séjour		✓	✓
Interruption d'activité		✓	✓
Assistance		✓	✓

# Important

## 📞 Vous avez besoin d'assistance ?

Contactez 24 h/24 & 7 j/7

# neat

depuis la France : 0 801 271 862

depuis l'Étranger :  
+33 (0)9 78 45 38 49

### 📞 | En cas d'urgence

Contactez les services de secours (pompiers, SAMU, ...) puis NEAT afin d'obtenir un N° de dossier. Celui-ci est nécessaire pour la prise en charge.

Toute dépense engagée sans notre accord ne donnera lieu à aucun remboursement ou prise en charge.

Attention : Il est impératif de prévenir le plateau d'assistance en cas d'interruption de séjour.

## 📞 Vous voulez déclarer un sinistre ?

### • POUR BÉNÉFICIER DE LA GARANTIE « ANNULLATION » OU DE TOUTE AUTRE GARANTIE D'ASSURANCE,

vous devez prévenir immédiatement :  PIERRE & VACANCES  
et nous déclarer votre sinistre **sous 2 ou 5 jours** après la date de l'événement, **selon la garantie.**

### • VOTRE DÉCLARATION DOIT NOUS PARVENIR

#### Annulation



Sous **5 jours**  
ouverts

#### Bagages



Sous **2 jours**  
ouverts

#### Autres garanties



Sous **5 jours**  
ouverts

**Attention : Il est impératif de prévenir le plateau d'assistance en cas d'interruption de séjour.**

### • VOUS POUVEZ FAIRE VOTRE DEMANDE DE REMBOURSEMENT :

- directement en ligne sur le site : <https://pierreetvacances.assures.neat.eu>  
« Le mode de déclaration en ligne permet un traitement plus rapide de votre dossier. »
- ou à défaut par mail : [claim@neat.eu](mailto:claim@neat.eu)
- ou à défaut par courrier à l'adresse suivante :  
NEAT - Claim - 16 Place des Quinconces - 33000 Bordeaux - France



\*Vous vivez, nous veillons

# Sommaire

<i>Notice d'information précontractuelle</i>	5
<i>Dispositions Générales Pierre &amp; Vacances</i>	7
<i>Quelques conseils</i>	8
<i>Tableaux des Montants de Garanties</i>	9
<i>Généralités assurance et assistance</i>	13
① 1. Objet du contrat	13
① 2. Définitions	13
① 3. Quelle est la nature des déplacements couverts ?	17
① 4. Comment utiliser nos services ?	17
① 5. Que devez-vous faire de vos titres de transport ?	18
<i>Les Garanties d'assurance</i>	19
① 1. Annulation de Voyage (Pack Annulation & Pack Intégral)	19
① 2. Arrivée tardive (Pack Intégral)	22
Garanties du Pack Intégral & du Pack Séjour Cool :	
① 3. Bagages et effets personnels	22
① 4. Bris du matériel de sport ou loisirs et neige	24
① 5. Responsabilité civile villégiature	25
① 6. Responsabilité civile vie privée à l'étranger	27
① 7. Responsabilité civile sport	28
① 8. Frais d'interruption de séjour	29
① 9. Interruption d'activité sportive ou de loisirs	31

## *Les Prestations d'assistance (Pack Intégral & Pack Séjour Cool)* 31

⑧ 1. Assistance aux personnes en cas de maladie ou de blessure au cours du séjour	33
⑧ 2. Frais médicaux	35
⑧ 3. Assistance en cas de décès	36
⑧ 4. Assistance voyage	37
⑧ 5. Assistance après le voyage	38
⑧ 6. Incident véhicule	42
⑧ 7. SOS « objet oublié »	44
⑧ 8. Retour tranquille	45
⑧ 9. Téléconsultation	45

## *Cadre du contrat* 48

⑧ 1. Adhésion	48
⑧ 2. Durée	48
⑧ 3. Paiement de la prime	49
⑧ 4. Règlement des sinistres	49
⑧ 5. Obligation de minimiser le dommage	50
⑧ 6. Subrogation	50
⑧ 7. Loi applicable et juridiction compétente	50
⑧ 8. Prescription	50
⑧ 9. Protection des données personnelles	51
⑧ 10. Nous contacter pour une déclaration de sinistre	54
⑧ 11. Procédure de gestion des réclamations	55
⑧ 12. Autorité de contrôle	55
⑧ 13. En cas de besoin d'assistance	55
⑧ 14. Numéros de services de secours	55
⑧ 15. Fiche d'information contrat	58

# Notice

## D'INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE

Cher(e) client(e),

Compte tenu des caractéristiques de votre Voyage, de la protection que vous recherchez ainsi que des informations que vous nous avez communiquées, nous vous recommandons les garanties incluses dans le présent contrat d'assurance. Avant de souscrire ce contrat d'assurance, nous vous invitons à lire attentivement la présente Notice d'Information, ainsi que les Conditions Générales et les Conditions Particulières.

Nous vous rappelons que l'assurance Voyage est une assurance optionnelle et qu'elle n'est pas une condition à l'achat d'un Voyage.

### 🔗 | Information

#### POUR L'EXERCICE DU DROIT DE RENONCIATION PRÉVU À L'ARTICLE L. 112-10 DU CODE DES ASSURANCES

**Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, 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.**

**L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :**

- 1. vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles,**
- 2. ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur,**

**3. le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté,**

**4. vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.**

**Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.**

**Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que vous avez souscrit.**

### 🔗 Points d'attention

Ce contrat s'adresse à toute personne résidant dans l'un des pays de l'Espace Économique Européen (E.E.E.) et nécessitant une protection contre les Évènements garantis par le contrat d'assurance.

Vos Conditions Générales comportent des exclusions et des limitations dont vous devez prendre connaissance avant la souscription.

La présente Notice d'Information ainsi que les Conditions Générales applicables à votre couverture d'assurance sont communiquées avant la souscription de votre Adhésion et adressées ensuite aux coordonnées que vous nous avez communiquées. Les Conditions Générales comportent une notice sur le traitement de vos données personnelles qui récapitule l'intégralité de vos droits en la matière.

En cas de contradiction entre différents documents la disposition la plus favorable sera appliquée.

## Ⓜ Informations utiles en cas de sinistre

Avertissez-nous au plus tard dans un délai de 2 jours ouvrés, à partir du moment où vous avez connaissance du Sinistre, pour la garantie « BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS » en cas de vol, et dans un délai de 5 jours dans tous les autres cas pour que nous puissions vous aider.

En cas d'interruption de séjour : il est impératif de prévenir le plateau d'assistance avant de quitter l'établissement.

Vous devrez adresser tous les justificatifs nécessaires à l'appui de toute demande de garantie (vos Conditions Particulières listent les documents à cet effet dans la section relative à la garantie que vous souhaitez mettre en œuvre).

Pour déclarer un Sinistre vous pouvez nous contacter aux coordonnées suivantes :

• **Site Internet :**  
<https://pierreetvacances.assures.neat.eu>

Vous pouvez aussi écrire à :

• **E-mail :** [claim@neat.eu](mailto:claim@neat.eu)

Ou à défaut par courrier à l'adresse suivante

**NEAT Claim**  
**16 Place des Quinconces**  
**33000 Bordeaux - France**

**Pour toute demande d'information sur votre sinistre, vous pouvez nous contacter du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00 au : 0 801 271 862 depuis la France, +33 (0)9 78 45 38 49 depuis l'étranger.**

## Ⓜ Procédure de Réclamation

Nous mettons tout en œuvre pour vous offrir le meilleur niveau de service. Toutefois, en cas d'insatisfaction vous pouvez adresser votre réclamation par courrier à l'adresse suivante :

• **E-mail :** [complaints@neat.eu](mailto:complaints@neat.eu)

ou par courrier à l'adresse suivante :

**NEAT Complaints**  
**16 Place des Quinconces**  
**33000 Bordeaux - France**

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

• **E-mail :** [complaints-hgs@helvetia.com](mailto:complaints-hgs@helvetia.com)

Neat ou 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.

Vous êtes en droit si, une fois après avoir pris contact avec nos services, notre réponse ne vous satisfaisait pas, de contacter le Médiateur aux coordonnées suivantes :

**La Médiation de l'Assurance**  
**TSA 50110 - 75441 Paris cedex 09 - France**  
**[www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)**

Ce recours est gratuit. Le Médiateur formulera un avis dans les 90 jours à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas.

Vous restez libre à tout moment de saisir le Tribunal français compétent.



# Dispositions Générales

## PIERRE & VACANCES

Cette assurance est un contrat d'assurance collective conclu par PV DISTRIBUTION auprès de HELVETIA, par l'intermédiaire de NEAT, au bénéfice de ses clients ayant réservé un Voyage sur un site Internet, par courriel, par téléphone ou dans les locaux d'un distributeur (y compris l'Organisateur de voyages) et ayant choisi de devenir Adhérents.

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, immatriculée au Registre de Commerce du Principauté du Liechtenstein sous le numéro FL-0002.191.766-9, agréée 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 de 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, agissant pour les besoins de la présente Police d'Assurance Collective.

Par l'intermédiaire de NEAT (ci-après désigné par « Neat »), société de courtage en assurances, société par actions simplifiée au capital social de 106 324,79 €, 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 913 676 581, 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.

### Cette assurance n'est pas obligatoire.

Ce contrat d'assurance est constitué par les présentes Conditions Générales et par Bulletin de souscription. En cas de contradictions ou d'incohérences entre ces documents, le Bulletin de souscription prévaut sur les Conditions Générales.

### 🕒 | Sanctions Internationales

L'Assureur ne fournira pas de garantie, ne paiera pas de sinistre et ne fournira aucun service décrit dans la police qui exposerait l'assureur à une sanction, à une interdiction ou à une restriction en vertu des résolutions de l'Organisation des Nations Unies ou de sanctions commerciales ou économiques, de lois ou règlements de l'Union européenne, de la France, du Royaume Uni ou des États-Unis d'Amérique.

### 🕒 | Attention

Vous ne serez couvert par la présente Police d'Assurance Collective que si vous avez respecté les recommandations officielles de voyages émises par une autorité gouvernementale de votre Pays d'Origine à la date de départ. Les recommandations incluent les «contre-indications de voyages ou d'effectuer tous voyages sauf ceux indispensables».

### 🕒 | Territorialité

L'assurance couvre les pays compris dans le Voyage réservé auprès de l'organisateur de voyages, à l'exception des pays et territoires suivants : Biélorussie, région de Crimée et régions de Zaporizhzhia, Kherson, Donetsk et Lougansk, Iran, Corée du Nord, Russie, Syrie.

### Prise d'effet et durée des prestations et des garanties

GARANTIES	DATE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
Frais d'annulation	Le jour de la souscription	Le jour du départ
Autres garanties	Le jour du départ	Le jour du retour du voyage

**ATTENTION, dans tous les cas, nos garanties cesseront automatiquement 30 jours après le jour du départ de l'Assuré.**

# Quelques CONSEILS

## ⑧ Avant de partir à l'étranger

- Pensez à vous munir de formulaires adaptés à la durée et à la nature de votre Voyage ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (il existe une législation spécifique pour l'Espace Économique Européen (E.E.E.)). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de Maladie ou d'Accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.
- Si vous vous déplacez dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union Européenne et de l'Espace Économique Européen (E.E.E.), vous devez vous renseigner, avant votre départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de Sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, vous devez consulter votre Caisse d'Assurance Maladie pour savoir si vous entrez dans le champ d'application de ladite convention et si vous avez des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire, etc.).  
Pour obtenir ces documents, vous devez vous adresser avant votre départ à l'institution compétente (en France adressez-vous à votre Caisse d'Assurance Maladie).
- Si vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et renseignez-vous sur les conditions de transport de ceux-ci en fonction de vos moyens de transport et de votre destination.
- Dans la mesure où nous ne pouvons nous substituer aux secours d'urgence, nous vous conseillons, particulièrement si vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque, ou si vous vous déplacez dans une zone isolée, de vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné pour répondre à une éventuelle demande de secours.
- En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros. Prenez la précaution de noter ces références.
- De même, en cas de perte ou de vol de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si vous avez

pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que vous conserverez séparément.

## ⑧ Sur place

Si vous êtes malade ou blessé(e), contactez-nous dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence (SAMU, pompiers, etc.) auxquels nous ne pouvons nous substituer.

## ⑧ | Attention

**Il convient de lire attentivement les présentes Dispositions Générales. Elles précisent les droits et les obligations respectifs de chaque partie et répondent aux questions que l'Assuré se pose.**



# Tableaux

## DES MONTANTS DE GARANTIES

**GARANTIES D'ASSURANCE** Montants TTC\*/personne

Pack SÉJOUR COOL  
Pack INTEGRAL  
Pack ANNULLATION

### Annulation de voyage

Selon conditions du barème des frais d'annulation.

Remboursement jusqu'à 6 500 € max./personne et 32 000 € max./Événement

- Maladie, Accident ou décès
- Événements professionnels
- Dommages matériels graves
- Toutes causes justifiées
- Attentat et Événement majeur à destination
- Suite à défaut ou excès de neige

Sans Franchise

Franchise de 10 % avec un minimum de 50 €/hébergement

### Arrivée tardive

- Remboursement des nuitées de séjour non effectuées

Sans Franchise

### Bagages et effets personnels

- Vol, perte ou dommages des bagages, effets personnels et matériel de sport ou de loisirs pendant l'acheminement et pendant la durée du séjour
- Vol des Objets de Valeur
- Indemnités pour retard de livraison des bagages

1500 €

Franchise : 30 €/personne assurée et par Sinistre

750 €

300 €

### Bris de matériel de sport ou loisirs et neige

- Remboursement de la location d'un matériel de remplacement
- Dommages au matériel de sport ou loisirs et neige pendant son acheminement par une entreprise de transport et pendant son séjour

Dans la limite de 150 € par personne et par Sinistre

Dans la limite de 1500 € par personne assurée et par Sinistre

### Responsabilité civile villégiature

- Plafond global de garantie
    - dont dommages corporels et dommages immatériels consécutifs à des dommages corporels garantis
    - dont dommages matériels et dommages immatériels consécutifs à des dommages matériels garantis
    - dont recours des voisins et des tiers
- Franchise absolue par Sinistre

1 500 000 €/Événement

1 500 000 €/Événement

150 000 €/Événement

150 000 €/Événement

75 €

\*Taux applicable selon la législation en vigueur.

## GARANTIES D'ASSURANCE Montants TTC\*/personne



### Responsabilité civile vie privée à l'étranger

- Tous dommages confondus : corporels matériels et immatériels consécutifs

Max. 1 500 000 €/Événement  
 - Dont dommages corporels et immatériels consécutifs 1 500 000 €/Événement  
 - Dont dommages matériels et immatériels consécutifs 45 000 €/Événement  
 Franchise absolue par Sinistre 75 €



### Responsabilité civile sport

- Tous dommages confondus : corporels, matériels et immatériels consécutifs

Max. 150 000 €/Événement  
 - Dont dommages corporels et immatériels consécutifs 150 000 €/Événement  
 - Dont dommages matériels et immatériels consécutifs 45 000 €/Événement  
 Franchise absolue par Sinistre 150 €



### Frais d'interruption de séjour

- Remboursement des prestations terrestres non utilisées en cas de rapatriement médical, d'hospitalisation, de décès ou de retour anticipé

Au *prorata temporis* avec un maximum de 6 500 €/hébergement assuré et 32 000 €/Événement



### Interruption d'activité

- Indemnisation en cas d'interruption de la pratique de l'activité de sport ou de loisir suite à une maladie / accident / décès / manque, excès de neige ou événement climatique exceptionnel
- Indemnisation en cas de perte ou de vol du forfait de remontées mécaniques

Indemnisation au *prorata temporis* du nombre de jours d'activité non utilisés dans la limite de 500 €/personne assurée

Indemnisation au *prorata temporis* du nombre de jours de remontées mécaniques non utilisés dans la limite de 300 €/personne  
 La garantie est étendue :

- aux enfants mineurs assurés, à la suite de l'interruption d'activité de l'adulte (si de ce fait aucune autre personne ne peut effectuer l'activité avec les enfants)
- à un adulte accompagnant, à la suite de l'interruption d'activité d'un enfant mineur assuré

Les prestations d'activité achetées sur place sont garanties si elles peuvent être justifiées



## PRESTATIONS D'ASSISTANCE Montants TTC\*/personne



### Assistance aux personnes en cas de maladie ou blessure

- Transport/Rapatriement
- Retour des Membres de la famille assurés ou de 4 accompagnants assurés
- Accompagnement des enfants
- Prolongation de séjour
- Visite de 2 proches en cas d'Hospitalisation (hospitalisation > 3 jours)
- Retour anticipé en cas d'Hospitalisation d'un Membre de la famille
- Chauffeur de remplacement
- Soutien psychologique en cas de traumatisme important suite à maladie ou accident garanti

Frais réels  
Billet retour

Billet aller-retour ou hôtesse  
Hôtel 100 €/nuit (max. 4 nuits)\*\*  
Hôtel 100 €/nuit (max. 7 nuits) soit un total de 700 € pour les 2 proches  
Billet retour

Billet aller ou chauffeur

2 entretiens téléphoniques maximum par personne assurée dans la limite de 120 €/personne/consultation



### Frais médicaux

- Remboursement complémentaire des frais médicaux et avance sur frais d'Hospitalisation :
  - dans votre pays de Domicile
  - à l'Étranger
  - urgences dentaires

Franchise

1000 €  
30 000 €  
300 €  
30 €



### Assistance en cas de décès

- Transport de corps
- Frais de cercueil ou d'urne
- Retour des Membres de la famille de 4 accompagnants assurés
- Retour anticipé en cas de décès d'un Membre de la famille

Frais réels  
2500 €  
Billet retour

Billet retour



### Assistance voyage

- Frais de recherche et de secours en mer et en montagne
- Frais de recherche et/ou de secours sur le domaine skiable (France uniquement)
- Avance de la caution pénale à l'Étranger
- Prise en charge des honoraires d'avocat à l'Étranger
- Retour anticipé en cas de Sinistre au Domicile
- Transmission de messages urgents (depuis l'Étranger uniquement)
- Envoi de médicaments
- Assistance en cas de vol, perte ou destruction des documents d'identité ou des moyens de paiement

1500 €/personne assurée par Sinistre

Frais réels

15 000 €  
1500 €

Billet retour

Frais d'envoi  
Avance de fonds de 1500 €

\* Taux applicable selon la législation en vigueur.

\*\* Durée étendue à 14 nuits sur décision des médecins de NEAT en cas de suspicion ou de Maladie avérée, en vue d'éviter un risque de propagation de ladite maladie dans un contexte épidémique ou pandémique.

