

FICHE D'INFORMATION ET DE CONSEIL FOURNIE PREALABLEMENT A LA CONCLUSION DU CONTRAT « MES BAGAGES »

Fiche d'information générée par SNCF Voyageurs pour le compte du client dans le cadre de la souscription éventuelle d'un Contrat d'assurance « Mes Bagages ».

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

Vous reconnaissez, conformément à l'article L. 521-6 du code des assurances, que vous avez bien été informé de la possibilité que vous soit 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. Pour connaître vos droits et obligations issus du contrat, vous devez vous reporter aux dispositions contractuelles qui vous seront remises préalablement à votre adhésion.

VOTRE BESOIN

Vous êtes client du service « Mes Bagages » et avez réservé une prestation de transport de vos Bagages, objets et effets personnels, Skis/Snowboards et Vélos transportés dans le cadre du service « Mes Bagages » de SNCF Voyageurs.

Afin de vous prémunir contre les risques de retard de livraison, de dommages ou de perte pendant l'acheminement par l'entreprise de transport, vous souhaitez bénéficier d'une garantie d'assurance.

Au regard de votre situation et des informations fournies concernant votre souhait en matière d'assurance, le Contrat d'assurance « Mes Bagages » présenté nous semble constituer la solution adaptée à votre besoin.

INFORMATION SUR LE CONTRAT D'ASSURANCE

Le contrat d'assurance Mes Bagages est un contrat collectif d'assurance à adhésions individuelles et facultatives :

- **Souscrit par NEAT** (ci-après désigné par « Le Courtier Gestionnaire » ou « Neat »), société de courtage en assurances, société par actions simplifiée au capital social de 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 L 512-6 et L 512-7 du Code des assurances.
- **Auprès de l'Assureur Helvetia Global Solutions Ltd** (ci-après désigné par « l'Assureur » ou « Helvetia »), société anonyme de droit liechtensteinois dont le siège social est situé à l'Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Principauté du Liechtenstein, 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 de la Principauté du Liechtenstein (FMA Liechtenstein). Helvetia est autorisée à exercer les activités d'assurance en France au titre de la libre prestation des services, notifiée à l'ACPR (ID Refassu : 224324).
- **Distribué par SNCF Voyageurs**, Société Anonyme au capital social de 157 789 960 euros immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 519 037 584, dont le siège est situé au 1 rue Camille Moke 93200 Saint-Denis -

NEAT subdélègue à SNCF Voyageurs la constitution de votre dossier sinistre.

Le Distributeur a confié la gestion du service Mes Bagages à CRM Services, Société par actions simplifiée au capital social de 500.000 euros immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro B 477 909 436, dont le siège est situé au 1 rue Camille Moke 93200 Saint-Denis, filiale à 100% du groupe SNCF en charge de la gestion de la relation client et des services complémentaires à l'activité de transport de voyageurs. A ce titre, dans le cadre de la Convention de Distribution contractualisée avec Neat, CRM Services assure pour le compte de SNCF Voyageurs la réalisation de missions ainsi que le pilotage de la Convention.

Helvetia est soumise au contrôle de la FMA Liechtenstein, Landstrasse 109, Postfach 279, 9490 Vaduz, Principauté de Liechtenstein.



NEAT et Helvetia (en tant qu'entreprise d'assurance agissant en France au titre de la libre prestation des services) sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest CS 92549 75436 Paris Cedex 09.

Le Contrat est présenté par la SNCF Voyageurs et son personnel dûment habilité ayant signé un contrat de subdélégation de distribution avec NEAT.

Le Contrat est soumis à la réglementation française applicable.

Dans le cadre de l'exécution de ce contrat, NEAT et CRMS 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.

TABLEAU DES GARANTIES

<u>Éléments garantis</u>	
Chaque bien garanti (BAGAGES, SKIS/SNOWBOARDS, VELOS) mentionné au Certificat d'adhésion est couvert individuellement au titre de l'assurance.	
<u>Garanties</u>	<u>Plafonds de prise en charge par bien assuré</u>
Retard de livraison	Jusqu'à 100€ : Sur présentation des factures, pour les biens de première nécessité : articles de toilettes, vêtements ou frais de laverie <u>OU.</u> Sur présentation des factures, pour la location de matériel (Ski, Snowboard ou vélo), hors éventuels accessoires. La prise en charge est limitée aux frais de location du matériel venant en remplacement de celui retardé à la livraison
Perte	Jusqu'à 240€ d'indemnisation sur présentation des factures (et après prise en charge et indemnisation de la SNCF tel que prévu dans leurs conditions générales) ou octroi d'une indemnisation forfaitaire de 150€ , faute de présentation des factures lors de la demande d'indemnisation
Dommage	Indemnisation forfaitaire de 100€

Prise d'effet et extinction des Garanties

<u>Garanties</u>	<u>Prise d'effet</u>	<u>Expiration des garanties</u>
Retard de livraison, Perte ou Dommage	Le jour de la prise en charge du bien par la société de transport	Le jour de la restitution du bien ou après confirmation de perte du Bagage par la société de transport

TARIFS

	GRILLE TARIFAIRE - Prime TTC par bien		
	Bagages	Ski / snowboard	Vélo
Prime TTC	6,00 €	7,00 €	8,00 €
Prime HT	5,50 €	6,42 €	7,34 €

GRILLE TARIFAIRE - Prime TTC à partir de 4 biens et + (au-delà de 4 biens, la prime assurantielle est fixe et correspond aux tarifs indiqués ci-dessous)			
	Bagages	Ski / snowboard	Vélo
Prime TTC	24,00 €	28,00 €	32,00 €
Prime HT	22,02 €	25,69 €	29,36 €

INFORMATION SUR LA GESTION DES RECLAMATIONS RELATIVES A VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat d'assurance, nous vous invitons à le faire connaître à NEAT en appelant le 05 54 54 25 22 (Service joignable de 10h à 12h et de 14h à 16h) ou en écrivant à reclamation@neat.eu.

Si la réponse que vous obtenez ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier (en mentionnant les références du dossier concerné et en joignant une copie des éventuelles pièces justificatives) à :

Helvetia Global Solutions Ltd, Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Liechtenstein
complaints-hgs@helvetia.com

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

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

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

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

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

DROIT DE RENONCIATION EN CAS DE VENTE A DISTANCE

En cas de vente à distance ou par démarchage, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 14 jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités.

Ce délai commence à courir :

- Soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu ;
 - Soit à compter du jour où l'intéressé reçoit les conditions contractuelles et les informations, conformément à l'article L. 222-6 du Code de la consommation, si cette dernière date est postérieure à celle mentionnée au a) ;
- Le droit de renonciation ne s'applique pas aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du consommateur avant que ce dernier n'exerce son droit de renonciation (ex : en cas de sinistre déclaré).

Modèle de lettre de renonciation :

« Je soussigné(e), (Nom, Prénom et Adresse), déclare renoncer à mon adhésion au contrat XXXX. Fait le (Date et Lieu),
 Signature ».

Cette lettre doit être adressée à NEAT par mail à l'adresse support@neat.eu ou par courrier à l'adresse suivante : 16 Place des Quinconces, 33000 Bordeaux.

En cas de renonciation effectuée conformément à ce qui précède, l'Assureur procède au remboursement intégral de la Cotisation dans un délai de 30 jours calendaires à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec avis de réception.

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