## PRESTATIONS D'ASSISTANCE Montants TTC\*/personne



### Assistance après le voyage

- |   |  |          |
|---|--|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garde malade</li> <li>• Livraison de repas</li> <li>• Livraison de médicaments</li> <li>• Livraison de courses ménagères</li> </ul>                                      | <p>20 heures max (30 €/heure)<br/>Portage repas pendant 15 jours (30 €/jour)<br/>Frais de livraison<br/>Livraison 1 fois/semaine pendant 15 jours (15 €/livraison)</p>   | <p>✓</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garde d'enfants malades de moins de 15 ans</li> </ul>  | <p>Billet AR d'un proche ou garde à domicile<br/>20 heures max (25 €/heure)</p>  | <p>✓</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport d'animaux domestiques chez un proche, à une seule adresse, par un professionnel<br/>OU</li> <li>• Garde d'animaux domestiques</li> </ul>                       | <p>Transport max 230 €, quel que soit le nombre d'animaux, dans un rayon maximal de 100 km</p>   | <p>✓</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide-ménagère</li> <li>• Confort hospitalier</li> </ul>  | <p>Frais d'hébergement + nourriture pendant max. 10 jours (23 €/jour) quel que soit le nombre d'animaux<br/>20 heures max. (20 €/heure)<br/>Location d'un téléviseur pour un montant max. de 70 € pour la durée de l'hospitalisation</p> | <p>✓</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Répétiteur scolaire : en cas de rapatriement et d'hospitalisation ou Immobilisation au Domicile pour une durée d'au moins 2 semaines d'un enfant bénéficiaire</li> </ul> | <p>20 heures de cours max. (20 €/heure)</p>  | <p>✓</p> |



### Incident véhicule

- |  |   |          |
|--|---|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indemnisation en cas de dépannage ou remorquage</li> <li>• Indemnisation pour la poursuite du Voyage et retour au Domicile ou récupération du véhicule réparé (réparations &gt; 4h)</li> <li>• Indemnisation des frais de gardiennage (à l'Étranger)</li> </ul> | <p>250 € max<br/>Taxi ou véhicule de location 500 € max</p> | <p>✓</p> |
|  | <p>300 €</p>  | <p>✓</p> |



### Assistance « SOS objet oublié »

- |   |   |          |
|---|---|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objets oubliés dans la location</li> </ul> | <p>Remboursement des frais d'envoi jusqu'à hauteur de 3 kg/Objet oublié</p> | <p>✓</p> |
|---|---|----------|



### Retour tranquille (France uniquement)

- |   |   |          |
|---|---|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en relation avec des prestataires de service</li> </ul> | <p>Coût des prestations à la charge de l'assuré</p> | <p>✓</p> |
|---|---|----------|



### Téléconsultation

(résidents français DROM-COM pour résidences en France et DROM-COM)

- |  |  |          |
|--|--|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Service de visioconférence de télémedecine conseil avant départ (check-up santé, vaccins, conseils personnalisés) et prestation disponible pendant toute la durée du séjour.</li> </ul> | <p>Max. 2 téléconsultations/résidence/séjour</p> | <p>✓</p> |
|--|--|----------|

# Généralités

## ASSURANCE ET ASSISTANCE

### 1. Objet du contrat

Les présentes Dispositions Générales du contrat d'assurance et d'assistance conclu entre HELVETIA, Entreprise régie par le Code des Assurances, et le Souscripteur, ont pour objet de préciser les droits et obligations réciproques de HELVETIA et des Assurés définis ci-dessous. Ce contrat est régi par le Code des Assurances.

### 2. Définitions

#### 2.1. DÉFINITIONS COMMUNES À L'ASSURANCE ET À L'ASSISTANCE

Au sens du présent contrat, on entend par :

##### ADHÉRENT

Le client du Souscripteur qui a opté pour l'Adhésion au contrat d'assurance.

##### ADHÉSION

L'Adhésion par l'Adhérent au contrat d'assurance afin de bénéficier de ses garanties dans le cadre d'un Voyage spécifique.

##### ACCIDENT (DE LA PERSONNE)

Un évènement extérieur soudain causant, de façon non-intentionnelle, un dommage corporel à une personne physique.

##### ASSURÉ / VOUS

Sont considérés comme Assurés :

- le réservataire du Séjour auprès de PIERRE & VACANCES,
- ainsi que tous les occupants réguliers de l'hébergement.

À condition que leur Domicile soit situé dans l'un des pays de l'Espace Économique Européen (E.E.E.).

##### ASSUREUR / ASSISTEUR / NOUS

Les Garanties d'assurance et Prestations d'assistance sont garanties par 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, immat-

riculée au Registre de Commerce du Principauté du Liechtenstein sous le numéro FL-0002.191.766-9, agréée 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 de 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, et mises en œuvre par NEAT (ci-après désigné par « Le Courtier Gestionnaire » ou « Neat », société de courtage en assurances, société par actions simplifiée au capital social de 106 324,79 €, 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 913 676 581, 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.

##### BLESSURE

Désigne la lésion corporelle médicalement constatée atteignant l'Assuré, provenant de l'action violente, soudaine et imprévisible d'une cause extérieure.

##### BULLETIN DE SOUSCRIPTION

Confirmation écrite ou document sous format électronique adressé à l'Adhérent afin de confirmer sa souscription à l'assurance.

##### DATE DE DÉPART

La date de début du Voyage figurant à la facture à l'attention de l'Adhérent émise par le Souscripteur, par l'Organisateur de voyages ou par le distributeur agréé.

##### DATE DE FIN

La Date de fin du Voyage figurant à la facture à l'attention de l'Adhérent émise par le Souscripteur, par l'Organisateur de voyages ou par le distributeur agréé.

##### DOMAINE SKIABLE

Ensemble de pistes de glisse comprenant les pistes balisées, définies par un arrêté municipal et le domaine hors-piste.

## DOMICILE

Est considéré comme Domicile votre lieu principal et habituel d'habitation figurant comme Domicile sur votre avis d'imposition sur le revenu. Il est situé dans l'un des pays de l'Espace Économique Européen (E.E.E.).

## ÉPIDÉMIE

Une épidémie désigne l'apparition soudaine, inopinée et à grande échelle, dans un pays, d'une Maladie contagieuse qui se propage rapidement et brusquement à travers ledit pays, pour autant que l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ait recommandé d'annuler tous les voyages internationaux non essentiels vers ou à partir des régions touchées et, dans le cas de virus de la grippe, pour autant que l'OMS ait déclaré un niveau d'alerte d'au moins 5 correspondant à une pandémie, conformément à son plan mondial de lutte contre la pandémie grippale. La mise en Quarantaine des personnes touchées doit être déclarée par le service sanitaire compétent ou les autorités compétentes dans le pays concerné.

## ESPACE ÉCONOMIQUE EUROPÉEN (E.E.E.)

Par Espace Économique Européen (E.E.E.), on entend les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède.

## ESPÈCES

Billets de banque ou pièces de monnaie que vous portez sur vous durant le Voyage.

## ÉTRANGER

Le terme Étranger signifie le monde entier à l'exception de votre pays de Domicile et des pays exclus.

## ÉVÉNEMENT

Toute situation prévue par les présentes Dispositions Générales à l'origine d'une demande d'intervention auprès de l'Assureur.

## ÉVÉNEMENT MAJEUR À DESTINATION

Deux causes peuvent, au sens du présent contrat, être susceptibles de constituer un Événement majeur :

- des événements climatiques majeurs en intensité répondant aux conditions cumulatives suivantes :

événements climatiques tels les inondations par débordements de cours d'eau, inondations par ruissellement, inondations et chocs mécaniques liés à l'action des vagues, inondations dues aux submersions marines, coulées de boues et laves torrentielles, raz de marée, tremblements de terre, séismes, éruptions volcaniques, vents cycloniques, tempêtes présentant une intensité anormale et ayant donné lieu à un arrêté de catastrophe naturelle s'il est survenu en France, ou ayant occasionné des dégâts matériels et/ou humains de grande ampleur s'il est survenu à l'Étranger,

- des événements politiques majeurs en intensité et durée entraînant soit des perturbations graves de l'ordre intérieur établi au sein d'un État soit des conflits armés entre plusieurs États ou au sein d'un même État entre groupes armés. Sont visés les zones ou pays formellement déconseillés par le Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères.

## FRANCHISE

Partie du montant des frais restant à votre charge. Les montants de Franchise se rapportant à chaque garantie sont **précisés au Tableau des Montants de Garanties.**

## GARANTIES D'ASSURANCE

On entend par Garanties d'assurance, les garanties décrites dans les Dispositions Générales d'assurance annexées au présent contrat, aux conditions et dans les limites énumérées dans cette même convention.

## GRÈVES

Cessation collective du travail par des salariés en vue d'appuyer des revendications professionnelles.

## HOSPITALISATION

Toute admission d'un Assuré justifiée par un bulletin d'Hospitalisation dans un centre hospitalier (hôpital ou clinique) prescrite par un médecin, consécutive à une Maladie ou à un Accident et comportant au moins une nuit sur place.

## IMMOBILISATION

Incapacité (totale ou partielle) physique à se déplacer constatée par un médecin, faisant suite à une Maladie ou à un Accident, et nécessitant le repos au Domicile ou sur place. Elle devra être justifiée par un certificat médical ou selon l'Assuré concerné, par un arrêt de travail circonstancié.

## MALADIE

Toute altération de l'état de santé, pour des raisons autres qu'un dommage corporel.

## MÉDECIN CONSEIL

Le docteur en médecine désigné par l'Assureur pour déterminer l'état de santé de l'Assuré.

## MEMBRE DE LA FAMILLE

Par Membre de la famille, on entend le conjoint, le pacsé ou le concubin notoire vivant sous le même toit, l'(les) enfant(s) légitime(s), naturel(s) ou adopté(s) de l'Assuré, le père et la mère, les frères et sœurs, les grands-parents, les beaux-parents (à savoir les parents du conjoint de l'Assuré), les petits-enfants.

## PAYS D'ORIGINE

Le pays de situation de votre Domicile.

## PRESTATIONS D'ASSISTANCE

On entend par Prestations d'assistance, les prestations décrites dans les Dispositions Générales d'assistance annexées au présent contrat, aux conditions et dans les limites énumérées dans cette même convention.

## QUARANTAINE

Isolement provisoire d'une personne en vue d'empêcher la propagation d'une Maladie contagieuse.

## REMPLAÇANT PROFESSIONNEL

Personne remplaçant l'Assuré sur son lieu de travail durant le Voyage.

## RÉSIDENCE SECONDAIRE

Est considérée comme Résidence secondaire votre lieu d'habitation dont vous êtes propriétaire, autre que votre Domicile et que vous occupez pour vos loisirs et vacances. Elle est située dans l'un des pays de l'Espace Économique Européen (E.E.E.).

## SINISTRE

On entend par Sinistre tout Événement à caractère aléatoire, de nature à engager une des garanties du présent contrat.

## SINISTRE AU DOMICILE

Incendie, cambriolage ou dégât des eaux survenu à votre Domicile durant votre Voyage, et justifié par les documents prévus dans le cadre de la prestation « RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE SINISTRE SURVENU AU DOMICILE LORS D'UN VOYAGE ».

## SOUSCRIPTEUR

L'Organisateur du voyage qui souscrit le présent contrat pour le compte d'autres bénéficiaires, ci-après dénommés les Assurés.

## TIERS

Toute personne autre que l'Assuré, un Membre de la famille ou un compagnon de voyage. Dans le cadre des garanties « RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER » et « RESPONSABILITÉ CIVILE SPORTS », cette définition ne s'applique pas aux personnes auxquelles l'Assuré par un contrat dans le cadre de son activité professionnelle et à l'égard desquelles l'Assuré peut engager sa responsabilité professionnelle.

## VOYAGE/SÉJOUR

Transport et/ou Séjour prévu(s) pendant la période de validité du présent contrat, et organisé(s), vendu(s) ou fourni(s) par l'Organisme ou l'Intermédiaire habilité auprès duquel ce contrat est souscrit, à l'exception des voyages ayant pour objet un stage ou un cursus scolaire ou universitaire.

## 2.2. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À L'ASSURANCE

Au sens du présent contrat, on entend par :

### ACCIDENT GRAVE

Un Événement soudain et fortuit atteignant toute personne physique, non intentionnel de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

### ANNULATION

La suppression pure et simple du Voyage que vous avez réservé, consécutive aux motifs et circonstances entraînant l'application de la garantie « ANNULATION DE VOYAGE », qui sont énumérés au chapitre « ANNULATION DE VOYAGE ».

### 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 voyagez, 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 de l'Europe et des Affaires étrangères.

### BRIS ACCIDENTEL

Toute détérioration, destruction ou disparition accidentelle d'un bien.

### DÉGÂT DES EAUX

Les dommages causés aux biens par l'action de l'eau.

## DÉPART

Jour et heure prévus du début du Séjour.

## EFFRACTION

Forcement, dégradation ou destruction d'un dispositif antivol.

## ÉVÉNEMENT CLIMATIQUE

Le résultat de l'action directe du vent, de la chute de grêle, du poids de la neige ou de la glace accumulée sur une toiture. Un événement météorologique devient un risque climatique dès lors qu'il met en péril les habitants, les constructions ou les activités humaines.

## EXPLOITATION AGRICOLE

Désigne en économie agricole une entreprise vouée à la production agricole et caractérisée par une gestion unique et des moyens de production propres.

## INCENDIE

Le feu qui survient à l'intérieur d'une habitation, maison ou appartement. Ils commencent souvent de la même manière: un facteur de risque non identifié conduit à l'émission d'une substance inflammable qui se retrouve au contact d'une source de chaleur ou d'une étincelle.

## LOCATION SAISONNIÈRE

La Location saisonnière contractée par l'Assuré auprès d'un établissement PIERRE & VACANCES doit remplir cumulativement l'ensemble des conditions suivantes :

- le local loué peut être tout type d'hébergement dans un immeuble bâti, y compris les chambres d'hôtes, les caravanes, les camping-cars, les house-boats et les mobil-homes,
- le local doit être situé dans l'Espace Économique Européen (E.E.E.),
- le local doit être meublé,
- le local loué ne doit pas être le logement de fonction de l'Assuré,
- la location doit être consentie pour une durée de 30 jours consécutifs maximum, non renouvelable, pour un Séjour de loisir,
- l'Assuré ne doit pas être propriétaire, nu-propriétaire, usufruitier, locataire ou occupant à titre gratuit du local loué.

## MALADIE GRAVE

Maladie diagnostiquée par un médecin agréé entraînant une incapacité à voyager. Plus précisément, pour que vous puissiez bénéficier de la garantie annulation et interruption de séjour :

- lorsqu'une maladie grave vous concerne ou concerne un compagnon de voyage, un médecin agréé doit déclarer que vous ou votre compagnon de voyage êtes incapables à voyager à la date de départ, ce que le médecin doit indiquer sur le certificat médical
- en cas de maladie d'une personne autre que vous ou un compagnon de voyage, un médecin agréé doit déclarer que votre présence à ses côtés est nécessaire ou que la personne doit rester à l'hôpital pour un traitement de plus de 48 heures.

## OBJET DE VALEUR

Désigne tout objet, autre qu'un vêtement, d'une valeur d'achat unitaire supérieure à sept cent cinquante euros (750 €) ainsi que perles, bijoux et montres portés, fourrures, ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, portables informatiques.

## USURE

Dépréciation de la valeur d'un bien causée par l'usage, ou ses conditions d'entretien, au jour du Sinistre.

## VÉTUSTÉ

Dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps au jour du Sinistre. La Vétusté appliquée pour le calcul de l'indemnité due est de 1% par mois dans la limite de 80% du prix initial d'achat.

## 2.3. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES AUX GARANTIES « INCIDENT VÉHICULE »

### ACCIDENT DU VÉHICULE

Par Accident, il faut entendre toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, incendie ou explosion, etc. ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'Accident et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

### CREVAISON

Par Crevaison, il faut entendre tout échappement d'air, dégonflement ou éclatement d'un (ou de plusieurs) pneumatique(s), qui rend impossible l'utilisation du Véhicule dans des conditions normales de sécurité et ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter un dépannage ou un remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Afin de bénéficier de cette prestation, le Véhicule doit être équipé d'une roue de secours conforme à la réglementation en vigueur (ou le cas échéant d'un kit anti-crevaison), d'un cric (sauf véhicules roulant

au GPL), ainsi que d'une clé antivol lorsque les roues sont équipées d'écrous antivol.

## IMMOBILISATION DU VÉHICULE

L'Immobilisation du Véhicule commence à partir du moment où celui-ci est déposé dans le garage le plus proche du lieu de la Panne, de l'Accident, du Vol, de la Tentative de Vol, de la Crevaison. S'agissant tout particulièrement du Vol du Véhicule, l'Immobilisation du Véhicule commence à partir du moment où ce dernier est retrouvé et déposé dans le garage le plus proche du lieu de découverte.

La durée de l'Immobilisation du Véhicule sera indiquée par le réparateur dès la prise en charge du Véhicule.

Elle s'achève à la fin effective des travaux.

## PANNE

Par Panne, il faut entendre toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique du Véhicule, ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de la Panne et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires.

Sont incluses dans cette définition toute défaillance rendant impossible l'utilisation du Véhicule dans des conditions normales de sécurité ou pouvant notoirement aggraver le motif de Panne (exemple : témoin d'huile allumé).

## TENTATIVE DE VOL

Par Tentative de Vol, il faut entendre toute Effraction ou acte de vandalisme (y compris vol de pièces) ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'incident et de nécessiter obligatoirement un dépannage ou remorquage dans un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Vous devez faire votre déclaration aux autorités compétentes dans les 48 heures à compter du jour de la constatation de la Tentative de Vol et nous adresser une copie de cette déclaration.

## VÉHICULE

On entend par Véhicule, un véhicule terrestre à moteur, de tourisme ou utilitaire, auto de moins de 3,5 tonnes ou moto d'une cylindrée supérieure ou égale à 125 cm<sup>3</sup>, immatriculé dans l'un des pays situés dans l'Espace Économique Européen (E.E.E.) et dont l'immatriculation est mentionnée aux Dispositions Particulières.

Les remorques ou caravanes tractées par le Véhicule, y compris celles de plus de 750 kg de PTAC (Poids Total Autorisé en Charge), sont considérées comme

véhicules garantis uniquement pour les prestations « DÉPANNAGE OU REMORQUAGE » à la condition expresse que l'ensemble routier composé du Véhicule tracteur et de sa remorque (ou caravane) ne dépasse pas 3,5 tonnes de PTR (Poids Total Roulant Autorisé).

**Les « pocket bikes », les quads, les karts, les motocyclettes non immatriculés, les voitures immatriculées conduites sans permis, les véhicules affectés au transport commercial de personnes, les véhicules utilisés pour des livraisons (coursiers, livreurs à domicile), taxis, ambulances, véhicules de location, véhicules de courtoisie, auto-écoles, véhicules écoles, les véhicules d'une cylindrée inférieure à 125 cm<sup>3</sup>, et les corbillards sont exclus.**

## VOL

Le Véhicule est considéré comme volé à compter du moment où vous avez fait votre déclaration aux autorités compétentes dans les 48 heures à compter du jour de la constatation du Vol et vous nous avez adressé une photocopie de votre déclaration.

## ② 3. Quelle est la nature des déplacements couverts ?

Les garanties d'assurance et les prestations d'assistance s'appliquent aux locations :

- de loisirs, location, titre de transport (y compris vol sec) réservés auprès de l'Organisateur du voyage Souscripteur du contrat, dont les dates, la destination et le coût figurent sur la facture délivrée par l'Organisateur du voyage Souscripteur du contrat,
- et dont la durée, n'excède pas 30 jours consécutifs.

## ② 4. Comment utiliser nos services?

### 4.1. VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE

En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services de secours primaires locaux pour tout problème relevant de leurs compétences.

En tout état de cause, notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tout intervenant auquel nous aurions obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.

Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

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

Vous devez impérativement :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone : **0 801 271 862** depuis la France, **+33 (0)9 78 45 38 49** depuis l'Étranger,
- **obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,**
- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

#### **4.2. VOUS SOUHAITEZ DÉCLARER UN SINISTRE COUVERT AU TITRE DES GARANTIES D'ASSURANCE :**

Dans les 2 jours ouvrés, à partir du moment où vous avez connaissance du Sinistre, pour la garantie « BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS » en cas de vol, et dans les 5 jours dans tous les autres cas, vous ou toute personne agissant en votre nom, devez déclarer votre Sinistre sur notre site :

<https://pierreetvacances.assures.neat.eu>

ou aux coordonnées suivantes :

[claim@neat.eu](mailto:claim@neat.eu)

ou par courrier :



**NEAT  
Claim  
16 Place des Quinconces  
33000 Bordeaux - France**

En cas de non-respect de ces délais, vous perdrez pour ce Sinistre le bénéfice des garanties de votre contrat si nous pouvons établir que ce retard nous a causé un préjudice.

**Pour toute demande d'information sur votre sinistre, vous pouvez nous contacter du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00 au : 0 801 271 862 depuis la France, +33 (0)9 78 45 38 49 depuis l'Étranger.**

#### **4.3. DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES POUR LES RESSORTISSANTS AMÉRICAINS :**

**Si vous êtes un ressortissant ou un résident des États-Unis et que vous vous rendez à Cuba, vous devrez fournir la preuve que vous avez voyagé à Cuba conformément aux lois des États-Unis pour que nous puissions fournir un service ou un paiement.**

#### **② 5. Que devez-vous faire de vos titres de transport ?**

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



# Les Garanties D'ASSURANCE

## ⑧ 1. Annulation de Voyage (Pack Annulation & Pack Intégral)

### 1.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous vous remboursons les dépenses que vous aurez supportées directement en raison de l'Annulation du Voyage rendue nécessaire par la réalisation d'un Évènement garanti, avant le début du Voyage, **sous réserve des exclusions et dans la limite des montants figurant au Tableau des Montants de Garanties.**

**Ne sont pas compris dans les frais d'annulation les taxes aéroportuaires, taxes portuaires, la prime d'assurance.**

### 1.2. DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tout autre.

#### **MALADIE GRAVE, ACCIDENT GRAVE OU DÉCÈS (y compris l'aggravation de maladies antérieures et des séquelles d'un accident antérieur) :**

- d'un Assuré,
- d'un Membre de la famille,
- de la personne en charge de veiller sur les personnes mineures ou personnes majeures handicapées dont vous êtes le responsable légal ou le tuteur légal,
- du Remplaçant professionnel.

#### **ÉVÈNEMENT PROFESSIONNEL**

- Convocation de l'Assuré à un examen de rattrapage dans le cadre de ses études, à une date se situant pendant la durée du Séjour assuré et à condition que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la réservation.
- Licenciement économique de l'Assuré ou celui de son conjoint, concubin notoire ou partenaire de P.A.C.S., à condition que la convocation à l'entretien individuel préalable en rapport n'ait pas été reçue avant le jour de la souscription du présent contrat et/ou de la réservation du Séjour assuré.
- Obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré, prenant effet avant ou pendant les dates du Voyage, alors que l'Assuré était inscrit au chômage et à condition qu'il ne s'agisse pas d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire. Cette garantie s'applique également

lorsque l'Assuré obtient un emploi sous contrat à durée indéterminée, postérieurement à la souscription du présent contrat, alors qu'il occupait déjà un emploi sous contrat à durée déterminée dans la même entreprise au moment de la réservation du Séjour.

- La suppression ou la modification, par l'employeur de l'Assuré, de la période de congés payés qu'il avait validée préalablement à la réservation du Voyage garanti, empêchant ainsi l'Assuré d'effectuer celui-ci.

#### **DOMMAGE MATÉRIEL GRAVE**

Dommages matériels graves consécutifs à :

- un cambriolage avec Effraction,
- un Incendie,
- un Dégât des eaux,
- un Évènement climatique, météorologique, ou naturel, atteignant directement les biens immobiliers suivants :
  - le Domicile ou la Résidence secondaire de l'Assuré,
  - son Exploitation agricole,
  - son exploitation professionnelle si l'Assuré est artisan, commerçant, dirigeant d'entreprise ou s'il exerce une profession libérale, et nécessitant sa présence à une date se situant pendant la période de son Séjour pour effectuer les démarches administratives liées au dommage ou la remise en état du bien immobilier endommagé.

**Dommages graves au Véhicule de l'Assuré nécessitant l'intervention d'un professionnel et survenant dans les 48 heures précédant son départ,** dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour se rendre sur son lieu de Séjour final.

**Accident ou une Panne mécanique du moyen de transport utilisé par l'Assuré pour son pré-acheminement, entraînant un retard supérieur à deux (2) heures** par rapport à l'heure prévue d'arrivée, lui ayant fait manquer le transport réservé pour son départ, et à condition que l'Assuré ait pris ses dispositions pour arriver sur le lieu du Départ au moins 30 mn :

- avant l'heure limite d'enregistrement s'il s'agissait d'un transport aérien,
- avant l'heure du départ figurant sur son titre de transport ferroviaire ou maritime.

## ANNULATION POUR TOUTES CAUSES JUSTIFIÉES

La garantie vous est acquise, **déduction faite d'une Franchise et d'un minimum indiqués au Tableau des Montants de Garanties :**

- dans tous les cas d'Annulation imprévisibles au jour de la souscription du présent contrat, indépendants de votre volonté et justifiés et si l'évènement constitue un obstacle immédiat, réel et sérieux, empêchant votre départ et/ou l'exercice des activités prévues pendant votre séjour,
- ainsi qu'en cas d'Annulation, pour une cause justifiée, d'une ou plusieurs personnes assuré(s) au titre du présent contrat.

## ANNULATION EN CAS D'ATTENTAT OU ÉVÉNEMENT MAJEUR À DESTINATION

La garantie vous est acquise, **déduction faite d'une Franchise et d'un minimum indiqués au Tableau des Montants de Garanties**, en cas d'Attentat ou Événement majeur à destination survenant dans un rayon de 100 kilomètres de votre lieu de villégiature dans les 15 jours précédant la Date de départ, par dérogation au paragraphe « QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT ».

## DÉFAUT OU EXCÈS D'ENNEIGEMENT

Lorsqu'il survient dans les stations situées à plus de 1 500 mètres d'altitude, entre le 3<sup>e</sup> samedi de décembre et le 2<sup>e</sup> samedi d'avril, et entraîne la fermeture de plus des 2/3 des pistes skiables, normalement en service sur le site de votre Séjour, dans les cinq jours qui précèdent votre Départ.

**L'indemnité est réglée déduction faite de la Franchise spécifique figurant au Tableau des Montants de Garanties et des Franchises. Cette Franchise s'applique également aux personnes inscrites au Voyage en même temps que vous.**



## Exclusions

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « **QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT?** » du chapitre « **CADRE DU CONTRAT** », sont exclus :

- l'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation de votre Voyage ou de la souscription du contrat,
- la maladie nécessitant des traitements psychiques médicamenteux et/ou psychothérapeutiques (y compris la dépression nerveuse) sauf lorsqu'elle a entraîné une hospitalisation supérieure à 4 jours consécutifs au moment de la date d'annulation de votre Voyage,
- manque ou impossibilité de vaccination ou de suivi d'un traitement médical nécessaire pour voyager dans certains pays,
- les maladies causées par la pollution ou la contamination de l'atmosphère,
- la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au voyage, tels que passeport, visa, titres de transport, carnet de vaccination, sauf en cas de vol le jour du départ du passeport ou



carte d'identité dûment déclaré auprès des autorités compétentes,

- le suicide, la tentative de suicide ou l'automutilation d'un Assuré, d'un Membre de la famille ou compagnon de voyage,
- les frais de dossier, les taxes, les frais de visa et prime d'assurance liés au Voyage,
- les conséquences résultant de l'utilisation ou de la possession d'explosif ou d'armes à feu,
- les conséquences de la cirrhose alcoolique,
- l'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du voyage par l'Organisateur (tour opérateur, compagnie aérienne) y compris en cas de vol sec et/ou sa défaillance (grève, annulation, report, retard) ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination,
- les conséquences d'une Épidémie ou d'une pandémie causée par toute maladie infectieuse contagieuse, y compris issue de nouvelle souche, reconnue par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) ou toute autorité compétente du pays de votre Domicile ou de tout pays Étranger que vous avez prévu de visiter ou de traverser durant le voyage.  
Cette exclusion ne s'applique pas si une Épidémie entraîne une Maladie Grave ou le décès d'un Assuré, d'un Membre de la Famille, de la personne en charge de veiller sur les personnes mineures ou personnes majeures handicapées dont Vous êtes le représentant légal ou le tuteur légal ou du Remplaçant Professionnel,
- les conséquences d'une mise en Quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter l'Assuré avant ou pendant leur Séjour.

#### 1.4. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation encourus au jour de l'Événement pouvant engager la garantie, conformément aux Conditions Générales de vente de l'Organisateur du voyage Souscripteur du contrat, **avec un maximum et une Franchise indiqués au Tableau des Montants de Garanties.**

#### 1.5. DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS NOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?

Vous devez aviser immédiatement ou dans les 2 jours ouvrés l'agence de voyage ou l'organisateur de votre voyage et nous aviser dans les 5 jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie.

**En cas d'annulation et/ou de déclaration tardive, nous ne prendrions en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de survenance du Sinistre donnant lieu à l'annulation.**

#### LIMITATION DE LA GARANTIE

L'indemnité due en vertu de la présente garantie ne peut dépasser le montant réel des pénalités facturées suite à l'Annulation du Voyage. Les frais de dossier, les taxes, les frais de visa et la prime d'assurance ne sont pas remboursables.

#### 1.6. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration doit être accompagnée :

- en cas de Maladie ou de Blessure, d'un certificat médical dûment établi par un docteur en médecine, interdisant formellement de quitter le Domicile et nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle. Le certificat médical devra préciser l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la Maladie ou de la Blessure,
- en cas de décès, d'un certificat et d'un justificatif de lien de parenté,
- dans les autres cas de tout justificatif demandé par l'Assureur.

**Le certificat médical doit impérativement être joint sous pli fermé à l'attention du Médecin Conseil que nous vous désignerons.**

**À cet effet, vous devez libérer votre médecin du secret médical vis-à-vis de ce Médecin Conseil. Sous peine de déchéance, l'Assuré se prévalant de la mise en jeu de la garantie doit remettre l'ensemble des pièces contractuellement exigées sans qu'il puisse se prévaloir, sauf force majeure,**

**de quelque motif empêchant leur production. Si vous vous y opposiez sans motif valable, vous risqueriez de perdre vos droits à la garantie.**

**De convention expresse, vous nous reconnaissez le droit de subordonner la mise en jeu de la garantie au respect de cette condition.**

**Vous devez également nous transmettre tout renseignement ou document qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre Annulation, et notamment :**

- le numéro de votre contrat,
- la confirmation de Séjour délivré par l'agence de voyage ou l'Organisateur de voyages Souscripteur du contrat faisant ressortir l'Adhésion au contrat d'assurance,
- l'original de la facture d'Annulation établie par l'Organisateur du Voyage Souscripteur du contrat et faisant ressortir l'Adhésion au contrat d'assurance,
- les décomptes de la Sécurité sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- en cas d'Accident, vous devez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et adresses des responsables et, si possible, des témoins.

## ⑧ 2. Arrivée tardive (Pack Intégral)

### 2.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous vous remboursons au *pro rata temporis* les journées déjà réglées et non utilisées (transport non compris) apparaissant sur votre facture initiale lorsque vous êtes dans l'incapacité d'accéder à votre lieu de villégiature par voie de route ou voie ferrée, entraînant une arrivée tardive sur votre lieu de Séjour (après 3h du matin), pour tout retard imprévisible au jour de l'arrivée, indépendant de votre volonté et justifié. Est considérée comme arrivée tardive, tout retard empêchant l'Assuré de bénéficier de la première nuitée sur place.

### 2.2. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons à concurrence du plafond et de la Franchise figurant au Tableau des Montants de Garanties.

### 2.3. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

L'indemnité ne sera réglée que sur présentation d'un document fourni par PIERRE & VACANCES attestant de la date et l'heure d'arrivée de l'Assuré effectivement

sur le lieu du Séjour, des justificatifs des Événements ayant entraîné l'arrivée tardive sur le lieu de votre Séjour et de la facture originale PIERRE & VACANCES précisant les dates de Séjour de l'Assuré.

## ⑧ 3. Bagages et effets personnels (Pack Intégral & Pack Séjour Cool)

### 3.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous garantissons, dans les limites indiquées au Tableau des Montants de Garanties :

- le vol, la perte ou les dommages des bagages, des effets personnels et du matériel de sport ou de loisirs pendant leur acheminement et pendant la durée du Séjour,
- le Vol par Effraction dans un Véhicule à condition que les bagages, les effets personnels et le matériel de sports ou de loisirs soient contenus dans le coffre du Véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. Si le Véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 heures et 22 heures,
- le vol pendant le Séjour pour les Objets de Valeur uniquement lorsque l'Assuré les porte sur lui, les utilise sous sa surveillance directe ou les a remis en consigne individuelle avec remise de contre marque ou en dépôt au coffre de l'hôtel.

Notre garantie interviendra après épuisement et exclusivement en complément des indemnités que doit verser le transporteur, notamment en application de la Convention de Montréal ou celle de Varsovie, en cas de vol, perte ou destruction totale ou partielle des bagages.

Pour que cette garantie soit acquise, l'Assuré, dès qu'il a connaissance de la perte, du vol ou de la détérioration de ses bagages, doit en faire la déclaration auprès d'une personne compétente et habilitée de la Compagnie Aérienne.

### 3.2. LIMITATION DE REMBOURSEMENT POUR CERTAINS OBJETS

**Pour les Objets de Valeur, perles, bijoux et montres portés, fourrures, ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, portables informatiques, la valeur de remboursement ne pourra en aucun cas excéder le montant garanti indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

**Si vous utilisez une voiture particulière, le vol est couvert à condition que les bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du Véhicule, fermé à clé et à l'abri de tout regard.**

Seul le Vol par Effraction ou usage de force ou menace des bagages et effets personnels est couvert, lorsque le Vol a lieu à l'intérieur du Véhicule.

Lorsque le Véhicule est stationné sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 heures et 22 heures.

### 3.3. RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGES

Dans le cas où vos bagages personnels, enregistrés auprès de la compagnie qui vous a transporté, ne vous seraient pas remis à l'aéroport de destination de votre Voyage aller et s'ils vous sont restitués avec plus de 48 heures de retard, vous percevrez une indemnité forfaitaire **fixée au Tableau des Montants de Garanties**, afin de participer au remboursement des frais que vous avez engagés lors de l'achat d'effets de première nécessité : produits d'hygiène et vêtements.

**Cette indemnité ne se cumule pas avec la garantie principale indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**



### Exclusions

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », sont exclus :

- 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,
- l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange,
- le vol sans effraction dûment constatée et verbalisée par une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.),
- le vol commis par votre personnel durant l'exercice de ses fonctions,
- les dommages accidentels dus au coulage des liquides, de 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 une voiture décapotable et/ou break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre, la garantie reste acquise à la condition de l'utilisation du couvre bagage livré avec le véhicule,
- les collections, échantillons de représentants de commerce,
- le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, passeports, pièces d'identité, titre de transport et cartes de crédit,
- le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre fermé à clé ou qu'ils ne sont pas portés,
- 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, les remorques, les titres de valeur, les tableaux, les lunettes, les lentilles de contact, les clefs de toutes sortes (sauf celles du Domicile), les documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les téléphones portables, les CD, les DVD, tout matériel multimédia (MP3, MP4, PDA, etc.), les GPS, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les cannes à pêche, les produits de beauté, les pellicules photos et les objets achetés au cours de votre Voyage,
- retard ou achat survenant dans le Pays d'origine,
- tout retard causé par la panne ou le non-fonctionnement de systèmes électriques ou informatiques, et ce y compris ceux du fournisseur de transports publics.

### 3.5. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Le montant **indiqué au Tableau des Montants de Garantie** constitue le maximum de remboursement pour tous les Sinistres survenus pendant la période de garantie déduction faite de la Franchise.

### 3.6. COMMENT VOTRE INDEMNITÉ EST-ELLE CALCULÉE ?

Vous serez indemnisé(e) sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, Usure et Vétusté déduites.

### 3.7. QUELLES SONT LES PIÈCES À FOURNIR EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de Sinistre devra être accompagnée des éléments suivants :

- le récépissé d'un dépôt de plainte ou de déclaration de vol effectuée dans les 48 heures auprès d'une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.) lorsqu'il s'agit de vol ou de perte,
- les bulletins de réserve auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque vos bagages ou objets se sont égarés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur,
- le ticket d'enregistrement du bagage livré avec retard par la compagnie de transport et le justificatif de la livraison tardive.

**En cas de non présentation de ces documents nous serons en droit de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour nous.**

**Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.**

**Vous êtes tenu(e) de justifier, par tous moyens en votre pouvoir et par tout document en votre possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du Sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.**

### 3.8. QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RÉCUPÉREZ TOUT OU PARTIE DES OBJETS VOLÉS COUVERTS PAR UNE GARANTIE BAGAGES ?

**Vous devez nous en aviser immédiatement par lettre recommandée dès que vous en êtes informé(e).**

Si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devrez reprendre possession des objets, nous ne

serons 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,
- soit pour la reprise des objets moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des détériorations ou des manquants.

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

## ④ 4. Bris du matériel de sport ou loisirs et neige (Pack Intégral & Pack Séjour Cool)

### 4.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous garantissons, **dans la limite du montant et des motifs figurants au Tableau des Montants de Garanties et des Franchises** le Bris accidentel des biens (matériels, équipements et vêtements spécifiques), exclusivement destinés à la pratique d'un sport qui appartient à l'Assuré ou qui sont loués.

### 4.2. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

L'indemnité due est calculée sur la base du justificatif d'achat original produit par l'Assuré, ou à défaut sur la base de la valeur de remplacement des objets de même nature, sous déduction de la Vétusté, **et dans la limite des plafonds figurant au Tableau des Montants de Garanties.**

Dans tous les cas, l'indemnité due est estimée de gré à gré et ne peut jamais excéder le montant du préjudice subi, ni prendre en compte les Dommages immatériels consécutifs tels que les frais de transport, les frais de téléphone, etc.



## Exclusions

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

- les dommages résultant de tremblement de terre, éruption volcanique, raz de marée ou autre cataclysme, inondation, à moins que ces événements ne soient déclarés catastrophe naturelle par arrêté interministériel,

- les conséquences résultant d'une utilisation non conforme aux prescriptions du fabriquant,
- les dommages causés au matériel assuré au cours de sa réparation, son entretien, sa remise à neuf,
- les dommages résultant du vice propre du matériel assuré ou de son usure normale,
- les dommages résultant de votre négligence caractérisée,
- les détériorations résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de taches,
- les vols commis par les personnes assurées ou par les Membres de votre famille (ascendants, descendants, conjoint) ou commis avec leur complicité,
- les dommages résultant de perte ou d'oubli du matériel,
- les dommages dus aux accidents de fumeurs,
- les véhicules terrestres à moteur et leurs accessoires, les caravanes et les remorques,
- les étuis, boîtiers, sacs, sacoches ou housses renfermant le matériel de sport ou de loisir,
- les téléphones portables,
- les lunettes (verres et montures), verres de contact, les prothèses et appareillages de toute nature,
- le matériel informatique,
- ski hors-piste.

#### 4.4. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez :

- **en cas de destruction totale ou partielle** : faire constater les dommages, par écrit, par une autorité compétente ou par le responsable ; à défaut par un témoin,
- **en cas de destruction partielle ou totale par une entreprise de transport** : faire établir impérativement un constat par le personnel qualifié de cette entreprise.

Dans tous les cas, vous devez :

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

- déclarer le Sinistre à l'Assureur, par lettre recommandée, dans les 5 jours ouvrés où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure.

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

#### 4.5. QUELLES SONT LES PIÈCES À FOURNIR EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de Sinistre devra être accompagnée dans tous les cas des éléments suivants :

- la confirmation de réservation du Voyage,
- un R.I.B.,
- après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de l'Assureur.

### ② 5. Responsabilité civile villégiature (Pack Intégral & Pack Séjour Cool)

#### 5.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Les conséquences pécuniaires que vous pouvez encourir en votre qualité de locataire d'une Location saisonnière en raison de tout dommage corporel ou matériel, causé à autrui par un Accident, un incendie ou une explosion prenant naissance dans les locaux occupés temporairement au titre de la Location saisonnière, **dans la limite des montants maximum indiqués au Tableau des Montants de Garanties déduction faite de la Franchise.**

La garantie est mise en jeu dans les conditions suivantes :

- lorsque vous avez occasionné des dommages à un Tiers qui met en cause votre responsabilité civile au moyen d'une réclamation,
- et lorsque le fait dommageable est survenu entre la date de prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du Sinistre.



### Exclusions

**Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT? » du**

chapitre « CADRE DU CONTRAT », sont exclus :

- les dommages que vous avez causés ou provoqués intentionnellement en tant que personne physique ou en tant que dirigeant de droit ou de fait de l'entreprise si vous êtes une personne morale,
- les dommages résultant de l'usage de véhicules à moteur, ou de tout appareil de navigation aérienne, maritime ou fluviale, ou de la pratique de sports aériens,
- les dommages matériels survenus sur tout véhicule terrestre à moteur ou sur tout appareil de navigation aérienne, fluviale ou maritime,
- les dommages résultant de toute activité professionnelle,
- les conséquences de psychoses, névroses, troubles de la personnalité, troubles psychosomatiques ou état dépressif de l'Assuré,
- les conséquences résultant de l'utilisation ou de la possession d'explosifs ou d'armes à feu,
- le suicide, la tentative de suicide ou l'automutilation d'un Assuré, d'un Membre de la famille ou compagnon de voyage,
- les conséquences de tout sinistre matériel ou corporel vous atteignant ainsi que votre conjoint, vos ascendants ou descendants,
- les dommages immatériels sauf lorsqu'ils sont la conséquence de dommages matériels ou corporels garantis, auquel cas leur prise en charge est comprise telle qu'elle figure dans le plafond prévu au Tableau des Montants de Garanties,
- Toutes les dispositions prises à votre initiative sans notre accord préalable,
- les locaux vides,
- les locaux à usage professionnels (bureaux).

### 5.3. TRANSACTION – RECONNAISSANCE DE RESPONSABILITÉ

Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction que vous auriez acceptée sans notre accord ne nous est opposable. Toutefois, l'acceptation de la matérialité des faits n'est pas considérée comme une reconnaissance de responsabilité, non plus que le seul fait d'avoir procuré à une victime un secours urgent, lorsqu'il s'agit d'un acte d'assistance que toute personne a le droit d'accomplir.

### 5.4. PROCÉDURE

En cas d'action dirigée contre vous, nous remboursons les frais d'avocat nécessaires pour votre organiser votre défense et la direction du procès pour les faits et dommages rentrant dans le cadre des garanties du présent contrat, dans les limites indiquées au Tableau des Montants de Garanties.

### 5.5. RECOURS

En ce qui concerne les voies de recours :

- devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives, nous en avons le libre exercice dans le cadre des garanties du présent contrat,
- devant les juridictions pénales, les voies de recours ne peuvent être exercées qu'avec votre accord,
- si le litige ne concerne plus que des intérêts civils, le refus de donner votre accord pour l'exercice de la voie de recours envisagée entraîne le droit pour nous de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résultat pour nous.

**Vous ne pouvez pas vous opposer à l'exercice de notre recours contre un Tiers responsable si celui-ci est garanti par un autre contrat d'assurance.**

### 5.6. INOPPOSABILITÉ DES DÉCHÉANCES

Même si vous manquez à vos obligations après Sinistre, nous sommes tenus d'indemniser les personnes envers lesquelles vous êtes responsable.

Nous conservons néanmoins, dans ce cas, le droit d'exercer contre vous une action en remboursement pour toutes les sommes que nous aurons payées ou mises en réserve à votre place.

## 5.7. FRAIS DE PROCÈS

Nous remboursons les frais de procédure engagés au civil, après accord de l'Assureur, tels que : frais d'enquête, coûts des procès-verbaux de police, constats d'huissier, honoraires d'experts ou de techniciens, honoraires et frais non taxables d'avocats acquittés. Toutefois, si vous êtes condamné(e) pour un montant supérieur à celui de la garantie, chacun d'entre nous supporte ces frais dans la proportion des parts respectives dans la condamnation.

## 5.8. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

L'Assuré doit déclarer le Sinistre dans les 5 jours ouvrés où il en a eu connaissance, sauf cas fortuit ou **de force majeure**. En cas d'action dirigée contre l'Assuré, ce dernier doit valider le choix de l'avocat chargé de sa défense auprès de l'Assureur. Il appartiendra à l'Assuré de fournir à l'Assureur les factures acquittées des frais.

## ⑧ 6. Responsabilité civile vie privée à l'étranger (Pack Intégral & Pack Séjour Cool)

### 6.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Les conséquences pécuniaires que l'Assuré peut encourir en raison de tout dommage corporel, matériel ou immatériel consécutifs, causé à autrui, survenant au cours du Voyage de l'Assuré, **dans la limite des montants et franchise indiqués au Tableau des Montants de Garanties**.

La garantie est mise en jeu dans les conditions suivantes :

- lorsque vous avez occasionné des dommages à un Tiers qui met en cause votre responsabilité civile au moyen d'une réclamation,
- et lorsque le fait dommageable est survenu entre la date de prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du Sinistre.

## ⑧ | Exclusions

Outre les exclusions générales applicables au contrat, sont exclus :

- les dommages que vous avez causés ou provoqués intentionnellement en tant que personne physique ou en tant que dirigeant de droit ou de fait de l'entreprise si vous êtes une personne morale,

- les dommages résultant de l'usage de véhicules à moteur, de bateaux à voile et à moteur ou de la pratique de sports aériens,
- les dommages matériels causés par tout véhicule terrestre ou à moteur (motos, bateaux, voitures de location ou autres),
- les dommages résultant de toute activité professionnelle,
- les conséquences de psychoses, névroses, troubles de la personnalité, troubles psychosomatiques ou état dépressif de l'Assuré,
- les conséquences résultant de l'utilisation ou de la possession d'explosifs ou d'armes à feu,
- le suicide, la tentative de suicide ou l'automutilation d'un Assuré, d'un Membre de la famille ou compagnon de voyage,
- les conséquences de tous sinistres matériels ou corporels atteignant l'Assuré ainsi que son conjoint, ses ascendants ou descendants,
- les dommages immatériels sauf lorsqu'ils sont la conséquence de dommages matériels ou corporels garantis auquel cas leur prise en charge est comprise dans le plafond des dommages matériels et corporels confondus,
- toute disposition prise sur l'initiative de l'Assuré sans accord préalable de la compagnie.

### 6.3. TRANSACTION - RECONNAISSANCE DE RESPONSABILITÉ

Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction que vous auriez acceptée sans notre accord ne nous est opposable. Toutefois, l'acceptation de la matérialité des faits n'est pas considérée comme une reconnaissance de responsabilité, non plus que le seul fait d'avoir procuré à une victime un secours urgent, lorsqu'il s'agit d'un acte d'assistance que toute personne a le droit d'accomplir.

## 6.4. PROCÉDURE

En cas d'action dirigée contre vous, nous remboursons les frais d'avocat nécessaires pour organiser votre défense et la direction du procès pour les faits et dommages rentrant dans le cadre des garanties du présent contrat.

## 6.5. RECOURS

En ce qui concerne les voies de recours :

- devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives, nous en avons le libre exercice dans le cadre des garanties du présent contrat,
- devant les juridictions pénales, les voies de recours ne peuvent être exercées qu'avec votre accord,
- si le litige ne concerne plus que des intérêts civils, le refus de donner votre accord pour l'exercice de la voie de recours envisagée entraîne le droit pour nous de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour nous.

Vous ne pouvez pas vous opposer à l'exercice de notre recours contre un Tiers responsable si celui-ci est garanti par un autre contrat d'assurance.

## 6.6. INOPPOSABILITÉ DES DÉCHÉANCES

Même si vous manquez à vos obligations après Sinistre, nous sommes tenus d'indemniser les personnes envers lesquelles vous êtes responsable.

Nous conservons néanmoins, dans ce cas, le droit d'exercer contre vous une action en remboursement pour toutes les sommes que nous aurons payées ou mises en réserve à votre place.

## 6.7. FRAIS DE PROCÈS

Nous remboursons les frais de procédure engagés au civil, après accord de l'Assureur, tels que : frais d'enquête, coûts des procès-verbaux de police, constats d'huissier, honoraires d'experts ou de techniciens, honoraires et frais non taxables d'avocats acquittés.

Toutefois, si vous êtes condamné(e) pour un montant supérieur à celui de la garantie, chacun d'entre nous supporte ces frais dans la proportion des parts respectives dans la condamnation.

## 6.8. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

L'Assuré doit déclarer le Sinistre dans les 5 jours ouvrés où il en a eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure. En cas d'action dirigée contre l'Assuré, ce dernier doit valider le choix de l'avocat chargé de sa défense auprès de l'Assureur.

## ⑦ 7. Responsabilité civile sport (Pack Intégral & Pack Séjour Cool)

### 7.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Les conséquences pécuniaires que l'Assuré peut encourir en raison de tout dommage corporel, matériel ou immatériel consécutifs, causé à autrui au cours d'activités sportives ou de loisirs survenant au cours du Voyage de l'Assuré, **dans la limite des montants et Franchise indiqués au Tableau des Montants de Garanties.**

### ⑧ 8. Exclusions

Outre les exclusions générales applicables au contrat, sont exclus :

- les dommages que vous avez causés ou provoqués intentionnellement en tant que personne physique ou en tant que dirigeant de droit ou de fait de l'entreprise si vous êtes une personne morale,
- les dommages résultant de l'usage de véhicules à moteur, de bateaux à voile et à moteur ou de la pratique de sports aériens,
- les dommages matériels causés par tout véhicule terrestre ou à moteur (motos, bateaux, voitures de location ou autres),
- les dommages résultant de toute activité professionnelle,
- les conséquences de psychoses, névroses, troubles de la personnalité, troubles psychosomatiques ou état dépressif de l'Assuré,
- les conséquences résultant de l'utilisation ou de la possession d'explosifs ou d'armes à feu,

- la tentative de suicide ou l'automutilation d'un Assuré, d'un Membre de la famille ou compagnon de voyage,
- les conséquences de tous Sinistres matériels ou corporels atteignant l'Assuré ainsi que son conjoint, ses ascendants ou descendants,
- les dommages immatériels sauf lorsqu'ils sont la conséquence de dommages matériels ou corporels garantis auquel cas leur prise en charge est comprise dans le plafond des dommages matériels et corporels confondus,
- toute disposition prise sur l'initiative de l'Assuré sans accord préalable de la compagnie.

### 7.3. TRANSACTION – RECONNAISSANCE DE RESPONSABILITÉ

Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction que vous auriez acceptée sans notre accord ne nous est opposable. Toutefois, l'acceptation de la matérialité des faits n'est pas considérée comme une reconnaissance de responsabilité, non plus que le seul fait d'avoir procuré à une victime un secours urgent, lorsqu'il s'agit d'un acte d'assistance que toute personne a le droit d'accomplir.

### 7.4. PROCÉDURE

En cas d'action dirigée contre vous, nous remboursons les frais d'avocat nécessaires pour votre organiser votre défense et la direction du procès pour les faits et dommages rentrant dans le cadre des garanties du présent contrat, dans les limites indiquées au Tableau des Montants de Garanties.

### 7.5. RECOURS

En ce qui concerne les voies de recours :

- devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives, nous en avons le libre exercice dans le cadre des garanties du présent contrat,
- devant les juridictions pénales, les voies de recours ne peuvent être exercées qu'avec votre accord,
- si le litige ne concerne plus que des intérêts civils, le refus de donner votre accord pour l'exercice de la voie de recours envisagée entraîne le droit pour

nous de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour nous.

Vous ne pouvez pas vous opposer à l'exercice de notre recours contre un Tiers responsable si celui-ci est garanti par un autre contrat d'assurance.

### 7.6. INOPPOSABILITÉ DES DÉCHÉANCES

Même si vous manquez à vos obligations après Sinistre, nous sommes tenus d'indemniser les personnes envers lesquelles vous êtes responsable.

Nous conservons néanmoins, dans ce cas, le droit d'exercer contre vous une action en remboursement pour toutes les sommes que nous aurons payées ou mises en réserve à votre place.

### 7.7. FRAIS DE PROCÈS

Nous remboursons les frais de procédure engagés au civil, après accord de l'Assureur, tels que : frais d'enquête, coûts des procès-verbaux de police, constats d'huissier, honoraires d'experts ou de techniciens, honoraires et frais non taxables d'avocats acquittés.

Nous prenons en charge les frais de procès, de quittance et autre frais de règlement.

Toutefois, si vous êtes condamné(e) pour un montant supérieur à celui de la garantie, chacun d'entre nous supporte ces frais dans la proportion des parts respectives dans la condamnation.

### 7.8. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

L'Assuré doit déclarer le Sinistre dans les 5 jours ouvrés où il en a eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure. En cas d'action dirigée contre l'Assuré, ce dernier doit valider le choix de l'avocat chargé de sa défense auprès de l'Assureur.

## ⑧ 8. Frais d'interruption de séjour (Pack Intégral & Pack Séjour Cool)

### 8.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous vous remboursons au *pro rata temporis*, à concurrence des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties, les frais de Séjour souscrits auprès de l'Organisateur du voyage Souscripteur du contrat, déjà réglés et non utilisés, à compter du jour suivant l'Événement entraînant

vos retour anticipé ou votre Hospitalisation, dans les cas suivants :

- suite à votre « TRANSPORT/RAPATRIEMENT » médical organisé par nos soins **ou par une autre société d'assistance**, dans les conditions définies ci-avant au paragraphe « TRANSPORT/RAPATRIEMENT »,
- Maladie grave, blessure grave ou décès de :
  - vous,
  - d'un compagnon de voyage,
  - d'un membre de votre famille,
  - la personne que vous avez choisie pour s'occuper des mineurs ou des personnes handicapées dont vous êtes responsable,
- suite à l'Hospitalisation d'un des occupants de l'hébergement,
- si un proche parent de l'un des occupants de l'hébergement (conjoint, ascendant, descendant, frère et sœurs de lui-même ou de son conjoint) se trouve hospitalisé (**Hospitalisation non prévue**) ou décède, et, que de ce fait, il se décide à interrompre son Séjour,
- si un Sinistre (cambriolage, incendie, dégât des eaux) survient au Domicile de l'un des occupants de l'hébergement et que cela nécessite impérativement sa présence, et que de ce fait il décide d'interrompre son Séjour,
- si manque ou excès de neige : le défaut ou l'excès d'enneigement doit survenir dans les stations situées à plus de 1 500 mètres d'altitude et entre le 3<sup>e</sup> samedi de décembre et le 2<sup>e</sup> samedi d'avril et entraîne la fermeture de plus des 2/3 des pistes skiables, normalement en service sur la résidence de votre Séjour pendant votre Séjour,
- si événement climatique exceptionnel (cyclone, tornade, inondations) vous contraignant à raccourcir votre Séjour.

- **les conséquences de psychoses, névroses, troubles de la personnalité, troubles psychosomatiques ou état dépressif de l'Assuré,**
- **les conséquences résultant de l'utilisation ou de la possession d'explosifs ou d'armes à feu,**
- **les conséquences de la cirrhose alcoolique,**
- **les conséquences d'une Épidémie ou d'une pandémie causée par toute maladie infectieuse contagieuse, y compris issue de nouvelle souche, reconnue par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) ou toute autorité compétente du pays de votre Domicile ou de tout pays Etranger que vous avez prévu de visiter ou de traverser durant le voyage.**

Cette exclusion ne s'applique pas si une Épidémie entraîne une Maladie Grave ou le décès d'un Assuré, d'un Membre de la Famille, de la personne en charge de veiller sur les personnes mineures ou personnes majeures handicapées dont Vous êtes le représentant légal ou le tuteur légal ou du Remplaçant Professionnel.



## Exclusions

**Outre les exclusions générales applicables au contrat, sont exclus:**

- **les maladies causées par la pollution ou la contamination de l'atmosphère,**
- **le suicide, la tentative de suicide ou l'automutilation d'un Assuré, d'un Membre de la famille ou compagnon de voyage,**

### 8.3. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

L'indemnité est proportionnelle au nombre de jours de Séjour non utilisés. L'indemnité est remboursée dans **les limites indiquées au Tableau des Montants de Garanties** par location, sans toutefois dépasser le plafond par Événement. Pour déterminer l'indemnité, seront déduits les frais de dossier, de visa, d'assurance, de pourboire, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par l'Organisateur du voyage Souscripteur du contrat.

## 8.4. QUEL SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

L'Assuré doit déclarer le Sinistre dans les 5 jours ouvrés où il en a eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure.

## ⑧ 9. Interruption d'activité sportive ou de loisirs (Pack Intégral & Pack Séjour Cool)

### 9.1. DÉFINITION DE L'ACTIVITÉ DE SPORTS OU DE LOISIRS

Toute pratique d'un sport ou d'un loisir à titre amateur effectué au cours d'un déplacement dont la nature et la durée sont précisées au chapitre « QUELLE EST LA NATURE DES DÉPLACEMENTS COUVERTS ? ».

N'est pas considérée comme une activité de sports ou de loisirs :

- toute épreuve, compétition ou stage, à titre amateur ou professionnel, organisée sous la responsabilité d'une fédération sportive, à l'exclusion d'une manifestation pour une œuvre caritative,
- tout entraînement en vue d'une ou plusieurs épreuves ou compétitions sportives.

### 9.2. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous vous remboursons *au prorata temporis*, à **concurrence des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties**, les frais de forfait d'activités sportives ou de loisirs déjà réglés et non utilisés (**transport non compris**), lorsque vous devez interrompre la pratique de ces activités pour l'un des motifs suivants :

- « TRANSPORT/RAPATRIEMENT » tel que défini dans les présentes Dispositions Générales,
- Maladie grave, blessure grave ou décès de :
  - vous,
  - d'un compagnon de voyage,
  - d'un membre de votre famille,
  - la personne que vous avez choisie pour s'occuper des mineurs ou des personnes handicapées dont vous êtes responsable,
- suite à l'Hospitalisation d'un des occupants de l'hébergement,
- si un proche parent de l'un des occupants de l'hébergement (conjoint, ascendant, descendant, frères et sœurs de lui-même ou de son conjoint) se trouve hospitalisé (Hospitalisation non prévue) ou décède, et que de ce fait, l'Assuré décide d'interrompre son Séjour,
- accident de sport interdisant, selon un docteur en médecine la pratique de l'activité, et sur

présentation d'un certificat médical circonstancié,

- la survenance d'un des événements climatiques exceptionnels suivants : tempête, ouragan, cyclone vous empêchant de pratiquer l'activité prévue pendant le Séjour à condition que l'interruption de l'activité dépasse 3 jours consécutifs,
- le défaut ou l'excès d'enneigement lorsqu'il survient dans les stations situées à plus de 1 500 mètres d'altitude, entre le 3<sup>e</sup> samedi de décembre et le 2<sup>e</sup> samedi d'avril, et entraîne la fermeture de plus des 2/3 des pistes skiabiles, normalement en service sur le site de votre séjour, pendant au moins 2 jours consécutifs survenant pendant votre Séjour assuré.

La garantie est étendue :

- aux enfants mineurs assurés, suite à l'interruption d'activité dans les conditions ci-dessus de l'adulte assuré qui les accompagne, si de ce fait, aucune autre personne ne peut effectuer l'activité prévue avec les enfants,
- à un adulte assuré, suite à l'interruption d'activité dans les conditions ci-dessus d'un enfant mineur assuré sous sa responsabilité, si de ce fait, personne ne peut s'occuper de l'enfant pendant la durée de l'activité.

La garantie est également acquise en cas de perte ou vol du forfait de remontées mécanique **dans la limite du plafond et de la Franchise mentionnés au Tableau des Montants de Garanties**.



## Exclusions

**Outre les exclusions générales applicables au contrat, sont exclus :**

- les maladies causées par la pollution ou la contamination de l'atmosphère,
- le suicide, la tentative de suicide ou l'automutilation d'un Assuré, d'un Membre de la famille ou compagnon de voyage,
- les conséquences de psychoses, névroses, troubles de la personnalité, troubles psychosomatiques ou état dépressif de l'Assuré,
- les conséquences résultant de l'utilisation ou de la possession d'explosifs ou d'armes à feu,
- les conséquences de la cirrhose alcoolique,

• **les conséquences d'une Épidémie ou d'une pandémie causée par toute maladie infectieuse contagieuse, y compris issue de nouvelle souche, reconnue par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) ou toute autorité compétente du pays de votre Domicile ou de tout pays Étranger que vous avez prévu de visiter ou de traverser durant le voyage.**

Cette exclusion ne s'applique pas si une Épidémie entraîne une Maladie Grave ou le décès d'un Assuré, d'un Membre de la Famille, de la personne en charge de veiller sur les personnes mineures ou personnes majeures handicapées dont Vous êtes le représentant légal ou le tuteur légal ou du Remplaçant Professionnel.

#### 9.4. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

L'indemnité est :

- proportionnelle au nombre de jours de forfait d'activités de sport ou de loisir et neige non utilisés,
- due à compter du jour suivant l'arrêt total des activités garanties,
- calculée sur la base du prix total par personne du forfait d'activités de sport ou de loisir et neige, justifié par les factures originales, et ce **jusqu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

**Ne sont pas pris en compte dans le calcul de l'indemnité, les frais de dossier, de visa, d'assurance, de pourboire, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par l'organisme auprès duquel vous avez acheté votre forfait d'activités de sport ou de loisirs et neige.**

Les conditions d'indemnisation sont les suivantes :

- **pour les forfaits de remontées mécaniques :** l'Assureur rembourse le forfait des remontées mécaniques, **dans les limites fixées au Tableau des Montants de Garanties, au prorata temporis,**
- **pour les cours de ski :** l'Assureur rembourse, **dans les limites fixées au Tableau des Montants de Garanties,** les cours de ski assurés et non utilisés, à compter du jour même de l'un des Événements prévus à l'article 2 « CE QUE NOUS GARANTISSONS »,

- **pour la location du matériel de ski :** l'Assureur rembourse la location du matériel de ski **dans les limites fixées au Tableau des Montants de Garanties, au prorata temporis.**

#### 9.5. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

L'Assuré doit déclarer le Sinistre dans les 5 jours ouvrés où il en a eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure.

#### 9.6. QUELLES SONT LES PIÈCES À FOURNIR EN CAS DE SINISTRE ?

L'Assureur communiquera à l'Assuré les renseignements nécessaires pour effectuer sa déclaration de Sinistre et il appartiendra à l'Assuré de fournir à l'Assureur tout document et toute information permettant de justifier sa demande et l'évaluation du montant de son préjudice, notamment :

- la facture du Voyage assuré,
- la facture du forfait de l'activité de sport ou de loisir et neige (y compris pour la neige : les cours, le forfait de remontées mécaniques et la location du matériel de ski),
- un R.I.B.,
- le constat médical local de l'incapacité à poursuivre l'activité de sport ou de loisir et neige,
- après examen du dossier, tout autre justificatif à la demande de l'Assureur.



# Les Prestations D'ASSISTANCE

## ASSISTANCE (Pack Intégral & Pack Séjour Cool)

### CE QUE NOUS GARANTISSONS

#### ⑧ 1. Assistance aux personnes en cas de maladie ou de blessure au cours du séjour

##### 1.1. TRANSPORT / RAPATRIEMENT

Si au cours de votre Voyage vous êtes malade ou blessé(e), nos médecins se mettent en relation avec le médecin local qui vous a reçu à la suite de la Maladie ou de la Blessure.

Les informations recueillies, auprès du médecin local et éventuellement du médecin traitant habituel, nous permettent, après décision de nos médecins, de déclencher et d'organiser en fonction des seules exigences médicales :

- soit votre retour à votre Domicile,
- soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre Domicile, par véhicule sanitaire léger, par ambulance, par train (place assise en 1<sup>re</sup> classe, couchette 1<sup>re</sup> classe ou wagon-lit), par avion de ligne ou par avion sanitaire.

De même, en fonction des seules exigences médicales et sur décision de nos médecins, nous pouvons déclencher et organiser dans certains cas, un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre Domicile.

Seuls votre situation médicale et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'Hospitalisation éventuel.

#### IMPORTANT

Il est à cet égard expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre appartient en dernier ressort à nos médecins et ce, afin d'éviter tout conflit d'autorités médicales.

Par ailleurs, dans le cas où vous refuseriez de suivre la décision considérée comme la plus opportune

par nos médecins, vous nous déchargez de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

#### 1.2. RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE ASSURÉS OU DE 4 ACCOMPAGNANTS ASSURÉS

Lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, nous organisons le transport des Membres de votre famille assurés ou de 4 personnes assurées qui se déplaçaient avec vous afin, si possible, de vous accompagner lors de votre retour.

Ce transport se fera :

- soit avec vous,
- soit individuellement.

Nous prenons en charge le transport de ces personnes assurées, par train 1<sup>re</sup> classe ou par avion classe économique.

#### 1.3. ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS

Lorsqu'un Assuré en déplacement, malade ou blessé, se trouve dans l'impossibilité de s'occuper de ses enfants de moins de 15 ans qui l'accompagnent, NEAT, après avis des médecins locaux et/ou de ses propres médecins, organise et prend en charge le voyage aller/retour (depuis le Domicile) en train 1<sup>re</sup> classe ou avion de ligne en classe économique d'une personne choisie par l'Assuré ou la famille de l'Assuré pour accompagner les enfants pendant leur retour au Domicile. NEAT peut aussi mandater une hôtesse pour raccompagner les enfants jusqu'à leur lieu de résidence.

Les frais d'hébergement, de repas et de boisson de la personne choisie par l'Assuré ou la famille de l'Assuré pour ramener les enfants restent à la charge de l'Assuré. Les billets desdits enfants restent également à la charge de l'Assuré.

#### 1.4. PROLONGATION DE SÉJOUR

À la suite d'une Maladie ou d'une Blessure survenues lors de votre Voyage, vous êtes dans l'obligation de

prolonger votre Séjour sur place au-delà de la date initiale de retour, dans les cas suivants :

- **en cas d'Hospitalisation** : si vous êtes hospitalisé(e) et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que cette Hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour, nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) de 2 accompagnants assurés, **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, afin qu'ils restent auprès de vous,
- **en cas d'Immobilisation** : si vous êtes immobilisé(e) et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que cette Immobilisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour, nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) de vous-même et/ou d'un accompagnant assuré, **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.

Dans les 2 cas, notre prise en charge cesse à compter du jour où nos médecins jugent, à partir des informations communiquées par les médecins locaux, que vous êtes en mesure de reprendre le cours de votre Voyage interrompu ou de rentrer à votre Domicile.

### 1.5. PRÉSENCE HOSPITALISATION

Si vous êtes hospitalisé(e) pour une durée supérieure à 3 jours, NEAT rembourse, sur présentation du justificatif et **dans la limite du montant figurant au Tableau des Montants de Garanties**, les frais d'hébergement pour 2 de vos proches.

### 1.6. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE

Pendant votre Voyage, vous apprenez l'Hospitalisation grave et imprévue, supérieure à 3 jours, d'un Membre de votre famille survenue durant votre déplacement et dans votre pays de Domicile.

Afin que vous vous rendiez au chevet de la personne hospitalisée, nous organisons et prenons en charge votre billet retour en train 1<sup>re</sup> classe ou avion de ligne classe économique.

À défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'Hospitalisation, justificatif du lien de parenté) dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

### 1.7. CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

Vous êtes malade ou blessé(e) au cours de votre Voyage. Si votre état de santé ne vous permet plus de conduire votre Véhicule et qu'aucun des passagers ne peut vous remplacer, nous mettons à votre disposition :

- soit un chauffeur pour ramener le Véhicule à votre Domicile, par l'itinéraire le plus direct. Nous prenons en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur,
- soit un billet de train 1<sup>re</sup> classe ou d'avion classe économique afin de vous permettre soit de récupérer votre Véhicule ultérieurement, soit qu'une personne désignée par vous puisse ramener le Véhicule.

Les frais de route (carburant, péages éventuels, passages de bateau, frais d'hôtel et de restaurant des éventuels passagers) restent à votre charge.

Le chauffeur intervient selon la réglementation en vigueur applicable à sa profession. Cette garantie vous est accordée si votre Véhicule est dûment assuré et en parfait état de marche, conforme aux normes du Code de la Route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire. Dans le cas contraire, nous nous réservons le droit de ne pas envoyer de chauffeur et en remplacement, nous fournissons et prenons en charge un billet de train 1<sup>re</sup> classe ou d'avion classe économique pour vous permettre d'aller rechercher le Véhicule.

### 1.8. SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

En cas de traumatisme important à la suite d'une Maladie ou une Blessure garantie, nous mettons à votre disposition, 24h/24, 7j/7 et 365 jours par an, un service Écoute et Accueil Psychologique vous permettant de contacter par téléphone des psychologues cliniciens.

Le ou les entretien(s) téléphonique(s), mené(s) par des professionnels qui garderont une écoute neutre et attentive, vous permettra de vous confier et de clarifier la situation à laquelle vous êtes confronté à la suite de cet Événement.

Les psychologues interviennent dans le strict respect du Code de déontologie applicable à la profession de psychologue et ne s'autoriseront en aucun cas à débiter une psychothérapie par téléphone.

Nous assurons la prise en charge des entretiens téléphoniques **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.



## ⑧ 2. Frais médicaux

### 2.1. REMBOURSEMENT

**Pour bénéficier de ces remboursements, vous devez relever obligatoirement d'un régime primaire d'assurance maladie (Sécurité sociale) ou de tout organisme de prévoyance, effectuer, au retour dans votre pays de Domicile ou sur place, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés et nous communiquer les pièces justificatives mentionnées ci-après.**

Avant de partir en Voyage à l'Étranger, nous vous conseillons de vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce Voyage, ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (pour l'Espace Économique Européen (E.E.E.) et pour la Suisse, munissez-vous de la carte européenne d'assurance maladie). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de Maladie ou de Blessure, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

#### Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire

Le remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-après, à condition qu'ils concernent des soins reçus à l'Étranger ou dans votre pays de Domicile, à la suite d'une Maladie ou d'une Blessure survenue à l'Étranger ou dans votre pays de Domicile :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'Étranger,

- frais d'Hospitalisation quand vous êtes jugé(e) intransportable, par décision de nos médecins, prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'Hospitalisation cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si vous décidez de rester sur place,
- urgence dentaire **dans la limite du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

#### Montant et modalités de prise en charge

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'Étranger ou dans votre pays de Domicile et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance **jusqu'à concurrence des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties.**

**Une Franchise, dont le montant est indiqué au Tableau des Montants de Garanties,** est appliquée dans tous les cas par Assuré et pour la durée du contrat.

Vous (ou vos ayants droit) vous engagez (s'engagent) à cette fin à effectuer, au retour dans votre pays de Domicile ou sur place, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à nous transmettre les documents suivants :

- les décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus,
- les photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées.

À défaut, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

Dans l'hypothèse où la Sécurité sociale et/ou les organismes auxquels vous cotisez ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, nous vous rembourserons **jusqu'à concurrence des montants maximum indiqués au Tableau des Montants de Garanties,** pour la durée du contrat, sous réserve que vous nous communiquiez préalablement les factures originales de frais médicaux et l'attestation de non prise en charge émanant de la Sécurité sociale, la mutuelle et tout autre organisme de prévoyance.

### 2.2. AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION

Vous êtes malade ou blessé(e) pendant votre Séjour à l'Étranger. Tant que vous vous trouvez hospitalisé(e), nous pouvons faire l'avance des frais d'Hospitalisation **à concurrence des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties.**

Cette avance s'effectuera sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- pour des soins prescrits en accord avec nos médecins,
- tant que ces derniers vous jugent intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.

Aucune avance n'est accordée à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer le transport, même si vous décidez de rester sur place.

Dans tous les cas, vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture. En cas de non-paiement de votre part à cette date, le Souscripteur s'engage à nous rembourser cette avance dans le délai maximum de 30 jours à compter de notre demande, charge pour ce dernier d'en récupérer le montant, s'il le souhaite, auprès de vous.

Pour être vous-même remboursé(e), vous devrez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés.

**Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement visées ci-avant.**

## ⑧ 3. Assistance en cas de décès

### 3.1. TRANSPORT DE CORPS ET FRAIS DE CERCUEIL EN CAS DE DÉCÈS D'UN ASSURÉ

L'Assuré décède durant son Séjour : nous organisons et prenons en charge le transport du défunt assuré jusqu'au lieu des obsèques dans son pays de Domicile.

Nous prenons également en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport exclusivement, à l'exclusion des autres frais.

De plus, nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que la famille se procure auprès du prestataire funéraire de son choix, **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, et sur présentation de la facture originale.

Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.

### 3.2. RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE OU DE 4 ACCOMPAGNANTS ASSURÉS EN CAS DE DÉCÈS D'UN ASSURÉ

Le cas échéant, nous organisons et prenons en charge le retour, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion de

ligne classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ et à l'arrivée, de 4 personnes assurées ou des Membres de la famille assurés qui voyageai(en)t avec le défunt afin qu'elle/ils puisse(nt) assister aux obsèques, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son/leur retour dans le pays de Domicile ne peuvent être utilisés.

### 3.3. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE DÉCÈS D'UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE

Pendant votre Séjour, vous apprenez le décès d'un Membre de votre famille survenu dans votre pays de Domicile durant votre Séjour. Afin que vous puissiez assister aux obsèques du défunt dans votre pays de Domicile, nous organisons et prenons en charge votre retour en train 1<sup>re</sup> classe ou avion de ligne classe économique jusque dans votre pays de Domicile.

À défaut de présentation de justificatifs (certificat de décès, justificatif du lien de parenté) dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

Cette prestation est accordée dès lors que la date des obsèques est antérieure à la date initialement prévue pour votre retour.



## ⑧ 4. Assistance voyage

### 4.1. FRAIS DE RECHERCHE ET/OU DE SECOURS EN MER ET EN MONTAGNE Y COMPRIS DOMAINE HORS PISTE (FRANCE UNIQUEMENT)

Nous prenons en charge ou nous remboursons les frais de recherche et /ou de secours en mer et en montagne **(y compris ski hors-piste) jusqu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

Les frais de recherche et/ ou de secours comprennent les frais d'évacuation mis en œuvre par les organismes étant intervenus entre le lieu d'intervention en mer ou en montagne et le centre médical ou éventuellement le centre hospitalier le plus proche.

Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être pris en charge.

En aucun cas nous ne serons tenus à l'organisation et à la réalisation des recherches et des secours.

Vous, ou vos ayants droits, devez nous faire parvenir :

- la facture émise par l'organisme ayant procédé à l'intervention, et mentionnant la date, la nature, et les motifs de l'intervention,
- le certificat médical, le constat des autorités de police, ou le certificat de décès suivant le cas.

**La prestation ne comprend pas l'organisation ni la réalisation des recherches et des secours.**

### 4.2. AVANCE DE LA CAUTION PÉNALE ET PRISE EN CHARGE DES HONORAIRES D'AVOCAT (ÉTRANGER UNIQUEMENT)

Vous êtes en Voyage à l'étranger et vous faites l'objet de poursuites judiciaires du fait d'un accident de la circulation et ce à l'exclusion de toute autre cause : nous faisons l'avance de la caution pénale **jusqu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

Vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture ou aussitôt que cette caution vous aura été restituée par les autorités, si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

De plus, nous prenons en charge les frais d'avocat que vous avez été amené, de ce fait, à engager sur place **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, à condition que les faits reprochés ne soient pas, dans la législation du pays, passibles de sanctions pénales.

Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays de Domicile par suite d'un accident de la route survenu à l'étranger.

### 4.3. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE SINISTRE SURVENU À VOTRE DOMICILE LORS D'UN SÉJOUR

Pendant votre Voyage, vous apprenez la survenance d'un Sinistre à votre Domicile et que votre présence sur place est indispensable pour y effectuer des démarches administratives : nous organisons et prenons en charge votre voyage retour, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion de ligne classe économique, du lieu de votre Séjour jusqu'à votre Domicile.

### 4.4. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS (DEPUIS L'ÉTRANGER UNIQUEMENT)

Au cours de votre Séjour, si vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve dans votre pays de Domicile, nous transmettons, à l'heure et au jour que vous avez choisi, le message que vous nous aurez communiqué par téléphone.

#### NOTA :

Ce service ne permet pas l'usage du PCV. Le contenu de vos messages, ne saurait, par ailleurs, en aucun cas engager notre responsabilité, et reste soumis à la législation belge, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.

### 4.5. ENVOI DE MÉDICAMENTS À L'ÉTRANGER

Vous êtes en Voyage à l'étranger et vos médicaments indispensables à la poursuite de votre traitement et dont l'interruption vous fait courir, selon avis de nos médecins, un risque pour votre santé, sont perdus ou volés, nous recherchons des médicaments équivalents sur place, et dans ce cas, organisons une visite médicale avec un médecin local qui pourra vous les prescrire. Les frais médicaux et de médicaments restent à votre charge.

S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, nous organisons à partir de la France uniquement, l'envoi des médicaments prescrits par votre médecin traitant sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il vous a remis et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville.

Nous prenons en charge les frais d'expédition et vous refacturons les frais de douane et le coût d'achat des médicaments que vous vous engagez à nous rembourser à réception de facture.

Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que nous utilisons. Dans tous les cas, ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation des médicaments.

Nous dégageons toute responsabilité pour les pertes, vols des médicaments et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant. Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment frigorifiques et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en France. Par ailleurs, l'abandon de la fabrication des médicaments, le retrait du marché ou la non disponibilité en France constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de la prestation.

#### 4.6. ASSISTANCE EN CAS DE VOL, PERTE OU DESTRUCTION DE VOS DOCUMENTS D'IDENTITÉ OU DE VOS MOYENS DE PAIEMENT

Pendant votre Séjour, vous perdez ou vous vous faites voler vos documents d'identité. Tous les jours, 24h/24 sur simple appel vers notre Service Informations, nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plainte, renouvellement des documents d'identité, etc.).

Ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31/12/71. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultation juridique. Selon les cas, nous vous orienterons vers des organismes ou catégories de professionnels susceptibles de vous répondre. Nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation que vous pourriez faire des informations communiquées.

En cas de perte ou de vol de vos moyens de paiements, carte(s) de crédit, chéquier(s) et sous réserve d'une attestation de perte ou de vol délivrée par les autorités locales, nous vous faisons parvenir, une avance de fonds **jusqu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties** afin que vous puissiez faire face à vos dépenses de première nécessité, aux conditions préalables suivantes :

- soit du versement par un Tiers par débit sur carte bancaire de la somme correspondante,

- soit du versement par votre établissement bancaire de la somme correspondante.

Vous signerez un reçu lors de la remise des fonds.

### ⑤ 5. Assistance après le voyage

Lorsque, au cours de votre Séjour, vous êtes victime d'une Maladie ou d'une Blessure entraînant votre rapatriement puis votre Immobilisation, nous mettons à votre disposition des services et prestations complémentaires sous réserve que vous en fassiez la demande dans les quinze jours suivant votre retour au Domicile.

Ces garanties ne sont acquises que si les conditions cumulatives suivantes sont réunies :

- suite à votre « TRANSPORT/RAPATRIEMENT » médical organisé par nos soins **ou par une autre société d'assistance**, dans les conditions définies ci-avant au paragraphe « TRANSPORT/ RAPATRIEMENT »,
- et à votre retour, à l'issue de ce « TRANSPORT/ RAPATRIEMENT », vous êtes, soit hospitalisé(e), soit immobilisé(e) à votre Domicile.

L'Hospitalisation ou l'Immobilisation doit obligatoirement être consécutive au « TRANSPORT/ RAPATRIEMENT ».

Vous vous engagez, préalablement à la mise en œuvre de ces garanties, à nous transmettre sur simple demande de notre part toutes les pièces justificatives appuyant votre demande :

- bulletin d'Hospitalisation,
- certificat médical d'Immobilisation au Domicile.

À défaut de transmission des pièces justificatives susvisées, nous serons fondés à refuser la mise en œuvre de ces garanties.

#### 5.1. GARDE MALADE

Nous prenons en charge votre garde par un(e) garde-malade qualifié(e) au Domicile en cas d'Immobilisation d'une durée supérieure à 2 jours **jusqu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.

#### 5.2. LIVRAISON DE REPAS

Si vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer hors de votre Domicile, nous prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, le portage de vos repas sous forme de packs de 5 à 7 « déjeuners + dîners » pendant 15 jours maximum **et à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.

### 5.3. LIVRAISON DE MÉDICAMENTS

Vous êtes immobilisé(e) à Domicile, à la suite d'une Maladie ou d'un Accident. Lorsqu'un médecin vient de vous prescrire, par ordonnance, des médicaments, si personne de votre entourage ne peut se déplacer et si les médicaments sont immédiatement nécessaires, nous allons les chercher en urgence dans une officine de pharmacie proche de votre Domicile (ou pharmacie de garde) et nous vous les apportons.

Nous prenons en charge le prix de la course. Le prix des médicaments reste à votre charge. Les médicaments doivent avoir été prescrits au maximum 24 heures avant la demande d'assistance.

### 5.4. LIVRAISON DE COURSES MÉNAGÈRES

Si vous ne pouvez pas aller chercher vos courses ménagères, nous prenons en charge la livraison à concurrence d'une livraison par semaine pendant 15 jours, **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**. Le coût des courses reste à votre charge.

### 5.5. GARDE D'ENFANTS MALADES DE MOINS DE 15 ANS AU DOMICILE DE L'ASSURÉ

NEAT prend en charge l'une des 2 prestations suivantes :

- soit le déplacement aller/retour d'un proche désigné par vous, résidant dans votre pays de Domicile, pour se rendre au chevet de l'enfant,
- soit la garde de l'enfant à votre Domicile pendant 20 heures maximum et **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.

### 5.6. TRANSPORT D'ANIMAUX DOMESTIQUES CHEZ UN PROCHE

NEAT prend en charge le transport de l'animal par un professionnel chez un de vos proches, **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties** et dans un rayon maximum de 100 km autour de votre Domicile.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « GARDE D'ANIMAUX DOMESTIQUES ».

### 5.7. GARDE D'ANIMAUX DOMESTIQUES

Nous prenons en charge pendant 10 jours maximum les frais d'hébergement et de nourriture dans l'établissement de garde de votre animal, **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**. Cette prestation est soumise au respect d'accueil et d'hébergement définis par les prestataires et établissements de garde (vaccinations à jour, caution éventuelle, etc.).



Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « TRANSPORT D'ANIMAUX DOMESTIQUES CHEZ UN PROCHE ».

### 5.8. AIDE MÉNAGÈRE

Si vous ne pouvez pas effectuer vous-même les tâches ménagères habituelles, nous prenons en charge une prestation d'aide ménagère adaptée pour vous aider, vous ou votre famille. La rémunération de l'aide ménagère est prise en charge à concurrence de 20 heures maximum (2 heures consécutives minimum) réparties sur 4 semaines et **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.

### 5.9. CONFORT HOSPITALIER

Si vous êtes hospitalisé(e) de manière imprévue à la suite d'une Maladie ou d'une Blessure survenues pendant votre Séjour, nous prenons en charge les frais de location d'un téléviseur **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties** et sur présentation de la facture originale.

### 5.10. RÉPÉTITEUR SCOLAIRE

En cas de rapatriement, d'Hospitalisation et/ou d'Immobilisation au Domicile d'un enfant assuré pour une durée d'au moins 2 semaines, nous remboursons sur présentation de justificatif les cours dispensés à l'enfant à concurrence de 20 heures de cours maximum.



## Exclusions

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

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », sont exclus :

- les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants diffusés de façon intentionnelle ou accidentelle, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,
- les conséquences d'actes intentionnels de votre part ou les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides,
- les états de santé et/ou maladies et/ou blessures préexistants diagnostiqués et/ou traités ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- les frais engagés sans notre accord ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales du contrat,
- l'envoi de médicaments qui ne sont plus fabriqués,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée du voyage prévu à l'Étranger,

- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si vous utilisez votre propre véhicule,
- les Voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre «TRANSPORT / RAPATRIEMENT» pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre Voyage,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, ses conséquences et les frais en découlant,
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les soins dentaires suivants:
  - les coûts de tout soin dentaire à caractère chirurgical ou conservateur,
  - tout traitement ou examen aux fins d'une procédure de diagnostic programme ou connu à l'avance,
  - traitement pouvant, suivant l'opinion de notre médecin conseil, être raisonnablement reporté jusqu'à votre retour dans votre pays d'origine,

- tout traitement dentaire ou procédure de diagnostic qui n'a pas pour seule finalité de soulager immédiatement la douleur ou l'inconfort ou de soulager une difficulté à s'alimenter,
- usure normale des dents ou de prothèses dentaires,
- tout dommage aux prothèses dentaires,
- traitement dentaire impliquant la fourniture d'une prothèse dentaire ou l'utilisation de métaux précieux,
- les cures thermales, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,
- tout traitement ou examen aux fins d'une procédure de diagnostic programmé ou connu à l'avance,
- traitement pouvant, suivant l'opinion de notre Médecin Conseil, être raisonnablement reporté jusqu'à votre retour dans votre Pays d'origine,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les vaccins et frais de vaccination,
- les visites médicales de contrôle, leurs conséquences et les frais s'y rapportant,
- les interventions et traitements à caractère esthétique, ainsi que leurs éventuelles conséquences et les frais en découlant,
- les conséquences de psychoses, névroses, troubles de la personnalité, troubles psychosomatiques ou état dépressif de l'Assuré,
- les séjours dans une maison de repos, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère

thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,

- les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais de recherche et de secours dans le désert,
- l'organisation des recherches et secours des personnes, notamment en montagne, en mer ou dans le désert,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- les frais d'annulation de Voyage,
- les frais de restaurant,
- les frais de douane,
- les conséquences résultant de l'utilisation ou de la possession d'explosifs ou d'armes à feu,
- les conséquences d'une mise en Quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter l'Assuré ou son accompagnant avant ou pendant leur/ son Séjour/ Voyage.



## ⑧ 6. Incident Véhicule

### 6.1. DÉPANNAGE OU REMORQUAGE

Votre Véhicule est immobilisé à l'occasion d'un trajet au départ ou à destination de votre lieu de Location saisonnière, suite à une Crevaison, une Panne, un Accident, un Vol ou une Tentative de Vol déclaré auprès des autorités, nous remboursons les frais engagés par l'Assuré pour, le dépannage sur place ou le remorquage, vers le garage agréé le plus proche ou la concession de la marque la plus proche à concurrence du montant indiqué au Tableau des montants de Garanties.

Le coût de ce dépannage sur place, ou de ce remorquage, est pris en charge dans la limite du montant total des frais engagés hors les coûts des pièces de rechange et les coûts de main-d'œuvre et/ou de réparation du Véhicule et/ou de gardiennage, sous présentation de la facture originale. Cette intervention ne pourra pas avoir lieu en dehors des infrastructures routières (sur routes non goudronnées).

De plus, la prestation ne pourra pas être rendue ni sur le réseau autoroutier ni sur les routes express en raison de la législation régissant la circulation sur ces voies. Dans ce cas, nous vous remboursons les frais de dépannage ou remorquage sur simple présentation de la facture originale.

### 6.2. FRAIS DE POURSUITE DU VOYAGE ET RETOUR AU DOMICILE OU RÉCUPÉRATION DU VÉHICULE RÉPARÉ

Suite à une Crevaison, une Panne, un Accident, un Vol ou une Tentative de Vol déclaré auprès des autorités concernées, à l'occasion de votre Séjour, et si les réparations du Véhicule sont supérieures à 4 heures (on entend par réparation le temps de main d'œuvre selon le barème du constructeur), NEAT rembourse les frais engagés pour votre retour au domicile et la récupération de votre véhicule réparé, soit la poursuite de votre voyage et la récupération de votre véhicule réparé **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

Nous remboursons les frais de taxi, ou de véhicule de location de catégorie A ou B pour 48 heures maximum. Les frais de carburant et le péage restent à votre charge. La mise à disposition d'un véhicule de location est soumise aux disponibilités locales et aux conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et la détention du permis de conduire.



Outre les exclusions générales, sont exclus :

- les conséquences de l'immobilisation du Véhicule pour effectuer des opérations d'entretien,
- les immobilisations consécutives à des interventions prévues (opérations d'entretien, de contrôle, de révision) ou consécutives à un défaut d'entretien,
- les pannes répétitives causées par la non réparation du véhicule (exemple: batterie défectueuse) après une première utilisation de la garantie,
- les opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure et les immobilisations consécutives à des interventions prévues dans le programme de maintenance du Véhicule et leurs conséquences,
- la réparation du Véhicule et les frais y afférent,
- les vols sans effraction de bagages, de matériels et objets divers restés dans le Véhicule, ainsi que les accessoires de ce dernier (autoradio notamment),
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les frais de gardiennage (en France) et de parking du véhicule,
- les frais de carburant et de péage,
- les frais de recharge en énergie,
- les frais de franchise en cas de location de véhicule,
- les frais de douane,
- les frais de restaurant,

- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si vous utilisez votre propre Véhicule,
- les campagnes de rappel du constructeur,
- les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie du présent contrat ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'Étranger,
- les immobilisations dues à l'absence ou à la mauvaise qualité des lubrifiants ou d'autres liquides nécessaires au fonctionnement du Véhicule, hors panne de carburant ou erreur de carburant,
- les déclenchements intempestifs d'alarme,
- les chargements du Véhicule et des attelages,
- toute demande découlant d'une mise en fourrière,
- toute demande découlant d'une faute inexcusable ou intentionnelle, d'un acte de conduite dangereuse, notamment conduite en état d'ivresse/sous stupéfiants, délit de très grande vitesse. Dans le cas où le caractère intentionnel serait établi en cours ou après notre intervention, le remboursement des frais engagés pourrait vous être demandé,
- toute demande découlant d'un refus de se soumettre aux vérifications destinées à dépister ou établir une preuve de cet état,

- toute demande découlant d'un délit de fuite ou d'un refus d'obtempérer,
- toute demande découlant de la conduite sans titre ou de refus de restituer le permis à la suite d'une décision de retrait,
- les conséquences d'une mise en Quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter l'Assuré ou son accompagnant avant ou pendant leur/ son Séjour/ Voyage.
- les frais que vous auriez dû ou aviez prévu d'engager (frais de carburant
- frais de recharge en énergie, péage, restaurant, taxi, hôtel en cas de séjour prévu sur le lieu de l'immobilisation, coût des pièces détachées, etc.).

## ⑧ 7. SOS « objet oublié »

### 7.1. DÉFINITION SPÉCIFIQUE À CETTE GARANTIE

**Objet oublié :** objet, document, papiers d'identité ou vêtement, dans la limite d'un poids de 3 kg, appartenant à l'Assuré oublié dans la location de l'Assuré.

### 7.2. OBJET DE LA GARANTIE

Nous vous remboursons, dans la limite des plafonds figurant au Tableau des Montants de Garanties et d'un objet par hébergement, les frais d'envoi d'un Objet oublié.



### 7.3. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Lorsque l'Assuré a oublié un objet personnel dans la location, nous lui remboursons les frais d'envoi (hors assurance) sous pli express depuis le lieu d'oubli jusqu'au lieu où se trouve l'Assuré pour lui permettre de récupérer l'Objet oublié.

**L'Assureur ne peut être tenu pour responsable :**

- des délais imputables aux organismes de transport sollicités pour la livraison de l'Objet oublié,
- de la casse, perte, dommage ou vol de l'Objet oublié pendant l'acheminement,
- des conséquences résultant de la nature de l'Objet oublié,
- si les douaniers nationaux ou internationaux s'opposent à une telle expédition.

## ⑧ | 7. 4 . Exclusions

Outre les exclusions communes à toutes les garanties, sont exclus de la garantie les objets suivants :

- objets ou effets dont le transport constitue une opération commerciale et ceux qui sont destinés à la vente,
- matières dangereuses, d'armes de toute catégorie ainsi que les munitions correspondantes,
- engins à moteur, d'accessoires automobiles, de matériel de jardinage, d'outils, d'objets contenant des liquides, de mobilier, d'appareils ménagers ou informatiques et accessoires, de matériel hi-fi, les instruments de musique,
- denrées périssables et animaux vivants,
- boissons alcoolisées ou non, drogues ou stupéfiants ou toute autre substance illicite,
- tout objet non-conforme ou ne répondant pas à la réglementation en vigueur du pays ou les pays visités.

## 7.5. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

L'Assuré doit :

- organiser lui-même l'envoi vers son Domicile,
- prendre toutes mesures de nature à sécuriser l'objet,
- déclarer le Sinistre à l'Assureur dans les 30 jours ouvrés à compter de l'envoi, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, l'Assuré perd tout droit à remboursement,
- Fournir l'original de la facture des frais d'envoi émise par l'organisme de transport sollicité pour la livraison de l'Objet oublié.

## 8. Retour tranquille

### 8.1. OBJET DE LA GARANTIE

Afin de préparer sereinement votre retour, nous pouvons vous mettre en relation avec notre réseau de prestataires pour que vous puissiez organiser les services d'aide au Domicile suivants :

- livraison de courses ménagères,
- ménage,
- repassage,
- jardinage.

Ces prestations restent à la charge de l'Assuré.

### 8.2. CONDITION DE MISE EN ŒUVRE

L'Assuré doit contacter la ligne Assistance.

### 8.3. MONTANT DE PRISE EN CHARGE

Les services organisés dans le cadre de cette prestation restent à la charge de l'Assuré.

### 8.4. LIMITES DE L'INTERVENTION

**Cette garantie est délivrée uniquement en France métropolitaine.**

**Nous intervenons dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux. Cette prestation est subordonnée à l'obtention des autorisations nécessaire par les autorités administratives compétentes. Nous ne pourrions être tenus pour responsables des retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus à la suite d'un cas de force majeure ou d'événements tels que Grèves, émeutes, mouvements populaires, restrictions de la libre circulation des biens et des personnes, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, conséquence des effets d'une source de radioactivité, Catastrophes naturelles ou de tout**

**autre cas fortuit. De même, nous ne pourrions être tenus responsables de la mauvaise exécution ou de la non intervention des prestataires sollicités pour la mise en œuvre des services faisant l'objet de cette prestation.**

## 9. Téléconsultation

La Téléconsultation est assurée via l'application mobile Ezra, permettant une mise en relation avec un médecin généraliste en moins de 5 minutes, 24h/24 et 7j/7, partout dans le monde.

Ce service repose sur une plateforme numérique et vidéo conforme aux exigences de télémedecine de l'article L.6316-1 du Code de la santé publique.

**Nous vous invitons à télécharger l'application EZRA sur l'App Store ou le Google Play Store.**

**Cette garantie est incluse dans le Pack INTÉGRAL et dans le Pack SÉJOUR COOL.**

- Les consultations peuvent donner lieu, selon appréciation médicale, à la prescription électronique sécurisée de médicaments valables dans le pays de séjour, ainsi qu'à la transmission de documents médicaux au pharmacien ou médecin traitant de l'assuré.
- Un service de check-up santé avant le départ peut être demandé via l'application Ezra (vaccins, prévention, conseils personnalisés) avec un médecin en ligne.

### 9.1. DÉFINITION SPÉCIFIQUE A CETTE GARANTIE

**Professionnel de santé :** désigne tout Médecin et tout infirmier(e) diplômé(e) d'État (IDE) participant à la mise en œuvre de la garantie Téléconsultation dans les limites de leurs compétences respectives,

**Plateforme ou Application :** désigne l'application mobile Ezra, outil de mise en œuvre de la garantie de téléconsultation associé à une organisation médicale,

**Téléconsultation :** désigne un acte de télémedecine au sens de l'article L. 6316-1 du Code de la santé publique français, tel que décrit dans la clause ci-dessous, et réalisée par l'intermédiaire d'une Plateforme téléphonique dédiée.

### 9.2. OBJET DE LA GARANTIE

La Téléconsultation, objet de la présente garantie (la « Téléconsultation »), est un acte de télémedecine au sens de l'article L. 6316-1 du Code de la santé publique français. Elle est réalisée par l'intermédiaire d'une Plateforme mobile dédiée appelée EZRA, disponible sur l'App Store et Google Play.

### 9.3. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Si pendant votre Voyage, vous avez besoin d'une assistance en médecine générale alors que Vous n'arrivez pas à joindre, Votre médecin traitant, Vous pouvez contacter la Plateforme aux fins de bénéficier de la garantie Téléconsultation.

Dans le cadre et à l'issue de la Téléconsultation, le Professionnel de Santé pourra, sous son appréciation indépendante et dans le respect de ses obligations professionnelles et déontologiques, du parcours de soins de l'Assuré et de la législation en vigueur:

- délivrer à l'Assuré une information santé, sans visée diagnostic,
- renseigner un dossier médical ou renseigner un questionnaire médical spécifique,
- transmettre, par envoi sécurisé, à l'Assuré et/ou au pharmacien désigné par l'Assuré une prescription écrite médicamenteuse, selon son appréciation et adaptée à la législation locale,
- transmettre, par envoi sécurisé, le compte-rendu de la Téléconsultation à l'Assuré et/ou à son médecin traitant et/ou à tout autre Professionnel de Santé désignés par l'Assuré et impliqués dans sa prise en charge.

**Le nombre de Téléconsultations dont un Assuré peut bénéficier par période d'assurance est indiqué dans le Tableau des Montants de Garanties.**

### 9.4. LIMITE DE LA GARANTIE

L'Assureur ne saurait être tenu responsable :

- des interruptions de service et/ou dommages résultant de défaillances ou interruptions des réseaux téléphoniques et/ou informatiques,
- de modifications de la situation de l'Assuré et notamment de son état de santé qui ne lui auraient pas été signifiées lors de la Téléconsultation,
- d'un cas de force majeure ou du fait d'un Tiers.

La Téléconsultation peut être refusée par le Professionnel de Santé si celui-ci estime, en application de ses obligations professionnelles et déontologiques, que l'Assuré n'est pas en mesure d'échanger dans le cadre d'une Téléconsultation ou qu'un examen clinique avec présence physique de l'Assuré ou que des examens complémentaires sont nécessaires. Dans ce cas, il dirige l'Assuré vers son médecin traitant ou un établissement de soins proche de son lieu de séjour et adapté à sa situation. L'Assuré reconnaît et accepte que, dans de telles situations, le Professionnel de Santé l'informe et lui expose les motifs de l'impossibilité de bénéficier des prestations au titre de la garantie Téléconsultation.

### 9.5. Exclusions

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

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », sont exclus :

- la médecine d'urgence et les situations d'urgence nécessitant la saisine des services d'urgence,
- les consultations médicales nécessitant un médecin spécialiste,
- les consultations médicales qui nécessitent la présence physique de l'Assuré,
- les demandes relatives au suivi d'une maladie chronique connue de l'Assuré,
- les demandes de second avis médical,
- les demandes relatives à des nourrissons de moins de 12 mois,
- l'utilisation par l'Assuré du service de téléconsultation dans un cadre ou à des visées professionnelles,
- une information sur le coût des médicaments prescrits,
- la prescription de médicaments ou de soins pour un renouvellement de traitement (sauf si compatible avec les points suivants) :
  - la prescription de traitement supérieur à 7 jours,
  - la prescription de préparations magistrales ou officinales,
  - l'émission de certificats médicaux,
  - la prescription d'arrêt de travail,
- les prescriptions particulières, à savoir :
  - les médicaments soumis à prescription restreinte,
  - les médicaments soumis à accord préalable,
  - les médicaments d'exception,
  - les prescriptions de stupéfiants.

## 9.6. INFORMATIONS NECESSAIRES POUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE TELECONSULTATION

Lorsque Vous contactez la Plateforme en vue de bénéficier de la garantie Téléconsultation, Vous Vous authentifierez en suivant les étapes sur l'application EZRA.

Votre consentement sera sollicité et devra être recueilli afin de permettre la collecte et le traitement de Vos données personnelles de santé ainsi que la réalisation des prestations dans le cadre de la garantie Téléconsultation.

L'Assuré fournira les informations nécessaires au Professionnel de Santé pour lui permettre de réaliser la Téléconsultation dans des conditions appropriées.

Les échanges entre le Professionnel de Santé et l'Assuré sont couverts par le secret médical.

La mise en œuvre de la garantie Téléconsultation Médicale conduit au traitement des données médicales de l'Assuré. Les données sont hébergées, chez un hébergeur agréé donnée de santé HADS, par la société AWS France, société par actions simplifiée au capital de 67 000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 831 001 334, dont le siège social est situé au 31 Place des Corolles, Tour Carpe Diem, 92400 Courbevoie, France.

**La Téléconsultation ne constitue pas un service d'urgence. En cas d'urgence, l'Assuré doit contacter les services de secours locaux (indiqué au paragraphe « 13. EN CAS DE BESOIN D'ASSISTANCE » du chapitre « CADRE DU CONTRAT »).**

**La Téléconsultation n'a pas pour objet de remplacer une prise en charge globale et le suivi de l'Assuré par son médecin traitant. Les informations médicales échangées avec les Professionnels de Santé restent strictement confidentielles et sont soumises au secret médical, aucune donnée n'étant transmise à l'Assureur.**

**Service disponible  
24h/24 et 7 j/7 au  
01 41 85 22 65**



## PARTEZ SEREIN AVEC UN MÉDECIN DANS VOTRE POCHE

Téléconsultation avant voyage pour partir équipé et préparé aux aléas

- ✓ **CONSULTEZ UN MÉDECIN EN MOINS DE 5 MINUTES**
- ✓ **ACCESSIBLE 24H/24, 7J/7 POUR TOUTE LA FAMILLE**
- ✓ **ORDONNANCES VALIDES DANS TOUS LES PAYS**



**neat**

# Cadre DU CONTRAT

## ① 1. Adhésion

L'accord de l'Adhérent aux fins d'Adhésion au contrat d'assurance peut être exprimé par voie électronique (sur un site internet ou par e-mail), par oral dans le cas d'une vente par téléphone ou par écrit en cas d'achat sur place (dans les locaux d'un distributeur).

Les conditions d'éligibilité à l'Adhésion sont les suivantes :

- l'Adhérent doit avoir acheté un Voyage auprès du Souscripteur ou d'un distributeur agréé (notamment, l'Organisateur de voyages),
- le Voyage acheté par l'Adhérent ne doit pas excéder plus de 30 jours consécutifs.

L'Adhésion prend effet sous réserve du paiement de la prime par l'Adhérent.

## ② 2. Durée

### 2.1. DURÉE DE L'ADHÉSION

Sous réserve du paiement de la prime par l'Adhérent, l'Adhésion prend effet :

- **en cas de vente sur place** (dans les locaux d'un distributeur (y compris l'Organisateur de voyages) : à la date à laquelle l'Adhérent a donné son consentement à l'Adhésion au contrat d'assurance,
- **en cas de vente par téléphone** : à la date à laquelle l'Adhérent a donné son consentement à l'Adhésion, par téléphone,
- **en cas de vente par un site Internet ou par e-mail** : la date à laquelle l'Adhérent a reçu la confirmation de son Adhésion par e-mail.

### 2.2. DURÉE DES GARANTIES

Si vous avez souscrit une garantie Annulation, vous êtes couvert à compter de la date d'effet de l'Adhésion jusqu'à ce que le Voyage commence.

Si vous avez souscrit une ou des garanties « ASSISTANCE », « BAGAGES », « INTERRUPTION DE SÉJOUR », « INTERRUPTION DES ACTIVITÉS DE SPORTS », « ASSISTANCE MÉDICALE », « ASSISTANCE NON-MÉDICALE », vous êtes couvert à compter de la Date de départ jusqu'à la Date de fin.

Si vous avez souscrit une garantie « **RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER** » (sans Sports) ou

une garantie « **RESPONSABILITÉ CIVILE SPORTS** », vous êtes couvert pour les dommages corporels, matériels et les dommages consécutifs que vous causez à un Tiers, durant le Voyage, et qui engagent votre responsabilité.

### En application de l'article L. 124-5, alinéa 3 du Code des Assurances :

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

## 2.3. FACULTÉ DE RENONCIATION

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, 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.

L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

1. vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles,
2. ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur,
3. le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté,
4. vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que vous avez souscrit.

Dans ce cas, vous devez nous informer de votre intention de renoncer au contrat par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

- par courrier :



**GROUPE PIERRE & VACANCES  
CENTER PARCS**  
Service Relation Client - Annulations  
L'Artois - Espace Pont de Flandre  
11, rue de Cambrai  
75947 Paris cedex 19 - France

- par téléphone :

**0 892 702 180 (0,25€/min.+ prix d'un appel)**

suivant le modèle ci-après :

« Je soussigné(e) .....  
..... (Préciser vos nom et prénoms) déclare  
renoncer au bénéfice de mon Adhésion suivant  
Bulletin de souscription n°xxxxx souscrit en date  
du ..... (date). Fait à .....  
le ..... (date et signature) ».

Pour que le délai de renonciation soit respecté, l'Assuré doit transmettre sa volonté de renoncer avant l'expiration du délai de renonciation.

Nous vous rembourserons l'intégralité des primes d'assurance versées dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires révolus à compter de la réception de votre demande de renonciation, à la condition qu'aucune demande d'indemnisation n'ait été présentée ou soit en cours de présentation et qu'aucun Événement susceptible de donner lieu à un Sinistre ne se soit produit.

Vous pouvez également choisir de ne pas bénéficier de votre faculté de renonciation en demandant – le cas échéant – l'exécution des garanties du contrat d'assurance.

### ⑧ 3. Paiement de la prime

L'Adhérent est informé du montant TTC de la prime d'assurance en temps utile avant l'Adhésion. La prime d'assurance est réglée à l'Assureur à la date de l'Adhésion et comprend les taxes et frais applicables.

### ⑧ 4. Règlement des sinistres

En cas de Sinistre, vous serez indemnisé(e) dans un délai de 30 jours suivant la réception des documents justificatifs du Sinistre ou suivant notre accord quant à la prise en charge du Sinistre.

Le règlement de l'indemnité d'assurance interviendra dans la monnaie dans laquelle l'Adhérent a acquitté la prime d'assurance.

En ce qui concerne les couvertures d'assistance, vous devez nous contacter immédiatement lors de la survenance de l'Événement garanti. Si nous ne sommes pas intervenus pour vous prendre en charge et qu'un remboursement est néanmoins prévu par le contrat d'assurance, vous devrez nous fournir les documents justificatifs nécessaires.

## ⑧ | Exclusions Générales

Les exclusions générales du contrat sont les exclusions communes à l'ensemble des garanties d'assurance et des prestations d'assistance décrites aux présentes Dispositions Générales. Sont exclus :

- pertes et dommages provenant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré, d'un Membre de la famille ou du compagnon de voyage,
- maladies ou accidents survenu sous l'influence de boissons alcoolisées, alors que l'assuré ou compagnon de voyage était dans un état d'alcoolémie supérieur ou égal au maximum autorisé par la législation française en vigueur, ou ceux de la législation applicable en cas d'accident à l'Étranger, de drogues, de stupéfiants, de psychotropes, de stimulants ou de toutes autres substances analogues. pour déterminer si une telle influence existait, quel que soit le type d'accident en question, il faut se rapporter aux dispositions établies dans les lois applicables relatives à la conduite des véhicules à moteur et à la sécurité des piétons en vigueur au moment où l'incident se produit,
- consommation de stupéfiants, de drogues ou de médicaments non prescrits médicalement,
- guerre civile ou étrangère, émeutes, insurrections, mouvements populaires, attentats/terrorisme, actes de sabotage, grèves,

- participation de l'Assuré à des paris, compétitions ou combats,
- pratique de sports en compétition ou compétitions d'engins motorisés,
- pratique d'un sport ou d'une activité dangereux listés ci-après : boxe, haltérophilie, lutte, arts martiaux, alpinisme, bobsleigh, plongée avec bouteille, spéléologie, saut à ski, saut en parachute, parapente, vol en ulm ou planeur, plongeon au tremplin, plongée sous-marine, deltaplane, escalade, équitation, montgolfière, escrime, toboggan, sports automobiles, sports de défense, sports d'aventure tels que le rafting, saut à l'élastique, kayak ou nage en eau vive, canoë,
- conséquences de la transmutation du noyau de l'atome, ainsi que la radiation causée par l'accélération artificielle de particules atomiques ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- mouvements telluriques, éruptions volcaniques et, tout phénomène causé par les forces de la nature,
- les conséquences d'une mise en Quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter l'Assuré et son compagnon de voyage avant ou pendant leur/son Séjour/Voyage.



## ② 5. Obligation de minimiser le dommage

L'Assuré doit faire tout ce qui est en son pouvoir pour éviter ou limiter les dommages causés par un Événement garanti.

## ② 6. Subrogation

Après vous avoir réglé une indemnité, l'Assureur sera subrogé dans les droits et actions que l'Adhérent pourrait avoir contre les Tiers responsables du dommage subi par l'Assuré. Notre subrogation sera limitée au montant de l'indemnité que nous vous aurons versé ou au montant des prestations exécutées.

Vous nous fournirez l'assistance nécessaire pour l'exercice de notre subrogation.

## ② 7. Loi applicable et juridiction compétente

Le contrat d'assurance et l'Adhésion sont soumis au droit français.

Tout litige relatif au contrat d'assurance et à l'Adhésion, qu'il s'agisse de son exécution ou de son interprétation, sera soumis à la compétence exclusive des juridictions françaises.

## ② 8. Prescription

La prescription est le délai à l'expiration duquel une action ne peut plus être entreprise, pour tous litiges survenus entre l'Adhérent, l'Assuré et/ou l'Assureur à la suite notamment d'un sinistre couvert.

### Conformément à l'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. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq 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, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

### Conformément à l'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 ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception adressés 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.

### Conformément à l'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 sont définies aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil), reproduits ci-après :

- **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 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.

- **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 ». La prescription est le délai à l'expiration duquel une action ne peut plus être entreprise, pour tous litiges survenus entre l'Adhérent, l'Assuré et/ou l'Assureur à la suite notamment d'un sinistre couvert.

## ② 9. Protection des données personnelles

La présente déclaration de confidentialité explique la manière dont nous utilisons vos données personnelles, et à quelles fins. Veuillez la lire attentivement.

### 9.1. QUELLE ENTITÉ JURIDIQUE UTILISERA VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

par l'intermédiaire de NEAT, Société de courtage en assurances, société par actions simplifiée au

capital social de 106 324,79 €, 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 913 676 581, 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.

Pour toute question concernant le traitement de vos données personnelles, ou si vous souhaitez exercer l'un de vos droits relativement à vos données personnelles, veuillez contacter le délégué à la protection des données aux coordonnées suivantes :



**NEAT**  
16 Place des Quinconces,  
33300 BORDEAUX - France  
dpo@neat.eu

## 9.2. COMMENT UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous collectons et traitons vos données personnelles à différentes fins.

Dans le cadre de votre contrat, nous traitons vos données personnelles pour :

- souscrire des assurances et gérer les risques qui y sont liés,
- effectuer des contrôles d'éligibilité,
- gérer votre police d'assurance, et
- gérer vos demandes d'indemnisation et vos réclamations.

Pour satisfaire nos intérêts légitimes, nous sommes également susceptibles de traiter vos données personnelles pour :

- prévenir et gérer les fraudes et/ou prévenir les irrégularités,
- mener et gérer des enquêtes et des contrôles de satisfaction clients, et
- améliorer sans cesse l'efficacité et la rapidité de notre système de gestion des réclamations (par exemple, effectuer des analyses, améliorer l'expérience utilisateur ; déboguer et mener des recherches ; fournir un service client et des formations).

Nous procédons à une mise en balance des intérêts afin de nous assurer que ces activités de traitement sont conformes au règlement général sur la protection des données.

Lors de la collecte de données sensibles, telles que les données relatives à la santé, nous vous demanderons votre consentement explicite.

Enfin, nous pouvons être amenés à traiter vos données personnelles pour nous conformer à des obligations légales en matière de :

- lutte contre le blanchiment d'argent,
- lutte contre le financement du terrorisme,
- sanctions économiques et financières internationales.

## 9.3. QUELLES DONNÉES PERSONNELLES UTILISONS-NOUS ?

Nous ne traitons que les données personnelles strictement nécessaires aux fins susmentionnées. Nous traitons notamment :

- votre nom, vos coordonnées, et vos pièces d'identité (passeport, par exemple),
- vos coordonnées bancaires,
- tout document que vous nous fournissez dans le cadre de votre demande.

## 9.4. AVEC QUI PARTAGEONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous sommes susceptibles de transmettre vos données personnelles à des organisations externes telles que nos auditeurs, réassureurs, coassureurs, gestionnaires de sinistres, agents et distributeurs, afin qu'ils puissent vous fournir les services couverts par votre police, ainsi qu'à d'autres organismes exerçant des activités techniques, organisationnelles et opérationnelles en appui à l'assurance. Ces organisations et organismes



peuvent vous demander un consentement distinct avant de traiter vos données personnelles à leurs propres fins.

Nous sommes également susceptibles de partager certaines informations pertinentes concernant votre réclamation (par exemple, le statut de la réclamation, le type, le motif) avec Pierre & Vacances Distribution dans la mesure où ces informations sont nécessaires à la bonne exécution du contrat que Pierre & Vacances Distribution a conclu avec vous.

## 9.5. POURQUOI DEVEZ-VOUS NOUS COMMUNIQUER VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Vos données personnelles sont nécessaires à l'exécution du contrat. Si vous choisissez de ne pas nous les communiquer, nous ne serons pas en mesure d'exécuter le contrat ni de vous fournir les services correspondants.

## 9.6. OÙ TRANSÉRONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous sommes susceptibles de transférer vos données personnelles vers des pays, territoires ou organisations qui ne font pas partie de l'Espace économique européen (EEE) et qui ne sont pas reconnus comme assurant un niveau de protection adéquat par la Commission européenne. Dans ce cas, le transfert de vos données personnelles à des organisations situées en dehors de l'EEE s'effectuera dans le respect de garanties appropriées et adéquates, conformément à la législation applicable. Vous avez le droit d'obtenir des informations et, le cas échéant, une copie des garanties que nous adoptons pour un tel transfert, auprès du délégué à la protection des données.

## 9.7. QUELS SONT VOS DROITS CONCERNANT VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Vous pouvez exercer les droits suivants relativement à vos données personnelles

- **Accès** – vous pouvez demander l'accès à vos données personnelles.
- **Rectification** – vous pouvez nous demander de corriger des données personnelles inexacts ou incomplètes.
- **Effacement** – vous pouvez nous demander d'effacer des données personnelles si l'un des motifs suivants s'applique :
  - a. Les données personnelles ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles nous les avons collectées ou traitées.
  - b. Vous retirez le consentement sur lequel est fondé le traitement, et le traitement n'est motivé par aucun motif juridique.
  - c. Vous vous opposez à la prise de décision automatisée et le traitement n'est motivé par aucun motif légitime impérieux, ou vous vous opposez au traitement à des fins de marketing direct.
  - d. Nous avons traité vos données personnelles de manière illégale.
  - e. Nous sommes dans l'obligation d'effacer vos données personnelles pour nous conformer à nos obligations légales en vertu de la législation de l'Union européenne ou de l'État membre à laquelle nous sommes soumis.
- **Restriction** – vous pouvez nous demander de restreindre la manière dont nous traitons vos données personnelles dans l'une des situations suivantes :
  - a. Vous contestez l'exactitude de vos données personnelles, jusqu'à ce que nous puissions vérifier leur exactitude.
  - b. Le traitement est illégal et vous vous opposez à l'effacement des données personnelles et demandez plutôt à ce que leur utilisation soit limitée.
  - c. Nous n'avons plus besoin de vos données à personnelles à des fins de traitement, mais vous souhaitez que vos données personnelles soient utilisées pour établir, exercer ou défendre des droits légaux.
  - d. Vous vous opposez au traitement en vertu du droit d'opposition à la prise de décision automatisée, et vous nous demandez de restreindre notre utilisation jusqu'à ce que nous ayons vérifié si des motifs légitimes nous autorisent à passer outre votre droit d'opposition.
- **Portabilité** – vous pouvez nous demander de transférer vos données personnelles vers une autre organisation ou de recevoir vos données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible à la machine.
- **Objection** – lorsque nous traitons vos données personnelles pour satisfaire notre intérêt légitime, y compris à des fins de marketing direct, vous avez le droit de vous opposer à ce traitement de vos données personnelles et de nous demander de mettre fin à ces activités de traitement.
- **Retrait du consentement** – vous pouvez à tout moment retirer votre consentement concernant le traitement de vos données personnelles. Si vous retirez votre consentement, il se peut que nous ne soyons plus en mesure de donner suite à votre demande.

Vous pouvez exercer vos droits en contactant notre délégué à la protection des données à l'adresse suivante :

[dpo@neat.eu](mailto:dpo@neat.eu)

L'exercice de vos droits est gratuit, à moins que vos demandes ne soient manifestement infondées ou excessives.

## 9.8. QUELS SONT VOS DROITS SI NOUS UTILISONS DES PROCESSUS DÉCISIONNELS AUTOMATISÉS ?

Pour traiter votre demande et vous répondre au plus vite, nous utilisons un système de gestion des demandes qui scanne et analyse le contenu de votre demande et de vos pièces justificatives. L'évaluation de votre demande est donc entièrement automatisée et le processus de prise de décision ne comprend aucune intervention humaine. Sur la base de la lecture et de l'interprétation des justificatifs que vous nous avez fournis, le système de gestion des sinistres déterminera si votre sinistre répond aux conditions de votre police et s'il convient d'accepter ou de rejeter votre sinistre, en tout ou en partie.

Nous vérifions régulièrement notre système de gestion des sinistres pour nous assurer qu'il reste juste, efficace et précis.

Dans tous les cas, vous avez le droit d'obtenir une explication de la décision rendue concernant votre demande, de la contester et de demander à ce qu'un de nos opérateurs revoie la décision manuellement. Pour ce faire, envoyez un e-mail à [claim@neat.eu](mailto:claim@neat.eu), comme pour le traitement manuel des réclamations.

Nous utiliserons également vos données personnelles pour améliorer en permanence l'efficacité et la rapidité de notre système de gestion des sinistres. Vous avez le droit de nous demander de ne pas utiliser vos données personnelles à cette fin en particulier.

## 9.9. COMMENT EFFECTUER UNE RÉCLAMATION ?

Si vous n'êtes pas satisfait des réponses que nous vous avons fournies, vous avez le droit d'effectuer une réclamation auprès de l'autorité de contrôle dont voici les coordonnées :

### Autorité française :



**Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)**  
3, place de Fontenoy  
TSA 80715  
75334 PARIS CEDEX 07 - France  
[www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

## 9.10. COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous conserverons vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire aux fins énoncées ci-dessus, ou aussi longtemps que la loi l'exige.

## 10. Nous contacter pour une déclaration de sinistre

Si vous souhaitez nous soumettre une déclaration de Sinistre, vous pouvez procéder par l'intermédiaire de notre site web :

<https://pierreetvacances.assures.neat.eu>

C'est le moyen le plus efficace pour nous saisir.

Vous pouvez aussi nous contacter par email à l'adresse suivante :

[claim@neat.eu](mailto:claim@neat.eu)

Vous pouvez aussi nous écrire à l'adresse suivante :

**NEAT Claim**  
16 Place des Quinconces  
33000 Bordeaux - France

**Pour toute demande d'information sur votre sinistre, vous pouvez nous contacter du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00 au : 0 801 271 862 depuis la France, +33 (0)9 78 45 38 49 depuis l'Étranger.**

**Si vous êtes un ressortissant ou un résident des États-Unis et que vous vous rendez à Cuba, vous devrez fournir la preuve que vous avez voyagé à Cuba conformément aux lois des États-Unis pour que nous puissions fournir un service ou un paiement.**

## 11. Procédure de gestion des réclamations

Nous nous efforçons de vous offrir le plus haut niveau de service. Cependant, en cas d'insatisfaction, vous devez d'abord envoyer votre réclamation à l'adresse suivante :



**NEAT  
Complaints**  
16 place des quinconces  
33000 Bordeaux - France  
[complaints@neat.eu](mailto:complaints@neat.eu)

Lorsque vous avez adhéré au contrat d'assurance par l'intermédiaire du Souscripteur ou d'un distributeur agréé (y compris l'Organisateur de Voyage) et que votre réclamation relève du devoir de conseil et d'information de cet intermédiaire ou qu'elle concerne les conditions de commercialisation de l'adhésion au contrat d'assurance, votre réclamation doit être exclusivement adressée au Souscripteur ou au distributeur agréé.

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

[complaints-hgs@helvetia.com](mailto:complaints-hgs@helvetia.com)

Nous accuserons réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours à moins que nous puissions vous fournir une réponse directe. Nous nous engageons à fournir une réponse définitive dans un délai de 2 mois.

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.

Si aucune solution n'a été trouvée à votre réclamation, vous pouvez alors contacter le Médiateur :



**La Médiation de l'Assurance**  
TSA 50110  
75441 Paris cedex 09 - France  
[www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

Ce recours est gratuit. Le Médiateur formulera un avis dans les 90 jours à réception du dossier complet. La solution proposée par le Médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat. Vous pouvez par conséquent à tout moment agir par toute autre voie légale.

## 12. Autorité de contrôle

L'Autorité chargée du contrôle est :



**Autorité de Contrôle Prudentiel  
et de Résolution (ACPR)**  
4, place de Budapest  
CS 92459  
75436 Paris cedex 09 - France

## 13. En cas de besoin d'assistance

**Contactez-nous 24h/24, au 0 805 542 805 depuis la France, + 33 (0)1 86 99 56 20 depuis l'Étranger.**

Veillez nous indiquer :

- votre numéro de contrat,
- votre nom et prénom,
- la localité où vous trouvez,
- le numéro de téléphone où NEAT peut vous joindre,
- la nature de l'assistance dont vous avez besoin.

## 14. Numéros des services de secours :

- SAMU : 15
- Police secours : 17
- Pompiers : 18
- Numéro d'urgence européen : 112



<b>NUMÉRO DE RÉSERVATION :</b>	<b>NOM DU CLIENT + SIGNATURE</b>	<b>NUMÉRO DE L'HÉBERGEMENT :</b>

<b>Date/heure de départ anticipé :</b>	
<b>Nombre de personnes quittant l'hébergement :</b>	
<b>Date de départ prévue au contrat :</b>	

**Motif du départ anticipé :**

**Maladie/blessure du client**

**Autre motif** .....

.....

<b>Pays de résidence :</b>	<input type="checkbox"/> BE <input type="checkbox"/> DE <input type="checkbox"/> NL <input type="checkbox"/> CH <input type="checkbox"/> ES <input type="checkbox"/> FR <input type="checkbox"/> IT
<b>Assurance voyage souscrit auprès de :</b>	<input type="checkbox"/> PV <input type="checkbox"/> Autre prestataire <input type="checkbox"/> Non
<b>Avez-vous réservé des activités que vous n'avez pas effectuées ?</b>	<input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui - Décrire .....

Si vous avez souscrit une assurance auprès de Pierre & Vacances, veuillez appeler NEAT avant votre départ (24h/24, 7j/7)

**BE** : +32 800 54 075

**FR depuis l'étranger** : 0033 9 78 45 38 49

**IT** : 0033 801 27 10 26

**ES** : 0034 900 838 234

**FR** : 0033 801 27 18 62

**DE** : 0049 322 210 997 82

**NL** : 0031 85 107 4273

<b>FORMULAIRE REMPLI PAR :</b>	<b>NOM DE L'EMPLOYÉ ET DU SERVICE :</b>

**Le client a-t-il reçu une copie de ce document ?**  **Oui**  **Non**

# neat

## NEAT

Société de courtage en assurances,  
Société par actions simplifiée au capital social de 106 324,79 €  
Siège social : 16 Place des Quinconces, 33000 Bordeaux,  
Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bordeaux  
sous le numéro 913 676 581, 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.



## PIERRE & VACANCES DISTRIBUTION

Société Anonyme au capital de 6 055 935 €,  
Siège social : L'Artois, Espace Pont de Flandre, 11 rue de Cambrai,  
75947 Paris cedex 19, France,  
RCS Paris sous le N° 314 283 326, SIRET 314 283 326 00093, APE 7912 Z,  
N° Identification Intracommunautaire : FR 96 314 283 326.



## HELVETIA Global Solutions Ltd

société anonyme de droit liechtensteinois dont le siège social est situé  
à l'Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Principauté du Liechtenstein,  
immatriculée au Registre de Commerce du Principauté du Liechtenstein  
sous le numéro FL-0002.191.766-9, agréée 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 de 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.



LE TRI  
+ FACILE

DOCUMENT



**Fiche d'information et de conseil préalable à l'adhésion aux contrats d'assurance collectif de dommage à adhésion facultative.**

**PACK ANNULATION n° 283338\_1**

**PACK INTÉGRAL n° 283338\_3**

**PACK COOL n° 283338\_2**

Ce document vous est communiqué en application des articles L.112-2, L.513-2 et L.521-2 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.**

**PREAMBULE**

Les Contrats sont souscrits par NEAT, une société de courtage en assurances, société par actions simplifiée au capital social de 106 324,79 €, 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 913 676 581, et auprès de l'ORIAS sous le numéro 22004644

Auprès de l'Assureur HELVETIA Global Solutions Ltd société anonyme de droit liechtensteinois dont le siège social est situé à l'Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Principauté du Liechtenstein, immatriculée au Registre de Commerce de la Principauté du Liechtenstein sous le numéro FL-0002.191.766-9, agréée en tant qu'entreprise d'assurance par l'autorité de surveillance des marchés financiers du Principauté de Liechtenstein (FMA Liechtenstein).

Les opérations de distribution d'assurances sont réalisées par PV distribution en application de l'article L.513-1 du Code des assurances pour le compte de NEAT, société de courtage en assurances immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bordeaux sous le numéro 913 676 581 et auprès de l'ORIAS sous le numéro 22004644.

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 de 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 assurantiels et (ii) justifient leur analyse sur un nombre limité de produits de financement et d'assurance disponible sur le marché.

**VOTRE BESOIN ET NOTRE RECOMMANDATION**

LES GARANTIES :

<b>PACK ANNULATION</b>	<b>ANNULATION DE VOYAGE</b>
<b>PACK INTEGRAL</b>	<b>ANNULATION DE VOYAGE</b> <b>ARRIVEE TARDIVE</b> BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS BRIS DE MATERIEL DE SPORT OU LOISIRS ET NEIGE RESPONSABILITE CIVILE : VILLEGIATURE RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE A L'ETRANGER RESPONSABILITE CIVILE SPORT FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR INTERRUPTION D'ACTIVITE  ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE/BLESSURE FRAIS MEDICAUX ASSISTANCE EN CAS DE DECES ASSISTANCE VOYAGE ASSISTANCE APRES LE VOYAGE INCIDENT VEHICULE ASSISTANCE « SOS OBJET OUBLIE » RETOUR TRANQUILLE (France uniquement) TELECONSULTATION
<b>PACK COOL</b>	BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS BRIS DE MATERIEL DE SPORT OU LOISIRS ET NEIGE RESPONSABILITE CIVILE : VILLEGIATURE RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE A L'ETRANGER RESPONSABILITE CIVILE SPORT FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR INTERRUPTION D'ACTIVITE  ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE/BLESSURE FRAIS MEDICAUX ASSISTANCE EN CAS DE DECES ASSISTANCE VOYAGE ASSISTANCE APRES LE VOYAGE INCIDENT VEHICULE ASSISTANCE « SOS OBJET OUBLIE » RETOUR TRANQUILLE TELECONSULTATION

Compte tenu de vos exigences et besoins évoqués ci-avant nous vous conseillons d'adhérer à l'un des contrats d'assurance listés ci-dessus dont les risques sont portés par l'Assureur.

La recommandation délivrée ci-avant ne vous dispense pas de l'obligation de lire les documents précontractuels relatif au contrat d'assurances proposés.

### REMUNERATION EN LIEN AVEC LE CONTRAT PROPOSE

Il est précisé qu'en contrepartie des opérations de distribution des contrats listés ci-dessus. PV distribution et NEAT sont rémunérées 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.

### 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 (0) 9 78 45 38 49** (service joignable de 10h à 12h et de 14h à 16h) ou en écrivant à [complaints@neat.eu](mailto: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](mailto:complaints-hgs@helvetia.com)

Neat et Helvetia s'engage à accuser réception de votre courrier dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les deux (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.

### DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Vos intermédiaires sont amenés à collecter des données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution de leurs prestations de distribution d'assurances.

Pour connaître les détails de la finalité de ces traitements, leur base légale, leurs durées de conservation ainsi que les droits dont les personnes physiques concernées disposent sur ces données, veuillez-vous reporter aux conditions générales d'assurance.